

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN PADA PT.CIWEST MANDALA SAKTI
PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :

**Reza Fitriani
Yuni Permata Sary**

**1519240036
1519240091**

Program Studi Sistem Informasi



**STMIK GI MDP
PALEMBANG
2020**

STMIK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap Tahun 2019/2020

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. CIWEST MANDALA SAKTI PALEMBANG

Reza Fitriani
Yuni Permata Sary

1519240036
1519240091

Abstrak

PT.Ciwest Mandala Sakti Palembang yang menjadi tempat penelitian penulis merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan langsung alat-alat rumah tangga tunai dan kredit yang memiliki berbagai macam produk seperti blender, panci, *emergency* led, speaker, meja setrika, meja serbaguna zuko, wajan multi guna dan kompor gas. PT. Ciwest Mandala Sakti Palembang yang beralamatkan di Komplek Bukit Sejahtera Poligon Blok-BM no.08. Proses bisnis yang berjalan saat ini pihak perusahaan kesulitan dalam membedakan antara data pelanggan retail dan pelanggan yang memesan dengan jumlah yang banyak baik secara tunai maupun kredit, serta perusahaan kurang memperhatikan keinginan pelanggan karena tidak adanya perbedaan data pelanggan sebelumnya. Tujuan skripsi ini adalah membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan yang berbasis *website* yang dapat mempermudah membangun hubungan jangka Panjang dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem ini dirancang menggunakan *platform web* dengan bahasa pemrograman PHP, HTML dan menggunakan MySQL sebagai *database*. Proses pengembangan menggunakan metodologi iterasi, yang terdiri dari fase analisis, desain, kode, dan uji. Hasil dari pembuatan sistem informasi ini dapat membantu perusahaan agar lebih memperhatikan pelanggan dan membantu perusahaan untuk memasarkan produk dan meningkatkan penjualan.

Kata kunci : PHP, *database*, MySQL, *website*, Iterasi, Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh semua bentuk bisnis pada perusahaan. Perkembangan teknologi informasi yang sangat tinggi dapat mempengaruhi kinerja manusia dan kegiatan perusahaan oleh karena itu sebuah sistem informasi yang berbasis komputer menjadi semakin meningkat.

Customer Relationship Management adalah proses mengelola informasi rinci secara hati-hati tentang individu dan pelanggan, yang bertujuan untuk memaksimalkan kesetiaan pelanggan. Dengan menggunakan *Customer Relationship Management* dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, mempertahankan bisnis dari pesaing-pesaing yang mencoba untuk menjatuhkan perusahaan tersebut, memberikan informasi bisnis secara akurat kepada pelanggan, dan sebagai media komunikasi pelanggan dengan perusahaan.

PT. Ciwest Mandala Sakti Palembang bertempat di komplek Bukit Sejahtera Poligon Blok-BM no.08, Perusahaan ini berdiri pada tahun 2008, bergerak di bidang perdagangan langsung alat-alat rumah tangga tunai dan kredit yang memiliki berbagai macam produk seperti blender, panci, *emergency* led, speaker, meja setrika, meja serbaguna zuko, wajan multi guna, dan kompor gas. Dalam proses kegiatan di PT. Ciwest Mandala Sakti Palembang ini sebagian kegiatan

masih dilakukan secara manual, misalnya dalam mengelompokkan data pelanggan retail dan pelanggan tetap yang memesan dalam jumlah banyak baik secara tunai maupun kredit.

Adapun permasalahan yang sering ditemukan dalam perusahaan tersebut seperti tidak adanya perbedaan antara data pelanggan retail dan data pelanggan yang memesan dalam jumlah banyak baik secara tunai maupun kredit. PT. Ciwest Mandala Sakti Palembang kurang memperhatikan keinginan pelanggan karena tidak adanya perbedaan data-data pelanggan sebelumnya. PT. Ciwesth Mandala Sakti Palembang mengalami kurangnya strategi dalam produksi barang dan jasa yang akan di produksi sesuai kebutuhan pelanggan, kurangnya media informasi dalam pengiriman barang untuk melacak status pengiriman barang, dan proses kritik dan saran yang dilakukan oleh pelanggan masih sering terhambat sehingga berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu penulis berharap dapat membantu PT. Ciwest Mandala Sakti Palembang untuk lebih dekat dengan pelanggan melalui pengembangan sistem yang ingin diusulkan penulis, dibuat dalam bentuk skripsi yang berjudul **“SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. CIWEST MANDALA SAKTI PALEMBANG”**.

1.2 Permasalahan

Adapun permasalahan yang akan penulis angkat dalam penyusunan skripsi pada PT. Ciwest Mandala Sakti Palembang antara lain :

1. Sulitnya mendapatkan pelanggan di karenakan kurangnya informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Masih sering terjadi kendala pengiriman barang yang sering tertunda sehingga mengurangi value pada perusahaan.
3. Proses perekapan reward masih dilakukan secara manual sehingga reward tidak bisa dilakukan setiap bulan.
4. Proses kritik dan saran yang dilakukan oleh pelanggan masih sering terhambat.
5. Pelanggan kesulitan melacak status pengiriman barang karena belum adanya *system tracking* di perusahaan.

1.3 Ruang Lingkup

Pada ruang lingkup penyusunan skripsi ini, penulis memberikan beberapa batasan masalah agar sesuai dengan tujuan, yaitu :

1. Aplikasi yang dibuat hanya membahas mengenai penjualan produk.
2. *Database* yang digunakan adalah *MySQL*.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan *PHP*, *JavaScript* dan *HTML*.
4. Fitur kontak saran untuk pelanggan menyampaikan kritik dan saran atas kepuasan mereka.
5. Fitur – fitur yang akan dibuat adalah kelola data pengguna, kelola data pelanggan, kelola kategori produk, kelola produk, kelola penjualan produk, kelola pembayaran, kelola laporan barang terlaris, kelola laporan penjualan, kelola laporan persediaan dan laporan *top*

customer, rating produk, Tracking, pencarian produk, promosi produk, dan point reward.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dilaksanakannya Skripsi di PT.Ciwest Mandala Sakti Palembang adalah sebagai berikut :

1. Membantu perusahaan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pelanggan sehingga mempermudah mendapatkan pelanggan baru.
2. Mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan produk karena dapat dilakukan secara online.
3. Mempermudah perusahaan dalam mengirim barang kepada pelanggan.
4. Membuat sebuah sistem yang memudahkan perusahaan untuk mencari pelanggan yang sering bertransaksi di perusahaan.
5. Membuat sebuah sistem yang mempermudah pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran.
6. Membuat sistem fitur *point reward* sehingga pelanggan dapat mengecek point tersebut dan dapat ditukarkan dengan hadiah yang telah ditentukan.
7. Mempermudah pelanggan dalam melacak status pengiriman barang.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Menurut Rosa A. S & M. Shalahuddin (2013, h. 38), metode iteratif (*iterative model*) mengkombinasikan proses-proses pada model air terjun dan iteratif pada model prototipe. Model increment akan menghasilkan versi-versi perangkat lunak yang sudah mengalami penambahan fungsi untuk setiap pertambahannya (inkremen/*increment*).

Metode iteratif memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Analisis Masalah

Pada tahap ini, menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan di perusahaan PT.Ciwest Mandala Sakti Palembang, pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi dan studi pustaka kemudian menyimpulkan permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut sehingga dapat ditentukan sistem yang akan dibuat.

b. Tahap Perancangan

Pada tahap ini, dilakukan perancangan sistem dengan menggunakan alat bantu yaitu *Usecase*, *Data Flow Diagram* (DFD) dan *Entity Relationship Diagram* (ERD) sehingga proses-proses dapat tergambarkan dengan rinci untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

c. Tahap Implementasi

Pada tahapan ini dilakukan implementasi sistem dengan membuat program dan menguji terhadap program yang dibuat, apakah sudah memenuhi fungsi atau belum.

d. Tahap Pengujian

pada tahap ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap sistem yang baru dibuat apakah sistem berjalan dengan baik, melihat apakah ada sistem yang eror atau tidak, dan melakukan pelatihan untuk pengguna yang akan memakai sistem tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai bab-bab yang akan penulis susun dalam proposal skripsi adalah sebagai berikut ini :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang mencakup uraian tentang latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan membahas teori yang erat hubungannya dengan judul. Teori-teori ini merupakan landasan bagi penulis dalam mengadakan penelitian, menganalisa dan menafsirkan masalah yang timbul di PT. Ciwest Mandala Sakti Palembang.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Dalam bab ini penulis akan dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan, prosedur sistem yang berjalan, analisis permasalahan, analisis sebab akibat, dan analisis kebutuhan.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini penulis akan dijelaskan mengenai rancangan sistem, rancangan program yang digambarkan dalam diagram-diagram seperti DFD (*Data Flow Diagram*), ERD (*Entity Relationship Diagram*), relasi tabel dan logika dari program yang dikembangkan.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dan mendapatkan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Selain itu, berserta safran yang bermanfaat bagi penulis lain agar dapat melakukan pengembangan sistem yang lebih baik lagi nantinya.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S,Rosa dan M Shalahuddin. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Buttle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies* (2nd edition). Elsevier Ltd.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Madcoms. (2009). *Menguasai HTML, CSS, PHP, dan MySQL*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pohan, Husni I dan Sidik, Betha. (2012). *Pemrograman Web dengan HTML*. Bandung: Informatika.
- Tata Sutabri. 2014. Pengantar Teknologi Informasi, Andi, Yogyakarta.
- Gaffar, Vanessa. 2007. Customer Relationship Management and Marketing Public Relation. Alfabeta. Voll 11, Bandung.
- Ragil, Wukil. (2010). *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Saputra, Agus. (2018). *Paduan Praktis dan Jitu Menguasai PHP7 dan SQL Server*. Cirebon: CV. ASFA Solution.
- Buana, I Komang Setia. 2014. *Jago Pemrograman PHP*. Dunia Komputer, Jakarta, Indonesia.
- Sibero, Alexander F K. (2013). *Web Programming Power Pack*. Jakarta: Media Kom.
- C.Laudon, Kenneth dan P.Laudon, Jane 2016, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*, Salemba Empat, Jakarta.
- Smith, P.R. dan Zook, Z. (2011). *Marketing Communication : integrating offline and online with social media*, 5th edn. Kogan Page: London.
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tohari. Hamim 2014, *Analisis Serta Perancangan Sistem Informasi Melalui Pendekatan UML*, Andi, Yogyakarta.

