

**MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. SS  
FURNITURE PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Yomi Syaputra  
Richard Jacob**

**2013240046  
1519240022**

**Program Studi Sistem Informasi**

**STMIK  MDP**

**STMIK GI MDP  
Palembang  
2020**

## STMIK GI MDP

---

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

### SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT. SS FURNITURE PALEMBANG BERBASIS WEBSITE

Yomi Syaputra  
Richard Jacob

2013240046  
1519240022

#### Abstrak

PT. SS Furniture Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di dalam bidang penjualan furniture. Kendala yang sering muncul dari proses yang sedang berjalan sekarang adalah pemberian informasi mengenai promosi kepada pelanggan tidak dapat langsung tersedia dengan cepat. Kurangnya media pelayanan dimana pelanggan kesulitan dalam mengetahui barang yang tersedia pada perusahaan. Masalah lain yang terjadi adalah pelanggan mengalami kesulitan pada saat melakukan pemesanan secara *custom* karena pelanggan harus datang langsung ke perusahaan. Maka dari itu diperlukan sebuah aplikasi yang dapat membantu dengan tujuan untuk mempermudah pelanggan mengetahui informasi mengenai promosi, ketersediaan barang dan mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan secara *custom*. Diharapkan aplikasi ini dapat berkontribusi dalam mengurangi permasalahan dan dapat meningkatkan jumlah pelanggan-pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, pelayanan terhadap pelanggan meningkat, serta omset penjualan dan daya beli pelanggan semakin maju. Untuk teknik analisis dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan metodologi iterasi, untuk penggunaan model data menggunakan ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan untuk model fungsional menggunakan DFD (*Data Flow Diagram*). Sedangkan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat program ini adalah *Notepad++* dengan database server MySQL. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem CRM yang memiliki beberapa menu sesuai dengan kebutuhan strategi bisnis CRM, dan ini juga memiliki kelengkapan informasi yang diinginkan.

**Kata kunci :** *Customer Relationship Management*, Iterasi, *Notepad++*, *My SQL*.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat sebuah perusahaan harus dapat menggunakan teknologi itu sendiri. Pada perkembangan suatu perusahaan mempunyai tujuan akhir yang sama yaitu keberhasilan dalam mempertahankan hidup, berkembang dan memperoleh hasil. Dalam mencapai tujuan tersebut ditentukan oleh beberapa faktor pendukung baik yang datang dari luar maupun dalam perusahaan, begitu juga dari sebuah perusahaan dalam penanganan masalah pengolahan data juga tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi.

PT. SS FURNITURE adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan furniture. Dalam kegiatannya, PT. SS FURNITURE menerima dan memenuhi permintaan pelanggan. Pada saat melakukan wawancara di PT. SS FURNITURE penulis melihat bahwa masih menggunakan sistem yang konvensional dalam promosi yang dilakukan masih dengan cara *face to face* dan penyebaran brosur yang dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat, menurut penulis tidak efektif, karena akan ada banyak sekali biaya dan tenaga yang dikeluarkan dan penyebaran promosi yang ada menjadi terbatas dan tidak tersedia dengan cepat. Pada saat melakukan pencatatan, baik itu data pelanggan, transaksi pembelian maupun transaksi penjualan ke dalam sebuah buku besar, Hal tersebut membuat kinerja

perusahaan menjadi kurang efektif dan efisien, belum lagi terjadi hilang dan kerusakan pada buku yang digunakan. Dan untuk media pelayanan pelanggan terhadap perusahaan masih memiliki kekurangan, karena saat ini pelanggan harus menanyakan langsung ke perusahaan atau melalui telepon. Sehingga menyebabkan keluhan pelanggan. Untuk memperoleh informasi ketersediaan dan pemesanan barang, pelanggan memiliki kesulitan karena pelanggan harus datang langsung ke perusahaan dan mananyakannya langsung atau dengan melalui media telepon terutama pelanggan yang jauh dari tempat lokasi perusahaan berada.

Hal inilah yang mendorong untuk menyusun sebuah laporan skripsi dengan judul **“Sistem Informasi CRM pada PT. SS FURNITURE”**. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pencatatan dan pengecekan tagihan, sehingga dapat meningkatkan penjualan yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat.

## **1.2 Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi kali ini adalah sebagai berikut :

1. Promosi yang dilakukan masih dengan cara *face to face* dan melalui telepon sehingga pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan tidak dapat langsung tersedia dengan cepat.
2. Kurangnya media pelayanan antara pelanggan dan perusahaan sehingga pelanggan memiliki kesulitan dalam memperoleh informasi ketersediaan barang.

3. Pelanggan mengalami kesulitan dalam melakukan pemesanan barang khususnya secara custom karena pelanggan harus datang langsung ke perusahaan.

### 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada pelaksanaan skripsi ini dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Sistem informasi CRM ini dibangun dengan berbasis *website*.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam membangun sistem ini adalah PHP dan *MySQL* sebagai *database*.
3. Sistem yang dibuat dapat memberikan informasi CRM yang ada Pada PT. SS Furniture Palembang dan dapat mengelola data ketersediaan barang masuk dan keluar, pelanggan, diskon, dan layanan perusahaan kepada pelanggan. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP, HTML.

### 1.4 Tujuan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Tujuan dilaksanakannya skripsi di PT. SS FURNITURE adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi mengenai promosi yang ada pada PT. SS Furniture Palembang dengan lebih cepat.

2. Menambah media pelayanan antara pelanggan dan perusahaan berupa website serta mempermudah pelanggan dalam mengetahui ketersediaan barang.
3. Mempermudah pelanggan dalam proses pemesanan barang secara khusus.

#### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dilaksanakannya skripsi di PT. SS FURNITURE adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan jumlah pelanggan-pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta juga dapat meningkatkan daya saing antar perusahaan lain.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan ke perusahaan dan mengurangi tingkat keluhan pelanggan terhadap perusahaan.
3. Meningkatkan omset penjualan dan daya beli pelanggan terhadap perusahaan.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Model iteratif (*iterative model*) mengkombinasikan proses-proses pada model air terjun dan iteratif pada model prototipe. Model inkremental akan menghasilkan versi-versi perangkat lunak yang sudah mengalami penambahan fungsi untuk setiap pertambahannya (*inkremen/increment*) (Rosa A.S,M.Shalahuddin, 2015, h. 36). Metode yang digunakan adalah metode iterasi (*iterative*), yang meliputi.

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan ini merupakan tahapan sebelum melakukan pembuatan sistem akan dilakukan observasi, wawancara serta melihat kondisi kerja maupun laporan.

## 2. Tahap Analisis

Tahap analisis dilakukan ketika tahap perencanaan sudah dilakukan maka akan dilakukan pembuatan PIECES untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di dalam PT. SS Furniture Palembang.

## 3. Tahap *Design*

Pada tahap ini, fitur dan operasi-operasi pada sistem akan dirancang dan dideskripsikan secara detail. Kegiatan yang akan dilakukan di antaranya adalah pembuatan use case diagram, ERD, DFD, dan rancangan antar muka.

## 4. Tahap *Code*

Pada tahap ini dilakukan pembuatan coding untuk membuat sistem informasi dengan menggunakan bahasan pemrograman PHP dan Database Management System menggunakan MYSQL.

## 5. Tahap Tes/*Implementasi*

Pada tahap ini lebih dilakukan pengujian untuk mengetahui kesalahan dan memastikan sistem berjalan dengan baik. Ketika sudah melakukan pengujian sistem maka dilakukan *hosting* program dan pelatihan ke bagian pegawai PT. SS Furniture Palembang supaya sistem dapat digunakan dengan baik.



## 6. Tahap Pemeliharaan

Sistem informasi Manajemen yang sudah dibuat maka akan dilakukan pemeliharaan secara berkala, supaya sistem dapat beroperasi dengan baik serta menjaga keamanan data.

### 1.6 Sistem Matika Penulisan

Sistematika ini dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai bab yang akan penulis susun dalam pembuatan skripsi sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori umum seperti konsep sistem yang meliputi konsep informasi, konsep sistem informasi dan teori lainnya yang berhubungan dengan sistem ini.

#### **BAB 3 ANALISIS SISTEM**

Pada bab ini diuraikan mengenai profil PT. SS Furniture Palembang, pemanfaatan teknologi informasi saat ini, prosedur sistem yang berjalan, analisis permasalahan, serta analisis kebutuhan.

#### **BAB 4 RANCANGAN SISTEM**

Bab ini akan membahas mengenai sistem yang diusulkan oleh penulis dan memberikan penjelasan mengenai rancangan sistem, rancangan program yang digambarkan dalam diagram-diagram seperti diagram diagram konteks, diagram aliran data, *entity relationship diagram*, dan logika dari program yang dikembangkan.

## **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan jawaban terhadap permasalahan yang ada beserta saran yang bermanfaat bagi penulis untuk lebih baik lagi dalam melakukan pengembangan sistem yang akan datang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatta, Hanif. 2007. Analisis dan Perancangan *Sistem Informasi*. Yogyakarta : ANDI.
- Handoyo . (2008). Aplikasi Sistem Informasi Rumah Sakit Berbasis Web Pada Sub-Sistem Farmasi Menggunakan Framework FRADO. *Jurnal Aplikasi Sistem Informasi*, 13-19.
- Januaris Kundre, A., Wisnubadhra, I., & Suselo, T. (2013). Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada Po. Chelsy. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 28, 7–11.
- Rosa AS dan M.Shalahuddin, 2015, h.36. Analisis dan Perancangan *Sistem Informasi*. Bandung : INFORMATIKA.
- Kendall, K.E (2010). Analisis dan Perancangan Sistem. Prehallindo. Jakarta
- Rodiah, S. (2011). Perancangan Aplikasi Pemutar Musik Menggunakan Visual Basic 6 . *Jurnal Repository USU* .
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Dasar Sistem Informasi* . Yogyakarta : Andi .