

**RANCANG BANGUN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT SYSTEM PADA MY OFFICE CO-WORKING
SPACE PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

Cindy Ariesta Yahya 1721240025

Program Studi Sistem Informasi

STMIK  MDP

**STMIK GI MDP
Palembang
2021**

STMIK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Gasal Tahun 2020/2021

RANCANG BANGUN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM PADA MY OFFICE CO-WORKING SPACE PALEMBANG

Cindy Ariesta Yahya

1721240025

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk membantu *My Office Co-working Space* Palembang dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan menjaga hubungan perusahaan dengan pelanggan. Penulisan ilmiah ini menggunakan metodologi *RUP* dengan bahasa pemrograman *PHP*, *Javascript*, dan *HTML* sebagai editornya. *Framework* yang digunakan adalah *Bootstrap* dan *CodeIgniter*. Basis data yang digunakan adalah *MySQL*. Hasil yang didapatkan adalah aplikasi *Customer Relationship Management* yang dapat menjaga dan meningkatkan loyalitas klien terhadap perusahaan. Hasil dalam penulisan skripsi ini adalah memudahkan perusahaan dalam melihat riwayat transaksi dalam hal penyewaan space maupun pembelian tiket *event* agar pimpinan perusahaan dapat mengambil keputusan untuk strategi selanjutnya, membantu klien dalam melakukan pemesanan space dan tiket *event* dengan mudah tanpa harus datang ke perusahaan, klien dapat mengetahui promosi dan berbagai penawaran menarik dari perusahaan.

Kata Kunci:

Customer Relationship Management, Klien, *RUP*, *PHP*, *Javascript*, *HTML*, *Bootstrap*, *MySQL*, *CodeIgniter*.



STMIK GI
MDP

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Palembang merupakan salah satu kota yang sedang berkembang di bidang ekonomi maupun teknologi informasi. Perkembangan di bidang teknologi informasi membuat persaingan antar *programmer* dan *startup* semakin ketat dimana mereka harus memiliki pemikiran yang inovatif dan kreatif dalam menciptakan sebuah terobosan baru untuk mempermudah masyarakat maupun perusahaan dalam kehidupan sehari-hari. Untuk itu para *programmer* dan *startup* mulai berfokus pada pelayanan untuk meningkatkan loyalitas *customer*. Sehingga *customer* dapat kembali terus menerus untuk menggunakan jasa *programmer* dan *startup* tersebut. Namun, para *programmer* dan *startup* tidak memiliki ruang atau tempat yang cukup untuk dapat berkolaborasi dan bekerja sama atau melakukan kegiatan produktif lainnya. Karena itu, saat ini *coworking space* sedang populer tidak hanya di kalangan *programmer* dan *startup* namun juga *freelancer*. *Coworking space* menyediakan tempat yang nyaman untuk bekerja dengan fasilitas yang memadai untuk bekerja, seperti ruang kerja yang nyaman, ruang istirahat, kopi gratis, dan internet gratis.

Customer Relationship Management (CRM) atau Manajemen Hubungan Pelanggan adalah sebuah strategi yang bertujuan untuk mengelola hubungan dengan klien maupun calon klien, mengumpulkan data klien atau calon klien dan merekam aktivitas marketing dalam melakukan hubungan dengan pelanggan.

PT Sentral Kreasindo Palembang adalah perusahaan yang bergerak di bidang *coworking space* bernama *My Office Coworking Space*. Perusahaan ini menyewakan ruangan sebagai kantor, tempat *meeting*, tempat *event*, *incubator startup* dari perusahaan, organisasi bahkan komunitas dan pribadi. *My Office* sering mengadakan *event-event* yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan orang yang mengikuti *event*, *event* yang dilaksanakan berbentuk seminar, pelatihan, maupun *talkshow*. Selama ini *My Office Coworking Space* telah memanfaatkan teknologi informasi berupa *website* dan sosial media seperti *Instagram*. Alamat *website* dari perusahaan ini, yaitu www.my-office.co.id. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Joneten Saputra selaku *CEO My Office Coworking Space* pada tanggal 24 September 2020 Pukul 14.00 WIB, didapatkan informasi tentang beberapa permasalahan yang terjadi di *My Office Coworking Space* beberapa permasalahan tersebut adalah *website* ini hanya digunakan untuk promosi, memberikan informasi *event* dan harga *space*. Namun, tidak *update* dan tidak ada transaksi di *website* ini. Untuk penyampaian informasi tentang *space* dan *event* kepada klien masih belum efektif karena klien harus menghubungi pihak perusahaan apabila ada informasi *space* dan *event* yang kurang jelas. Pada *My Office Coworking Space*

seringkali klien mengalami kesulitan ketika ingin melakukan pemesanan *space* dan *event*, biasanya klien mengirimkan pesan melalui *whatsapp* untuk menanyakan *space* yang tersedia, harga dan kuota *event* sehingga terkadang terjadi kekeliruan mengenai *space* dan kuota *event* yang tersedia. Klien juga tidak bisa mengetahui jadwal-jadwal *event-event* selanjutnya karena *website* tersebut tidak memiliki kalender *event*. Untuk klien lama yang ingin memesan kembali *space* admin masih harus mencari riwayat transaksi klien tersebut secara manual hal ini kurang efektif karena bisa saja data-data tersebut terselip atau tercecer. *Website My Office* masih belum memiliki fitur *live chat* untuk klien berinteraksi dengan admin. CEO juga mengalami kesulitan untuk mengetahui laporan klien terbaik dan *space* yang paling di minati, laporan penjualan tiket serta laporan pemesanan *space*. Belum adanya media yang menerapkan sistem promosi dan potongan harga sampai dengan 100%. Adapun transkrip wawancara yang terlampir.

Maka, dari uraian di atas penulis ingin mengangkat skripsi dengan judul **“Rancang Bangun Customer Relationship Management System Pada *My Office Co-Working Space Palembang*”**

1.2 Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahannya yaitu :

1. Kesulitan klien dalam melakukan pemesanan tiket dan penyewaan space karena klien tidak dapat mengetahui berapa sisa kuota tiket dan space yang masih ada, serta pada website yang sudah ada sebelumnya tidak memiliki fasilitas untuk transaksi sehingga pemesanan tiket dan penyewaan space menggunakan Whatsapp. (operasional)
2. Perusahaan sulit dalam menentukan promosi yang akan diberikan kepada klien dan melakukan interaksi secara online dengan klien. (operasional)
3. Riwayat pembelian tiket dan penyewaan space klien sulit di ketahui oleh admin, sehingga membuat klien sering kali terlewat untuk di berikan promosi setelah berkali-kali menggunakan space dan membeli tiket event tersebut. (strategis)
4. CEO sulit mengetahui informasi klien dan space ruangan yang paling diminati sehingga CEO sulit untuk menentukan strategi selanjutnya yang akan di berikan untuk klien.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang disusun dalam skripsi ini, penulis memberikan beberapa batasan masalah, yaitu :

1. Sistem ini dirancang menggunakan framework *Code Igniter* dan untuk databasenya menggunakan *MySQL*.
2. Merancang penerapan *Customer Relationship Management* untuk membuat customer memakai fasilitas secara terus menerus diantaranya menggunakan CRM strategis seperti klien dapat melihat informasi-informasi *event* yang akan berlangsung dan *space* yang tersedia, pihak *coworking* juga menerapkan promosi dan potongan harga sampai dengan 100% *booking space* dan *event* untuk peserta yang pertama kali melakukan pendaftaran dengan kuota yang dapat ditentukan oleh CEO.
3. Untuk CRM operasional dan transaksional secara otomatisasi seperti admin dapat melakukan pengelolaan data *space*, data *event* yang berlangsung, melakukan validasi pembayaran klien. Begitu juga dengan klien dapat mendaftar secara *online*, membeli tiket *event*, melihat kalender *event* dan penyewaan *space*, mengunggah bukti pembayaran yang mempermudah operasional tanpa harus datang ke tempat.
4. Untuk CRM Analitis yang disajikan untuk CEO dalam bentuk laporan penggunaan *space* dan pemesanan tiket *event* oleh klien, *event* dengan tema terpopuler, penjualan tiket, dan klien yang paling sering mengikuti *event* dan melakukan *booking space*.
5. Klien dapat melakukan registrasi dengan mengisi data-datanya seperti nama, tanggal lahir, jenis kelamin, lalu hobinya. Sehingga

pada saat klien masuk ke halaman utama, event-event yang di tampilkan adalah event-event yang berdasarkan hobi klien tersebut.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari dilakukannya penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan pengembangan aplikasi adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan memberikan informasi mengenai deskripsi *space* yang disewakan dan keterangan *event* baik harga dan kalender jadwal *event* selanjutnya.
2. Klien dapat mengetahui promosi dan penawaran yang ada.
3. Membantu admin untuk mengurangi/menghindari kekeliruan mengenai *space* dan kuota *event* yang tersedia
4. Membantu admin untuk mengetahui riwayat *space* dan riwayat pembelian tiket *event*.
5. Membantu CEO agar dapat memiliki informasi klien dan *space* yang paling di minati.

1.4.2 Manfaat

Selain memiliki tujuan, pembuatan skripsi ini memiliki manfaat bagi perusahaan maupun pelanggan. Berikut manfaat-manfaat yang dihasilkan yaitu :

1. Klien mendapatkan informasi mengenai *space* yang tersedia dan keterangan *event* maupun jadwal *event* selanjutnya
2. Klien mengetahui promosi dan penawaran yang diberikan perusahaan.
3. Admin lebih mudah dalam melakukan pendataan *space* yang tersedia dan sisa kuota untuk *event*.
4. Admin dapat dengan mudah mendapatkan riwayat penyewaan *space* dan pembelian tiket *event*.
5. CEO mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan *event* apa yang akan berlangsung selanjutnya dan *space* yang paling diminati.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Dalam penulisan skripsi ini penulis akan menggunakan metodologi RUP yang mempunyai beberapa tahapan dalam pengembangan adalah sebagai berikut:

1. Tahap *Interception*

Pada tahap ini yang dilakukan adalah memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan dan menganalisis kebutuhan untuk sistem yang dibuat.

2. Tahap *Elaboration*

Pada tahap ini yang dilakukan perencanaan arsitektur sistem dan mendeteksi resiko yang mungkin terjadi dari arsitektur yang akan di buat. Serta melakukan analisis dan desain sistem.

3. Tahap *Construction*

Pada tahap ini dilakukan pengembangan komponen dan fitur-fitur sistem, serta melakukan implementasi dan pengujian sistem.

4. Tahap *Transition*

Pada tahap ini dilakukan persiapan sistem, sosialisasi pelatihan kepada pengguna yang akan menggunakan sistem serta membuat dokumentasi cara menggunakan aplikasi.

1.6 Sistematika Laporan

Laporan skripsi ini terbagi menjadi tiga bagian yang disusun secara sistematis dan terbagi dalam beberapa sub bab dan setiap bab memiliki keterkaitan satu sama lain, sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah yang terjadi, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi yang digunakan dan sistematika laporan.

BAB 2 TINJAUAN UMUM

Bab tinjauan umum ini berisi tentang teori-teori yang mendasari masalah yang dibahas, profil tempat skripsi,

prosedur sistem yang berjalan, analisis permasalahan dan analisis kebutuhan.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Bab analisis sistem berisi profil umum perusahaan, struktur organisasi, prosedur yang berjalan di perusahaan tersebut, analisis permasalahan dan analisis kebutuhan

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Bab rancangan sistem berisi prosedur sistem yang akan diusulkan kepada perusahaan, rancangan database/sistem data dan rancangan program.

BAB 5 PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan dan saran.



DAFTAR PUSTAKA

- Sutabri, Tata, 2012, Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta.: Andi.
- Buttle, Francis, (2009), *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*, Malang, Bayumedia Publishing.
- A.S. Rosa, 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.
- Hidayatullah, Priyanto. (2017). *Pemrograman Web*, Edisi Revisi. Bandung : Informatika.
- Munawar. (2018). *Analisis Perancangan Sistem Berorientasi Objek dengan UML (Unified Modeling Language)*. Bandung : Informatika.
- Ragil, Wukil. (2010). *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sibero, Alexander F K. (2013). *Web Programming Power Pack*. Jakarta : Media Kom
- Betha, Sidik. 2012. *Pemograman Web dengan Php*, Informatika, Bandung.
- Smith, P.R. dan Zook, Z, (2011), *Marketing Communication : integrating offline and online with social media, 5th edn*, London, Kogan Page.
- Raharjo, B. (2011). Belajar otodidak membuat database menggunakan MySQL. *Bandung: informatika*, 21-22.
- Apriansyah, R., & Hadinata, N. (2019). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN AROFA MOSLEM WEAR MENGGUNAKAN METODE RATIONAL UNIFIED PROCESS (RUP). In *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)* (Vol. 1, No. 3, pp. 806-811).

- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 4(2).
- Hakim, A. A., & Pratama, S. (2019). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media Tour & Travel. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 5(2), 123-136.
- Supandi, I., Yusuf, F., & Fauziah, F. (2018). Implementasi Costumer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Penjualan Ban Di Toko Lingga Ban Berbasis Web. *NUANSA INFORMATIKA*, 12(1).
- Maria, Sinta. (2017). Rancang Bangun E-CRM Untuk Pemesanan Tiket Pada CV. Sanggaya Travel Berbasis Web. *Intra-tech*, 1(1), 22-30.

