

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
PADA PT. MUARA DUA PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :

**Dio Ananda Nikola
I Gede Erisantika**

**1519240117
1519240103**

Program Studi Sistem Informasi



**STMIK GI MDP
Palembang
2019**

STMIK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap Tahun 2018/2019

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. MUARA DUA PALEMBANG

Dio Ananda Nikola 1519240117
I Gede Erisantika 1519240103

Abstrak

PT. Muara Dua Palembang yang menjadi tempat penelitian penulis merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan besi dan pipa dengan pangsa pasar yang mencakup seluruh wilayah Palembang dan sekitarnya. PT. Muara Dua Palembang yang beralamatkan di Jalan Kolonel H.Burlian No.073 Km.8,5 Palembang. Proses bisnis yang berjalan saat ini perusahaan kesulitan dalam merespon keluhan, kritik saran dan review dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan, dan juga perusahaan kesulitan memberikan penawaran produk yang sesuai dengan pelanggan dan dalam pembelian juga pelanggan harus datang langsung ke perusahaan dalam pemesanan. Tujuan dari 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, uji. Hasil dari pembuatan sistem informasi ini dapat membantu pimpinan untuk menampung keluhan pelanggan dalam setiap melakukan transaksi agar perusahaan dapat mengevaluasi kekurangan dan kesalahan dalam pelayanan terhadap pelanggan.

Kata kunci:

MySQL, PHP, *Website*, Iterasi, Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi merupakan teknologi yang dapat membantu manusia untuk membuat, mengubah, menyebarkan dan menyampaikan informasi. Teknologi Informasi menyatukan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Contoh dari teknologi informasi bukan cuma berupa komputer, tetapi barang elektronik dan handphone merupakan alat pembantu teknologi informasi.

Sistem Informasi (SI) merupakan teknologi informasi dan aktivitas orang dalam menggunakan teknologi yang dapat mendukung operasi dan manajemen. Sistem informasi yang digunakan dalam mendukung kegiatan bisnis perusahaan salah satunya adalah *Customer Relationship Management* (CRM) atau yang sering disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan.

Customer Relationship Management adalah strategi pada suatu perusahaan dalam melayani pelanggannya agar tidak beralih ke pesaing lainnya (Gaffar, 2007, h.9). Pelanggan diartikan sebagai seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik ataupun menggunakan jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan berdasarkan kepuasan mereka sendiri (Greenberg, 2010).

Sebuah perusahaan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan asset yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, sehingga perusahaan harus melakukan strategi yang tepat bersaing dalam dunia bisnis. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan agar mampu bersaing dalam dunia bisnis adalah dengan menerapkan sebuah sistem informasi manajemen hubungan pelanggan. Manajemen hubungan pelanggan merupakan salah satu sarana dalam menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan yang berfokus pada jangka panjang dan hubungan yang berkelanjutan. Melalui hubungan pelanggan perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

PT. Muara Dua Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan besi dan pipa dengan pangsa pasar yang mencakup seluruh wilayah Palembang dan sekitarnya. PT. Muara Dua ini berawal dari sebuah toko di Palembang, Sumatera Selatan yang diberi nama Toko Muara Dua yang didirikan pada tahun 1985, kemudian toko tersebut didaftarkan sebagai CV. Muara Dua Palembang pada tanggal 06 Oktober 1989, dihadapan notaris Darbi,SH dengan No.31 dan terdaftar di Kepaniteraan Pengadilan Tinggi Palembang dengan Nomor 484/1989/CV. Kemudian terjadi perubahan akte, masing-masing akte nomor 15 tanggal 19 Mei 1999 dari notaris Henny Jeanne Pattinama,SH dan akte notaris nomor 49 tertanggal 27 Mei 2003 perubahan tersebut dilakukan dihadapan notaris Evy Syarkorwi,SH dan berdasarkan akte tersebut telah didirikan PT. Muara Dua Palembang yang beralamatkan di Jalan Kolonel

H.Burlian No.073 Km.8,5 Palembang. Perusahaan kami telah berkembang menjadi salah satu pemain utama dalam pendistribusian besi di Sumatera Selatan yang mencakup seluruh wilayah Palembang, Sumbagsel dan sekitarnya (muaradua.co.id).

Dalam proses bisnis yang dijalankan PT. Muara Dua Palembang melakukan transaksi untuk semua pelanggan, baik perseorangan, Toko, dan PT yang mencapai 5828 pelanggan saat ini. Data perseorangan terdiri dari 318 pelanggan, Toko terdiri dari 1960 pelanggan, dan PT terdiri dari 3550 pelanggan.

Selama proses bisnis yang dijalankan PT. Muara Dua terdapat beberapa keluhan dari pelanggan yang disampaikan. Namun, keluhan tersebut seringkali tidak sampai kepada pimpinan, sehingga perusahaan tidak mengetahui pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan yang harus ditingkatkan. Kemudian perusahaan kesulitan untuk memasarkan produk, karena media yang ada tidak menyediakan informasi tentang stok dan detail barang sehingga pelanggan kesulitan dalam melakukan pemesanan, dan perusahaan kesulitan dalam menentukan pelanggan yang sering melakukan transaksi pembelian serta barang yang sering dibeli oleh pelanggan, sehingga perusahaan kesulitan dalam mengetahui barang apa saja yang perlu diperbanyak stoknya. Kemudian pelanggan harus menelpon perusahaan jika ingin menanyakan tentang detail barang yang akan di beli atau datang langsung ke perusahaan, oleh karena itu dibutuhkannya fitur live chat untuk mempermudah pelanggan dalam

menanyakan informasi secara langsung sehingga pelanggan tidak perlu datang ke perusahaan.

Oleh karena itu, sistem yang ingin diusulkan penulis, di tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada PT. Muara Dua Palembang”**

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan penulis angkat dalam penyusunan skripsi pada PT. Muara Dua Palembang antara lain :

1. Pencarian dan pengumpulan data pelanggan memerlukan waktu yang cukup lama sehingga menghambat proses pekerjaan lainnya.
2. PT. Muara Dua tidak dapat mengukur kepuasan dari pelanggan yang telah melakukan pembelian, karena tidak ada fasilitas dalam memberikan keluhan, saran dan kritik.
3. Kurangnya minat beli dari pelanggan karena terbatasnya media pemasaran produk serta tidak adanya informasi tentang stok barang dan detail barang.
4. PT. Muara Dua kesulitan untuk menemukan pelanggan yang sering melakukan transaksi dan barang yang paling sering dibeli oleh pelanggan.

1.3 Ruang Lingkup

Sehubungan dengan masalah yang dihadapi oleh PT. Muara Dua Palembang, maka penulis membatasi ruang lingkup pada pembuatan skripsi sebagai berikut :

1. Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan dikembangkan pada *platform web*, menggunakan bahasa pemrograman PHP, *JavaScript*, HTML dan MySQL sebagai *database*
2. Membuat media promosi seperti via *email*
3. Sistem yang akan di bangun dapat digunakan oleh pimpinan, admin, dan pelanggan.
4. Sistem yang akan dibangun memberikan informasi tentang ketersediaan produk dan rekapitulasi data pelanggan.
5. Sistem yang dibangun memberikan fitur *live chat* untuk mempermudah pelanggan dalam menanyakan tentang produk di perusahaan, dan mempunyai fitur lainnya sebagai media saran dan kritik bagi pelanggan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari skripsi ini adalah:

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin di capai oleh penulis dalam pembuatan skripsi adalah untuk mengembangkan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Muara Dua Palembang antara lain :

- a. Membantu dalam pencarian dan pengumpulan data pelanggan yang telah melakukan transaksi
- b. Membantu perusahaan dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan
- c. Membantu perusahaan dalam memberikan promosi kepada pelanggan
- d. Membantu perusahaan dalam menemukan customer yang sering melakukan transaksi pada perusahaan dan membantu perusahaan dalam melihat data barang yang paling sering dibeli oleh pelanggan.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian skripsi yang penulis buat sebagai berikut :

- a. Mempermudah perusahaan dalam mencari data pelanggan
- b. Mempermudah perusahaan dalam mengetahui keluhan dan saran dari pelanggan.
- c. Mempermudah perusahaan dalam memberikan promosi kepada pelanggan.
- d. Mempermudah dalam mengetahui loyalitas dari pelanggan dan dapat mengetahui dengan mudah stok barang yang akan diperbanyak untuk kedepannya.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metodologi penelitian iterasi.

Metodologi iterasi merupakan suatu metode dimana setiap tahap atau fase dapat

di laksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang di inginkan.

Metode iterasi memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu antara lain :

1. Fase Perencanaan

Fase yang digunakan sebagai tahap awal dalam menentukan metodologi yang akan digunakan, serta membuat jadwal penelitian. Adapun teknik yang di gunakan adalah wawancara, observasi dan literatur.

2. Fase Analisis Masalah

Fase ini mempelajari sistem yang sudah ada dan menganalisis masalah yang terdapat pada sistem tersebut sehingga menghasilkan suatu pemecahan masalah yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengembangkan aplikasi portal informasi berbasis *Website*.

3. Fase Perancangan

Fase ini dilakukan perancangan sistem yang baru agar masalah yang ada pada sistem lama dapat di atasi dan diantisipasi kemungkinan-kemungkinan terjadinya kesalahan yang sama dimasa yang akan datang.

4. Fase Implementasi

Fase pembuatan program aplikasi portal informasi berbasis *website* berdasarkan analisis serta perancangan yang telah di lakukan dengan menggunakan aplikasi penunjang berupa aplikasi Webserver XAMPP dan MySQL.

5. Fase Pemeliharaan

Fase ini dilakukan jika aplikasi yang telah dibuat mengalami permasalahan ketika digunakan, maka dilakukan perbaikan atau pembaharuan agar aplikasi dapat digunakan lagi atau aplikasi dapat digunakan lebih baik lagi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai bab yang penulis susun dalam skripsi ini, yaitu sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka dari skripsi seperti konsep sistem yang meliputi karakteristik sistem dan klasifikasi sistem, konsep informasi dan teori lainnya yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Bab ini membahas tentang gambaran umum skripsi yang mencakup profil perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas dan wewenang, prosedur sistem yang berjalan pada perusahaan, analisis permasalahan dan analisis kebutuhan.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang rancangan sistem yang dibangun berupa rancangan proses, rancangan data dan rancangan antar muka.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini penulis menarik beberapa kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi penulis untuk lebih baik lagi dalam pengembangan sistem yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Gregorius. 2000. *Microsoft Frontpage 2000 Webbot*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Al-Fatta, H 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Kenunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Arief, M. R. 2011. *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP & MySQL*, Andi, Yogyakarta.
- A.S, Rosa & M. Shalahuddin 2014, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Modula, Bandung.
- Buttle, Francis.2007.*Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia, Jakarta.
- Buana, I Komang Setia. 2014. *Jago Pemrograman PHP*. Dunia Komputer, Jakarta, Indonesia.
- Erinawati, H D 2012, Pembangunan Sistem Informasi Pembayaran Sekolah pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Rembang Berbasis Web, *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*. Vol 4 No 4 - 2012
- Fathansyah 2012, *Basis Data Buku Teks ilmu Komputer Edisi Revisi*, Informatika, Bandung.
- Firdaus 2007, *7 Jam Belajar Interaktif PHP & MySQL dengan Dreamweaver*, Maxicom, Palembang.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Alfabeta. Voll 11, Bandung.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill, New York.
- Jogiyanto HM. 1999. *Analisis & Desain Sistem Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.

Nugroho, Bunafit. 2013. *Dasar Pemograman Web PHP-MySQL dengan Dreamweaver*. Gava Media, Yogyakarta.

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

Wahana Komputer 2012, *Mastering CMS Programming with PHP & MySQL*, Andi, Yogyakarta.

