PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO ONLINE FURNITURE (STUDI KASUS UD. JATI MAKMUR)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Pada Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknik UN PGRI Kediri

OLEH :

RIKI YANUAR
NPM : 11.1.03.03.0223

FAKULTAS TEKNIK (FT)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2016

Skripsi oleh :

RIKI YANUAR

NPM : 11.1.03.03.0223

Judul:

PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO ONLINE FURNITURE (STUDI KASUS UD. JATI MAKMUR)

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada
Penelitian ujian/Siding Skripsi Program Studi Informasi
Fakultas Teknik UN PGRI Kediri

Tanggal: 28 Desember 2015

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Suryanto. M.Si.	Rini Indriati. S.Kom., M. Kom.
NIDN. 0010056501	NIDN. 0725057003

Skripsi oleh :

RIKI YANUAR

NPM : 11.1.03.03.0223

Judul:

PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO ONLINE FURNITURE (STUDI KASUS UD. JATI MAKMUR)

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Informasi Fakultas Teknik UN PGRI Kediri

Pada Tanggal: 14 Januari 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Suryanto, M.Si. : _____
2. Penguji I : Juli Sulaksono, M.Kom : _____
3. Penguji II : Rini Indriati, S.Kom., M. Kom. : _____

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Dr. Suryo Widodo, M.Pd
NIP. 19640202 199103 1 002

PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO ONLINE FURNITURE

(STUDI KASUS UD. JATI MAKMUR)

Riki Yanuar
11.1.03.03.0223
Teknik – Sistem Informasi
kangjuki22@gmail.com
Dr. Suryanto, M.Si. dan Rini Indriati, S.Kom., M. Kom.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Internet tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat saat ini. Semua sudut kehidupan memanfaatkan jaringan internet sebagai pendukungnya. Salah satunya adalah E-commerce yang bergerak dalam bidang bisnis. Dengan penerapan *E-commerce* sebuah perusahaan dapat memiliki sebuah pasar internasional. Karena itulah studi ini akan menjawab rumusan masalah dalam, yaitu (1) Bagaimana merancang aplikasi Customer Relationship Management pada UD. Jati Makmur, dan (2) Apakah Aplikasi Sistem Informasi Customer Relationship Management pada UD. Jati Makmur memudahkan UD. Jati Makmur.

Studi ini menggunakan CRM sebagai teknik atau strategi untuk menarik pelanggan, menjalin hubungan dengan pelanggan atau tahap memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dan mempertahankan pelanggan.

Simpulan dari penelitian ini yaiut (1) Penggunaan metode Use Case dalam pembuatan sistem akan lebih mudah dalam pengenalan kebutuhan pengguna dan semua aktor yang terlibat karena metode ini berdasarkan pemrograman berorientasi objek, (2) Aplikasi Customer Relationship Management ini membantu pengelolaan pelanggan pada UD. Jati Makmur yang sebelumnya data pelanggan UD. Jati Makmur terkadang hilang karena masih berupa data cetak atau kertas.

Kata Kunci : toko online, crm, customer relationship management

I. LATAR BELAKANG

Banyaknya pengaruh teknologi pada kehidupan sehari-hari manusia saat ini memberi dampak yang sangat besar dalam tiap aktivitasnya. Salah satu teknologi yang ramai dibicarakan saat ini adalah internet. Internet menjadi kebutuhan sehari-hari karena sifatnya yang mempermudah seseorang dalam berkomunikasi melalui *e-mail* (surat elektronik), *chatting* (berbicara dengan satu atau banyak orang secara langsung), dan lain -lainnya.

Hadirnya *website* menimbulkan pemikiran baru bagi pelaku bisnis yaitu untuk mengatasi rintangan waktu dan ruang yang selama ini menjadi masalah pada sistem penjualan secara konvensional. *E-commerce* merupakan sistem baru bagi pelaku bisnis untuk memanfaatkan teknologi agar lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi

secara online dengan website sebagai medianya. (Anggit Masri Mutsanni : 2011)

Dengan penerapan *E-commerce* sebuah perusahaan dapat memiliki sebuah pasar internasional. Bisnis dapat dijalankan tanpa harus terkendala pada batas negara dengan adanya teknologi digital. Pihak perusahaan dapat bertemu dengan partner dan kliennya dari seluruh penjuru dunia. Hal ini menciptakan sebuah lembaga multinasional virtual. Konsumen dapat berbelanja atau mengolah berbagai transaksi lain dalam 24 jam sepanjang hari, sepanjang tahun di sebagian besar lokasi. Dengan *E-commerce* proses pengantaran produk menjadi lebih mudah.

UD. Jati Makmur merupakan usaha dagang yang memproduksi dan menjual *furniture* seperti meja, kursi, lemari, kusen, dan daun pintu. Perusahaan ini juga menerima *custom design* yang artinya konsumen dapat memesan *furniture* sesuai keinginannya. Dalam pengembangan bisnisnya, UD. Jati Makmur terus berusaha untuk memperluas target pasarnya sampai luar kota bahkan seluruh Indonesia. Untuk mencapai tujuannya, UD. Jati Makmur memerlukan E-commerce yang dapat menghubungkan penjual dan pembeli yang berbeda tempat dan tidak akan menjadi kendala dalam melakukan transaksi. Calon pembeli dapat mengetahui informasi mengenai *furniture* yang dijual UD. Jati Makmur.

Penerapan *e-commerce* dalam sebuah usaha dagang tidak serta merta dapat menarik banyak pelanggan baru dan dapat mempertahankan pelanggan lama. Diperlukan lagi sebuah sistem management pelanggan yang melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk di dalamnya adalah pusat panggilan (*call center*), tenaga penjualan (*sales force*), pemasaran, dukungan teknis (*technical support*) dan layanan lapangan (*field service*). Sebuah sistem seperti ini lebih sering disebut CRM (*Customer Relationship Management*).

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas CRM diantaranya :

1. Rancang Bangun Customer Relationship Management Berbasis Web untuk Travel oleh M. Kafin tahun 2013 dari Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini belum bisa melayani transaksi secara online.
2. Rancang Bangun I-CRM untuk Jasa Infrastruktur Jaringan PT. Media Cipta Hutama oleh Rina Resti Handayani tahun 2011 dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini belum bisa responsive, artinya belum

bisa diakses melalui berbagai media misalnya Handphone.

Pada penelitian kali ini, sistem CRM yang dibangun akan memiliki fasilitas penawaran khusus yang nantinya akan dijadikan sarana promosi bagi UD. Jati Makmur. Sistem CRM ini sudah *responsive*, artinya baik website *front-end* dan *back-end* sudah dapat diakses dari berbagai media. Untuk mempermudah transaksi, sistem CRM akan didukung dengan layanan transaksi online seperti *i-banking* dan *m-banking*.

II. METODE

Para ahli memiliki definisi yang berbeda-beda mengenai Customer Relationship Management (CRM). Secara umum, dapat disimpulkan bahwa CRM merupakan strategi dan usaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Tahapan Customer Relationship Management:

a. Tahap *Acquire*

Tahap *acquire* merupakan tahap untuk mendapatkan pelanggan baru. Pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik.

b. Tahap *Enhance*

Tahap e*nhance* merupakan tahap untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada. Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (*customer service*). Penerapan *cross selling* atau *up selling* pada tahap kedua dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya untuk memperoleh pelanggan (*reduce cost*).

c. Tahap *Retain*

Tahap r*etain* merupakan tahap untuk mempertahankan pelanggan. Tahap ini merupakan usaha mendapatkan loyalitas pelanggan dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan.

Analisis Kebutuhan

1. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan fasilitas yang dibutuhkan serta aktivitas apa saja yang dilakukan oleh sistemsecara umum. Dilihat dari sisi pengguna sistem, kebutuhan ini dibagi menjadi 2 yaitu:

d. Admin

1) Sistem dapat menyajikan data pelanggan yang sudah mendaftar dan sistem memberikan hak kepada admin untuk menambah dan mengedit data pelanggan
2) Sistem memberikan hak kepada admin untuk menambah dan mengedit produk

yang akan ditampilkan di halaman muka website toko *online*

3) Sistem dapat menyajikan data barang yang dipesan oleh pelanggan baik pesanan siap kirim maupun pesanan sesuai keinginan pelanggan
4) Admin dapat mengatur isi halaman promosi yang akan ditampilkan di halaman pelanggan
5) Sistem dapat menyajikan data barang yang diretur oleh pelanggan beserta data keluhannya dan menyetujui retur atau tidak
6) Sistem menyediakan halaman *support* agar admin dapat menjawab keluhan, kritik, dan saran dari pelanggan
7) Sistem menyediakan halaman konfirmasi pembayaran yang dapat digunakan admin untuk mengkonfirmasi pembayaran pelanggan dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya
8) Admin dapat memberikan dan memperbarui informasi terbaru mengenai produk yang dipesan pelanggan

e. Pelanggan

1) Sistem menyediakan halaman beranda bagi pelanggan yang memberikan informasi terbaru produk yang dipesan (*tracking product*), dan halaman ini juga digunakan perusahaan untuk memberikan penawaran-penawaran khusus bagi pelanggan
2) Sistem menyediakan halaman support bagi pelanggan agar dapat menyampaikan keluhan, kritik, dan saran kepada perusahaan
3) Sistem menyediakan halaman informasi bagi pelanggan seperti halaman cara pesan produk siap kirim, halaman cara pesan produk custom, halaman cara penggunaan website
4) Sistem dapat menyediakan data barang yang dipesan pelanggan
5) Sistem menyediakan halaman pemesanan khusus sesuai keinginan pelanggan/produk *custom*
6) Pelanggan dapat melihat dan memesan langsung barang yang siap kirim menggunakan keranjang belanja
7) Pelanggan dapat mengkonfirmasi dan memberikan data pembayaran kepada perusahaan agar barang yang dipesan dapat segera diproses
8) Sistem memberikan hak kepada pelanggan agar dapat menambah dan mengedit data diri, data rekening pembayaran, dan data *login*
9) Sistem menyediakan halaman retur untuk pelanggan yang ingin meretur barang yang dipesan sesuai kesepakatan

2. Kebutuhan Non Fungsional

Kebutuhan Non Fungsional merupakan kebutuhan di luar kebutuhan fungsional sistem meliputi :

a. Sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML, dengan SQL sebagai bahasa pemrograman database dengan server XAMPP
b. Sistem berjalan pada browser Mozilla dan Google Crome
c. Sistem dapat beroperasi 24 jam non stop

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Bagian ini merupakan kegiatan yang dilakukan penulis guna menerapkan rancangan yang telah di susun agar dapat terwujud dengan hasil yang memuaskan. Setelah dilakukan uji coba dan implementasi diperoleh hasil seperti tabel di bawah ini:

Kriteria	Kurang	Cukup	Baik
Responsive (dapat dibuka di berbagai *device*)			√
Kecepatan website		√	
Tata letak komponen website		√	
Navigasi/menu website		√	
Interaktif (adanya notifikasi/pesan)			√

IV. DAFTAR PUSTAKA

Academia. tanpa tahun. *Deskripsi Use Case login*, (Online). tersedia: https://www.academia.edu/6037232/Deskripsi_Use_Case_login, diunduh 14 Januari 2015.

Dwiarta, Loka. tanpa tahun. *Menyelam dan Menaklukan Samudra PHP*, (online). tersedia: http://www.ilmuwebsite.com, diunduh 2 Pebruari 2013.

Foundation, Wikipedia. tanpa tahun. *Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Online). tersedia: http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan, diunduh 10 Desember 2014.

Foundation, Wikipedia. tanpa tahun. *Unified Modeling Language*, (Online). tersedia: http://en.wikipedia.org/wiki/Unified_Modeling_Language, diunduh 27 Nopember 2014.

Hakim, Lukmanul. 2014. *Rahasia Master PHP & MySQLi (improved)*. Yogyakarta: Penerbit Lokomedia.

Imam, Nurul. 2013. *Kelebihan & Kekurangan PHP*, (Online). tersedia: http://www.nurulimam.com/2013/09/kelebihan-kekurangan-php.html, diunduh 3 Pebruari 2015.

Kafin, M. 2013. *Rancang Bangun Customer Relationship Management berbasis web untuk Travel (Studi Kasus : CV. Improve Tour)*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya

Kasman Dharma, Akhmad. 2013. *Trik Mudah Menguasai OOP dengan PHP*. Yogyakarta: Penerbit Lokomedia.

Kediri, UNP. 2014. *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Kediri: UNP Press.

Lailatul Hasanah, Asri. 2013. *Pengertian MySQL*, (Online). tersedia: http://www.indosite.com/tutorials/pengertian-mysql/, diunduh 3 Pebruari 2015.

Nuramin, Agus. 2012. *Costumer Relation Management (CRM)*, (Online). tersedia: https://agusnuramin.wordpress.com/2012/04/26/costumer-relation-management-crm/, diunduh 3 Pebruari 2015.

Ovta Hidayat, Riesky. 2012. *Belajar PHP Paling Mendasar*, (Online). tersedia: http://ryota87.staff.ub.ac.id/2012/01/16/belajar-php-paling-mendasar/, diunduh 3 Pebruari 2015.

Riyanto. 2011. *Sistem Informasi Penjualan dengan PHP dan MySQL (Studi Kasus Aplikasi Apotik Integrasi Barcode Scanner)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Tri, Agung. 2014. *Bootstrap Membantu Pengembangan Web*, (Online). tersedia: http://agungtri.blog.amikom.ac.id/, diunduh 3 Pebruari 2015.