RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI TOKO ANZIE MENGGUNAKAN METODE RAD (*RAPID APPLICATION DEVELOPMENT*)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Pada Program Studi Sistem Informasi

OLEH :

TIGOR BANGKIT SADEWA PINILIH

NPM : 11.1.03.03.0252

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh :

TIGOR BANGKIT SADEWA PINILIH
NPM : 11.1.03.03.0252

Judul :

RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DI TOKO ANZIE MENGGUNAKAN METODE RAD
(*RAPID APPLICATION DEVELOPMENT*)

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 23 Desember 2015

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermin Istiasih, ST, MT, MM	Resty Wulanningrum, M.Kom
NIDN. 0014057501	NIDN. 0719068702

ii

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh :

TIGOR BANGKIT SADEWA PINILIH
NPM : 11.1.03.03.0252

Judul :

RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI TOKO ANZIE MENGGUNAKAN METODE RAD (*RAPID APPLICATION DEVELOPMENT*)

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Pada tanggal : 14 Januari 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Hermin Istiasih, ST, MT, MM _____
2. Penguji I : Ardi Sanjaya., M.Kom _____
3. Penguji II : Resty Wulanningrum, M.Kom _____

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Dr. Suryo Widodo, M.Pd
NIP. 196402021991031002

RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI TOKO ANZIE MENGGUNAKAN METODE RAD (*RAPID APPLICATION DEVELOPMENT*)

Tigor Bangkit Sadewa Pinilih
11.1.03.03.0252
Teknik – Sistem Informasi
bsptigor@gmail.com

Pembimbing 1
Hermin Istiasih, ST,.MM,.MT

Pembimbing 2
Resty Wulanningrum, M.Kom

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Toko ANZIE merupakan sebuah usaha bisnis di bidang jasa penjualan baju wanita yang terletak di Kota Prambon-Nganjuk. Strategi bisnis yang terdapat pada toko Baju Anzie belum berjalan dengan baik. Akibatnya penjualan tidak dapat tersalurkan secara maksimal. Selain itu, konsumen cenderung pasif dan bahkan memutuskan beralih ke toko baju yang lain. Penelitian ini menggunakan pendekatan strategi bisnis CRM (*Customer Relationship Management*), dimana strategi ini dapat mendatangkan banyak keuntungan terutama untuk peningkatan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan strategi bisnis CRM (*Customer Relationship Management*), diamana strategi ini dapat mendatangkan banyak keuntungan terutama untuk peningkatan penjualan dan pelanggan.Penelitian ini juga menggunakan metode pengembangan RAD (*Rapid Application Development*) yang tahapan kerjanya mudah dan cepat untuk dipakai oleh user/penggunanya. Hasil implementasi dari penelitian ini berupa sistem berbasis *web* dan yang langsung bisa diakses admin kepada konsumen toko baju Anzie.

Kata Kunci : CRM, RAD, *Web*, Pengemasan.

I. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju menyebabkan banyaknya persaingan yang terjadi di dalam dunia bisnis. Toko Anzie memiliki komitmen tinggi untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya dengan menggunakan CRM sebagai solusi untuk menjawab tuntutan persaingan bisnis tersebut. CRM adalah singkatan dari *Customer Relationship Management* dimana manajemen pelanggan untuk *e-business* yang harus berhadapan dengan kompleksitas dari manajemen yang menarik bagi pelanggan dan partner bisnis dalam berbagai macam media yang meliputi media *online* dan *offline, personal contact* dan media komunikasi elektronik lainnya. CRM diperlukan untuk menghemat biaya dan meningkatkan efisiensi dalam mengatur data-data pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul "Rancang Bangun *Customer Relationship Management* Di Toko Anzie Menggunakan Metode RAD (*Rapid Application Development*)".

II. METODE

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka menghasikan karya yang sesuai dengan teori ilmiah dan tepat guna, maka dalam penyusunannya ada beberapa metode yang diterapkan, antara lain :

a. Metode Observasi

Merupakan cara pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan ditambah dengan pengalaman yang di dapat untuk merancang strategi CRM melaui *web* dan *sms gateway* pada Wildan Salon dan *Wedding Party*.

b. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan melalui proses tanya jawab dengan seorang atau beberapa narasumber di tempat atau lokasi dimana objek penelitian dilakukan.

c. *Library Research*

Metode untuk mendapatkan informasi dengan mencatat dan mempelajari buku – buku atau *literature review* yang berhubungan dengan penelitian dari berbagai sumber yang tertulis maupun elektronik. Sebagian besar pengumpulan data dan metode yang digunakan diambil dari buku cetak dan jurnal.

2. Metode Pengembangan Sistem

Rapid Application Development (RAD) adalah sebuah proses perkembangan perangkat

lunak sekuensial linier yang menekankan siklus perkembangan dalam waktu yang singkat (60 sampai 90 hari) dengan pendekatan konstruksi berbasis komponen.RAD adalah sebuah paket pengintegrasian dari strategi, metodologi, dan *tools* yang dapat berdiri sendiri dengan sebuah kerangka kerja yang disebut *information engineering* (Martin et al. 1991).

RAD digunakan pada aplikasi sistem konstruksi, maka menekankan fase- fase. Ada tiga fase dalam RAD yaitu (Kendall dan Kendall, 2008):

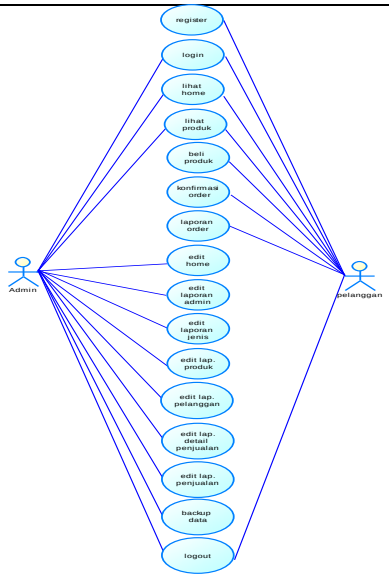
1. *Requirements Planning*, dalam tahap ini diketahui apa saja yang menjadi kebutuhan sistem yaitu dengan mengidentifikasikan kebutuhan informasi dan masalah yang dihadapi untuk menentukan tujuan, batasan-batasan sistem, kendala, dan juga alternatif pemecahan masalah. Analisis digunakanuntuk mengetahui perilaku sistem dan juga untuk mengetahui aktivitas apa saja yang ada dalam sistem tersebut.
2. *Design Workshop*, yaitu mengidentifikasi solusi alternatif dan memilih solusi yang terbaik. Kemudian membuat desain proses bisnis dan desain pemrograman untuk data-data yang telah didapatkan dan dimodelkan dalam arsitektur sistem informasi.
3. *Implementation*, setelah *Design Workshop* dilakukan, selanjutnya sistem diimplementasikan (*coding*) ke dalam bentuk yang dimengerti oleh mesin yang diwujudkan dalam bentuk program atau unit program. Tahap implementasi sistem merupakan tahap meletakan sistem supaya siap untuk dioperasikan.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

1. Desain Sistem

a. *Use case diagram*

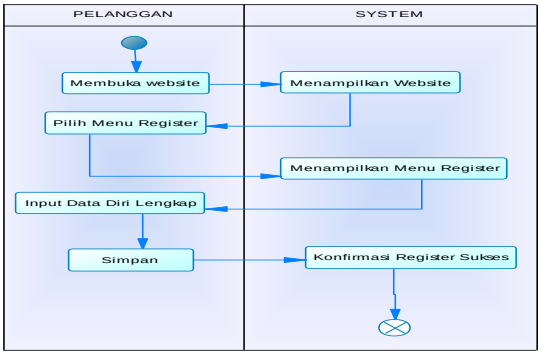
Use case diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi-interaksi antara *actor* dengan sistem untuk melakukan pekerjaan tertentu. Diagram *use case* sistemyang terdapat dalam strategi CRM dapat digambarkan sebagai berikut.



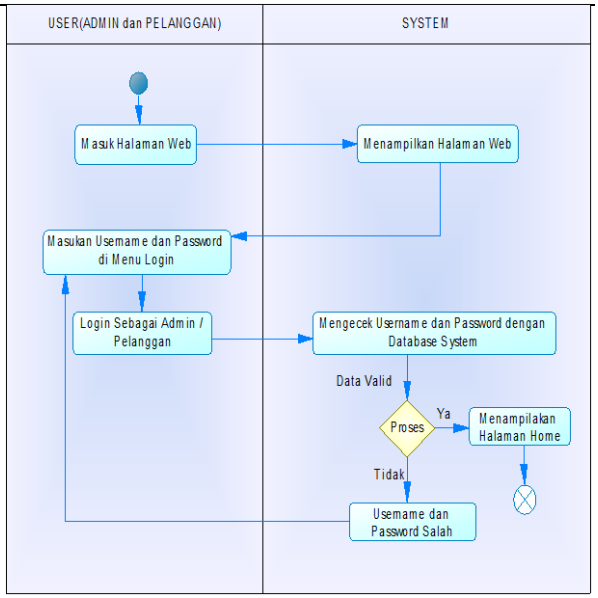
Gambar 3.1. *Use Case* Diagram CRM Toko Anzie

b. *Activity* Diagram

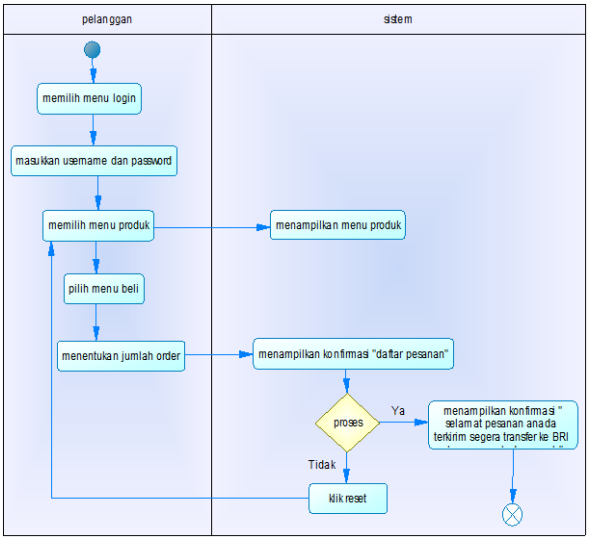
Activity Diagram digunakan untuk mengilustrasikan aliran fungsional dalam sebuah sistem, dalam *business modeling*, *activity diagram* berguna untuk menggambarkan aliran bisnis atau *business workflow*. Berikut adalah beberapa aktivitas dari sistem CRM toko baju Anzie.



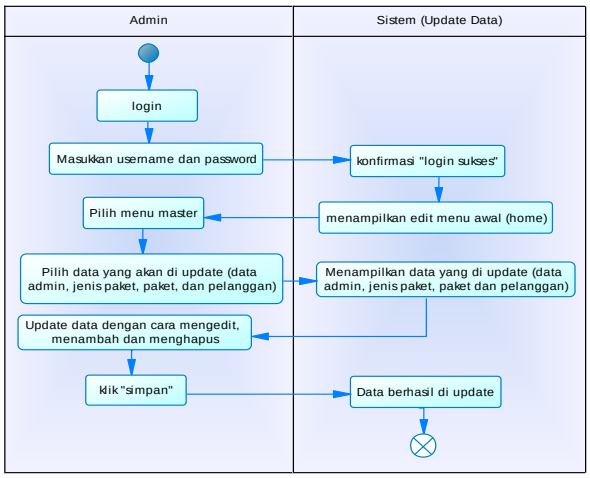
Gambar 3.2. *Activity Diagram Register* Pelanggan



Gambar 3.3. Activity Diagram Login



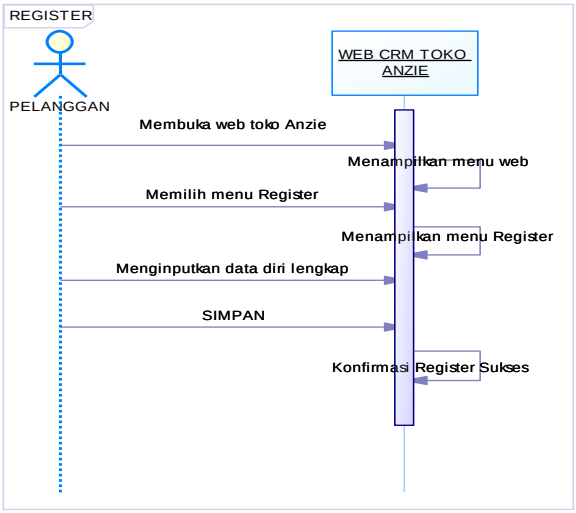
Gambar 3.4. Activity Diagram Penjualan



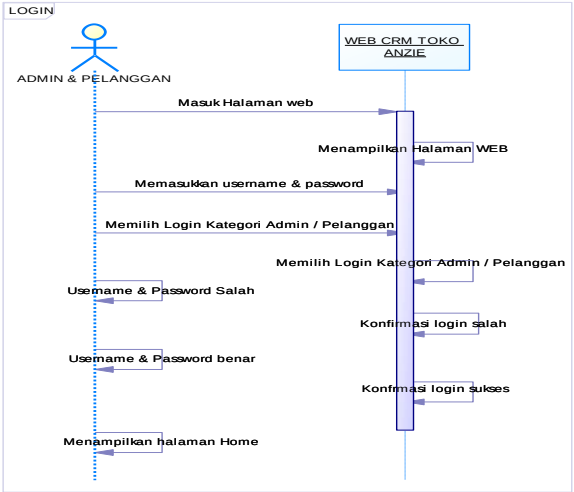
Gambar 3.5. Activity Diagram Update Data

c. *Sequence* Diagram

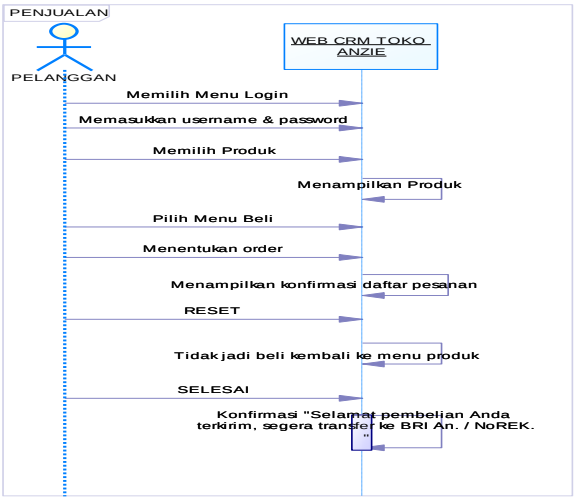
Sequence diagram menjelaskan interaksi objek yang disusun dalam suatu urutan tertentu. *Sequence diagram* memperlihatkan tahap demi tahap apa yang seharusnya terjadi untuk menghasilkan sesuatu di dalam *usecase*. Berikut ini adalah *sequence diagram* yang ada pada CRM (*Customer Relationship Mangement*) Toko Baju Anzie.



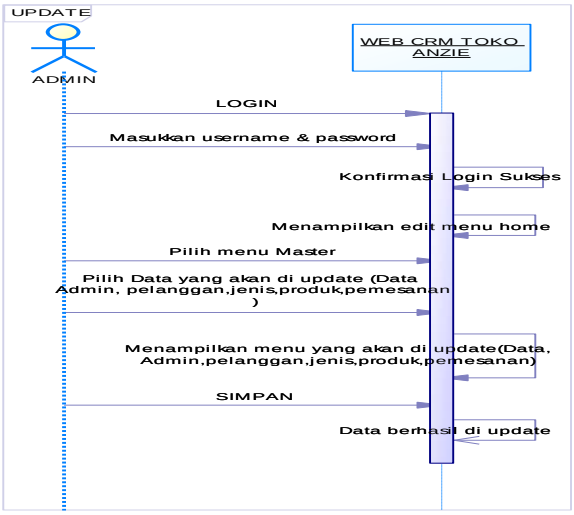
Gambar 3.6. ***Sequence Diagram Register***



Gambar 3.7. ***Sequence Diagram Login***



Gambar 3.8. ***Sequence Diagram Penjualan***

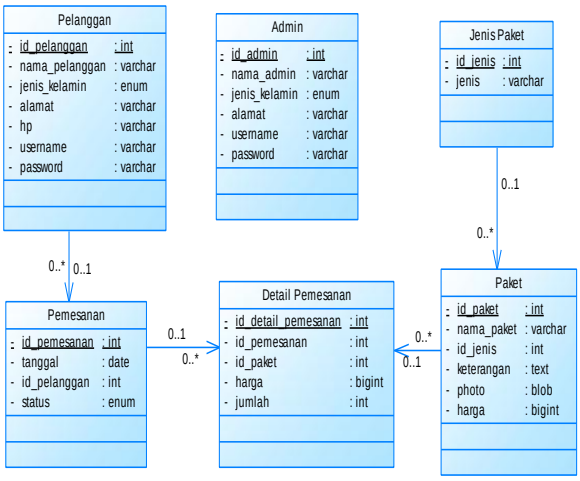


Gambar 3.9. ***Sequence Diagram Update***

d. *Class* Diagram

Class diagram menjelaskan hubungan antara *class* yang terdapat pada rancang bangun CRM Toko Baju Anzie.*Class* tersebut dibentuk oleh *entity/object* yang mempunyai atribut dan operasi.Dari *class* tersebut dapat terbentuk sebuah tabel yang dapat berasosiasi dengan tabel lainnya dan

membentuk sebuah *database*. Berikut adalah *class diagram* / relasi antar tabel pada Toko Baju Anzie.



Gambar 3.10. *Class Diagram* Toko Anzie

2. Hasil Implementasi

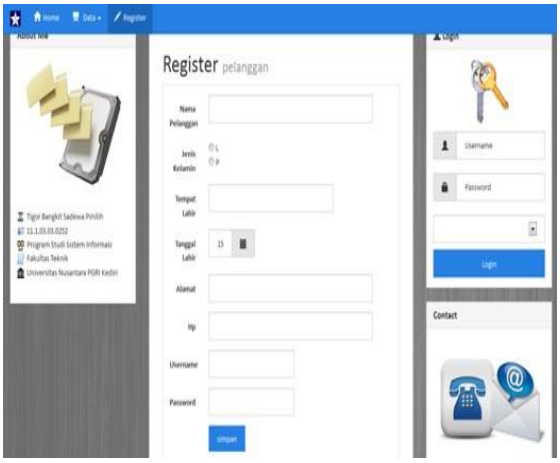
Hasil analisis rancang bangun strategi CRM (*Customer Relationship Management*) ini menggambarkan bagaimana perancangan sistem yang telah dibuat dan dituangkan dalam *source code* pemrograman dan apa saja yang diperlukan dalam pengaplikasikan rancangan tersebut. Pada tahap implementasi sistem ini merupakan tahap mengimplementasikan sistem supaya siap dioperasikan.

Rancang Bangun CRM pada Toko Baju Anzie ini, mengimplementasikan sistemnya melalui *website*. Strategi bisnis melalui *website* CRM ini, yaitu mengupayakan agar pelanggan puas akan produk yang ditawarkan salah satunya yaitu, dari segi pengemasan produk yang dibeli oleh pelanggan dibuat semenarik mungkin agar pelanggan senang dan tetap mempertahankan loyalitas daya beli pada Toko Anzie.

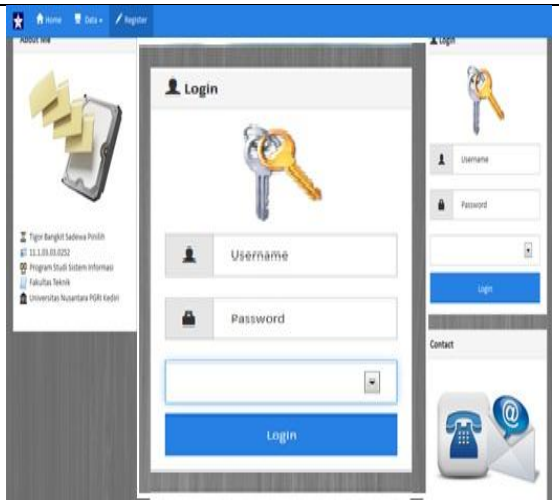
Berikut beberapa tampilan implementasi sistem yang sama dengan desain perancangan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

a. Tampilan Bagi Pelanggan

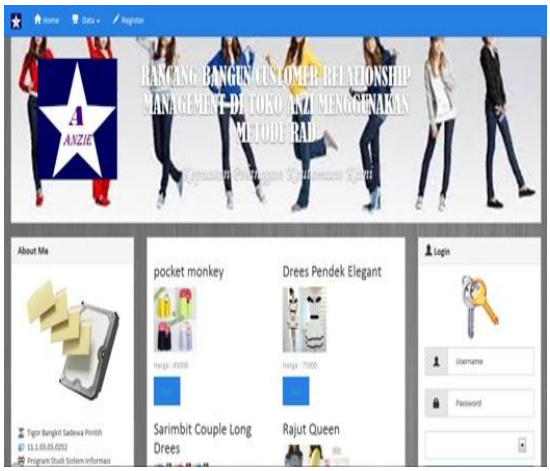
Gambar 3.11. Tampilan Home



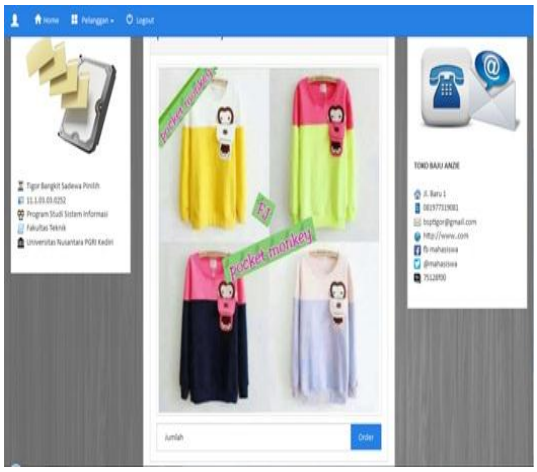
Gambar 3.12. Tampilan Register



Gambar 3.13. Tampilan Login

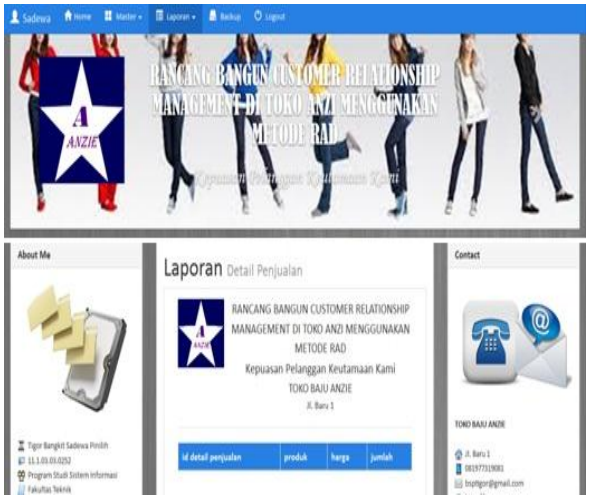


Gambar 3.14. Tampilan Produk



Gambar 3.15. Tampilan Order

b. Tampilan Bagi Admin



Gambar 3.16. Tampilan *Update* Data

3. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam penulisan skripsi ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

a. Tokobaju *online* ini sangat membantu pemilik toko Anzie mempermudah memasarkan bajunya.
b. Memudahkan bagi konsumen untuk mendapatkan baju yang diinginkan dengan cepat, praktis, menghemat banyak waktu.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Nugroho, Adi, Stevan, 2008.*Bussines Intelligent*.From http://stevan777.wordpress.com/2008/01/03/paper-bussines-intelligent/.Diunduh 3 Januari 2008.

Barnes JG., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.

Eddy P, 2002. *Konsep-Konsep Dasar Sistem Informasi Geografis*. Informatika, Cetakan Pertama. Bandung.

Kendall KE & Kendall JE, 2008.*Analisis dan Desain Sistem*.Jakarta : Indeks.

Madcoms, 2010. *Kupas Tuntas Adobe Dreamweaver CSS dengan Pemrograman PHP dan MySQL*. Andi : Yogyakarta.

Martin EW, Brown CV, Dehayes DW, Hoffer JA, Perkins WC., 1991. *Customer Relationship Management, Managing Information Technology* (5th ed).Pearson Prentice Hall, hlm.194-196.

Munawar, 2005.*Pemodelan Visual Dengan UML*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Nurcahyono, 2007.*Pengembangan Aplikasi Berbasis Web dengan PHP & ASP*, Gavamedia,Yogyakarta.

Paulus, 2005. Sistem *Informasi (berbagai makalah tentang sistem informasi)*. Penerbit : Informatika, Bandung.

Wicaksono, Yogi, 2008. *Membantu Bisnis Online Dengan Mambo*.PT.Elex Media Komputindo. Jakarta