CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA CV. SATRIA DIGITAL

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Pada Program Studi Sistem Informasi

OLEH :
RAHAYU SAFITRI
NPM: 12.1.03.03.0093

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

Skripsi Oleh :

RAHAYU SAFITRI

NPM : 12.1.03.03.0093

Judul:

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA CV. SATRIA DIGITAL

Telah Disetujui untuk Diajukan Kepada
Panitia Ujian/ Sidang Skripsi Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknik UN PGRI Kediri

Tanggal : 27 Juli 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Nursalim S.Pd.,M.H	**Nisa Miftachurohmah, S.Kom, M.Si**
NIDN :0005016901	**NIDN : 0724048902**

ii

Skripsi Oleh :

RAHAYU SAFITRI

NPM : 12.1.03.03.0093

Judul :

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA CV. SATRIA DIGITAL

Telah disetujui untuk diajukan kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Pada Program Studi Sistem Informasi FT UNP Kediri

Tanggal : _____

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : **Nursalim S.Pd.,M.H**
2. Penguji I : **Resty wulanningrum, M.Kom.**
3. Penguji II : **Nisa Miftachurohmah, S.Kom, M.Si**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

UNIVERSITAS NUSANTARA FAKULTAS TEKNIK PGRI KEDIRI

Dr. Suryo Widodo, M.Pd.
NIP : 196402021991031002

iii

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA CV. SATRIA DIGITAL

Rahayu Safitri
12.1.03.03.0093
Fakultas Teknik – Prodi Sistem Informasi
Email: rahayusafitri1717@gmail.com
Nursalim S.Pd.,M.H dan Nisa Miftachurohmah, S.Kom, M.Si
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Hasil pengujian setelah implementasi CRM berbasis web membantu Percetakan Satria Digital untuk memberikan informasi tentang produk Satria Digital, memberikan bukti testimonial terpercaya untuk pelanggan, juga memberikan kemudahan dalam memesan undangan sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan, meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan kemudahan memberikan perhatian kepada pelanggan serta pengiriman informasi yang dibutuhkan. Selain itu, CRM juga membantu Percetakan Satria Digital dalam kelancaran pemasaran dan promosi.

Kata Kunci : CRM, MySQL

I. LATAR BELAKANG

Percetakan undangan (CV Satria Digital) merupakan percetakan undangan yang mencetak berbagai macam bentuk undangan baik undangan pernikahan, khitan, ulang tahun, dan berbagai macam undangan-undangan lainya. Selain itu, percetakan Satria digital juga melayani cetak foto dan file dalam bentuk dokumen.

Seiring dengan perkembangan model bisnis dan teknologi, percetakan Satria Digital dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pihak pelanggan secara jangka panjang. Tujuanya adalah agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang mana dapat mempengaruhi kuantitas pelanggan di masa mendatang, baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh sebab itu, percetakan Satria Digital perlu menetapkan strategi yang berfokus pada kepuasan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan keuntungan bagi Percetakan Satria Digital. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah CRM.

Strategi CRM (Customer Relationship Management) bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam memesan undangan sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan dan meningkatkan kualitas dan kuantitas komunikasi untuk membina hubungan yang baik berdasarkan saling mengerti dan percaya. Situs web merupakan salah satu sarana

dalam mengaplikasikan Customer Relationship Management yang akan memberikan beberapa nilai tambah bagi perusahaan yaitu sebagai sarana penyebaran informasi kepada pelanggan dalam lingkup internasional dan berinteraksi dengan pelanggan dari berbagai tempat yang dapat diakses oleh setiap orang di dunia melalui internet, dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan penggunaan media elektronik atau media cetak. Setiap situs web harus di bangun dengan management yang baik dan desain yang menarik sehingga fungsi situs web tersebut dapat tercapai.

Dengan demikian, CRM membantu Percetakan Satria Digital untuk memberikan informasi tentang produk Satria Digital, memberikan bukti testimonial terpercaya untuk pelanggan, juga memberikan kemudahan dalam memesan undangan sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan, meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan kemudahan memberikan perhatian kepada pelanggan serta pengiriman informasi yang dibutuhkan. Selain itu, CRM juga membantu Percetakan Satria Digital dalam kelancaran pemasaran dan promosi.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan maka, permasalahan ini harus diselesaikan dengan cara memperbaiki situs web yang telah ada agar berfungsi dengan baik dan dapat digunakan untuk menunjang aplikasi yang berbasiskan web. Berdasarkan latar belakang judul penelitian sebagai solusi permasalahan yang ada, yaitu : **" CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA CV. SATRIA DIGITAL "**

II. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

A. Analisis Sistem Yang Berjalan

Sistem yang digunakan di percetakan Satria Digital untuk memberikan layanan pesanan undangan saat ini adalah *customer* harus datang langsung kepercetakan untuk memilih desain undangan yang diinginkan dari berbagai macam desain undangan yang tersedia. Kemudian memesan undangan dengan jumlah yang diinginkan.

B. Perancangan Sistem yang Diajukan

Perancangan sistem *Customer Relationship Management* percetakan undangan Satria Digital yang diajukan ini, terdiri dari perancangan proses, perancangan *basis data*, perancangan *data base* dan perancangan *desain interface.*

C. Perancangan Proses

1. Use Case Diagram

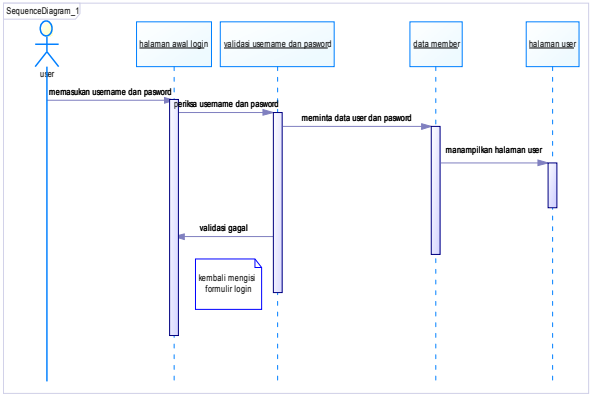
Di bawah ini merupakan gambar *use case* yang penulis pakai

untuk mengimplementasikan ke dalam sebuah model.

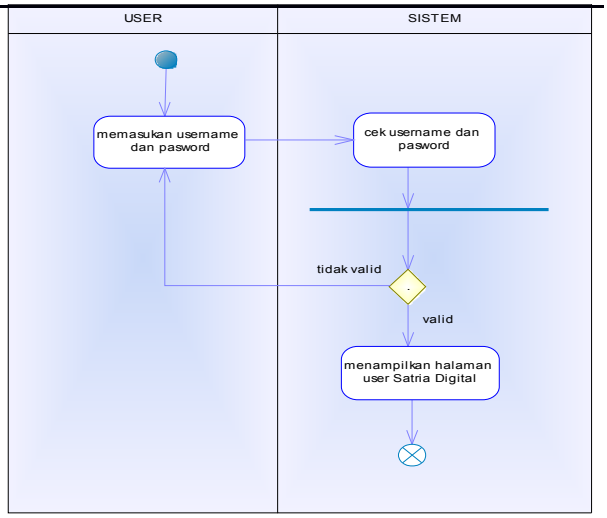
Gambar 3.1 *Diagram Use Case* Percetakan Satria Digital

2. *Logika Procedural Usecase Login*

Diagram berikut menggambarkan skenario dalam melakukan login kedalam sistem oleh user yang telah memiliki hak akses. User yang dapat melakukan *login* adalah pelanggan, admin, desain, produksi, pengambilan, dan manajer**.**



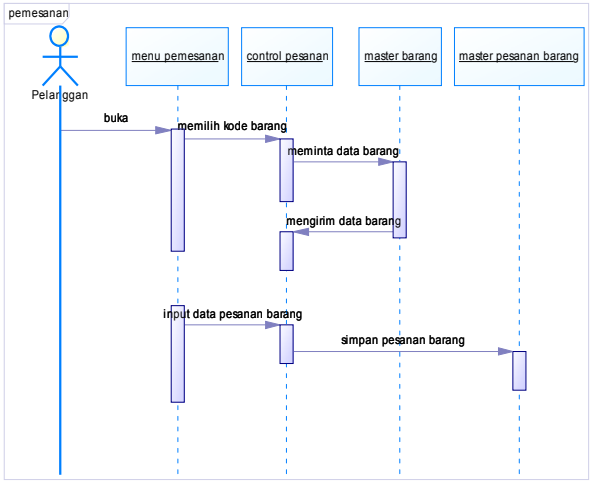
Gambar 3.2 *Sequence Diagram Usecase Login*



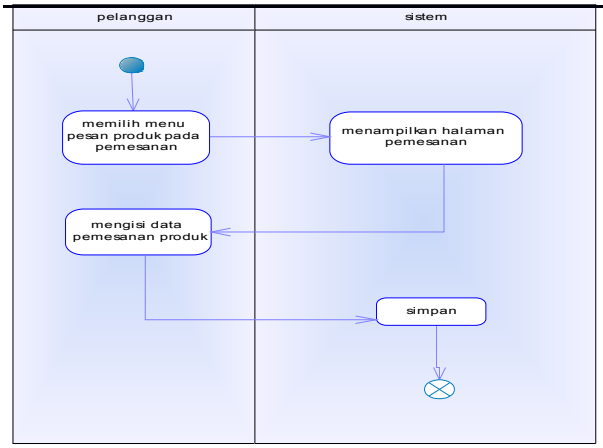
Gambar 3.3 *Activity Diagram Usecase Login*

3. *Logika Procedural Usecase* Pemesanan

Diagram berikut menunjukkan skenario dalam melakukan pemesanan pada sistem. *User* yang dapat melakukan pemesanan pada sistem adalah pelanggan.



Gambar 3.4 *Sequence Diagram Usecase* Pemesanan



Gambar 3.5 *Acticity Diagram Usecase* Pemesanan

III. HASIL DAN KESIMPULAN

1. Tampilan Program

Berikut ini tampilan dari program Customer Relationship Management (CRM) pada CV. Satria Digital.

A. Halaman awal

Halaman awal adalah halaman utama ketika pengguna pertama kali membuka sistem CRM ini. Halaman ini merupakan halaman utama customer yang mempunyai menu :

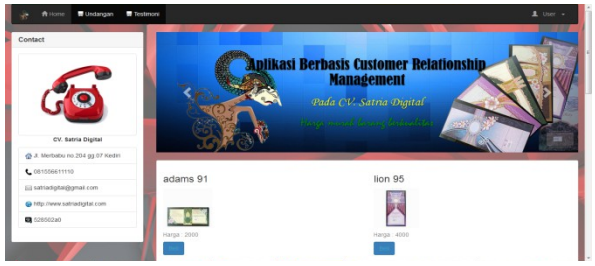
a. Home

Gambar 5.1 Tampilan Halaman Home

Penjelasan Gambar 5.1

Pada halaman ini, terdapat menu home, undangan dan testimoni yang bisa dipilih oleh orang yang mengunjungi sistem website ini tanpa harus login terlebih dahulu, atau yang belum melakukan registrasi.

b. Undangan

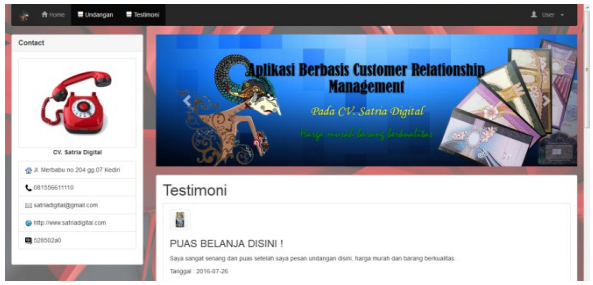


Gambar 5.2 Tampilan halaman undangan

Penjelasan Gambar 5.2

Pada halaman undangan ini berisi katalog undangan yang tersedia di CV. Satria Digital yang dapat dilihat oleh semua orang tanpa harus login terlebih dahulu. Apabila pengunjung website melakukan pembelian sebelum login, sistem akan memunculkan menu registrasi. Jadi customer dapat memesan undangan apabila sudah terdaftar di sistem ini.

c. Testimonial

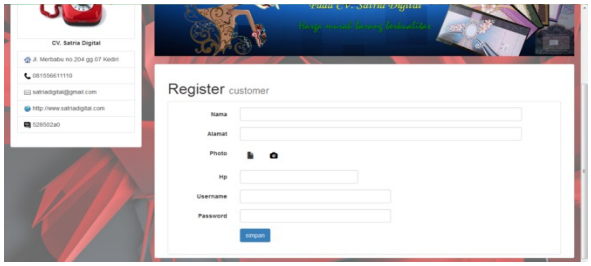


Gambar 5.3 Tampilan halaman testimoni

Penjelasan Gambar 5.3

Pada halaman testimoni customer dapat melihat testimoni dari pelanggan - pelanggan lainya, baik mengenai komplain atau kepuaasan pelanggan. Sehingga customer dapat melihat sendiri kelebihan ataupun kekurangan dari sistem ini.

d. Register customer

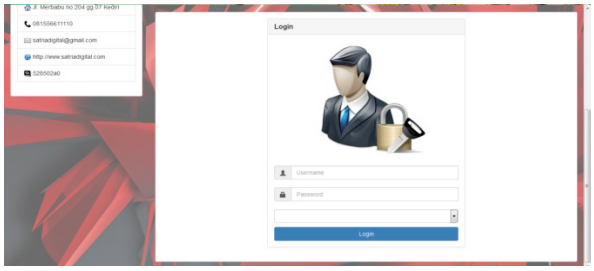


Gambar 5.4 Tampilan menu register

Penjelasan Gambar 5.4

Pada menu register ini customer dapat mendaftarkan diri dengan cara mengisi keterangan pada kolom register yaitu nama, alamat, menambahkan poto, nomer hp, username dan pasword.

e. Menu Login



Gambar 5.5 Tampilan menu login

Penjelasan Gambar 5.5

Pada tampilan menu login ini customer dan admin dapat masuk ke website sistem CRM ini. Dengan cara memasukan username pasword dan memilih status admin ataupun customer yang telah terdaftar.

2. KESIMPULAN

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai laporan "Aplikasi CRM *(Customer Relationship Management)* pada CV. Satria Digital Berbasis Website" dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa :

1. Terwujudnya aplikasi website ini memudahkan bagi perusahaan memberikan informasi undangan maupun informasi tentang perusahaan ke pelanggan.
2. Proses sistem aplikasi CRM *(Customer Relationship Management)* ini dapat mendukung kelancaran pemesanan undangan.
3. Sistem Informasi CRM dapat memberikan informasi tentang produk Satria Digital dan memberikan bukti *testimonial* terpercaya untuk pelanggan.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas komunikasi untuk membina hubungan yang baik berdasarkan saling mengerti dan percaya.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Akhmad Sofwan. 2006. *Belajar Mysql dengan Phpmyadmin*. (Online). Tersedia : http://www.ilmukomputer.com, diunduh 19 September 2013.

Andreani, F. (2007), *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa*, tersedia di http://puslit.petra.ac.id/journals/articles.php?PublishedID=MAR070202 01 (diakses 24 Mei 2010).

Buttle,Francis 2003. *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan) *Concept and tools, Elsevier ltd*. dialihbahasakan oleh Arief Subiyanto, Bayumedia *Publishing*.

Darudiato, S., Puji, Y. D., Angelina, D., dan *Margaretha*, D. (2006), "Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis Web", dalam *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) 2006,* Yogyakarta: Informatika, Universitas Islam Indonesia, pp. E-61-E-65.

Kadir, Abdul 2003, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.

Kalakota, R. dan Robinson, M. (2001), *E-Business 2.0 Roadmap for Success, Massachusetts*: Addsion Wesley Longman Inc,.

Leman. (Ed). 1998. *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Nazrul, A. 2012. *Rancangan website dan profil usaha advertising menggunakan Php dan mysql.* Amik Sigma Palembang, (Online), tersedia : http://www. sigma.ac.id, diunduh 13 Desember 2013.

Sibero, F.K. Alexander. 2011. *Kitab Suci Web Programming*. Yogyakarta: Mediakom.

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi* . Yogyakarta : Graha Ilmu.

Zikmund, W. G., dkk. (2003), *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*, US: John Willey & Sons, Inc.