JURNAL

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI *WEDDING ORGANIZER*

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) INFORMATION SYSTEM ON WEDDING ORGANIZER

Oleh:

AGUNG PRASETYA

12.1.03.03.0164

Dibimbing oleh :

1. **Fatkur Rhohman, M.Pd**
2. **Rini Indriati, M.KOM**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Agung Prasetya

NPM : 12.1.03.03.0164

Telepun/HP : 081331217130

Alamat Surel (Email) : debizgede@gmail.com

Judul Artikel : **IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI *WEDDING ORGANIZER***

Fakultas – Program Studi : Teknik – Sistem Informasi.

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Alamat Perguruan Tinggi : JL. K.H. Achmad Dahlan No. 76 Tel: (0354) 771536, 771503 Kediri.

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 25 Januari 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Fatkur Rhohman, M.Pd NIDN.0728088503	Rini Indriati. M.KOM NIDN.0725057003	Agung Prasetya NPM. 12.1.03.03.0164

JUDUL *(*IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI *WEDDING ORGANIZER)*

Agung Prasetya
12.1.03.03.0164
Teknik – Sistem Informasi
debizgede@gmail.com
Fatkur Rhohman, M.Pd., Rini Indriati. M.KOM
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

AGUNG PRASETYA : Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Informasi *Wedding Organizer.*

CV. Citra Audio Pro adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pemesanan paket perlengkapan pernikahan atau *event.* Dimana keberadaan pelanggan sangat penting untuk kemajuan perusahaan karena sulitnya menyampaikan informasi masih menggunakan *branne*r atau brosur. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *Customer Relationship Management* yang berguna bagi CV. Citra Audio Pro *wedding organizer* untuk mendukung sistem yang sudah ada.

Adapun metodologi dalam penulisan skripsi ini yaitu: Investigasi awal, Analisis Masalah, Analisis Kebutuhan, Perancangan, kontruksi dan penguji, dan Implementasi. Sistem Informasi *wedding organizer* yang berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat mengelola hubungan antara pelanggan dan pemilik dengan menggunakan sistem katalog barang yang tersedia dan feedback atau umpan balik.

Dengan adanya sistem implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu pimpinan dalam mempertahankan pelanggan dan mencari pelanggan baru dan dapat mengimplementasikan aplikasi berbasis *Customer Relationship Management* pada Sistem Informasi Penyewaan di CV Citra Audio Pro. Sehingga dapat diterapkan dan dapat membantu kelancaran pemesanan pada usaha.

Kata kunci : Analisis, perancangan, Sistem Informasi, *wedding organizer*, *Customer Relationship Management* (CRM), *Feedback*, FAST.

I. LATAR BELAKANG

Perkembangan sistem informasi pada era globalisasi ini merupakan sebuah solusi untuk mengatasi beberapa masalah dalam dunia bisnis. Perkembangan sistem informasi ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan. Sebuah perusahaan dituntut meningkatkan pelayanan terhadap konsumen yang semakin hari semakin bertambah dan kebutuhan konsumen akan produk barang dan jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan (Suwardi, 2011). Dengan dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi maka dibutuhkannya sebuah revolusi publikasi dalam membuka jangkauan informasi yang lebih luas dan menyampaikan berbagai

jenis informasi mengenai *wedding organizer* tersebut yaitu dengan menggunakan sistem informasi berbasis website (Oetomo, dkk, 2007).

CV Citra Audio Pro adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa penyewaan perlengkapan pernikahan yang memiliki banyak pelanggan. Perusahaan ini memiliki strategi yang baik dalam menghadapi persaingan bisnis yang cukup ketat serta lebih mengedepankan pelanggan (*customer oriented*) daripada keuntungan semata (*profit oriented*). Namun demikian, sejauh mana implementasi dari strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan oleh CV Citra Audio Pro. Dampaknya terhadap perusahaan serta hambatan yang dihadapi guna meningkatkan loyalitas merupakan hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Penerapan program *Customer Relationship Management* (CRM), diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra.

II. METODE

Adapun metodologi dalam penulisan skripsi ini yaitu: Investigasi awal, Analisis Masalah, Analisis Kebutuhan, Perancangan, kontruksi dan penguji, dan Implementasi. Sistem Informasi *wedding organizer* yang berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat mengelola hubungan antara pelanggan dan pemilik dengan menggunakan sistem katalog barang yang tersedia dan feedback atau umpan balik.

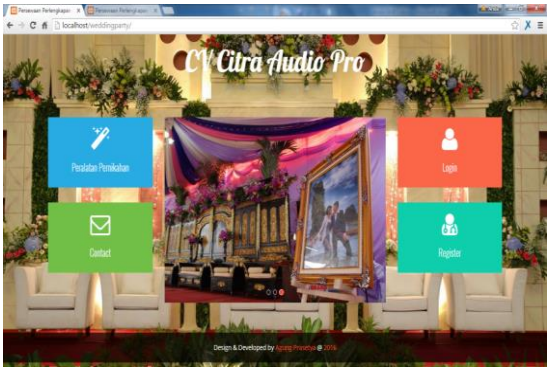
Customer Relationship Management atau lebih dikenal sebagai CRM merupakan sebuah fungsi terintegrasi yang menunjang sebuah perusahaan dalam bidang pemasaran, penjualan, dan pelayanan, yang dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya nilai kepuasan pelanggan maka angka penjualan perusahaan akan mengalami peningkatan. CRM mengatur hubungan antara perusahaan dengan para pelanggan

sehingga keduanya mendapatkan nilai maksimum dari hubungan tersebut. CRM merupakan strategi yang baik untuk tetap dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yang sudah ada sebelumnya, karena dapat menekan pengeluaran yang berlebih dan tidak dibutuhkan, serta dapat menarik pelanggan yang baru. Oleh sebab itu, usaha untuk memahami dan mengerti kebutuhan-kebutuhan para pelanggan sangat dibutuhkan untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan meningkatkan nilai loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (McLeod dan Schell, 2007).

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Dengan adanya sistem implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu pimpinan dalam mempertahankan pelanggan dan mencari pelanggan baru dan dapat mengimplementasikan aplikasi berbasis *Customer Relationship Management* pada Sistem Informasi Penyewaan di CV Citra Audio Pro. Sehingga dapat diterapkan dan dapat membantu kelancaran pemesanan pada usaha.

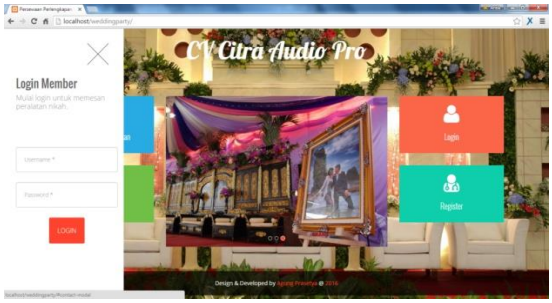
a. Halaman home



Gambar Halaman home

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

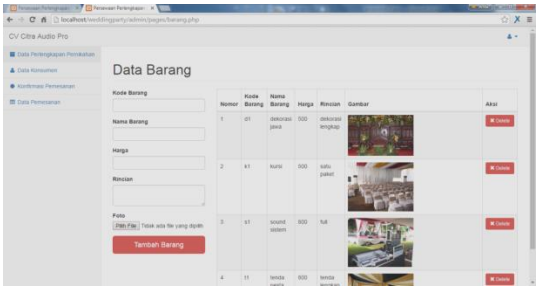
b. Menu Login



Gambar Tampilan menu login

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

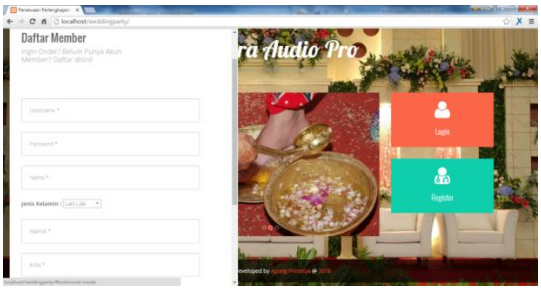
c. Input Data Perlengkapan Pernikahan



Gambar Input data pernikahan

Pada halaman ini admin dapat menghapus, menambah dan mengubah data perlengkapan pernikahan.

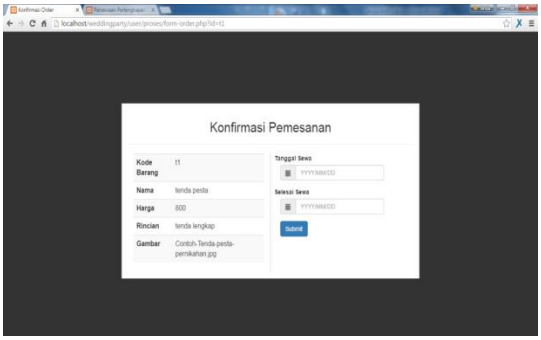
d. Pendaftaran Member



Gambar Pendaftaran Member

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

e. Konfirmasi Pemesanan



Gambar Konfirmasi pemesanan

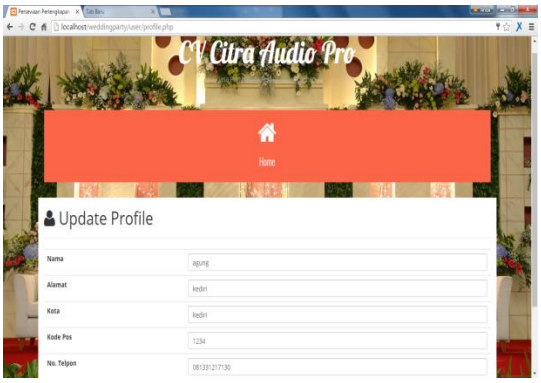
Pada halaman konfirmasi pemesanan member akan memasukan barang yang di sewa beserta tanggal sewa dan tanggal selesai sewa.

f. Tampilan *Feedback*

Gambar Tampilan *feedback*

Pada halaman *feedback* ini *customer* dapat menambahkan testimoni pada sistem CRM ini dan *customer* dapat mengutarakan kepuasan atau komplain kepada admin tentang penyewaan peralatan pernikahan.

g. Update profil



Gambar update profil

Pada gambar ini member yang sudah register dapat mengupdate data diri seperti nama, alamat, kota, nomor telepon.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Berson, Alex, Stephen, Smith and Kurt, Thearling. 2000. *Building Data Mining Application For CRM*., New York. McGrawHill.

Dyche, Jill. 2002. *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management.* USA: Addison – Wesley.

Damayana, Sitorus. 2012. *Perancangan Sistem Menu Restoran Berbasis Android.* Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel.* Bandung: Alfabeta.

Jogiyanto H.M, 1999, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: CV Andi Offset

Kadir, abdul. 2008. *Tuntunan praktis belajar database menggunakan Mysql.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

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

Leman, 1998. *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*, Jakarta, Penerbit Elexmedia Komputindo.

Mcleod, Raymond dan Schell. 2007. Sistem *Informasi Manajemen. Edisi9*. Jakarta: PT Index.

Mauludin, 2012. *Perancangan Sistem informasi penjualan pulsa berbasis web dengan crm.* Teknik Telekomunikasi, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

Newell, Frederick 2000. *Loyalty.com: Customer Relationship Management in the New Era of Internet Marketing*, New York, McGraw-Hill.

Nazrul, 2011. *Pengenalan ERD Pada Sistem Informasi*, Jakarta, Elexmedia Komputindo.

Nugroho, 2012. 2012. *Sistem Informasi Dan Pemesanan Kos Berbasis Web.* Teknik Telekomunikasi, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

O'Brien, James. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*, Jakarta : Salemba Empat.

Oetomo, B,. Wibowo, E,. Hartono, E,.Prakoso, S. 2007. *Pengantar Teknologi Informasi Internet: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Ramdhani, G. 2003. Pengenalan internet. http://dhani.singcat.com/file/pengenalan internet.pdf

Suwardi. S. 2011. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD di kabupaten Boyolali Profinsi Jawa Tengah.* Disertai Universitas Tujuh belas Agustus (Untag) Surabaya.

Raharja, B. 2011. *Belajar Database MySQL*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.

Yeni Kustiyahningsih, Devi Rosa Amania, 2011. *Pemrograman Basis Data Berbasis Web Menggunakan PHP & MySQL*. Yogyakarta. Graha Ilmu.