**ARTIKEL**

# IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PERCETAKAN

**Oleh:**

**AZIS KURROTUL AMAMIYAH**
**11.1.03.03.0052**

**Dibimbingoleh :**

1. **RiniIndriati, M.Kom.**
2. **RinaFirliana, M.Kom.**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**2018**

# SURAT PERNYATAAN
# ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

**Yang bertanda tangan di bawah ini:**

| | |
|---|---|
| Nama Lengkap | : AZIS KURROTUL AMAMIYAH |
| NPM | : 11.1.03.03.0052 |
| Telepon/HP | : 085855653301 |
| Alamat Surel (Email) | : aash9814@gmail.com |
| Judul Artikel | : IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PERCETAKAN |
| Fakultas – Program Studi | : TEKNIK - SISTEM INFORMASI |
| Nama Perguruan Tinggi | : UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI |
| Alamat Perguruan Tinggi | : Jl. K. H. Achmad Dahlan No.76 |

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, 17 Juli 2018 |
|---|---|---|
| Pembimbing I | Pembimbing II | Penulis, |
| Rini Indriati, M.Kom.<br>NIDN. 0725057003 | Rina Firliana, M.Kom.<br>NIDN.0731087703 | Azis Kurrotul Amamiyah<br>NPM. 11.1.03.03.0052 |

# IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PERCETAKAN

AZIS KURROTUL AMAMIYAH
NPM. 11.1.03.03.0052
TEKNIK –SISTEM INFORMASI
aash9814@gmail.com
RiniIndriati, M.KomdanRinaFirlianaM.Kom
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

## ABSTRAK

*E-commerce* merupakan salah satu cara untuk memasarkan produk dan memperluas akses pasar melalui internet yang membuat pelaku usaha dapat langsung berkomunikasi dengan konsumen tanpa harus bertatap muka secara langsung. Loyalitas konsumen adalah dasar paling utama yang harus dipelihara agar dapat terus berlangsung dalam jangka panjang. *Customer Relationship Management* (manajemen hubungan pelanggan) adalah metode atau jenis manajemen yang hanya membahas tentang bagaimana cara menjalin dan memelihara hubungan antara perusahaan dengan setiap konsumennya demi meningkatkan pertumbuhan perusahaan agar menjadi lebih baik dengan menyediakan suatu fitur untuk menampung komentar pengunjung dan kosumen. Dengan metode ini percetakan dapat bertukar pikiran mengenai produk percetakan dan dapat menjalin hubungan, menumbuhkan rasa nyaman dengan pengunjung dan konsumen serta memperkuat loyalitas konsumen yang sudah ada. Permasalahannya disini adalah bagaimana mengimplementasikan CRM untuk meningkatkan pemasaran dan pemesanan? Metode yang digunakan untuk mengimplementasikan CRM pada percetakan adalah metode *waterfall*. Perancangan desain system digambarkan dengan menggunakanpemodelanUML penulisan kode program *(coding) menggunakan* HTML, CSSdan PHP dengan menggunakan *database* MySQL Penellitian ini menghasilkan sebuah *websitee-commerce* yang di dalamnya terdapat fiur *feedback* yang dapat digunakan untuk menampung komentar dan menjalin hubungan antara percetakan dengan pengunjung dan konsumen demi meningkatkan pemasaran, pemesanan dan loyalitas konsumen yang sudah ada.

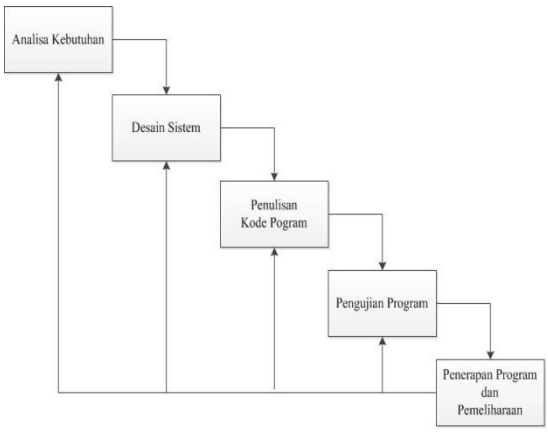
**KATA KUNCI :*E-commerce*, CRM, *Feedback*.**

## I. LATAR BELAKANG

Percetakan ini hanya memproduksi undangan dan masih memasarkan produknya menggunakan banner yang ada di depan percetakan dan membangun relasi dengan menggunakan metode *talk to talk*, sehingga konsumen mengalami kesulitan dalam melakukan pemesanan barang karena spesifikasi dan desain belum sesuai dengan keinginan konsumen dan membutuhkan banyak waktu serta biaya untuk pergi ke lokasi percetakan. Pada akhirnya jumlah konsumen semakin menurun begitu juga produktivitas dan kualitas produk.

## II. METODE

Metode yang digunakan untuk mengimplementasikan CRM pada percetakan adalah metode *waterfall* dengan 5 (lima) tahapan yaitu, analis akebutuhan, desain sistem, penulisan kode program *(coding)*, pengujian program, serta penerapan program dan pemeliharaan. Berikut tahapan dari metode *waterfall* :




Gambar 1 tahapan *waterfall*

**1. Analisa Kebutuhan**

Menggali dan mengumpulkan data dan informasi tentang percetakan yang bersangkutan baik dalam hal ruang lingkup kerja, penjualan, pemasaran, produk, pemilik, karyawan, kinerja karyawan dan pelayanan terhadap konsumen yang dilakukan dengan datang ke lokasi dan mewawancarai pemilik serta karyawan percetakan. Setelah data dikumpulkan maka dapat dianalisa kebutuhan sistem.

**2. Desain Sistem**

Membuat desain sistem berdasarkan analisa kebutuhan sistem dengan menggunakan perangkat pemodelan sistem seperti *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan class *diagram*.

**3. Penulisan Kode Program*(coding)***

Penulisan program dilakukan dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML, CSS, PHP dan Notepad++ sebagai editor pendukung penulisan kode program, penulisan kode program berdasarkaan desain sistem yang telah dibuat.

**4. Pengujian Program**

Setelah penulisan kode program, maka dilakukan pengujian untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan sistem yang kemudian dilakukan pengkajian ulang dan perbaikan terhadap aplikasi untuk menjadi lebih baik dan sempurna.

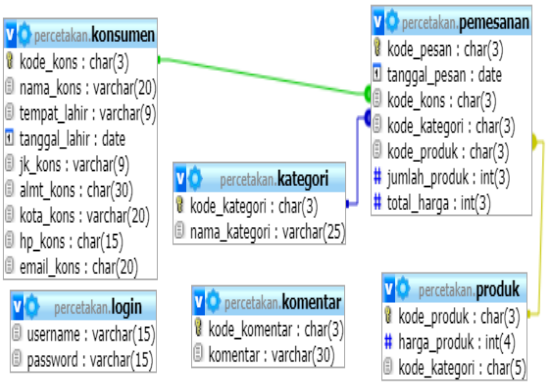
**5. Penerapan Program dan Pemeliharaan**

Penyesuaian program dengan lingkungan baru dan pemeliharaan dilakukan berdasarkan perkembangan fungsional dari percetakan tersebut.

## III. HASIL DAN KESIMPULAN

### 3.1 RelasiAntarTabel

Berikut relasi antar table pada sistem percetakan :




Gambar 2 Relasi Antar Tabel

Gambar 2 merupakan relasi antar tabel pada percetakan, berikut penjelasannya :

1. Relasi antara tabel konsumen dengan tabel *login* adalah *one-to-one* yaitu konsumen dibatasi hanya boleh memiliki satu akun.
2. Relasi antara tabel konsumen dengan tabel pesan adalah *one-two-many* yaitu satu konsumen bisa memiliki banyak pesanan sedangkan satu pesanan hanya dimiliki oleh satu orang konsumen.
3. Relasi antara tabel kategori dengan tabel produk adalah *many-to-many* yaitu satu pesanan bisa memiliki banyak kategori dan produk begitu juga sebaliknya.
4. Relasi antara tabel kategori dengan tabel produk adalah *one-to-many* yaitu satu kategori bisa memiliki beberapa produk dan satu produk hanya bisa dimilliki oleh satu kategori.

## 3.2. StrukturTabel

### 1. Tabel Konsumen

| # | Kolom | Jenis | Penyortiran | Atribut | Kosong | Default | Ekstra | Aksi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | kode_kons | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 2 | nama_kons | varchar(20) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 3 | tempat_lahir | varchar(9) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 4 | tanggal_lahir | date | | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 5 | jk_kons | varchar(9) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 6 | almt_kons | char(30) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 7 | kota_kons | varchar(20) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 8 | hp_kons | char(15) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 9 | email_kons | char(20) | latin1_swedish_ci | | Tidak | None | | Ubah Hapus Selebihnya |

Gambar 3 Struktur Tabel Konsumen

Tabel konsumen digunakan untuk menyimpan informasi data konsumen dengan rincian tiap entitas sebagai berikut :

1) kode_kons char dan ukuran 3 sebagai *primary key*.
2) nama_konsdengan tipe data varchar dan ukuran 20.
3) tempat_lahir dengan tipe data varchar dan ukuran 9.
4) tanggal_lahir dengan tipe data *date*.
5) jk_kons dengan tipe data varchar dan ukuran 10.
6) almt_kons dengan tipe data char dan ukuran 30.
7) kota_kons dengan tipe data varchar dan ukuran 20.
8) hp _kons dengan tipe data char dan ukuran 15.
9) email_kons dengan tipe data chardan ukuran 20.

**2. Tabel Login**

| # | Kolom | Jenis | Penyortiran | Atribut | Kosong | Default | Ekstra | Aksi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **username** | varchar(15) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 2 | **password** | varchar(15) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |

Gambar 4Struktur Tabel Login

Tabel *login* digunakan untuk menyimpan data *login* dengan rincian tiap entitas sebagai berikut :

1) *Username* dengan tipe data varchar dan ukuran 15.
2) *Password* dengan tipe data varchar dan ukuran 15.

**3. Tabel Kategori**

| # | Kolom | Jenis | Penyortiran | Atribut | Kosong | Default | Ekstra | Aksi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **kode_kategori** | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 2 | **nama_kategori** | varchar(25) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |

Gambar 5 Struktur Tabel Kategori

Tabel kategori digunakan untuk menyimpan data kategori dengan rincian tiap entitas sebagai berikut :

1) kode_kategori dengan tipe data char dan ukuran 3 sebagai *primary key*.
2) nama_kategori dengan tipe data varchar dan ukuran 25

**4. Tabel Produk**

| # | Kolom | Jenis | Penyortiran | Atribut | Kosong | Default | Ekstra | Aksi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **kode_produk** | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 2 | **harga_produk** | int(4) | | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 3 | **kode_kategori** | char(5) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |

Gambar 6 Struktur Tabel Produk

Tabel produk digunakan untuk menyimpan data produk dengan rincian tiap entitas sebagai berikut :

1) kode_produk dengan tipe data char dan ukuran 3 sebagai *primary key*.
2) harga_produk dengan tipe data intdan ukuran 4.
3) kode_kategori dengan tipe data char 5 dan ukuran sebagai *foreign key*.

**5. Tabel Pemesanan**

| # | Kolom | Jenis | Penyortiran | Atribut | Kosong | Default | Ekstra | Aksi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **kode_pesan** | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 2 | **tanggal_pesan** | date | | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 3 | **kode_kons** | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 4 | **kode_kategori** | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 5 | **kode_produk** | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 6 | **jumlah_produk** | int(3) | | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 7 | **total_harga** | int(3) | | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |

Gambar 7 Struktur Tabel Pemesanan

Tabel pemesanan digunakan untuk menyimpan data pesanan dengan rincian tiap entitas sebagai berikut :

1) kode_pesan dengan tipe data char dan ukuran 3 sebagai *primary key*
2) tanggal_pesan dengan tipe data*date*.
3) kode_kons dengan tipe data char dan ukuran 3 *foreign key*.
4) kode_kategori dengan tipe data char dan ukuran 3 sebagai *foreign key*.
5) kode_produk dengan tipe data char dan ukuran 3 *foreign key*.
6) jumlah_produk dengan tipe data int dan ukuran 3.
7) total_harga dengan tipe data int dan ukuran 3.

**6. Tabel Komentar**

| # | Kolom | Jenis | Penyortiran | Atribut | Kosong | Default | Ekstra | Aksi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **kode_komentar** | char(3) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |
| 2 | **komentar** | varchar(30) | latin1_swedish_ci | | Tidak | *None* | | Ubah Hapus Selebihnya |

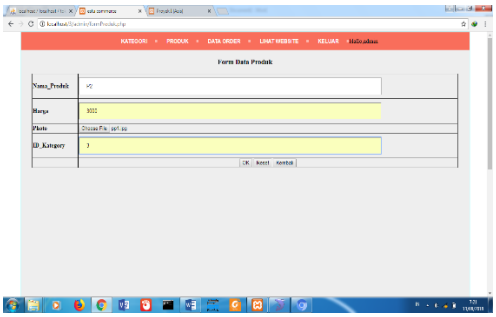
Gambar 8 Struktur Tabel Komentar

Tabel komentar digunakan untuk menyimpan data komentar dengan rincian tiap entitas sebagai berikut :

1) kode_komentar dengan tipe data char dan ukuran 3 sebagai *primary key*
2) komentar dengan tipe data varchar dan ukuran 30. .

### 3.3. Tampilan Input, Output dan Laporan

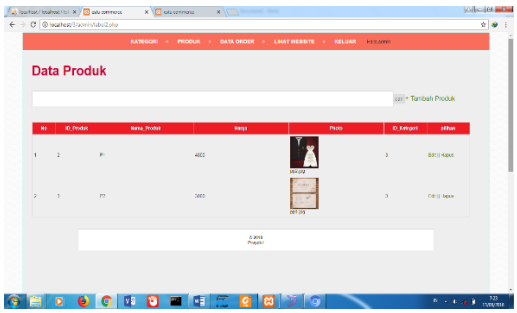
**1. Tampilan *Input***



Gambar 5.9 Tampilan *Input*

Gambar 5.9 merupakan tampilan *form* data produk pada halaman *user*,saat *user* ingin meng*update* halam katalog.

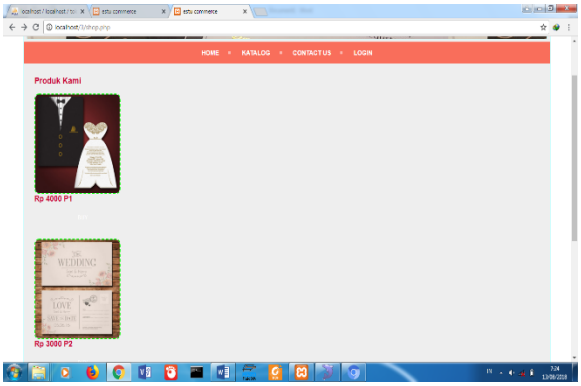
**2. Tampilan *Output***




Gambar 5.10 Tampilan *Output*

Gambar di atas merupakan tampilan *output* pada halaman *user* setelah mengisi *form* data produk.

**3. Laporan**




Gambar 5.11 Laporan

Tampilan laporan merupakan hasil pada halaman katalog konsumen setelah *user* menambahkan, mengedit atau menghapus data produk.

## IV. PENUTUP

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan terciptanya sistem *e-commerce* ini maka, dapat .meningkatkan pemasaran dan pemesanan untuk mencapai pasar yang lebih luas.
2. Dengan menerapkan sistem CRM dan menyediakan fitur *feedback*, dapat menjalin suatu hubungan dengan pengunjung dan konsumen serta dapat memperkua tloyalitas konsumen yang sudah ada.

## V. DAFTAR PUSTAKA

Arifin Hidayat, R. (2012). Web E-Comerce Pada Tripio Komputer Menggunakan Pendekatan Business To Custemer (B2C). *Jurnal Telematika*, *5*(2), 60–70.

Baitul Hikmah, A., & Supriadi, D. (2015). *CARA CEPAT MEMBANGUN WEBSITE DARI NOL*. Yogyakarta: ANDI.

Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi*, *4*(2), 516–529.

Firmansyah, M. A., & Fatihudin, D. (2017). *GLOBALISASI PEMASARAN (MARKETING GLOBALIZATION)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.

Hanief, S., & Pramana, D. (2018). *PENGEMBANGAN BISNIS PARIWISATA DENGAN MEDIA SISTEM INFORMASI*. Yogyakarta: ANDI.

Himawan, Saefullah, A., & Santoso, S. (2014). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online ( E- Commerce ) pada CV Selaras Batik Menggunakan Analisis Deskriptif. *Scientific Journal of Informatics*, *1*(1), 53–64.

M. Royan, F. (2011). *The Power of Database Customer*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Maniah, & Hamidin, D. (2017). *ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFOFRMASI PEMBAHASAN SECARA PRAKTIS DENGAN CONTOH KASUS*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.

Rangkuti, F. (2016). *CUSTOMER CARE EXCELLENCE Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: GRAMEDIA.

Rizky Wicaksono, S. (2018). *Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen*. Malang: Seribu Bintang.

Sardjono. Tony. (2009). *8 LANGKAH SUKSES NEGOSIASI*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Sarwono, J., & Prihartono, K. (2012). *Perdagangan Online : Cara Bisnis di Internet*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Silvia Asriel, A., Armiati, & Frista, L. (2016). *MANAJEMEN KANTOR*. Jakarta: KENCANA.

Sutabri, T. (2012). *KONSEP SISTEM INFORMASI*. Yogyakarta: ANDI.

Wijayanti, T., & Azhari, I. (2011). Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Web pada Griya Muslim Flora. *JUSI*, *1*(1), 13–20.

Yurindra. (2017). Software Engineering. Yogyakarta: DEEPUBLISH.