

STMIK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi Kekhususan Komputerisasi Akuntansi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2010/2011

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT DJARUM EMAS UNGGUL PALEMBANG

Safriansyah Adharyoko 2006260124

Abstrak

PT DJARUM MAS UNGGUL PALEMBANG Adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualah air minum, dimana kegitannya meliputi pemesanan dan penyampaian informasi produk kepada pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan merancang sistem informasi customer relationship management pada PT DJARUM EMAS UNGGUL untuk mendukung sistem informasi yang sudah ada.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode **Iterasi**. metode dimana setiap tahapan / fase pengembangan system dilaksanakan dengan memakai teknik pengulangan dimana suatu proses dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

Dengan adanya sistem informasi Customer Relationship Management dapat membantu management melayani pelanggan dengan baik dan cepat.

Kata kunci:

Analisis, Perancangan, Customer Relationship Management, Iterasi

STMIK GI MDP

Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi

Pernyataan Penyusunan Skripsi

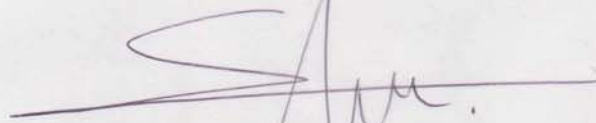
Saya, Safriansyah Adharyoko

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA PT.DJARUM MAS UNGGUL**

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah,
sebagian dan seluruhnya, atas nama saya atau pihak lain

Penulis,



Safriansyah Adharyoko
2006260124

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Perkembangan teknologi yang semakin cepat telah membawa dunia memasuki era baru khususnya dibidang informasi dan bahkan lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Dengan seiring pesatnya perkembangan Teknologi Informasi yang terjadi sekarang ini khususnya di negara kita Indonesia Teknologi tidak lagi menjadi barang yang aneh, bahkan sangat diperlukan untuk mendukung kinerja dari suatu organisasi. Untuk saat ini tanpa dukungan teknologi informasi sebuah perusahaan mungkin sangat mustahil untuk dapat berkembang. Dalam konteks ini, informasi dapat dikatakan menjadi kunci untuk mendukung dan meningkatkan manajemen perusahaan agar dapat memenangkan persaingan yang semakin lama akan semakin meningkat.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan improvisasi dan peningkatan pelayanan maupun promosi kepada pelanggan adalah dengan CRM yaitu Customer Realtionship Management, yang dimana dengan penggunaan metode ini maka pelanggan akan dapat merasa lebih dimengerti oleh perusahaan atau bisnis unit tersebut.

Seperti halnya PT.Djarum Mas Unggul dalam mengelola hubungan dengan para pelanggan saat ini menggunakan sistem yang masih manual. Berdasarkan tinjauan awal yang penulis lakukan masih ditemukan kelemahan, diantaranya, kesulitan mengetahui produk yang diminati pelanggan dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang, perusahaan mengalami kesulitan dalam mencari konsumen baru yang lebih luas, sulit dalam menangani komplain pelanggan secara cepat karna letak geografis. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin menjelaskan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada PT.Djarum Mas Unggul Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan gambaran dalam masalah latar belakang diatas, maka untuk lebih mengarahkan pembahasan dalam skripsi ini dapat merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut.

1. Perusahaan lamban dalam memberikan informasi mengenai produk yang diminati pelanggan.
2. Perusahaan mengalami kesulitan menarik minat pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru.
3. Sulit dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan.

1.3. Ruang Lingkup

Pembahasan difokuskan pada penerapan aplikasi CRM yang diterapkan dengan berbasis web, dimana membantu perusahaan menjadi lebih efektif, seperti dalam hal meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang keputusan manajemen untuk memasarkan produk yang dimilikinya dengan tepat, disamping itu pelanggan juga harus mendapatkan kepuasan tersendiri dari sebuah perusahaan. Perusahaan juga mengimplementasikan target CRM sehingga masalah-masalah yang terjadi dapat diminimalisir dengan menerapkan CRM di dalam perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan skripsi ini diuraikan sebagai berikut.

1. Merancang dan menganalisis kebutuhan informasi produk yang diminati pelanggan.
2. Menciptakan aplikasi pemasaran berbasis web yang dapat digunakan memperkenalkan produk dan informasi yang dimiliki perusahaan kepada pelanggan.
3. Menciptakan aplikasi customer service yang dapat memberikan pelayanan yang meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat

Dengan tercapainya tujuan-tujuan diatas, manfaat yang diharapkan dapat di peroleh yaitu:

1. Pelanggan dapat lebih mudah mendapatkan informasi mengenai produk yang ditawarkan perusahaan
2. Pelanggan dapat mengetahui produk yang diminatinya dengan jelas sehingga berkurangnya rasa kecewa terhadap perusahaan.
3. Menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Metodologi yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah metodologi **Iterasi** (*Iterative*). Dalam metode iterasi, tahapan-tahapan tersebut dilaksanakan dengan memakai teknik *iteration* atau pengulangan dimana suatu proses dilakukan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

Dalam metode ini, terdapat enam fase pengembangan sistem yaitu:

1. Survei sistem

Pada tahap ini akan dilakukan beberapa kegiatan yang meliputi pendefinisian dari permasalahan yang ada untuk menentukan ruang lingkup, menentukan metodologi yang dipergunakan, serta membuat jadwal kegiatan

dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi.

2. Analisa sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap sistem yang telah ada dengan mengidentifikasi permasalahan, penentuan tujuan dari perbaikan sebuah sistem, dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna sistem.

3. Desain sistem.

Pada tahap ini menyatakan bagaimana sebuah desain sistem lanjutan yang akan dibuat dengan menggambarkan sebuah model sistem untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

4. Pembuatan sistem

Pada tahap ini mencakup pembuatan sistem baru (*hardware* dan *software*) dengan alat bantu yang digunakan antara lain My SQL dan PHP.

5. Implementasi sistem

Pada tahap ini meliputi proses persiapan sistem (penginstalan *database* dan program baru), konversi ke sistem yang baru, pelatihan bagi pengguna, pengujian sistem dan pengoperasian sistem.

6. Pemeliharaan sistem

Tahapan pemeliharaan sistem mencakup seluruh proses yang diperlukan untuk menjamin kelangsungan, kelancaran dan penyempurnaan sistem yang telah dioperasikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembuatan dapat terurut dan terarah, maka penulisan skripsi ini dikelompokkan kedalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menguraikan latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, terdiri dari teori-teori dasar umum dan teori-teori khusus.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Bab ini menguraikan riwayat perusahaan, struktur organisasi, wewenang dan tanggung jawab, prosedur yang sedang berjalan, permasalahan yang dihadapi, analisis sistem, dan alternatif pemecahan masalah.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan tentang rancangan system logis dan rancangan sistem fisik terdiri dari model proses data, dan model data. Akan diuraikan juga tentang rancangan program yang terdiri dari logika program, rancangan antar muka, dan rancangan keluaran.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dari penerapan sistem baru beserta saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam pengembangan sistem yang baru.

BAB 5

PENUTUP

Dalam penulisan bab ini, penulis mencoba memberikan beberapa kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab terdahulu.

5.1 Kesimpulan

Dari Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management PT. Djarum Mas Unggul Palembang yang dibuat penulis, maka kesimpulan yang dapat diambil di antaranya adalah.

1. Merancang dan menganalisis kebutuhan informasi produk yang diinginkan pelanggan dapat memberikan kebutuhan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dapat diberikan dengan cepat.
2. Menciptakan aplikasi pemasaran berbasis web yang dapat digunakan memperkenalkan produk dan memberikan informasi berita yang dimiliki perusahaan kepada pelanggan dapat membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan berita yang diinginkannya.
3. Menciptakan aplikasi customer service yang dapat memberikan pelayanan yang baik, dan memuaskan dapat menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

```
<td width="19%" height="31">USERNAME</td>
<td width="81%"><input type="text" name="username" maxlength="12"></td>
</tr>
<tr>
<td height="32">PASSWORD</td>
<td height="32"><input type="password" name="password"
maxlength="12"></td>
</tr>
<tr>
<td height="66">KOMFIRMASI PASSWORD </td>
<td height="66"><input type="password" name="komfirmasi"
maxlength="12"></td>
</tr>
<tr>
<td height="66"><input type="submit" name="save" value="BUAT"></td>
<td height="66"><input type="submit" name="cancel" value="BATAL"></td>
</tr>
<tr>
<td height="66" colspan="2">&nbsp;</td>
</tr>
</table>
</form>
<?php
include("KONEKSI.php");
```



PT. DJARUM EMAS UNGGUL

PABRIK MINUMAN RINGAN & AIR MINUM DALAM KEMASAN

Pabrik : Jl. HBR. Motik No.1857 Km.8 Palembang - 30152

Telp. 0711- 410338, 410736, 410968 Fax. 410969



Palembang, 03 januari 2011

Nomor : 070/MK/XII/2011

Lamp : -

Perihal : Selesai Skripsi

Kepada :

Yth; Pimpinan
STMIK MDP
Jln. Rajawali No.14
Palembang

Dengan Hormat,

Dengan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

No.	Nama	NPM	Program Studi
1.	Safriansyah.A	2006260124	SistemInformasi Kekhususan Akuntansi

Telah selesai melakukan pengambilan data di perusahaan PT.Djarum Mas Unggul Palembang dari bulan Oktober sampai bulan Januari.

Demikian surat ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

