
STMIK MDP

Program Studi Sistem informasi Kekhususan Komputerisasi Akuntansi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2011/2012

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA PT INDAH JAYA EXPRESS PALEMBANG**

Apriyanti	2007260114
Tarwati	2007260041
Pembimbing	Dien Novita, S.Si, M.T.I

Abstrak

Dalam sebuah industri jasa, faktor yang menentukan suatu keberhasilan sebuah industri jasa terhadap pesaingnya adalah kepuasan pelanggan dan kualitas dari jasa yang dihasilkan. Seringkali pelanggan merasa tidak puas atas jasa yang diberi perusahaan sehingga dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan dan pada akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan pesaing. Oleh karena itu, kami merasa bahwa perusahaan perlu mengetahui, seperti apa produk jasa yang harus diberikan perusahaan kepada pelanggan dan mengenal pelanggan lebih dekat.

Cara dan strategi untuk mengenal dan membangun hubungan dengan pelanggan serta mengelolanya dikenal dengan *Customer Relationship Management*. Adapun metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu: (1) Metode Analisis yang mencakup SWOT, CSF dan analisa kuesioner, (2) Metode Perancangan yang mencakup perancangan basis data, perancangan proses, perancangan tampilan layar dan struktur menu.

Sistem yang diterapkan di perusahaan yang kami survei saat ini ternyata masih banyak kekurangan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan. Dari perancangan sistem yang diusulkan, kami berusaha memperbaiki kekurangan yang ada, dengan perbaikan dan penambahan ini, sistem yang berjalan di perusahaan menjadi lebih baik yang berguna untuk meningkatkan hubungan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : CRM, analisis dan perancangan, situs web.

Abstrak

In a service industry, the factors that determine the success of a service industry to its competitors is customer satisfaction and quality of services produced. Often customers are not satisfied for a given service firm that can lead to declining levels of customer satisfaction and ultimately customer switching to a competitor. Therefore, we feel that the company needs to know, what kind of products that companies must provide service to customers and get to know customers more closely.

Ways and strategies to recognize and build relationships with customers and manage known as Customer Relationship Management. The method used in the writing of this thesis are: (1) The method includes SWOT analysis, CSF and analysis of questionnaires, (2) The design method that includes database design, design process, design and structure of the menu screen.

System implemented in the companies that we surveyed currently there are still many shortcomings in service delivery to customers and prospective customers. Of the proposed system design, we tried to fix existing deficiencies, with improvements and additions, the system is running on the company for the better that is useful for improving relations and customer satisfaction.

Keywords: CRM, analysis and design, web site.

1.1 Latar belakang

PT INDAH JAYA EXPRESS merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi pengiriman barang dan dokumen secara cepat, menyediakan pengiriman barang dan dokumen dengan tujuan kesemua provinsi yang ada di Indonesia. Selama ini masyarakat maupun perusahaan-perusahaan masih belum mengetahui mengenai PT Indah Jaya, sehingga pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman masih sedikit, hal ini mempengaruhi omset pengiriman menjadi belum maksimal. Dalam menawarkan jasa pengiriman untuk mencari pelanggan selama ini PT. Indah Jaya mempromosikan secara mendatangi langsung tempat perusahaan-perusahaan untuk menawarkan jasa pengiriman sehingga memerlukan banyak waktu dan tenaga. Selain itu mengenai pelayanan yang diberikan PT Indah Jaya ke pelanggan selama ini belum memuaskan karena pelanggan tidak menerima informasi dari bagian administrasi mengenai pengiriman paket dan dokumen sehingga pelanggan kurang yakin kiriman tersebut sudah atau belum dikirim dan diterima oleh pihak penerima.

Berdasarkan masalah tersebut yang mendorong kami untuk menyusun laporan Skripsi dengan judul “**ANALISIS DAN PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PT INDAH JAYA EXPRESS PALEMBANG**”.

1.2 Perumusan Masalah

Dalam berkembangnya PT INDAH JAYA EXPRESS Palembang, ada beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu sebagai berikut:

1. Pengecekan barang yang dilakukan masih secara manual oleh administrasi untuk memastikan barang tersebut sudah diterima ke pihak penerima atau belum.
2. Untuk mencari pelanggan PT Indah Jaya harus bersusah payah untuk mendatangi langsung tempat perusahaan-perusahaan guna menawarkan jasa mereka.
3. Kurang jelasnya informasi yang diterima pelanggan mengenai pelayanan pengiriman paket dan dokumen pada PT Indah Jaya Express Palembang

1.3 Ruang Lingkup

Adanya ruang lingkup bertujuan untuk mengarahkan kegiatan penelitian agar tidak menyimpang, hal tersebut dikarenakan permasalahan yang ada sifatnya kompleks, selain itu agar lebih memudahkan dalam pembahasan. Sehingga tujuan pembangunan sistem dapat tercapai. Ruang lingkup dalam pengembangan sistem ini adalah sebagai berikut :

1. Proses pengolahan data informasi pelanggan, mengenai tarif dan informasi pengiriman.
2. Proses pemasaran untuk mencari pelanggan agar menggunakan jasa pengiriman pada PT Indah Jaya Express Palembang.
3. Penerapan aplikasi difokuskan pada aplikasi CRM.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

1. Memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan pengiriman paket dan dokumen.
2. Perusahaan dapat menjalin dan menjaga hubungan dengan pelanggan
3. Untuk dapat mengetahui informasi mengenai pelayanan pengiriman paket dan dokumen jika sudah berlangganan pada PT Indah Jaya Express Palembang.

1.4.2 Manfaat

1. Pelanggan akan lebih mudah dalam menerima informasi tentang perkembangan pengiriman barang dan tidak perlu membuang banyak waktu untuk mengecek barang dan dokumen yang dikirimkan sudah diterima atau belum.
2. Pelanggan bisa langsung berlangganan melalui *web site* tanpa harus staf PT Indah Jaya datang langsung guna mempromosikan jasa mereka kepada pelanggan.
3. Pelanggan bisa mengetahui secara cepat dan jelas mengenai pelayanan pengiriman pada PT Indah Jaya Express Palembang.

1.5 Metodologi

Metodologi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode **Iterasi (Iterative)**. Metode iterasi adalah metode dimana setiap tahapan / fase pengembangan system dilaksanakan dengan memakai teknik pengulangan dimana suatu proses dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan (Whitten, Jeffery L 2006)

Dalam metode ini, terdapat 6 fase pengembangan sistem, yaitu :

1. *Survei System*

Pada fase ini, terdapat pendefinisian dari permasalahan yang ada untuk menentukan ruang lingkup, menentukan metodologi yang digunakan, serta membuat jadwal kegiatan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, *observasi*, dan dokumentasi.

2. *Analisis Sistem*

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

3. *Desain System*

Fase ini menyatakan bagaimana sebuah desain *system* lanjutan yang akan dibuat dengan menggambarkan sebuah model system untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

4. *Pembuatan System*

Pada fase ini, dilakukan pembuatan sistem baru (*hardware* dan *software*) dengan alat bantu yang digunakan antara lain *MySQL*, bahasa pemrograman *PHP*.

5. *Implementasi System*

Pada fase ini, dilakukan penginstalan *database* dan program baru, pelatihan bagi pengguna dan konversi ke sistem yang baru.

6. *Pemeliharaan Sistem*

Setelah sistem dioperasikan, maka dibutuhkan dukungan sistem yang berkesinambungan agar sisa siklus hidup sistem tetap berguna, produktif, dan optimal.

2.1 CRM

2.1.1 Pengertian CRM

Adapun beberapa pengertian CRM menurut para ahli, yaitu :

CRM merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling ke pesaing. Dalam hal ini perusahaan memberikan sentuhan pelayanan individual dengan memperlakukan pelanggan sebagai raja. Perusahaan memerlukan *database* pelanggan yang berisi mengenai informasi pelanggan yang terperinci yang memegang peranan penting dalam CRM. Informasi ini merupakan asset yang sangat berharga bagi pihak perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (Vanessa Gaffar 2007, h.9).

2.1.2 Tujuan CRM

Tujuan utama dari CRM adalah untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan mengubahnya menjadi pelanggan yang loyal atau pelanggan yang potensial bagi perusahaan. Menurut Stewart Deck, jika CRM tersebut berjalan dengan lancar, maka diharapkan suatu bisnis akan :

1. Menyediakan pelayanan kepada pelanggan dengan lebih cepat dan baik.
2. Membuat *call center* lebih efisien.
3. Melakukan *cross-sell products* dengan lebih efisien.
4. Membantu para staf penjualan melakukan penjualan dengan lebih cepat.
5. Menyederhanakan proses penjualan dan pemasaran.
6. Mendapatkan pelanggan baru.
7. Meningkatkan pendapatan pelanggan.

2.5.1 Analisis Permasalahan

Tujuan fase analisis masalah adalah mempelajari dan memahami bidang masalah dengan cukup baik untuk secara menyeluruh menganalisis masalah, kesempatan dan batasannya.

2.5.1.1 PIECES

Kerangka PIECES berguna untuk mengkategorikan masalah, kesempatan dan perintah. PIECES adalah kerangka praktis yang digunakan di dalam FAST. Tiap-tiap huruf pada PIECES mempunyai kategori tersendiri.

P kebutuhan untuk mengoreksi atau memperbaiki *performance/performa*.

I kebutuhan untuk mengoreksi atau memperbaiki *information/informasi* (dan data).

E kebutuhan untuk mengoreksi atau memperbaiki *economics/ekonomi*, mengendalikan biaya, atau meningkatkan keuntungan.

C kebutuhan untuk mengoreksi atau memperbaiki *control/kontrol keamanan*.

E kebutuhan untuk mengoreksi atau memperbaiki *efficiency/efisien orang dan proses*.

S kebutuhan untuk mengoreksi atau memperbaiki *service/layanan ke pelanggan, pemasok, rekan kerja, karyawan*.

2.5.2 Analisis Kebutuhan

Permodelan *use case* mengidentifikasi dan menggambarkan fungsi-fungsi sistem dengan menggunakan alat. Whitten (2004, h257) *Use case* adalah urutan langkah-langkah yang secara tindakan saling terkait (skenario), baik terotomatisasi maupun secara manual, untuk tujuan melengkapi satu tugas bisnis tunggal

2.5.3 Analisis Kelayakan

Analisis kelayakan adalah proses pengukuran kelayakan. Dimana kelayakan adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap organisasi. Whitten (2004, h.380).

Ada 4 pengujian kelayakan yaitu :

1. Kelayakan Operasional (*Operational Feasibility*)
2. Kelayakan Teknis (*Technical Feasibility*)
3. Kelayakan Jadwal (*Schedule Feasibility*)
4. Kelayakan Ekonomis (*Economic Feasibility*)

2.2 Perancangan Sistem

Perancangan sistem dapat berarti menyusun sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau sebagian untuk memperbaiki sistem yang telah ada. Dengan dikembangkan sistem yang baru, maka diharapkan terjadi peningkatan- peningkatan disistem yang baru.

2.6.1 Permodelan Proses

Permodelan proses adalah teknik yang digunakan untuk mengelola dan mendokumentasikan proses sistem. Pada permodelan proses terdapat dua versi yaitu *data flow diagram* versi DeMarco atau Yourdon dan *data flow diagram* versi Gane dan Sarson. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan *data flow diagram* versi Gane dan Sarson

2.6.2 Permodelan Data

2.6.2.1 EntityRelationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah model data yang menggunakan beberapa notasi untuk menggambarkan data dalam konteks entitas dan hubungan yang dideskripsikan oleh data tersebut Whitten (2006, h.281).

2.6.3 Bagan Alir

Bagan alir (*flowchart*) adalah bagan (*chart*) yang menunjukkan alir (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem secara logika. Bagan alir digunakan terutama untuk alat bantu komunikasi dan untuk dokumentasi. Jogyanto (2005, h.795)

2.3 Teknologi Basis Data

Basis data terdiri atas 2 kata, yaitu basis dan data. Basis kurang lebih dapat diartikan sebagai markas atau gudang, tempat bersarang / berkumpul. Sedangkan data adalah representasi fakta dunia nyata yang mewakili suatu objek seperti manusia (pegawai, siswa, pembeli, pelanggan), barang, hewan, peristiwa, konsep, keadaan, dan sebagainya, yang direkam dalam bentuk angka, huruf, simbol, teks, gambar, bunyi, atau kombinasinya. Fathansyah (2002, h.2).

2.4 PHP

2.8.1 Bahasa Pemograman Sistem

PHP merupakan singkatan dari "PHP: Hypertext Preprocessor", adalah sebuah bahasa scripting yang terpasang pada HTML. Sebagian besar sintaks mirip dengan bahasa Cold Fusion, Java, asp dan Perl, ditambah beberapa fungsi PHP yang spesifik. Tujuan utama bahasa ini adalah untuk memungkinkan perancang web untuk menulis halaman web dinamik dengan cepat (Dodit Suprianto, 2008, h.17).

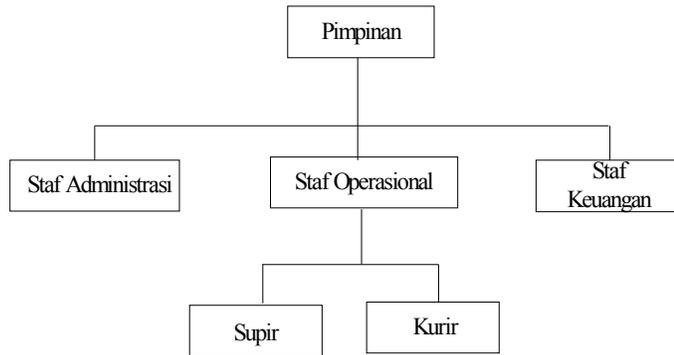
2.5 Pengertian SQL/ *Structure Query Language*

Ada banyak sekali bahasa basis data yang pernah dibuat untuk masing-masing DBMS. Namun pada akhirnya, yang menjadi bahasa standar adalah SQL.

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Indah Jaya Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman dokument dan barang. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1991 oleh Bapak Waruyo. Kegiatan utama PT Indah Jaya Express adalah pengiriman paket dan dokument ke semua propinsi yang ada di Indonesia. PT Indah jaya Express membuka cabang di seluruh Provinsi di seluruh Indonesia salah satunya Palembang. Di Palembang, PT Indah Jaya Express berdiri tahun 2005 dengan pendiri Ibu Yulia,SE yang beralamat di Jalan Abi Hasan kenten Palembang. Perusahaan ini memiliki SIUP dengan nomor 945/KPTS/SIUP-PK/2006 dan SITU dengan nomor 1046 tahun 2006.

3.1.1 Struktur Organisasi



3.2 Prosedur Sistem Berjalan

Pada saat ini dalam melayani Pengecekan kiriman, perubahan tarif pengiriman, dan pendaftaran untuk berlangganan, PT Indah Jaya Express Palembang selama ini dilakukan dengan telepon atau datang langsung ke kantor. Berikut merupakan sistem yang sedang berjalan saat ini:

Prosedur Pendaftaran untuk menjadi pelanggan

- Staff PT Indah Jaya Express datang langsung ke perusahaan-perusahaan guna menawarkan jasa pengiriman.
- Setelah pelanggan tertarik untuk berlangganan dengan PT Indah Jaya Express maka pelanggan mengkonfirmasi kepada PT Indah Jaya Express bahwa pelanggan berminat menjadi pelanggan tetap PT. Indah Jaya Express Palembang.
- Setelah PT. Indah Jaya Express menerima konfirmasi dari pelanggan, maka PT Indah Jaya Express datang ketempat perusahaan pelanggan tersebut guna mengisi formulir pendaftaran yang diperlukan untuk data pelanggan.
- Staff PT Indah Jaya Express memberikan data pelanggan baru kepada staff *customer service* guna untuk disimpan sebagai file didalam komputer.

Prosedur Pengecekan Barang

- Pelanggan dapat datang langsung ke kantor atau menghubungi melalui telepon apabila berminat untuk melakukan pengecekan kiriman barang.
- Bagian *customer service* menerima telepon atau melayani konsumen yang datang langsung kemudian memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan pelanggan.
- Setelah staf administrasi menerima informasi dari pelanggan maka staf administrasi mengecek file pengiriman secara manual.
- Setelah file pengiriman di cek, maka staff administrasi mengkonfirmasi kepada pelanggan bahwa barang kiriman sudah diterima ke penerima.

Prosedur perubahan tarif pengiriman barang yaitu :

Staff administrasi mengkonfirmasi kepada pelanggan melalui via telepon atau berupa selebar surat pemberitahuan untuk disampaikan kepada pelanggan agar pelanggan mengetahui daftar tarif terbaru.

3.3 Analisis Permasalahan

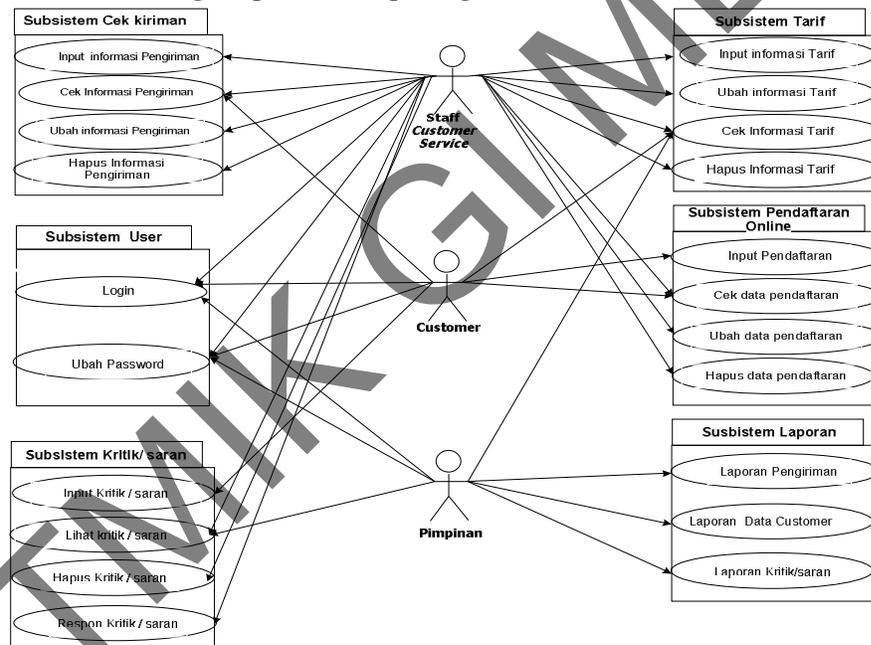
Didasarkan atas analisis dari prosedur sistem yang berjalan pada Analisis dan Perancangan CRM pada PT Indah Jaya Express Palembang, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang akan diuraikan dengan menggunakan kerangka PIECES dan tujuan perbaikan sistem yang dijabarkan dalam matriks sebab akibat.

3.3.1 Identifikasi Masalah

Hasil identifikasi masalah-masalah yang muncul dalam analisis dan perancangan *customer relationship management* pada PT Indah Jaya Express Palembang dengan menggunakan kerangka PIECES dapat dilihat pada Tabel 3.1.

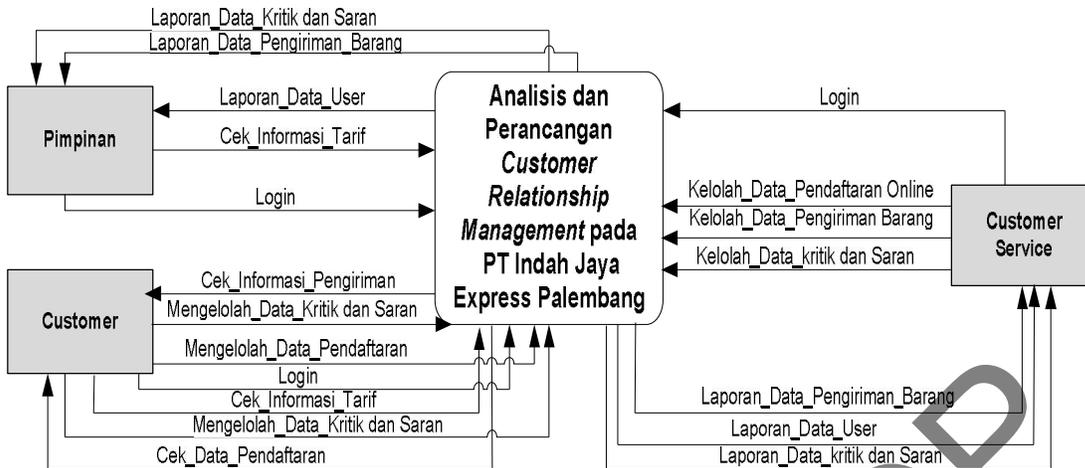
3.4 Analisis Kebutuhan

Tahapan analisis kebutuhan bertujuan untuk mendefinisikan pemecahan masalah dari sistem yang akan penulis kembangkan sesuai dengan pemecahan masalah yang telah didapatkan. Berikut untuk menganalisis kebutuhan sistem tersebut dapat digunakan alat bantu yaitu dengan *use case* yang ada pada PT Indah Jaya Express Palembang, dapat dilihat pada gambar 3.2



4.1.1.1 Diagram Konteks

Diagram konteks sistem dibuat untuk menentukan lingkup proyek awal. Diagram aliran data konteks ini hanya menunjukkan antar muka utama system dengan lingkungannya. Gambar 4.1 menunjukkan diagram konteks *system* yang diusulkan.



4.1.1.2 Diagram Dekomposisi

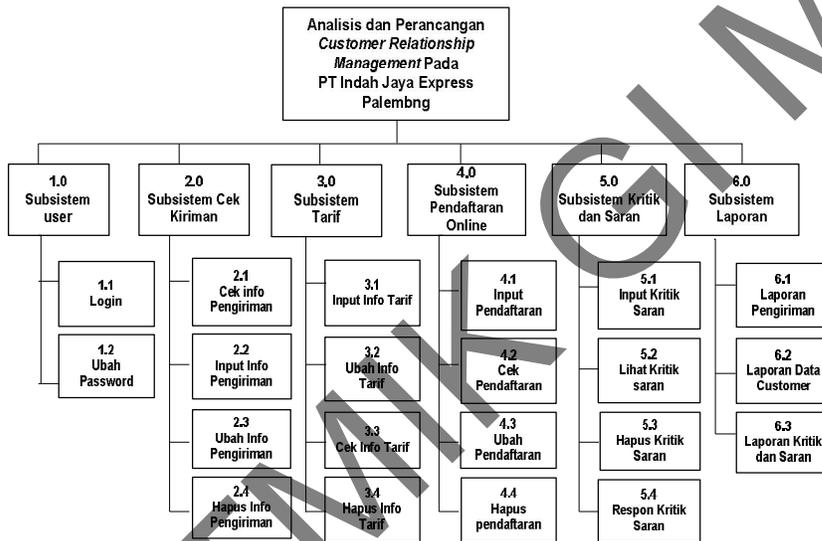
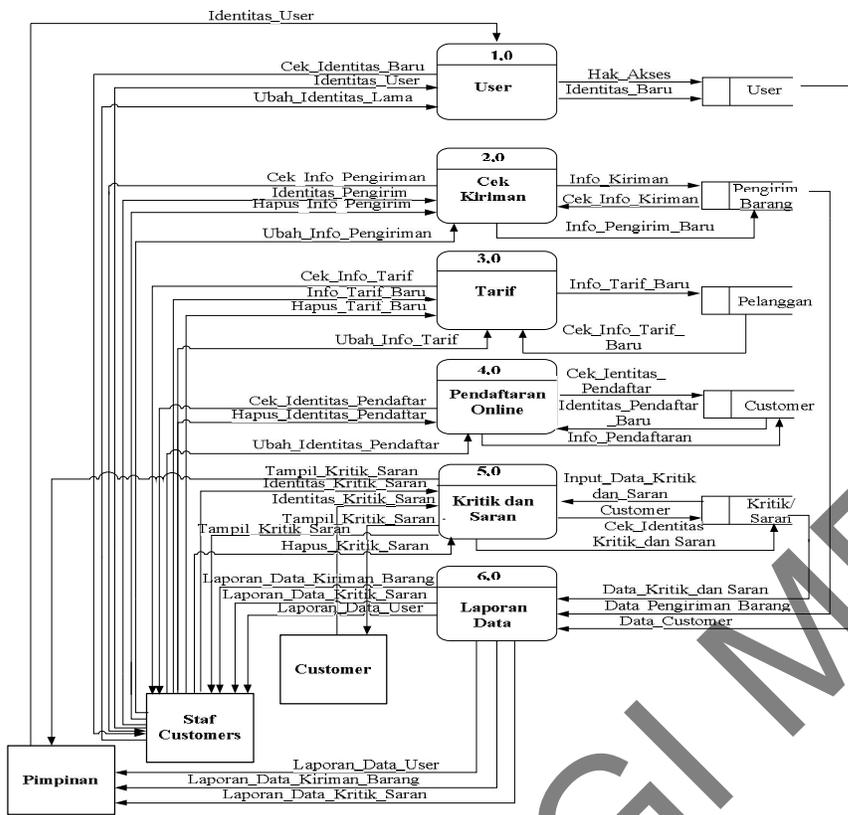


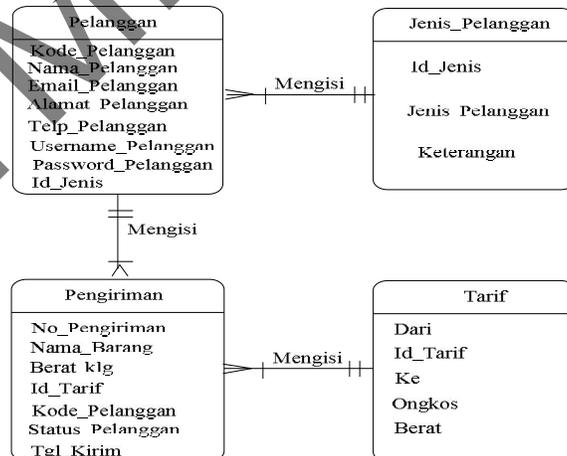
Diagram Sistem Logis



4.1.2 Model Data

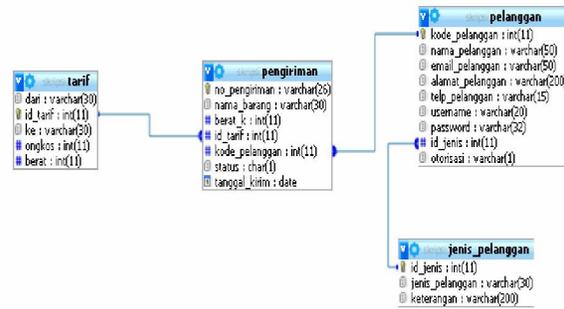
4.1.2.2 ERD (Entity Relationship Diagram)

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah model data yang menggunakan beberapa notasi untuk menggambarkan data dalam konteks entitas dan hubungan yang dideskripsikan oleh data tersebut. (Whitten 2004, h.281)



4.2.2.2 Relasi Antar Tabel

Tabel-tabel yang ada pada basis data digambarkan sebagai entitas dan saling berelasi. Relasi-relasi antar tabel ditunjukkan pada gambar 4.60.

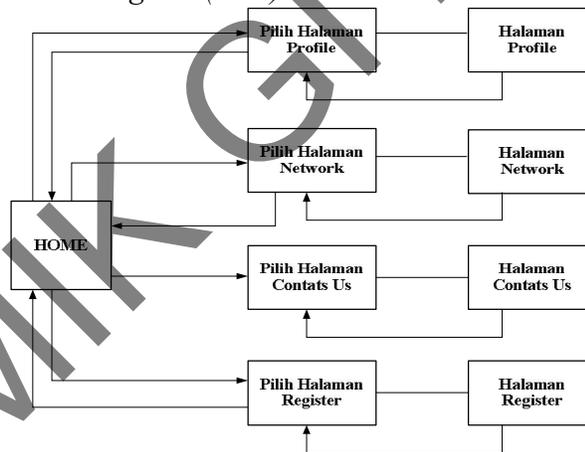


4.3 Rancangan Program

4.3.1 Logika Program

State Transition Diagram (STD) merupakan diagram yang menjelaskan secara rinci langkah-langkah dari proses program.

1. State Transition Diagram (STD)



3.2 Rancangan Antarmuka



5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis telah diselesaikannya *Analisis dan Perancangan Customer Relationship Management* pada PT Indah Jaya Express Palembang antara lain sebagai berikut :

1. Ternyata membangun system CRM dengan menggunakan metodologi interaksi lebih memberikan banyak manfaat serta keuntungan dalam pengembangan system informasi dalam perusahaan tersebut.
2. Dengan adanya basis data untuk penyimpanan data, maka data dapat disimpan dalam waktu yang lama dan dapat digunakan kembali bila sewaktu-waktu diperlukan.
3. Website ini mampu memberikan informasi yang jauh lebih lengkap mengenai pengiriman barang kepada pelanggan. Selain itu para pelanggan dapat memperoleh informasi tersebut tanpa harus datang ketempat, namun cukup mengunjunginya melalui website PT Indah Jaya Express Palembang dan juga mempersingkat waktu bagi pelanggan dalam hal pengecekan pengiriman.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penulisan dan untuk dapat menunjang keberhasilan *Analisis dan Perancangan Customer Relationship Management* pada PT Indah Jaya Expres Palembang antara lain sebagai berikut :

1. Dengan menerapkan CRM pada PT Indah Jaya Express Palembang diharapkan dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan.
2. Diharapkan dengan adanya program CRM ini karyawan dapat lebih mengerti dan dapat mengoperasikan program tersebut.
3. Melakukan back-up data secara berkala untuk meminimalisasikan kemungkinan hilangnya data dari kejadian-kejadian yang tidak diharapkan.