
SISTEM INFORMASI COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEBSITE PADA CV. SUMBER ALAM TABARAK PALEMBANG

Fadli Agasi¹, Rendy Rusli.², Dien Novita³

STMIK GI MDP; Jl. Rajawali No. 14 Palembang, Telp: (0711) 376400,

Fax: (0711) 376360

Program Studi Sistem Informasi, STMIK GI MDP, Palembang

e-mail: [1fadliagasi@mhs.mdp.ac.id](mailto:fadliagasi@mhs.mdp.ac.id), [2Rendyrusli515@gmail.com](mailto:Rendyrusli515@gmail.com), [3dien@mdp.ac.id](mailto:dien@mdp.ac.id)

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi *Customer Relationship Management* berbasis *Website* pada CV. Sumber Alam Tabarak Palembang untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada pelanggan seperti sarana media promosi produk, dan retur penjualan, serta pengolahan data pelanggan. Untuk mengidentifikasi permasalahan menggunakan kerangka *PIECES*. Dalam pembuatan *system* digunakan alat bantu yaitu notepad++ versi .6.3.2, *XAMP* versi 1.7.3, *MYSQL Database* versi 5.1.4, *phpMYAdmin Database Manager* versi 3.2.4, *Domain dan Hosting*. Metodologi yang digunakan adalah Metodologi *RUP*. Hasil dari rancang bangun dan implementasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih kepada pelanggan serta sebagai media promosi produk yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan nilai bagi perusahaan.

Kata kunci : *Customer Relationship Management Website, RUP, MYSQL*

Abstract

The purpose of writing this research is to build the application Customer Relationship Management Based On Website for CV. Sumber Alam Tabarak Palembang to provide more services to customers such as media means product promotion, After sales service, and customer data processing. To identify problems using analysis PIECES framework. In making the system the author uses a tool that is notepad++ versi .6.3.2, XAMP version 1.7.3, MYSQL Database versi 5.1.4, phpMYAdmin Database Manager versi 3.2.4, Domain and Hosting The methodology used is the RUP Methodology. The result of the design and implementation is expected to assist the company in providing more services to customers As well as a product promotion media that can increase customer satisfaction and value for the company.

Kata kunci : *Customer Relationship Management Website, RUP, MYSQL.*

1. PENDAHULUAN

Saat ini strategi pemasaran sudah tidak lagi hanya berorientasi pada kualitas produksi saja, tetapi mengharuskan untuk melayani pelanggan dengan baik. Kualitas layanan kepada pelanggan yang menjadi kunci munculnya loyalitas terhadap perusahaan. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan perhatian dan layanan yang tinggi. Pelayanan bermutu tinggi yang dapat memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan.

Teknologi informasi yang semakin canggih di era modern dan serba praktis seperti sekarang ini menuntut perusahaan-perusahaan untuk terus berinovasi bukan hanya dalam kualitas produk saja tetapi pelayanan terhadap pelanggan sangat penting untuk mendapatkan loyalitas para pelanggan agar dapat memenangkan persaingan bisnis. Oleh karena itu CV. SUMBER ALAM TABARAK yang bergerak dibidang produsen beton menyadari pentingnya menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk meningkatkan nilai bagi perusahaan. Terlebih lagi sasaran pelanggan CV. SUMBER ALAM TABARAK adalah perusahaan-perusahaan jasa konstruksi, yang sangat teliti dan cermat dalam menentukan spesifikasi kebutuhan konstruksi mereka. Kualitas produk dan harga merupakan hal yang penting bagi pelanggan dalam menentukan kebutuhannya, namun pelayanan terhadap pelanggan juga sangat penting untuk menunjang kedua hal tersebut sebagai pertimbangan pelanggan untuk memilih produk. banyaknya kompetitor dibidang yang sejenis membuat CV. SUMBER ALAM TABARAK harus memberikan hal yang berbeda dari kompetitor lainnya disamping dalam persaingan kualitas dan harga produk. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu strategi yang ingin di implementasikan oleh CV. SUMBER ALAM TABARAK untuk mendapatkan loyalitas pelanggan lama serta menjadi daya tarik untuk mendapatkan pelanggan baru.

Customer Relationship Management yang selama ini diterapkan dinilai masih kurang maksimal, terlebih lagi semua pelanggan ingin diprioritaskan atau didahulukan sehingga membuat admin sulit untuk menentukan prioritas bagi pelanggan. Selain itu keterlambatan barang yang dipesan dari jadwal yang telah ditentukan perusahaan menimbulkan rasa kecewa pelanggan. Serta perusahaan dinilai lamban dalam menangani keluhan-keluhan pelanggan sehingga pelanggan merasa terabaikan.

Berdasarkan masalah tersebut penulis bermaksud untuk mengangkat judul **“Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Website pada CV. SUMBER ALAM TABARAK Palembang”**. Diharapkan sistem yang telah dirancang nantinya akan berguna, bermanfaat, dan dapat diterapkan sebagaimana mestinya.

2. METODELOGI PENELITIAN

Metodologi yang digunakan adalah metodologi RUP (*Rational Unified Process*). RUP adalah tahapan pengembangan sistem secara iteratif khusus untuk pemrograman berorientasi objek. Dalam metodologi RUP, tahapan-tahapan tersebut dilaksanakan dengan memakai teknik pengembangan perangkat lunak dimana suatu proses dilakukan secara berulang-ulang (*iterative*) sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Dalam metode ini terdapat 4 fase pengembangan sistem, yaitu :

1. Permulaan (*Inception*)

Pada tahap ini lebih pada memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan (*business modeling*) dan mendefinisikan kebutuhan akan sistem yang akan dibuat (*requirements*).

2. Perencanaan (*Elaboration*)

Pada tahap ini lebih pada analisis dan desain sistem serta implementasi sistem yang fokus pada purwarupa sistem (*prototype*).

3. Konstruksi (*Construction*)

Pada tahap ini lebih pada implementasi dan pengujian sistem yang fokus pada implementasi perangkat lunak pada kode program dan menghasilkan produk perangkat

lunak dimana menjadi syarat dari *Initial Operational Capability Milestone* atau batas/tonggak kemampuan operasional awal.

4. Transisi (*Transition*)

Pada tahap ini lebih pada *deployment* atau instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh *user*. Aktifitas pada tahap ini termasuk pada pelatihan bagi *user*, pemeliharaan dan pengujian sistem apakah sudah memenuhi harapan *user*. [1].

2.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Sistem informasi adalah cara yang terorganisir untuk mengumpulkan, memasukkan dan memproses data dan menyimpannya, mengelola, mengontrol dan melaporkannya sehingga dapat mendukung perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan

Karakteristik sistem informasi menurut komponen sistem informasi terdiri dari: [2].

1. Batasan (*boundary*): Penggambaran dari suatu elemen atau unsur mana yang termasuk di dalam sistem dan mana yang di luar sistem.[3]
 2. Lingkungan (*environment*): Segala sesuatu di luar sistem, lingkungan yang menyediakan asumsi, kendala, dan *input* terhadap suatu sistem
 3. Masukan (*input*) : Sumber daya (data, bahan baku, peralatan, energi) dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.
 4. Keluaran (*output*: Sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layar komputer, barang jadi) yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam suatu sistem.
 5. Komponen (*component*) : Kegiatan-kegiatan atau proses dalam suatu sistem yang mentransformasikan *input* menjadi bentuk setengah jadi atau *ouput*. Komponen ini bisa merupakan subsistem dari sebuah sistem.
 6. Penghubung (*interface*) : Tempat dimana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.
 7. Penyimpanan (*storage*) : Area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan baku, dan sebagainya. Penyimpanan merupakan suatu media penyangga diantara komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama.
-

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Permasalahan

Untuk dapat mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh CV. Sumber Alam Tabarak, maka dibuat kerangka kerja pemecahan masalah, kerangka kerja pemecahan masalah yang digunakan yaitu kerangka *PIECES*:

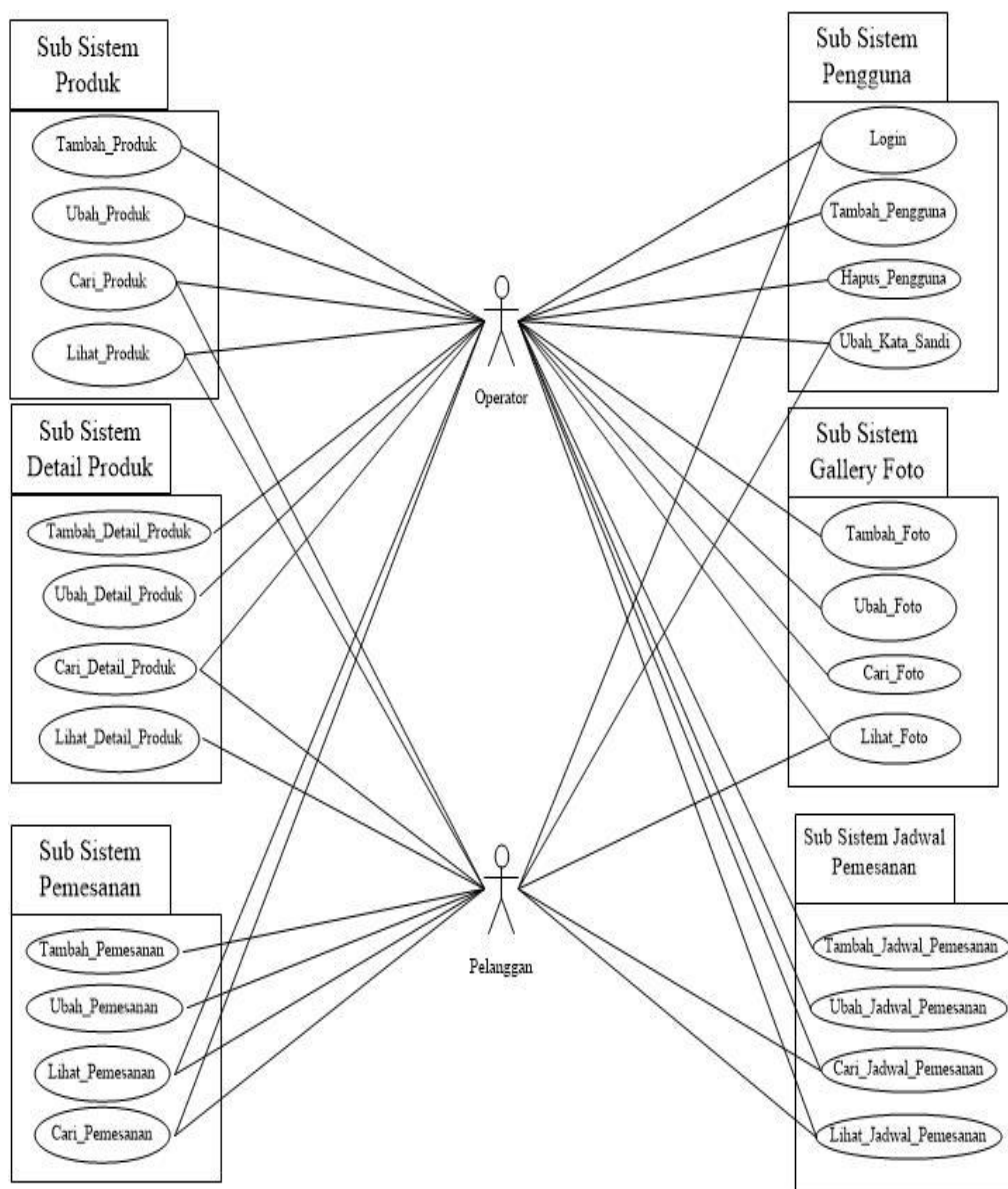
Tabel 1 *PIECES*

1.	<i>Performance</i> (Kinerja)	1. Lambatnya respon dalam menangani keluhan pelanggan mengenai retur barang yang rusak pada saat pengiriman. 2. Kesulitan dalam melakukan pencarian data pelanggan yang potensial.
2.	<i>Information</i> (Informasi)	1. Informasi promosi, detail produk, dan produk terbaru, jadwal produksi barang, belum didapatkan oleh pelanggan secara cepat dan akurat. 2. Terbatasnya media informasi yang digunakan pada saat ini karna hanya menggunakan media cetak.
3.	<i>Economics</i> (Ekonomi)	Pengeluaran biaya yang berlebihan untuk penggunaan kertas dan media cetak dalam penyampaian informasi dan promosi kepada pelanggan mengenai CV. Sumber Alam Tabarak.
4.	<i>Control</i> (Kontrol dan Keamanan)	Tidak adanya batasan dalam akses data yang tersedia sehingga data tersebut bisa diakses oleh banyak orang.
5.	<i>Efficiency</i> (Efisiensi Waktu)	Informasi mengenai produk, dan layanan terbaru dari CV. Sumber Alam Tabarak belum dapat diakses atau diterima oleh pelanggan secara cepat.
6.	<i>Service</i> (Layanan ke Pelanggan)	Media penyampaian informasi maupun <i>sharing</i> masih terbatas, khususnya pelanggan yang berada didaerah luar kota.

3.2 Perancangan Dengan Menggunakan UML

3.2.1 Analisis Kebutuhan

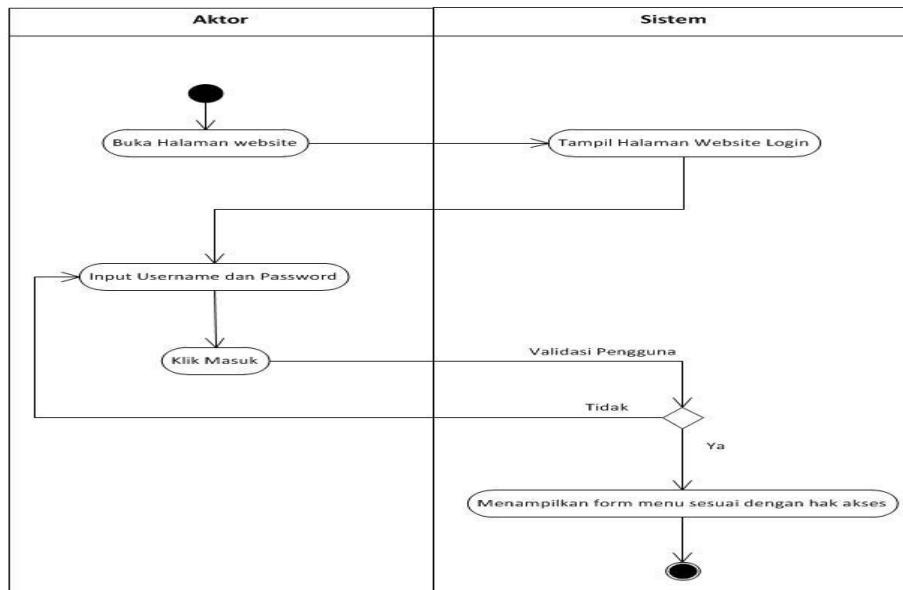
Dalam melakukan analisis kebutuhan, penulis menggunakan *use case*. Tujuan dari pembuatan *use case* adalah untuk mendapatkan dan menganalisis kebutuhan, menganalisis informasi persyaratan yang cukup untuk mempersiapkan model yang mengkomunikasikan apa yang diperlukan dari segi pengguna, tentang bagaimana sistem akan dibangun dan diimplementasikan. Berikut gambar 1 (satu) merupakan *use case* dari analisis kebutuhan:



Gambar 1 Diagram Use Case

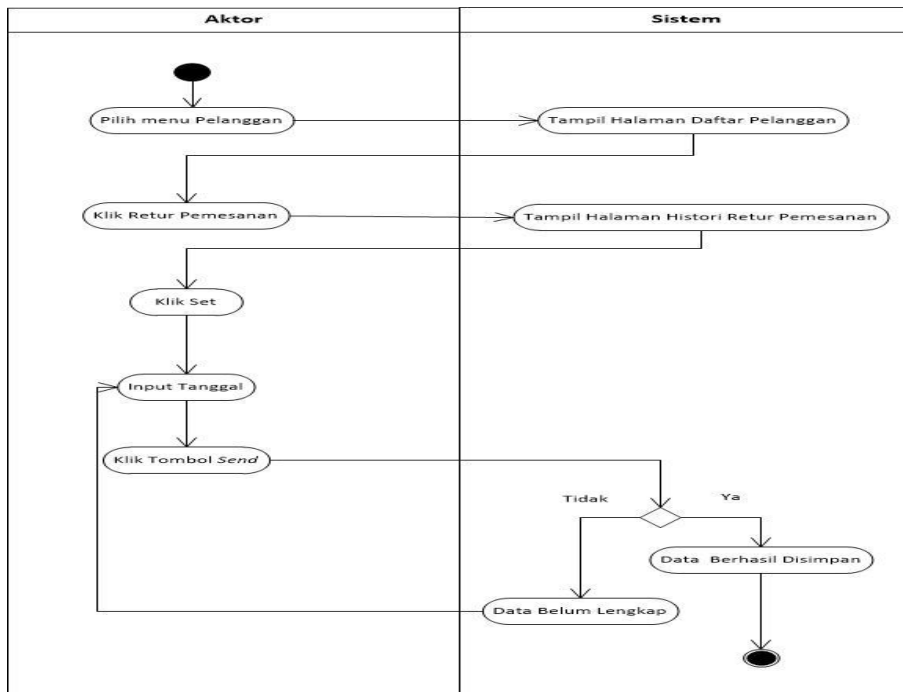
3.2.2 Activity Diagram

Activity Diagram aktivitas menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah system atau proses bisnis. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh system. Berikut adalah Activity Diagram *Login* yang digunakan untuk memulai penggunaan dan memilih hak akses masing-masing saat menggunakan sistem. Pengguna akan menggunakan *ID* dan *Password*, kemudian sistem akan mencocokkan dengan data pengguna yang ada di basis data. Berikut gambar 2 (dua) merupakan gambar dari activity diagram *login*:



Gambar 2 Activity Diagram Login

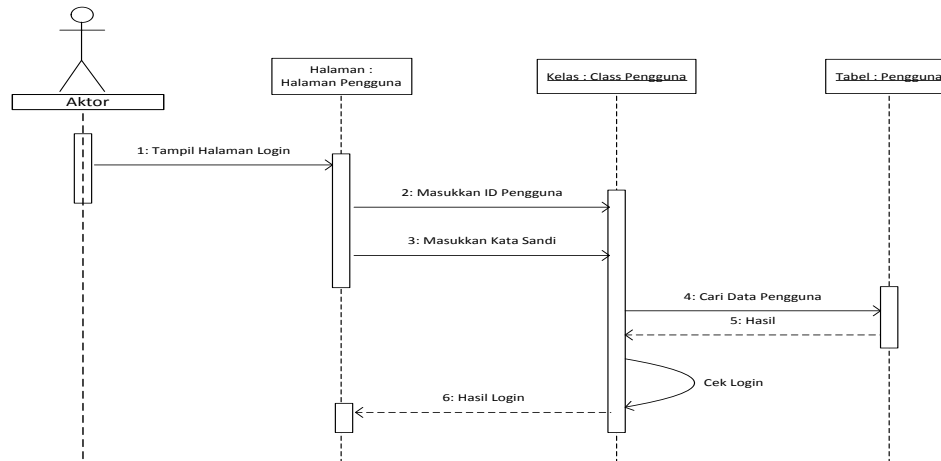
Berikut gambar 3 (tiga) merupakan gambar dari activity diagram konfirmasi retur barang:



Gambar 3 Activity Diagram Konfirmasi Retur Barang

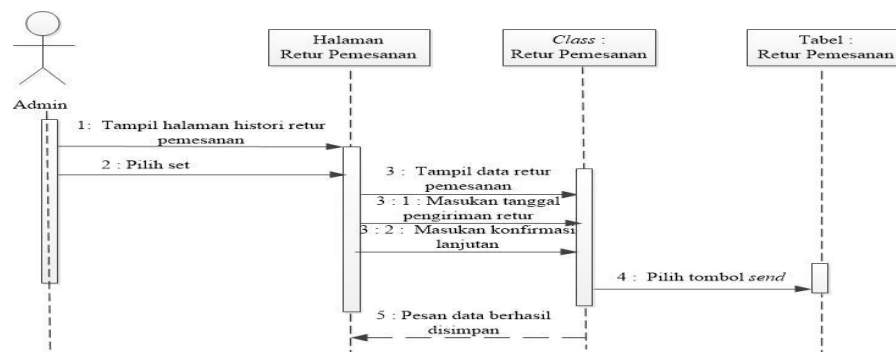
3.2.4 Sequence Diagram

Diagram sekuen (*sequence diagram*) menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan *message* yang dikirimkan dan diterima antar objek. Berikut adalah gambar *Sequence Diagram Login*, dimana diagram menjelaskan kegiatan *login* ke dalam system dapat dilihat pada gambar 4 (empat) di bawah ini:



Gambar 4 *Sequence Diagram login*

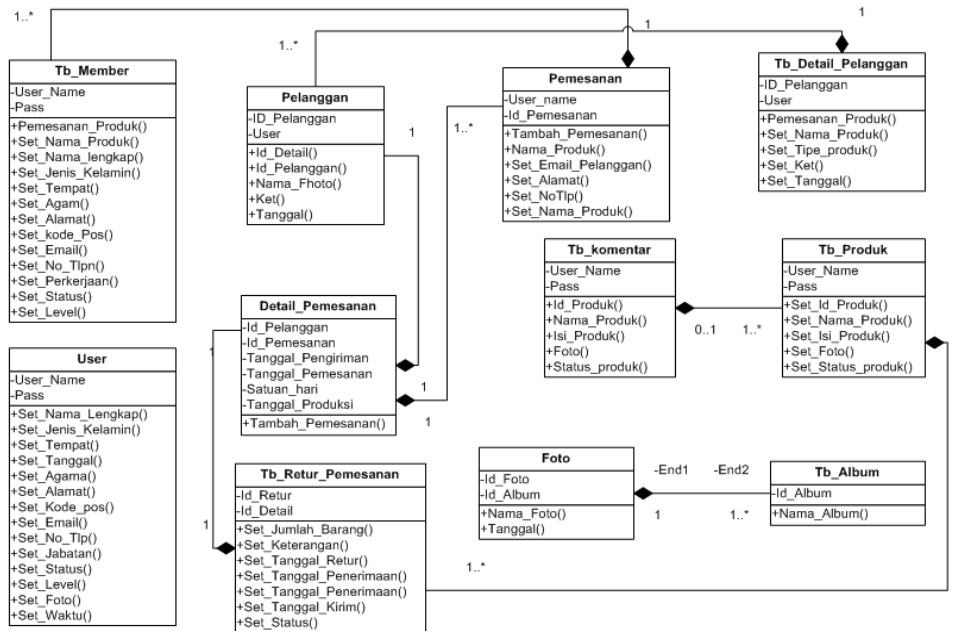
Berikut adalah gambar *Sequence Diagram* konfirmasi retur barang, dimana diagram menjelaskan kegiatan konfirmasi retur barang ke dalam system dapat dilihat pada gambar 5 (lima) di bawah ini:



Gambar 5 *Sequence Diagram Konfirmasi Retur Pemesanan*

3.3 Rancangan Arsitektur Sistem

Rancangan *database* dari sistem yang dibangun menggunakan *class* diagram dimana *class* diagram menjelaskan *class-class* yang ada pada sistem yang dibangun. Seperti gambar 6 (enam) berikut:

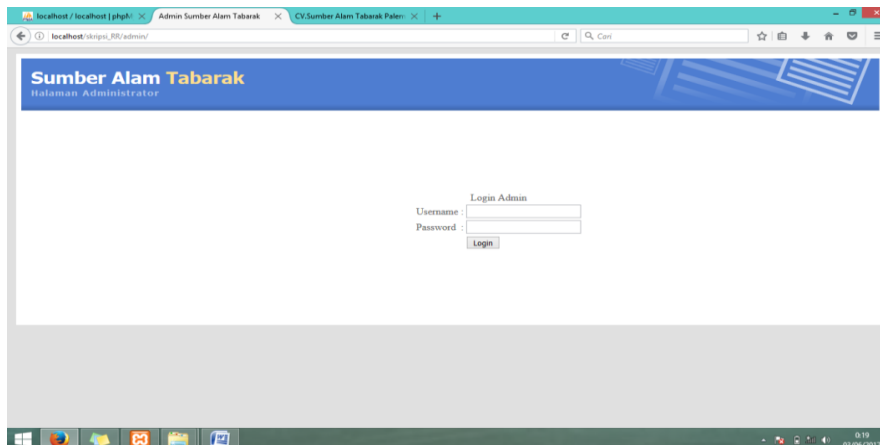


Gambar 6 Class Diagram

3.4 Rancangan Antarmuka

3.4.1 Antarmuka bagian Tampilan Login

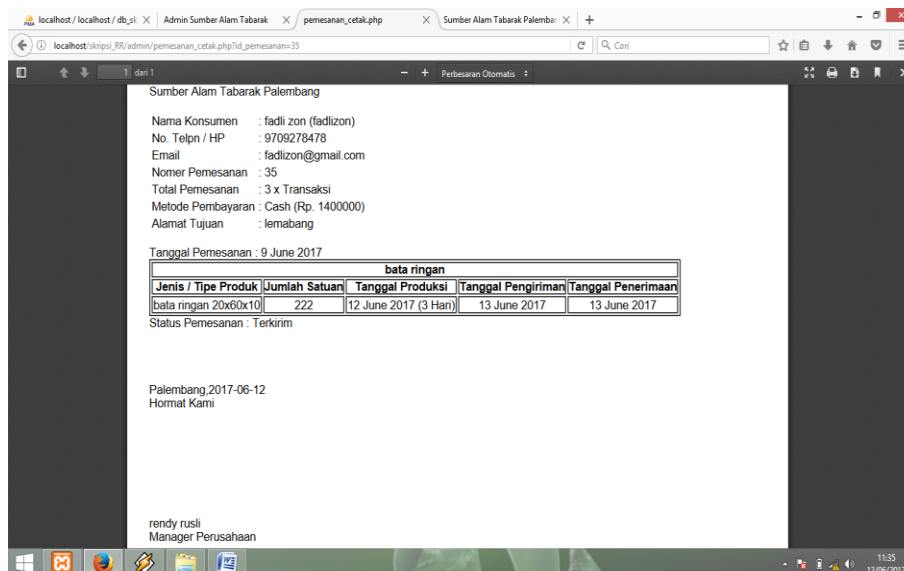
Tampilan antarmuka yang digunakan pada Sistem website CV. Sumber Alam Tabarak Palembang seperti gambar 7 (tujuh) berikut:



Gambar 7 Tampilan Login

3.4.2 Antarmuka bagian Cetak Pemesanan

Pemesanan digunakan sebagai tanda bukti pemesanan dan penerimaan barang pada pelanggan. Seperti gambar 8 (delapan) berikut ini:



Gambar 8 Cetak Pemesanan

4. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Website* yang dibangun dapat mempermudah karyawan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan.
2. *Website* yang dibangun dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi pemesanan barang walaupun dengan jarak yang jauh.
3. *Website* yang dibangun diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

5. SARAN

Adapun saran yang diberikan oleh penulis untuk CV. Sumber Alam Tabarak yaitu sebagai berikut :

1. Mengembangkan fitur-fitur pada *website* untuk lebih memuaskan pelanggan.
2. Perlu Perawatan dan pengembangan sistem dengan baik.
3. Melakukan *update* secara rutin agar dapat menarik minat para pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dengan kerendahan hati kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini antara lain:

1. Tuhan YME yang telah memberikan kesempatan, petunjuk, kesehatan jasmani dan rohani yang membuat hidup ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
2. Bapak Johannes Petrus, S.Kom, M.T.I., CFP[®] selaku Ketua STMIK GI MDP.
3. Ibu Desy Iba Ricoida, S.T., M.T.I, selaku Pembantu Ketua I STMIK GI MDP.
4. Ibu Yulistia, S.Kom, M.T.I., selaku Pembantu Ketua II STMIK GI MDP.
5. Bapak Antonius Wahyu S., S.Kom, M.T.I, selaku Pembantu Ketua III STMIK GI MDP.
6. Ibu Mardiani, S.Si., M.T.I, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK GI MDP.
7. Dien Novita, S.si., M.T.I, selaku Dosen Pembimbing Utama Penelitian yang selama ini telah meluangkan waktu serta pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
8. Segenap dosen STMIK MDP yang selama ini telah memberikan bimbingan akademis kepada penulis selama masa studi.
9. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
10. *Staff* perpustakaan STMIK MDP yang telah memberikan saran dan koreksi terhadap penulisan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.
12. Teman-teman seluruh STMIK MDP yang telah memberi dukungan kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Rosa, AS, dan Muhammad, S, 2011, *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*, Modula, Bandung.
- [2] Fattah, AAL, 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi offset, Yogyakarta.
- [3]Sutabri, T, 2012, *Analisis Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
-