

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*
PADA PT. DIRA SONITA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

**Angga Muliawan
09031481619016**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JULI
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN
MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*
PADA PT. DIRA SONITA**

Sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian
Studi di Program studi Sistem Informasi Profesional

Oleh

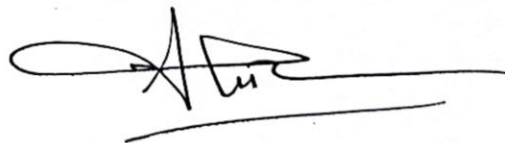
Angga Muliawan
09031481619016

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Palembang, 27 Agustus 2020
Pembimbing,



Fathoni, S.T., MMSI,
NIP. 197210182008121001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Agustus 2020

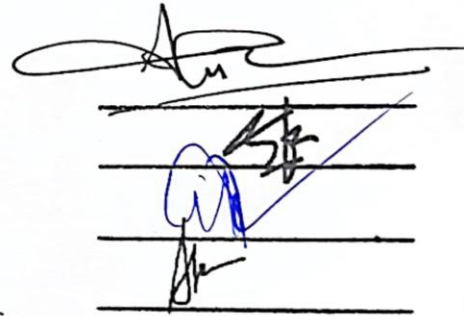
Tim Penguji :

Pembimbing I : Fathoni, S.T., MMSI.

Ketua Penguji : Ari Wedhasmara, M.T.

Penguji I : Jaidan Jauhari, M.T.

Penguji II : Allsela Meiriza, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angga Muliawan
NIM : 09031481619016
Prodi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* dengan menggunakan metode *User Centered Design* Pada PT. Dira Sonita

Hasil Pengecekan *software iThenticare/Turnitin*: 18%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 17 November 2020



Angga Muliawan
09031481619016

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Profil PT. Dira Sonita	6
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.3 <i>User Centered Design (UCD)</i>	9
2.4 <i>Website</i>	12
2.5 Diagram Konteks.....	13
2.6 Data Flow Diagram (DFD)	13
2.7 Entity Relationship Diagram (ERD)	15
2.8 <i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	15
2.9 <i>MySQL</i>	16

2.9	Referensi Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		18
3.1	Objek Penelitian	18
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3	Metode Pengembangan Sistem	19
BAB IV ANALISIS SISTEM.....		23
4.1	Definisi Lingkup Sistem.....	23
4.2	Pernyataan Masalah dan <i>Opportunities</i>	24
4.3	<i>Project Constrains</i> (Batasan Proyek)	26
4.4	Ide Solusi Tahap Awal	27
4.5	Ruang Lingkup Awal Proyek.....	27
4.6	Analisis Masalah pada Perusahaan.....	27
4.7	<i>RequirementAnalysis</i> (Analisis Kebutuhan)	33
4.8	<i>LogicalDesign</i> (Desain Logis)	36
4.9	Desain Basis Data.....	41
4.10	Rancangan <i>Interface</i>	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		48
5.1	Hasil Penerapan CRM	48
5.2	Hasil Implementasi.....	49
5.3	Pengujian Sistem	53
5.4	Hasil Pengujian	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		57

6.1 Kesimpulan	57
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Diagram Konteks 13
Gambar 2.2	Referensi Penelitian Terdahulu..... 17
Gambar 3.1	Metode Pengembangan Sistem <i>Waterfall</i> 20
Gambar 4.1	Penyebaran Informasi Alat Kesehatan 29
Gambar 4.2	Penilaian Tentang Proses Transaksi Service 30
Gambar 4.3	Diagram Konteks 37
Gambar 4.4	Diagram DFD 38
Gambar 4.5	Diagram DFD Level 1 Proses Login..... 39
Gambar 4.6	Diagram DFD Level 1 Kelola produk..... 39
Gambar 4.7	<i>ERD</i> 40
Gambar 4.8	Desain Halaman Utama..... 44
Gambar 4.9	Desain Tampilan Registrasi Pelanggan Baru 45
Gambar 4.10	Desain Kelola Produk 45
Gambar 4.11	Desain Kelola Pelanggan..... 46
Gambar 4.12	Desain Kelola Transaksi..... 46
Gambar 4.13	Desain Kelola Service 47
Gambar 4.14	Desain Halaman Forum..... 47
Gambar 5.1	Halaman Utama 49
Gambar 5.2	Halaman Registrasi 50
Gambar 5.3	Halaman Kelola Produk 50
Gambar 5.4	Halaman Kelola Pelanggan 51
Gambar 5.5	Halaman Kelola Transaksi 51
Gambar 5.6	Halaman Kelola Service 52
Gambar 5.7	Halaman Forum 52

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Simbol DFD	14
Tabel 2.2	Simbol ERD	15
Tabel 4.1	Tujuan Proyek	24
Tabel 4.2	<i>Problems, Opportunities, Objectives And Constraints Matr..</i>	31
Tabel 4.3	Klasifikasi Kebutuhan Nonfungsional	33
Tabel 4.4	<i>Desirable Requirement</i>	36
Tabel 4.5	Pelanggan	41
Tabel 4.6	Produk	42
Tabel 4.7	Transaksi.....	42
Tabel 4.8	Serrvice.....	43
Tabel 4.9	User	43
Tabel 5.1	Teknik Pengujian <i>Blackbox</i>	54
Tabel 5.2	Pengujian <i>Black-Box</i> Menu <i>Login</i>	55
Tabel 5.3	Pengujian <i>Blackbox</i> halaman registrasi pelanggan	55
Tabel 5.4	Pengujian <i>Blackbox</i> halaman pengelolaan data produk	56
Tabel 5.5	Pengujian <i>Blackbox</i> halaman data transaksi	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laboratorium adalah tempat riset ilmiah, eksperimen, pengukuran maupun pelatihan ilmiah, menurut Susilowati (2012). Laboratorium juga tidak terlepas dari pemakaian bahan-bahan yang tergolong sangat berbahaya bagi tubuh manusia. Keberadaan laboratorium khususnya dibidang kimia merupakan salah satu sarana yang penting demi mendukung tercapainya keberhasilan dalam proses penelitian. Sehingga laboratorium kimia harus dilengkapi dengan administrasi, tata ruang, laboran, bahan dan tentu saja alat-alat laboratorium yang memadai.

Ruang laboratorium kimia berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran kimia secara praktek yang sangat memerlukan berbagai peralatan khusus (Indrawan, 2015). Alat dan bahan kimia itu pun bisa didapatkan diberbagai toko atau perusahaan yang menjual barang tersebut.

PT. Dira Sonita merupakan salah satu agen resmi penjual alat dan bahan kimia di Kota Palembang yang sudah berdiri sejak tahun 1989 (Sumber: akta pendirian perusahaan) dan beralamatkan di Jalan Veteran, Lorong Masjid Al Rachmad No.270 D, 20 Ilir D. I, Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126, Indonesia. PT. Dira Sonita juga sudah berhasil menjual dan memasarkan produknya ke berbagai instansi maupun perorangan di Kota Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara awal pada bagian pemasaran PT. Dira Sonita, diketahui bahwa sistem penjualan dan pemasaran yang digunakan saat ini adalah dengan cara *direct selling* kepada pelanggan dan instansi terkait. Beberapa kendala ketika menggunakan sistem tersebut

adalah PT. Dira Sonita mengalami kesulitan dalam melakukan proses penjualan dan pemasaran untuk menjangkau pelanggan yang berasal dari luar Kota Palembang.

Selain itu PT. Dira Sonita juga masih menggunakan proses penjualan yang konvensional, yaitu pelanggan datang langsung ke PT. Dira Sonita. Bagian pemasaran PT. Dira Sonita juga menyebutkan seiring dengan semakin meningkatnya penjualan, semakin tinggi juga kegiatan operasional perusahaan yang membuat beberapa pelanggan mengeluhkan proses penjualan dan pemasaran yang berjalan lambat, kurang efektif dan efisien karena untuk hanya mengetahui informasi harga dan spesifikasi barang yang dibutuhkan, pelanggan harus menghubungi via telepon atau email bahkan datang langsung ke PT. Dira Sonita. Minimnya media transaksi pemesanan dan penjualan tersebut juga mengharuskan pelanggan menunggu karena bagian pemasaran harus membuka data daftar harga dan informasi produk yang diminta terlebih dahulu untuk diberikan kepada pelanggan.

Dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlu dibangun sistem penjualan dan pemasaran produk berbasis web yang mampu memberikan informasi dan harga suatu barang secara rinci serta layanan penawaran harga yang bisa digunakan dengan optimal oleh pengguna. Maka dari itu penulis membuat penyelesaian masalah tersebut dengan melakukan penelitian yang berjudul **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN* PADA PT. DIRA SONITA”**. Tujuan utama dari penerapan *customer relationship management* dengan menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* adalah untuk mempermudah pengguna menggunakan fasilitas yang tersedia dan mendapatkan informasi yang kompleks dari *website* tersebut.

Berdasarkan referensi dari penelitian terdahulu oleh ARDHI, KURNIAWAN (2013) dengan judul Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya

Berbasis Website Menggunakan Metode *User Centered Design (UCD)* Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan, dengan metode ini dapat diperoleh hasil berupa terwujudnya sebuah Aplikasi Customer Relationship Management untuk mempermudah, mempercepat dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pelanggan, dikarenakan metode *User Centered Design (UCD)* melibatkan pelanggan atau konsumen untuk berinteraksi dengan media atau sistem yang dibangun sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan secara lebih optimal.

Metode *User Centered Design (UCD)* melibatkan langsung calon pengguna pada sesi awal pengembangan *website* sehingga calon pengguna dapat menuangkan masukan mengenai antarmuka aplikasi, ditambah pelanggan yang juga calon pengguna *website* secara tidak langsung akan merasa dihargai atas keterlibatannya dalam perancangan *website* yang akan dibangun serta hasil akhir pembangunan *website* ini diharapkan menghasilkan tampilan dan fungsionalitas yang maksimal (Razak, 2015).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat media transaksi penjualan dan pelayanan pada PT. Dira Sonita yang sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode *User Centered Design (UCD)* pada PT. Dira Sonita?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Mampu membuat media transaksi penjualan dan pelayanan pada PT. Dira Sonita sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan.
2. Mampu mengimplementasikan metode *User Centered Design (UCD)* pada PT. Dira Sonita.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapan manfaat penelitian ini adalah:

1. Mempermudah PT. Dira Sonita dalam melakukan proses penjualan dan pemasaran alat dan bahan kimia terhadap instansi maupun perorangan baik didalam maupun diluar Kota Palembang.
2. Meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara melibatkan langsung calon pengguna dalam pembangunan antarmuka aplikasi.

1.5 Batasan Masalah

Hal yang menjadi batasan masalah dalam perancangan *website* PT. Dira Sonita adalah:

1. Proses bisnis yang ditangani mencakup transaksi atau penjualan alat-alat kesehatan.
2. Proses bisnis yang lain yang juga ditangani berupa layanan servis dan layanan kalibrasi alat-alat medis.
3. Pelanggan atau konsumen dapat mengakses informasi mengenai daftar alat-alat kesehatan dan harga yang berlaku, serta keterangan informasi mengenai alat-alat tersebut.
4. Metode yang digunakan adalah *UCD (User Centered Design)* untuk meningkatkan pelayanan dan penjualan produk. Di mana konsumen atau pelanggan diikutsertakan dalam pembangunan sistem ini, melalui pengisian angket atau lembar kuisisioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Anhar. 2010. *Panduan Menguasai PHP dan MySQL Secara Otodidak*. Jakarta: Penerbit Mediakita
- Buttle, Francis. 20017. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Indrawan, Irjus. 2015. *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. deepublish, Yogyakarta.
- Kamakura, A.Wagner. 2017. "Cross Selling: Offering the Right Product to the Right Customer at the Right Time." *Journal of Relationship Marketing* 6 (3/4) :41-58.
- O'Brien, James A. 2003. *Introduction to Information System : Essentials for the E-business Enterprise*. (11th edition). McGraw Hill Inc, New York.
- Qomariyah, Astutik Nur. 2010. "Perilaku Penggunaan Internet pada Kalangan Remaja di Perkotaan". 1-2.
- Simarmata, Janner. 2011. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijaya, Ocarius Y A, 2020, Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan dan Oriental Pasar: Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Industri Furniture di Jawa Timur, Klaten: Lakeisha.