



Institut Informatika & Bisnis

DARMAJAYA

Yayasan Alfian Husin

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
PADA TOKO ALASKA**

Johanes Novidianto Ginting
1401030015

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
2019**

LATAR BELAKANG

- Toko Alaska adalah toko yang bergerak di bidang penjualan kosmetik contohnya bedak, lipstik , dan lain-lain.
- Penurunan minat pelanggan tersebut membuat pemasukan atau keuntungan penjualan tidak dapat mencapai target penjualan beberapa tahun terakhir.
- Pelaku usaha belum mengetahui tingkat kepuasan pengunjung.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana mengembangkan sistem informasi untuk penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di Toko Alaska.
2. Bagaimana Mengembangkan sebuah sistem yang sudah ada untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap Toko Alaska agar bisa mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki Toko Alaska.
3. Bagaimana menyediakan media promosi bagi Toko Alaska agar diketahui pelanggan lebih luas.

Tujuan

1. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Toko Alaska
2. Menyediakan media promosi agar diketahui pelanggan lebih luas.
3. Membangun dan menerapkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web.

Manfaat Penelitian

1. Memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi terbaru mengenai produk maupun layanan.
2. Memudahkan pelanggan dalam membeli produk kosmetik pada Toko Alaska
3. Memudahkan pelanggan dalam menyampaikan saran, kritik dan pertanyaan.
4. Memudahkan Toko Alaska dalam menganalisa tingkat kepuasan pelanggan.
5. Membantu Toko Alaska dalam mempromosikan produk..

Tinjauan Pustaka

Sistem

Sistem adalah kumpulan/ group dari sub sistem/ bagian/ komponen apapun baik fisik atau pun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu (Azhar Susanto,2017).

Informasi

Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat .
(Azhar Susanto,2017).

Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi.
(Azhar Susanto,2017).

CRM (*Customer Relationship Management*)

Merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan.

1. Pelanggan yang sebelumnya tidak memiliki interface sekarang sudah memiliki interface.
2. Pelanggan yang sebelumnya tidak bisa menyampaikan kritik dan saran sekarang sudah memiliki interface.



METODOLOGI PENELITIAN

Analisis



Proses pengumpulan kebutuhan agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*

Desain



Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak

Pembuatan kode program



Desain yang ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak

Pengujian



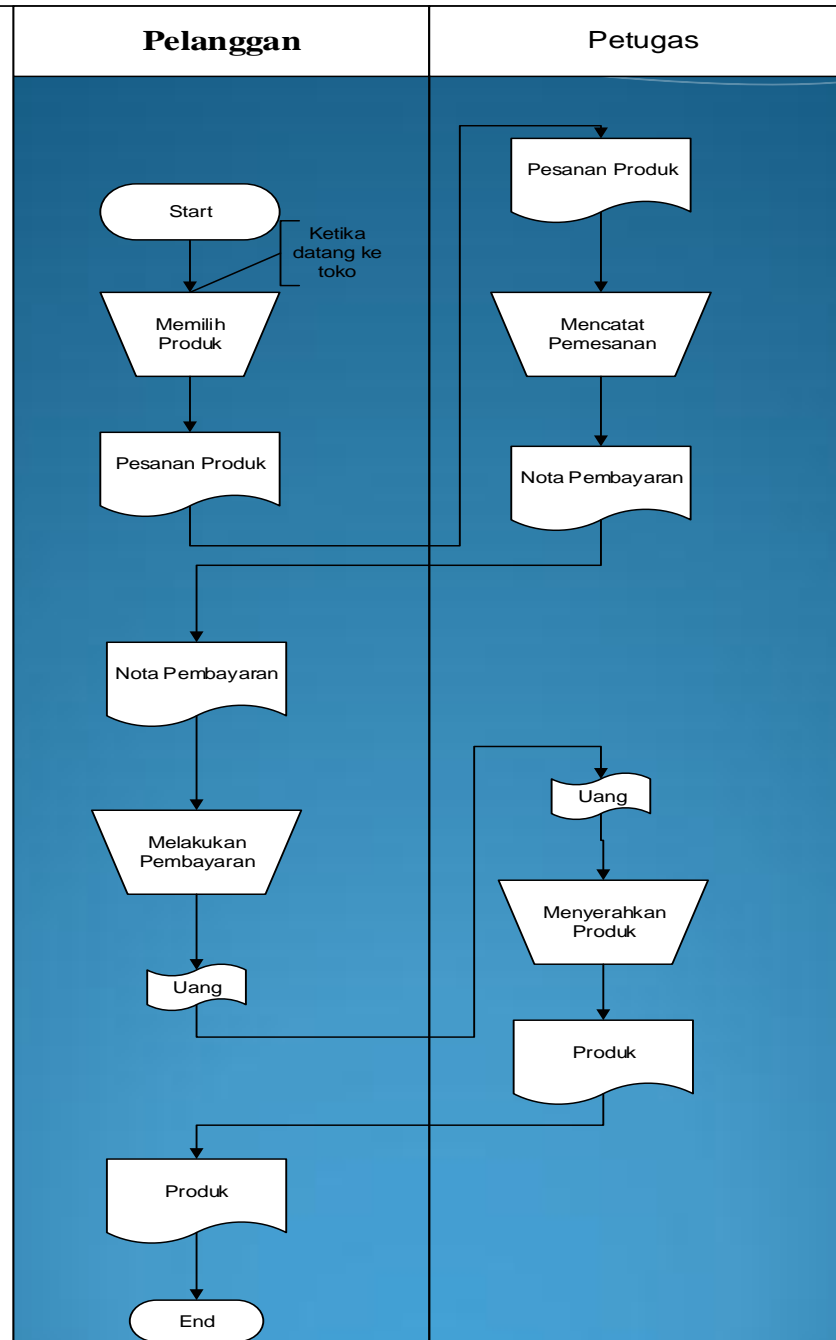
Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji

pemeliharaan (maintenance)

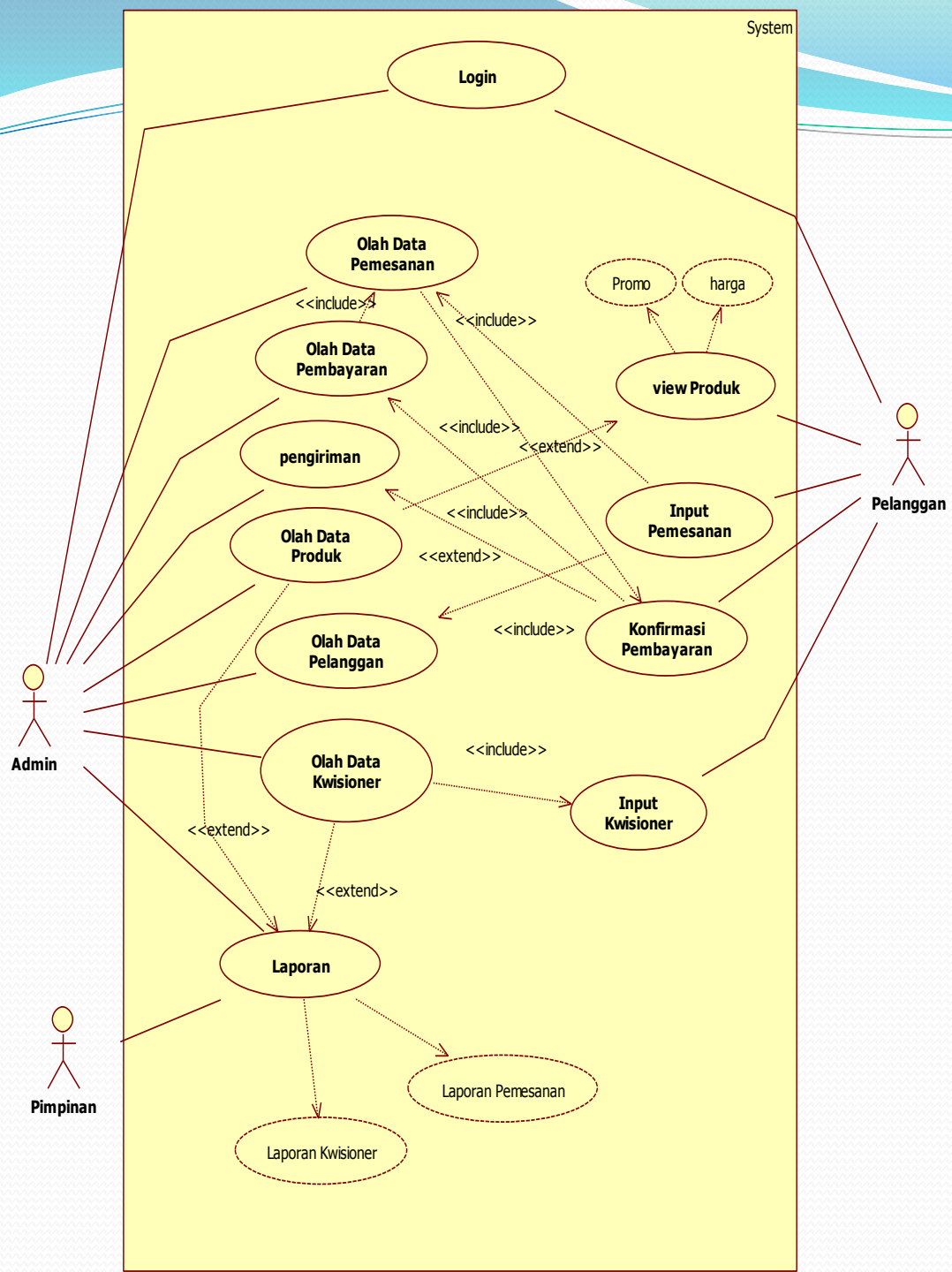


Tahap pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

Sistem yang berjalan pemesanan produk



Flowchart sistem berjalan di Toko Alaska



Use Case Diagram
Toko Alaska yang di
usulkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dengan dilakukannya analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan toko alaska menjadi tahu kekurangan dan kelebihan perusahaan sehingga kedepanya bisa memperbaiki pelayanan pelanggan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Hasil tingkat kepuasan pelanggan bisa diketahui lebih cepat dan efektif karena menggunakan aplikasi untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan.

Saran

1. Diharapkan ada pengembangan aplikasi dalam bentuk aplikasi android sehingga pelanggan bisa langsung dan mudah menilai layanan penjualan pada toko Alaska.
2. Lebih memperhatikan pemeliharaan dan perawatan perangkat keras dan perangkat lunak agar tidak mudah rusak.



TERIMA KASIH