

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA CV RIZQUNA FINISHING

Dwi Nugraha Rabiul Awal
Program Studi/Sistem Informasi, Universitas Satya Negara Indonesia
Email: dwie6992@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini, strategi marketing tidak lagi hanya berorientasi pada kualitas produk saja, tetapi mengharuskan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Kualitas layanan kepada pelanggan yang menjadi kunci munculnya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dunia jasa percetakan pada umumnya mengorientasikan bisnis mereka pada kualitas cetakan yang dihasilkan, pemilik percetakan kurang memperhatikan sisi pelayanan kepada pengorder sebagai salah satu pelanggan terpenting mereka. Salah satu kunci pelayanan kepada pelanggan adalah adanya pengolahan data pelanggan dan *project* yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sistem informasi untuk mengelola data pelanggan dan *project*, serta mendukung pengiriman informasi via email, yang disebut sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM). Pengembangan sistem dilakukan mulai dari identifikasi dan analisa masalah, analisa kebutuhan, perancangan sistem, implementasi sistem lalu pengujian dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *Database Management System* (DBMS) MySQL, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu kegiatan di jasa percetakan dalam menjaga relasi dengan pelanggan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan

ABSTRACT

At present, the marketing strategy is no longer only product quality oriented, but requires companies to serve customers well. It is the quality of service to customers that is the key to emerging customer loyalty to the company. The world of printing services generally oriented their business to the quality of prints produced, printing owners were less concerned with the service side to the orderers as one of their most important customers. One of the keys to service to customers is the processing of customer data and good projects. This study aims to produce information systems to manage customer data and projects, and support the delivery of information via email, called the Customer Relationship Management (CRM) information system. System development is carried out starting from identification and problem analysis, needs analysis, system design, system implementation then testing using the PHP programming language and MySQL System Management Database (DBMS), the results of this study are expected to help activities in printing services in maintaining relationships with customer.

Keywords: *Customer Relationship Management Information System*

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi, komputer sudah menjadi kebutuhan primer untuk setiap individu dan juga setiap perusahaan, bagi perusahaan komputer sangat penting untuk pengolahan data-data di perusahaan, seperti pengolahan data-data *client* atau data-data pelanggan. Dalam dunia usaha perdagangan produk dan jasa masih banyak yang belum memperhatikan pentingnya pengolahan data pelanggan, seperti perusahaan jasa percetakan yang masih lambat dalam merespon permintaan dan keluhan pelanggan sehingga pelanggan mudah untuk berpindah ke pesaing perusahaan tersebut, maka dari itu dengan meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan secara jangka panjang akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang nantinya dapat mempengaruhi kuanitas pelanggan di masa mendatang.

CV. RIZQUNA FINISHING, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan, yaitu menerima jasa cetak seperti undangan, amplop, kalender, paper bag, buku yasin, poli & embos.

Dalam penelitian ini penulis mengambil kasus pengembangan Strategi manajemen hubungan pelanggan di CV. RIZQUNA FINISHING, hal ini bertujuan untuk mengelola data pelanggan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas komunikasi untuk membina hubungan yang baik, oleh karena itu untuk mengoptimalkan pengaplikasian manajemen hubungan pelanggan perlu adanya sistem aplikasi yang mendukung pengolahan data pelanggan dengan baik.

Maka dari itu penulis menyimpulkan judul skripsi ini adalah “ ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA CV. RIZQUNA FINISHING”

2. LANDASAN TEORI

Pengertian Sistem Menurut Jogiyanto (2003) mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan dari prosedur-prosedur yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Jogiyanto (2005) Informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga mempunyai arti yang bermanfaat bagi penggunanya. Menurut Jogiyanto (2005) sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan - laporan yang diperlukan.

3. METODE PENELITIAN

A. Lokasi/Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Tempat atau lokasi penelitian di CV Rizquna finishing yaitu di Jl. H ipin No.14, RT.11/RW.1, pondok labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12450, nomor telephone 081318984282. sedang waktu penelitiannya mulai dari bulan Maret 2018 sampai bulan Juli 2018.

B. Sejarah Singkat Perusahaan

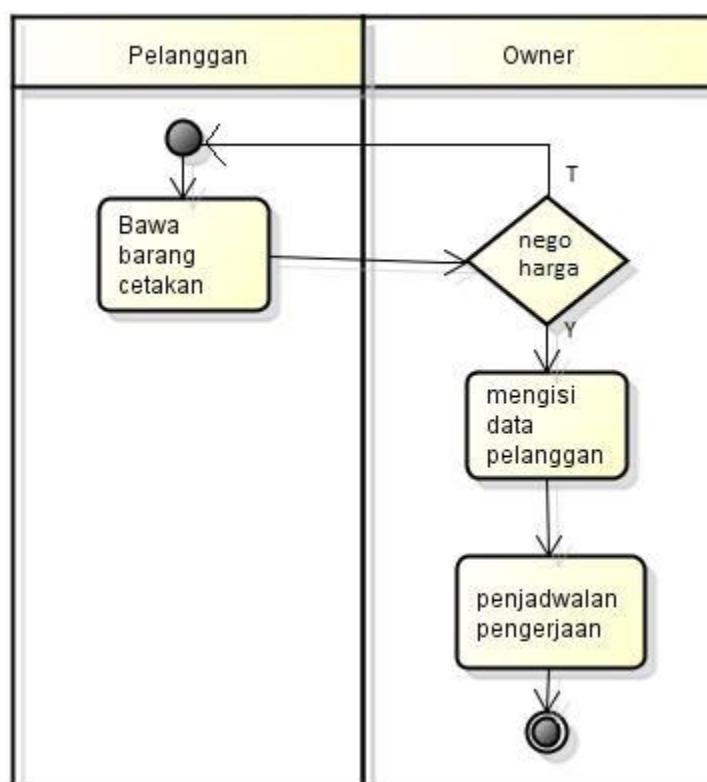
CV Rizquna finishing adalah usaha perorangan yang bergerak di bidang jasa percetakan bagian finishing, yaitu mengerjakan proses akhir untuk pembuatan barang percetakan seperti undangan, kalender, paper bag, amplop, map, dan cover-cover buku. Pemilik CV Rizquna finishing mengembangkan usaha nya sejak tahun 2008, yang tadi nya hanya karyawan dibidang yang sama si pemilik akhir nya membuka usaha nya sendiri seperti sekarang ini yang di beri nama CV Rizquna finishing.

Pemilik CV Rizquna finishing berharap usaha jasa percetakan ini nantinya bisa lebih berkembang dan bersaing di dunia percetakan, CV Rizquna finishing mempunyai banyak pesaing di daerah tempat usaha nya, dengan ada nya persaingan ini CV Rizquna finishing mempunyai masalah bagaimana mempertahankan kualitas jasa percetakan nya dan juga sekaligus mempertahankan pelanggan yang sudah sering memakai jasa percetakan nya. Maka dari itu pelayanan harus di tingkatkan lagi, karena pelayanan adalah hal penting dalam dunia usaha.

C. Analisa Sistem yang berjalan

Sesuai dengan ruang lingkup dalam penyusunan skripsi ini, penulis akan menguraikan secara umum prosedur sistem berjalan yang akan dijelaskan pada diagram *actifity* berikut ini.

1. Activity Diagram Pendaftaran pelanggan

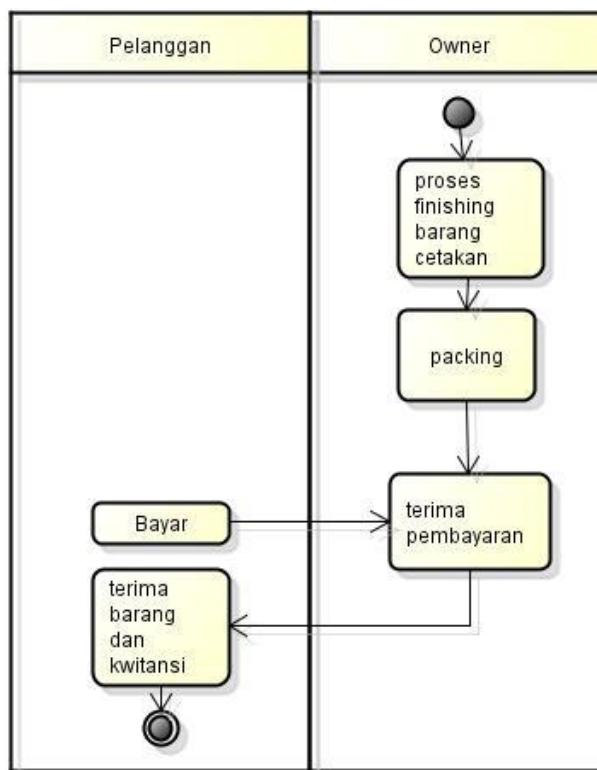


Gambar 3.1 *Activity diagram* pendaftaran pelanggan

Penjelasan gambar 3.1 aktifitas diagram sistem berjalan pendaftaran pelanggan adalah sebagai berikut :

- Pelanggan datang membawa barang yang ingin di finishing.
- Pelanggan dan owner nego harga
- Owner meminta data pelanggan
- Owner menjadwalkan selesai nya pengerajan.

2. Activity Diagram serah terima barang, selesai pengerajan

Gambar 3.2 *Activity diagram* serah terima barang, selesai penggerjaan.

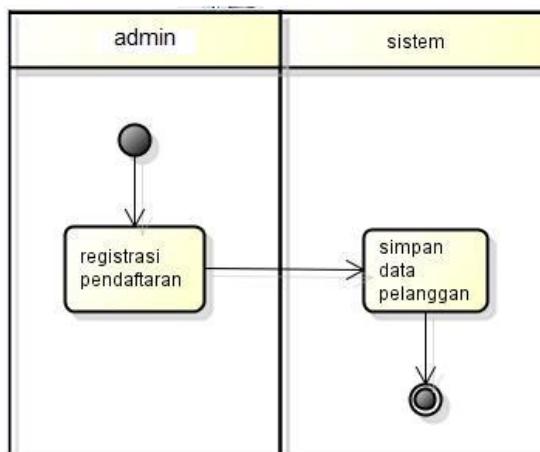
Penjelasan gambar 3.2 aktifitas diagram sistem berjalan serah terima barang, selesai penggerjaan adalah sebagai berikut :

- Owner menyelesaikan proses finishing sampai packing
- Pelanggan datang membayar biaya jasa..
- Owner menerima pembayaran dan membuat kwitansi.
- Pelanggan menerima barang dan kwitansi.

D. Analisa Sistem Usulan

Sesuai dengan indentifikasi permasalahan yang dihadapi, penulis menguraikan secara umum prosedur sistem usulan yang akan dijelaskan pada diagram *actifity* berikut ini.

1. *Activity Diagram* pendaftaran

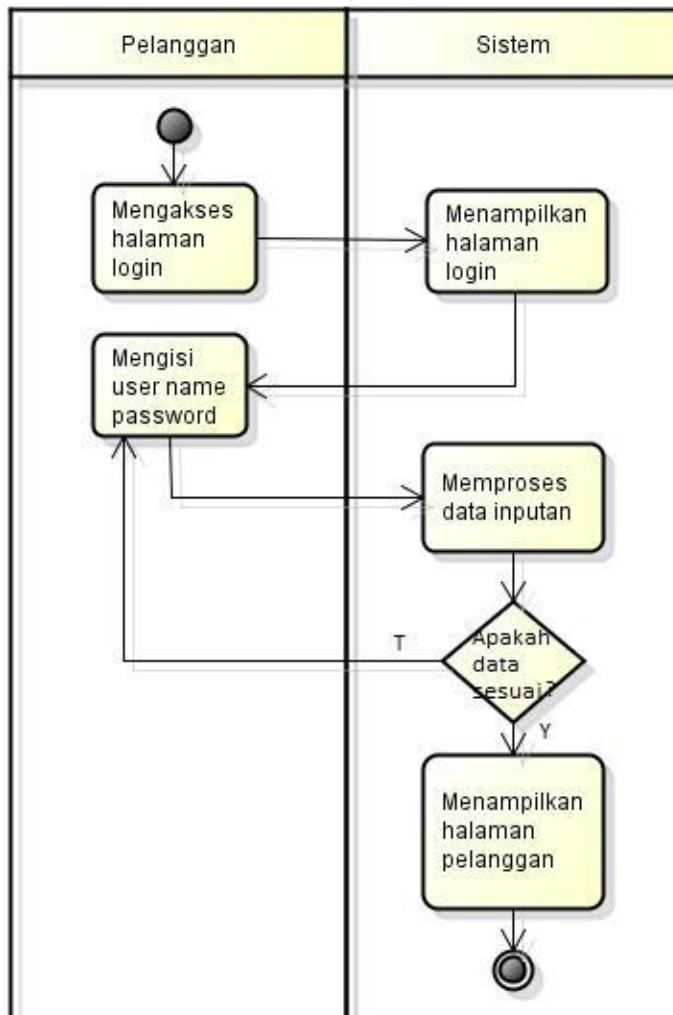
Gambar 3.3 *Activity diagram* pendaftaran

Penjelasan gambar 3.3 aktifitas diagram sistem berjalan pendaftaran adalah sebagai berikut:

- Admin mendaftarkan pelanggan.

b) Sistem menyimpan data pelanggan.

2. Activity Diagram Melakukan Login

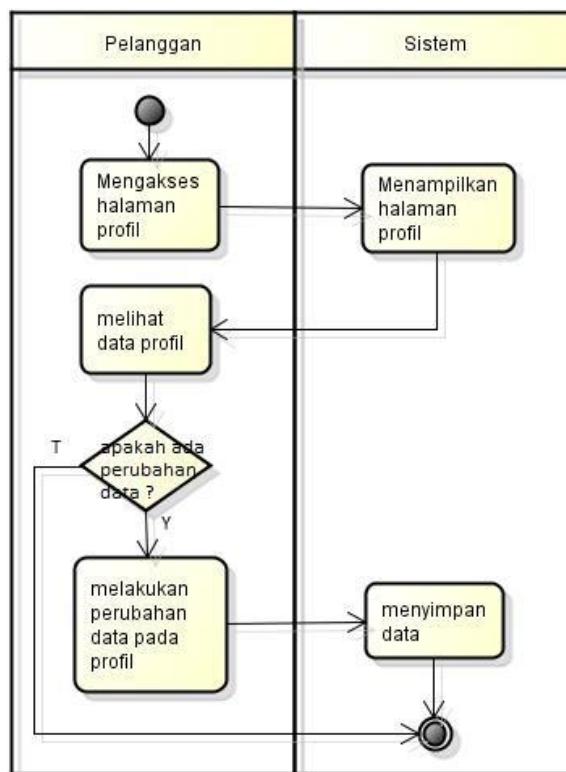


Gambar 3.4 Activity diagram melakukan Login

Penjelasan gambar 3.4 aktifitas diagram sistem berjalan melakukan login adalah sebagai berikut :

- Pelanggan mengakses halaman login di website
- Sistem menampilkan halaman login.
- Pelanggan mengisi username dan password.
- Sistem memproses data yang di input pelanggan.
- Sistem mengembalikan halaman login jika data pelanggan tidak sesuai.
- Sistem membuka halaman pelanggan jika data pelanggan sesuai.

3. Activity Diagram Mengakses profil

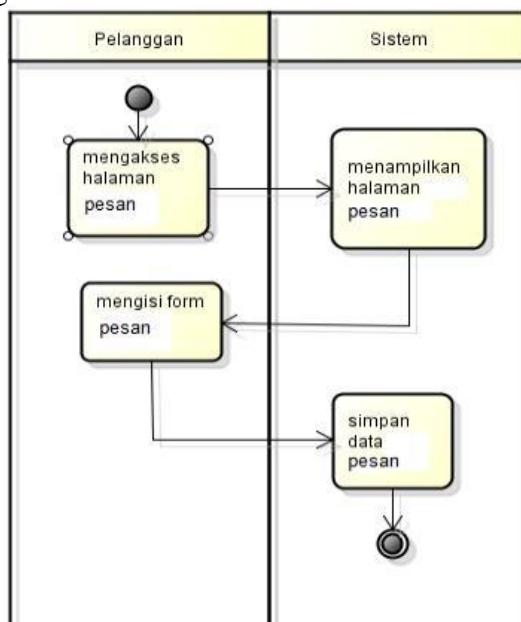


Gambar 3.5 Activity diagram mengakses profil.

Penjelasan gambar 3.5 aktifitas diagram sistem berjalan mengakses profil adalah sebagai berikut :

- Pelanggan mengakses halaman profil
- Sistem menampilkan halaman profil
- Pelanggan melihat data profil
- Pelanggan merubah data profil jika ada yang ingin di ubah.
- Sistem menyimpan data profil jika ada perubahan.

4. Activity Diagram Mengirim Pesan

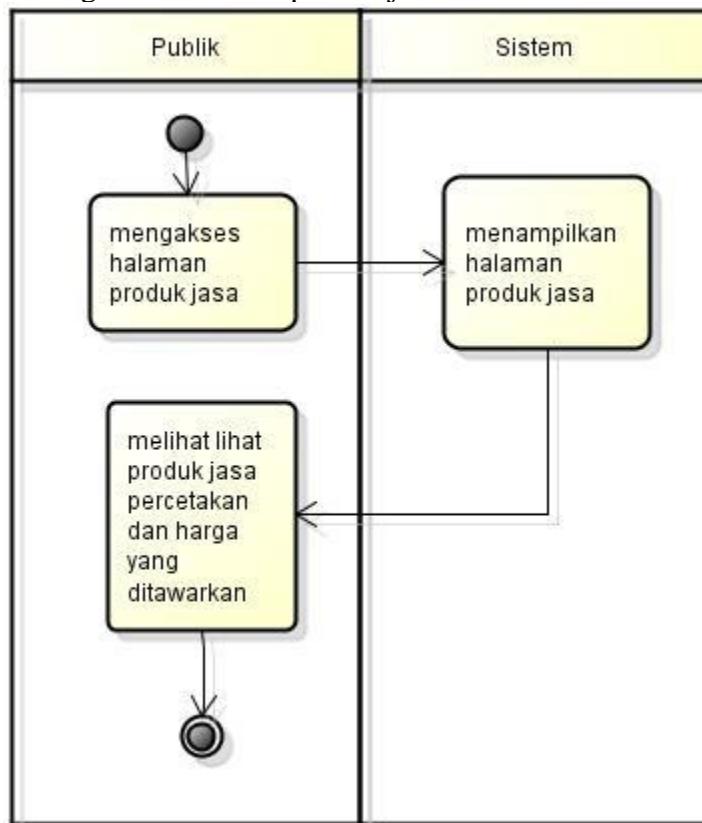


Gambar 3.6 *Activity diagram* mengirim Pesan.

Penjelasan gambar 3.6 aktifitas diagram sistem berjalan mengakses kritik dan saran adalah sebagai berikut :

- Pelanggan mengakses halaman pesan.
- Sistem menampilkan halaman pesan.
- Pelanggan mengisi form pesan
- Sistem menyimpan data pesan.

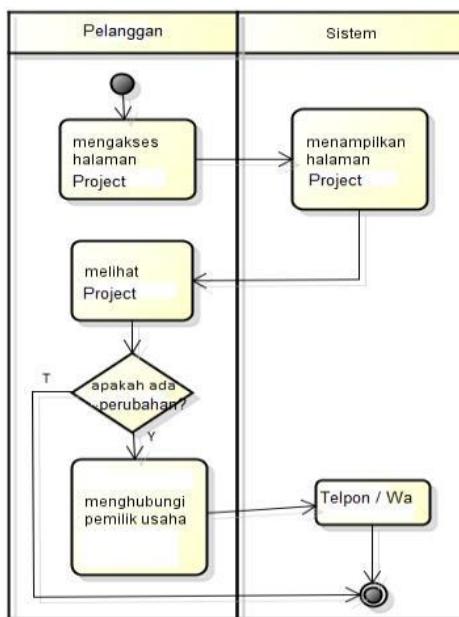
5. *Activity Diagram* Mengakses halaman produk jasa.

Gambar 3.7 *Activity diagram* mengakses halaman produk jasa.

Penjelasan gambar 3.7 aktifitas diagram sistem berjalan mengakses halaman produk jasa adalah sebagai berikut :

- Publik mengakses halaman produk jasa.
- Sistem menampilkan halaman produk jasa.
- Publik melihat lihat produk yang dapat dibuat dan penawaran harga setiap jasa pembuatan produk tersebut.

6. *Activity Diagram* Mengakses halaman Project.

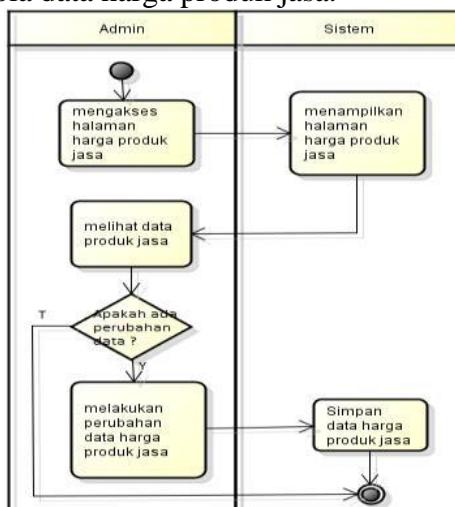


Gambar 3.8 Activity diagram mengakses halaman project.

Penjelasan gambar 3.8 aktifitas diagram sistem berjalan mengakses halaman project adalah sebagai berikut :

- Pelanggan mengakses halaman project.
- Sistem menampilkan halaman project.
- Pelanggan melihat lihat halaman project.
- Pelanggan menghubungi pemilik usaha melalui telephone atau Whatsapp.

7. Activity Diagram Mengelola data harga produk jasa.

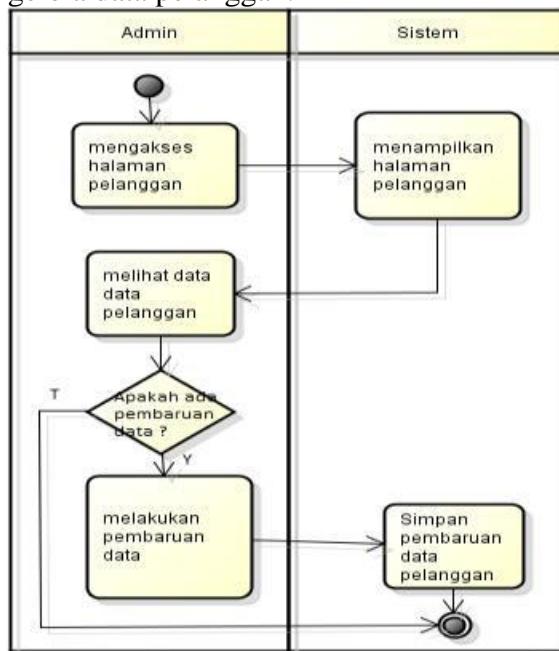


Gambar 3.9 Activity diagram mengelola data harga produk jasa.

Penjelasan gambar 3.9 aktifitas diagram sistem berjalan mengelola data harga produk jasa adalah sebagai berikut :

- Admin mengakses halaman harga produk jasa.
- Sistem menampilkan halaman harga produk jasa.
- Admin melihat halaman harga produk jasa.
- Admin melakukan perubahan data harga jika ada perubahan.
- Sistem menyimpan data yang di ubah.

8. *Activity Diagram* Mengelola data pelanggan.

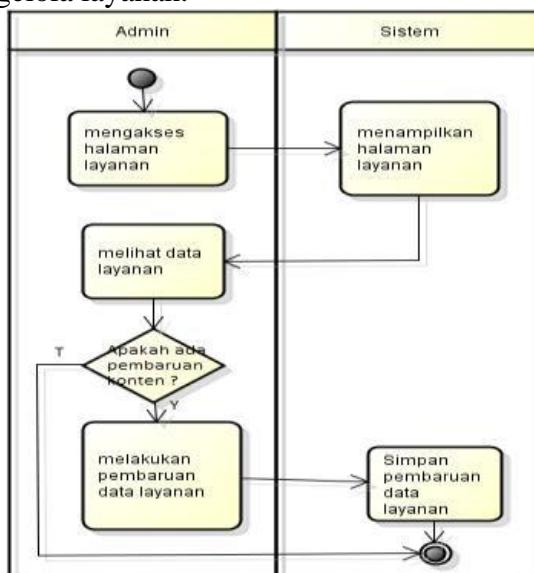


Gambar 3.10 *Activity diagram* mengelola data pelanggan.

Penjelasan gambar 3.10 aktifitas diagram sistem berjalan mengelola data pelanggan adalah sebagai berikut :

- Admin mengakses halaman data pelanggan.
- Sistem menampilkan halaman data pelanggan.
- Admin melihat halaman data pelanggan.
- Admin melakukan perubahan data pelanggan jika ada perubahan.
- Sistem menyimpan data yang di ubah.

9. *Activity Diagram* Mengelola layanan.



Gambar 3.11 *Activity diagram* mengelola layanan.

Penjelasan gambar 3.11 aktifitas diagram sistem berjalan mengelola data layanan adalah sebagai berikut :

- Admin mengakses halaman layanan.

- b) Sistem menampilkan halaman layanan.
- c) Admin melihat halaman layanan.
- d) Admin melakukan perubahan data layanan jika ada perubahan.
- e) Sistem menyimpan data yang di ubah.

E. Kerangka Berfikir

Merupakan suatu gambaran secara jelas akan pembahasan yang akan dipecahkan sehingga menemukan solusi yang baik. Dimana setiap alur dan tahapan dibuat untuk membantu penulis memusatkan pada permasalahan yang diteliti untuk memahami hubungan antar variabel tertentu yang telah dipilih dan mempermudah penulis memahami dari penelitian yang dilakukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Perancangan sistem diperlukan untuk melihat gambaran secara lengkap sistem yang dirancang melalui berbagai macam diagram UML, sehingga setelah berhasil dirancang akan diimplementasikan kedalam bahasa pemrograman sebagai pembangun sistem.

A. Tujuan Perancangan

Perancangan ini bertujuan untuk menggambarkan secara umum kepada pengguna tentang sistem yang akan dibangun dan mengidentifikasi komponen – komponen sistem informasi yang akan didesain secara rinci.

B. Gambaran Umum Sistem

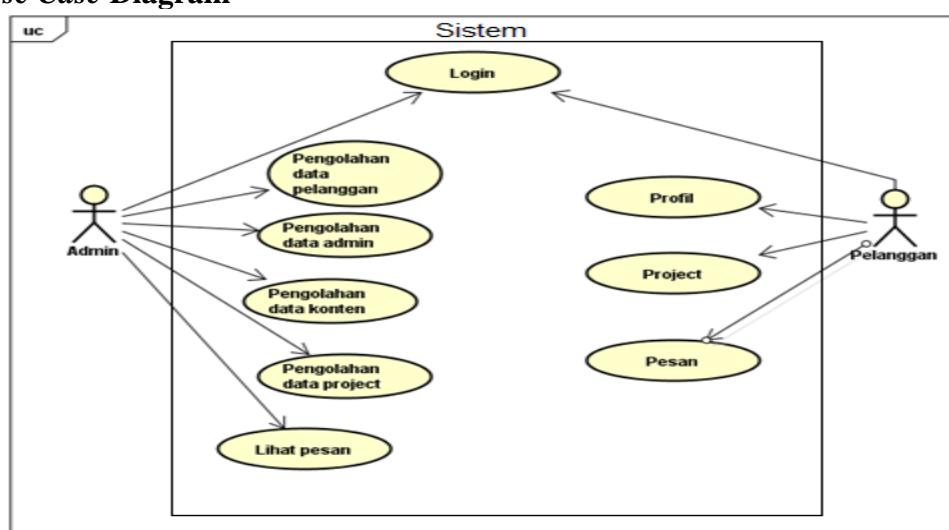
Perancangan sistem informasi barang masuk dan keluar gudang secara sederhana bisa digambarkan sebagai sebuah alat atau aplikasi yang membantu karyawan gudang dalam mempermudah pekerjaan. Sistem yang dibangun ini mempunyai dua kategori hak akses yaitu admin dan client.

Setiap hak akses memiliki fasilitas yang berbeda – beda disesuaikan dengan dengan peranan masing – masing.

C. Perancangan Prosedur Yang Diusulkan

Perancangan prosedur yang diusulkan akan berorientasi objek dengan menggunakan notasi UML yang berfungsi sebagai alat dokumentasi dan visualisasi.

1. Use Case Diagram



Gambar 4.1 Use Case Diagram produk.

2. Sequence Diagram

Sebuah diagram menunjukkan urutan interaksi objek yang disusun dalam urutan waktu. Ini menggambarkan objek dan *class – class* yang terlibat dalam skenario dan urutan pesan yang dipertukarkan antara objek yang dibutuhkan untuk melakukan fungsi skenario. Kegunaanya untuk menunjukkan rangkaian pesan yang dikirim antara objek juga interaksi antar objek, sesuatu yang terjadi pada titik tertentu dalam eksekusi sistem. Komponen – komponen utama *sequence diagram* terdiri atas objek yang dituliskan dengan kotak segi empat bernama, pesan diwakili oleh garis dengan tanda panah dan waktu ditunjukkan oleh proses *vertical*.

D. Perancangan User Interface

1. Halaman Utama



Gambar 4.2 Tampilan Menu Utama

Menu Beranda pada gambar 4.2 merupakan halaman awal pada saat pertama kali publik maupun pelanggan mengakses website. Pada menu Beranda berisi informasi mengenai produk, serta promosi yang disediakan oleh perusahaan untuk para pelanggannya.

2.Tampilan Login admin

Gambar 4.3 Tampilan Login Admin

Menu *login* admin pada gambar 4.3 digunakan untuk masuk ke menu admin bagi admin yang telah melakukan registrasi agar dapat melakukan proses pembelian maupun kegiatan lainnya.

3.Tampilan Login Pelanggan

Gambar 4.4 Tampilan Login Pelanggan

Menu *login* pelanggan pada gambar 4.4 digunakan untuk masuk ke menu pelanggan bagi publik yang telah melakukan registrasi agar dapat melakukan proses pembelian maupun kegiatan lainnya.

4.Tampilan Halaman Admin

Gambar 4.5 Tampilan Halaman Admin

Halaman Admin pada gambar 4.5 adalah halaman utama admin setelah login admin, berisi menu-menu pengolahan data yang hanya bias di lakukan admin.

5.Tampilan Menu Update Pelanggan.

No	Id Pelanggan	Nama	Alamat	Nomor Telephone	Email	Password	Tools
1	1	Budi santoso	Jl h muhi r100907 n° 90 jakarta	0897345677	budi@gmail.com	202cb962ac59075b964b07152d234b70	Edit Delete
2	2	Nurul aini	Jl pondok indah rt 007/09 no 90 jaksel	02190786533	nurul@gmail.com	123	Edit Delete
3	3	Tri widji utami	Jl manggala r103/05 no 80 jak sel	021645476899	tami@gmail.com	123	Edit Delete
4	5	Firdaus ibean	Jl. cidadol	0877575428	daus@gmail.com	202cb962ac59075b964b07152d234b70	Edit Delete

Gambar 4.6 Tampilan Menu Update Pelanggan

Menu *update* pelanggan pada gambar 4.6 berisikan proses penambahan, ubah dan hapus data pelanggan yang ditampilkan melalui gambar.

6. Tampilan Form tambah pelanggan

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

Dwi nugraha rabiul awal
dwie6992@gmail.com

- Update pelanggan
- Update project
- Update Produk
- Update admin
- Lihat pesan
- Logout

TAMBAH DATA PELANGGAN

Nama :	<input type="text"/>
Alamat :	<input type="text"/>
Nomor Telephone :	<input type="text"/>
Email :	<input type="text"/>
Password :	<input type="text"/>

Simpan

Gambar 4.7 Tampilan Form tambah pelanggan

Menu *form* tambah pelanggan pada gambar 4.7 berisi *form input* untuk menambah data pelanggan yang di lakukan oleh admin.

7. Tampilan Edit Pelanggan

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

Dwi nugraha rabiul awal
dwie6992@gmail.com

- Update pelanggan
- Update project
- Update Produk
- Update admin
- Lihat pesan
- Logout

UBAH DATA PELANGGAN

Id Pelanggan :	1
Nama :	Budi santoso
Alamat :	jl h muhi rt 009/07 n 90 jakarta
Nomor Telephone :	0897345677
Email :	budi@gmail.com
Password :	<input type="text"/>

Simpan

Gambar 4.8 Tampilan Edit Pelanggan

Menu *form edit* pelanggan pada gambar 4.8 berfungsi untuk merubah data pelanggan yang telah di tambah yang dilakukan oleh admin.

8. Tampilan Menu *Update Project*

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

Dwi nugraha rabiul awal
dwie6992@gmail.com

- Update pelanggan
- Update project
- Update Produk
- Update admin
- Lihat pesan
- Logout

DATA PROJECT

Add Data

No	Id Project	Atas Nama	Email	Nomor Telephone	Nama Barang	Jumlah	Tanggal	Project	Keterangan	Status	Tools
1	1	Budi santoso	budi@gmail.com	897345677	buku yasin	50	6-06-18	2	gpl	Sedang dalam pengir	Edit Delete
2	2	Nurul aini	nurul@gmail.com	897345677	kalender	100	01-07-18	4	kalender meja ukuran kecil	Sedang dalam pengir	Edit Delete
3	3	Nurul aini	nurul@gmail.com	897345677	Cover buku novel	50	04-07-18	1	sampul depan belakang glossy	Sedang dalam pengir	Edit Delete
4	4	Tri widji utami	tami@gmail.com	2147483647	Kalender dinding	20	12-08-18	3	kalender ukuran besar	Sedang Dalam Pengir	Edit Delete

Gambar 4.9 Tampilan Menu *Update Project*

Menu *update project* pada gambar 4.9 berisikan proses penambahan, ubah dan hapus data project yang ditampilkan melalui gambar.

9. Tampilan form tambah project

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

Dwi nugraha rabiul awal
dwe6992@gmail.com

- Update pelanggan
- Update project
- Update Produk
- Update admin
- Lihat pesan
- Logout

TAMBAH PROJECT

Atas Nama :

Email :

Nomor Telephone :

Nama Barang :

Jumlah pembuatan : 0

Tanggal project :

Kategori :

Keterangan :

Status : Sedang Dalam Pengerjaan

SIMPAN

Gambar 4.10 Tampilan form tambah project

Menu form tambah project pada gambar 4.10 berisi form input untuk menambah data project yang dilakukan oleh admin.

10. Tampilan form edit project

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

Dwi nugraha rabiul awal
dwe6992@gmail.com

- Update pelanggan
- Update project
- Update Produk
- Update admin
- Lihat pesan
- Logout

UBAH DATA PROJECT

Id Project : 1

Atas Nama : Budi santoso

Email : budi@gmail.com

Nomor Telephone : 897345677

Nama Barang : buku yasin

Jumlah Barang : 50

Tanggal Project : 6-06-18

Kategori : Buku yasin

Keterangan : gpl

Simpan

Gambar 4.11 Tampilan form edit project

Menu form edit project pada gambar 4.11 berfungsi untuk merubah data project yang telah di tambah yang dilakukan oleh admin.

11. Tampilan Menu *Update Admin*

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

Dwi nugraha rabiul awal
dwe6992@gmail.com

- Update pelanggan
- Update project
- Update Produk
- Update admin
- Lihat pesan
- Logout

DATA ADMIN

Add Data

No	Id admin	Nama	Email	Password	Tools
1	1	Dwi nugraha rabiul awal	dwe6992@gmail.com	202cb962ac59075b964b07152d234b70	Edit Delete
2	2	Dito saputra	ditogmail.com	202cb962ac59075b964b07152d234b70	Edit Delete

Gambar 4.12 Tampilan Menu Update Admin

Menu update Admin pada ambar 4.12 berisikan proses penambahan, ubah dan hapus data admin yang ditampilkan melalui gambar.

12. Tampilan Form Tambah Admin

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

TAMBAH DATA ADMIN

Nama : <input type="text"/>
Email : <input type="text"/>
Password : <input type="password"/>
<input type="button" value="Simpan"/>

Gambar 4.13 Tampilan Form Tambah Admin

Menu form tambah admin pada gambar 4.13 berisi form input untuk menambah data admin yang di lakukan oleh admin.

13. Tampilan Form Edit Admin

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

UBAH DATA ADMIN

Id Admin : <input type="text" value="1"/>
Nama : <input type="text" value="Dwi nugraha rabiu awal"/>
Email : <input type="text" value="dwie6992@gmail.com"/>
Password : <input type="password"/>
<input type="button" value="Simpan"/>

Gambar 4.14 Tampilan Form Edit Admin

Menu form edit admin pada gambar 4.14 berfungsi untuk merubah data admin yang telah di tambah yang dilakukan oleh admin.

14. Tampilan Menu Data Pesan

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN

DATA PESAN

No	ID Pesan	Pesan Dari	Pesan	Tools
1	10	Abdul	hasil nya bagus terimakasih banyak ya mas..	Delete
2	7	Bpk Budi	Terimakasih banyak.. undangan nya bagus..	Delete
3	8	Setyono	Cetakan nya bagus.. sesuai pesanan..	Delete

Gambar 4.15 Tampilan Menu Data Pesan

Menu Data Pesan pada gambar 4.15 berisi tampilan pesan-pesan yang telah dikirim oleh pelanggan, bias di lihat dan dihapus oleh admin.

15. Tampilan Halaman Pelanggan



Gambar 4.16 Tampilan Halaman Pelanggan

Halaman Pelanggan pada gambar 4.16 merupakan tampilan halaman awal pada saat setelah pelanggan melakukan *login*. Pada halaman ini menampilkan menu-menu yang bias diakses oleh pelanggan.

16. Tampilan Profil Pelanggan



Gambar 4.17 Tampilan Profil Pelanggan

Menu profil pelanggan pada gambar 4.17 berfungsi untuk menampilkan biodata pelanggan yang bias diakses oleh pelanggan, pelanggan juga bisa mengedit biodata nya sendiri lewat tombol edit.

17. Tampilan Menu Edit Profil Pelanggan



Gambar 4.18 Tampilan Menu Edit Profil Pelanggan

Menu form edit profil pelanggan pada gambar 4.18 berfungsi untuk merubah biodata pelanggan yang telah di tambah yang dilakukan oleh pelanggan.

18. Tampilan Menu Lihat Project

Gambar 4.19 Tampilan Menu Lihat Project

Menu lihat project pada gambar 4.19, pelanggan dapat melihat project yang telah diorder. Untuk memastikan project yang diorder tidak salah.

19. Tampilan Form Pesan

Gambar 4.20 Tampilan Menu Lihat Project

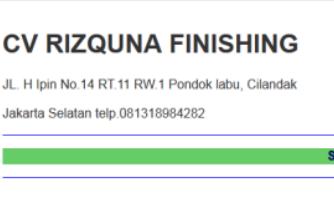
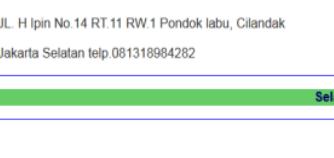
Menuform pesan pada gambar 4.20 pelanggan dapat mengirim pesan ke admin yang berupa keluhan atau saran untuk perusahaan.

E. Testing (Pengujian Program)

Tahap pengujian sistem dilakukan dengan menjalankan website E-CRM untuk mengetahui hasil *output* sistem apakah fitur yang disediakan telah sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian dilakukan oleh 3 (tiga) orang.

Tabel 4.1 Pengujian Program

Penguji	Input:
1 Nama: Bapak Restu Cahya	

Umur: 28 tahun (Calon Pembeli)	<p>PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Home • Login pelanggan • Login Admin 
	<p>Proses:</p> <p>PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN</p> 
	<p>Output:</p> <p>PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN</p> 
	<p>Kesimpulan:</p> <p>Sistem ini membantu pelanggan untuk login ke halaman pelanggan dan membantu pelanggan mengakses menu yang ada di halaman pelanggan.</p>
Penguji 2 Nama: Bapak Nurbin Umur: 30 tahun (Calon Pembeli)	<p><i>Input:</i></p> <p>PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN</p>  <p><i>Output:</i></p> <p>CV RIZQUNA FINISHING</p> 

	<p>Proses:</p> <p>PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN</p> <p>Budi santoso budi@gmail.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profil • Project • Pesan • Logout <p>JL. H Ipin No.14 RT.11 RW.1 Pondok labu, Cilandak Jakarta Selatan telp.081318984282</p> <p>Selamat Datang Budi santoso</p>																		
	<p>Output:</p> <p>PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN</p> <p>Budi santoso budi@gmail.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profil • Project • Pesan • Logout <p>ORDER ANDA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nama</td> <td>Budi santoso</td> </tr> <tr> <td>Email</td> <td>budi@gmail.com</td> </tr> <tr> <td>Nomor Telephone</td> <td>897345677</td> </tr> <tr> <td>Nama Barang</td> <td>buku yasin</td> </tr> <tr> <td>Jumlah Barang</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Project</td> <td>6-06-18</td> </tr> <tr> <td>Kategori</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Keterangan</td> <td>gpl</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jika ingin ada perubahan bisa langsung hubungi kontak kami CV Rizquna finishing telp dan WA 081318984282</p>			Nama	Budi santoso	Email	budi@gmail.com	Nomor Telephone	897345677	Nama Barang	buku yasin	Jumlah Barang	50	Tanggal Project	6-06-18	Kategori	2	Keterangan	gpl
Nama	Budi santoso																		
Email	budi@gmail.com																		
Nomor Telephone	897345677																		
Nama Barang	buku yasin																		
Jumlah Barang	50																		
Tanggal Project	6-06-18																		
Kategori	2																		
Keterangan	gpl																		
	<p>Kesimpulan:</p> <p>Aplikasi ini memudahkan pelanggan untuk melakukan pengecekan pembeliannya sendiri tanpa harus menghubungi pihak perusahaan untuk memastikan pesanan nya sudah tepat.</p>																		
Pengujii 3 Nama: Bapak Anas Umur: 25 tahun (Pegawai Internal)	<p>Input:</p> <p>PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN</p> <p>Dwi nugraha rabiul awal dwie6992@gmail.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Update pelanggan • Update project • Update Produk • Update admin • Lihat pesan • Logout <p>TAMBAH PROJECT</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Atas Nama :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Email :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Nomor Telephone :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Nama Barang :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Jumlah pembuatan :</td> <td><input type="text"/>0</td> </tr> <tr> <td>Tanggal project :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Kategori :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Keterangan :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Status :</td> <td><input type="text"/>Sedang Dalam Pengerjaan</td> </tr> </tbody> </table> <p>SIMPAN</p> <p>Proses:</p>	Atas Nama :	<input type="text"/>	Email :	<input type="text"/>	Nomor Telephone :	<input type="text"/>	Nama Barang :	<input type="text"/>	Jumlah pembuatan :	<input type="text"/> 0	Tanggal project :	<input type="text"/>	Kategori :	<input type="text"/>	Keterangan :	<input type="text"/>	Status :	<input type="text"/> Sedang Dalam Pengerjaan
Atas Nama :	<input type="text"/>																		
Email :	<input type="text"/>																		
Nomor Telephone :	<input type="text"/>																		
Nama Barang :	<input type="text"/>																		
Jumlah pembuatan :	<input type="text"/> 0																		
Tanggal project :	<input type="text"/>																		
Kategori :	<input type="text"/>																		
Keterangan :	<input type="text"/>																		
Status :	<input type="text"/> Sedang Dalam Pengerjaan																		

PROGRAM MANAGEMENT HUBUNGAN PELANGGAN																																																																							
DATA PROJECT																																																																							
 Add Data <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th><th>ID Project</th><th>Atas Nama</th><th>Email</th><th>Nomor Telephone</th><th>Nama Barang</th><th>Jumlah Barang</th><th>Tanggal Project</th><th>Kategori</th><th>Keterangan</th><th>Status</th><th>Tools</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>1</td><td>Budi santoso</td><td>budi@gmail.com</td><td>897345677</td><td>buku yasin</td><td>50</td><td>6-06-18</td><td>2</td><td>gpl</td><td>Sedang dalam pengir</td><td>Edit Delete</td></tr> <tr> <td>2</td><td>2</td><td>Nurul aini</td><td>nurul@gmail.com</td><td>897345677</td><td>kalender</td><td>100</td><td>01-07-18</td><td>4</td><td>kalender meja ukuran kecil</td><td>Sedang dalam pengir</td><td>Edit Delete</td></tr> <tr> <td>3</td><td>3</td><td>Nurul aini</td><td>nurul@gmail.com</td><td>897345677</td><td>Cover buku novel</td><td>50</td><td>04-07-18</td><td>1</td><td>sampul depan belakang glosi</td><td>Sedang dalam pengir</td><td>Edit Delete</td></tr> <tr> <td>4</td><td>4</td><td>Titi widji utami</td><td>tami@gmail.com</td><td>2147483647</td><td>Kalender dinding</td><td>20</td><td>12-08-18</td><td>3</td><td>kalender ukuran besar</td><td>Sedang Dalam Pengir</td><td>Edit Delete</td></tr> </tbody> </table>												No	ID Project	Atas Nama	Email	Nomor Telephone	Nama Barang	Jumlah Barang	Tanggal Project	Kategori	Keterangan	Status	Tools	1	1	Budi santoso	budi@gmail.com	897345677	buku yasin	50	6-06-18	2	gpl	Sedang dalam pengir	Edit Delete	2	2	Nurul aini	nurul@gmail.com	897345677	kalender	100	01-07-18	4	kalender meja ukuran kecil	Sedang dalam pengir	Edit Delete	3	3	Nurul aini	nurul@gmail.com	897345677	Cover buku novel	50	04-07-18	1	sampul depan belakang glosi	Sedang dalam pengir	Edit Delete	4	4	Titi widji utami	tami@gmail.com	2147483647	Kalender dinding	20	12-08-18	3	kalender ukuran besar	Sedang Dalam Pengir	Edit Delete
No	ID Project	Atas Nama	Email	Nomor Telephone	Nama Barang	Jumlah Barang	Tanggal Project	Kategori	Keterangan	Status	Tools																																																												
1	1	Budi santoso	budi@gmail.com	897345677	buku yasin	50	6-06-18	2	gpl	Sedang dalam pengir	Edit Delete																																																												
2	2	Nurul aini	nurul@gmail.com	897345677	kalender	100	01-07-18	4	kalender meja ukuran kecil	Sedang dalam pengir	Edit Delete																																																												
3	3	Nurul aini	nurul@gmail.com	897345677	Cover buku novel	50	04-07-18	1	sampul depan belakang glosi	Sedang dalam pengir	Edit Delete																																																												
4	4	Titi widji utami	tami@gmail.com	2147483647	Kalender dinding	20	12-08-18	3	kalender ukuran besar	Sedang Dalam Pengir	Edit Delete																																																												
<i>Output:</i>																																																																							
Kesimpulan: Aplikasi ini menjadi solusi bagi pegawai percetakan untuk memudahkan proses pemesanan jasa percetakan secara cepat dan tepat guna menghindari terlewatnya pemesanan jasa cetakan.																																																																							

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Program

No.	Kegiatan	Hasil Yang Diharapkan	Hasil
1	Input	Dapat menginput/merubah isi form admin, pelanggan dan project.	Sesuai
2	Proses	Memproses data sesuai <i>Inputan</i> yang ada pada form tambah admin, pelanggan dan project.	Sesuai
3	Output	Menampilkan hasil sesuai data <i>Inputan</i> dari form admin, pelanggan dan project.	Sesuai

F. Maintenance (Perawatan)

Untuk mencegah kerusakan pada sistem, ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan seperti:

- 1) Jangan pernah mematikan tombol *power* PC (Personal Computer) secara langsung sebelum sistem benar-benar sudah *shutdown*.
- 2) Lakukan pengecekan virus secara rutin pada PC.
- 3) Buatlah *backup* data-data yang penting.
- 4) Gunakan *firewall* jika terkoneksi dengan jaringan.
- 5) Pemulihan data (*recovery*) dan perbaikan sistem berkas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penjelasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perancangan system informasi manajemen hubungan pelanggan, yang berbasis *website* ini tepat di peruntukan pada CV. Rizquna Finishing. Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi perusahaan dalam hal kemudahan akses, agar perusahaan dapat meningkatkan pelayanan nya secara optimal terhadap pelanggan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Untuk penggunaan lebih lanjut dalam system infirmasi manajemen hubungan pelanggan ini, perusahaan dapat menambahkan konten konten yang bagus dan menarik di dalam tampilan web nya, hal ini bertujuan untuk lebih menarik perhatian untuk pelanggan baru dan juga agar pelanggan tetap tidak bosan dengan konten yang ada di web sekarang. Serta melakukan pemeliharaan system secara rutin guna menjaga kestabilan kinerja sistem yang sudah diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Greenberg, P. (2010). *CRM at the Speed of Light : Social CRM Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customer* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Handoko, T. H. (2003). *Manajemen*, Edisi 2, Cetakan kedelapanbelas. Yogyakarta: BPFE.
<http://id.wikipedia.org/wiki/Database>.
- Jogiyanto, H.M. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kotler & Keller. (2012). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudianto, A. M. (2011). *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Simarmata, J., & Paryudi, I. (2006). *Basis Data*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Widodo, dkk. (2011). *Unified Modeling Language*. Bandung: Informatika.