

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

SKRIPSI

Program Studi SISTEM INFORMASI



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2018

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

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA TEKNIK

Program Studi Sistem Informasi



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2018

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Nugraha Rabiul Awal

Nim : 011205503125041

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Agustus 2018

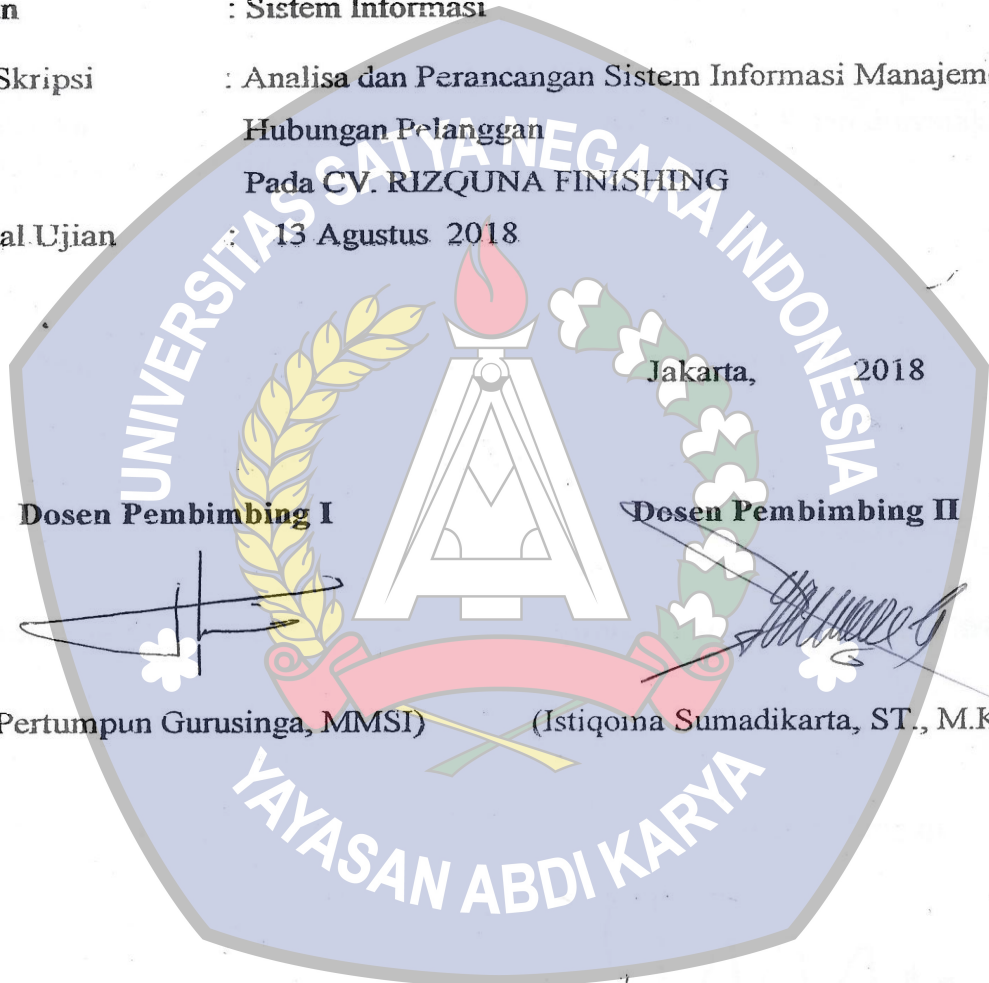


(Dwi Nugraha Rabiul Awal)

011205503125041

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwi Nugraha Rabiul Awal
NIM : 011205503125041
Jurusan : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen
Hubungan Pelanggan
Pada CV. RIZQUNA FINISHING
Tanggal Ujian : 13 Agustus 2018



Jakarta, 2018

Dosen Pembimbing I

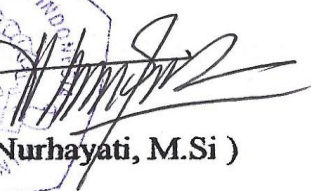
Dosen Pembimbing II

(Dra. Pertumpun Gurusinga, MMSI)

(Istiqoma Sumadikarta, ST., M.Kom)

Dekan

Ketua Program Studi


(Ir. Nurhayati, M.Si)


(Istiqoma Sumadikarta, ST., M.Kom)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan baik. Dimana tugas ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul dari penulian Skripsi ini adalah sebagai berikut :

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

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik pada jurusan Teknik Informasi Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil observasi yang menjadi sumber yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak. Maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancer. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Yusriani Sapta Dewi, M. Si selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Ibu Ir. Nurhayati, MSi selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Bapak Istiqomah Sumadikarta, ST., M.Kom selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Ibu Dra. Pertumpun Gurusinga, MMSI Dosen Pembimbing I selama menyusun Skripsi ini.

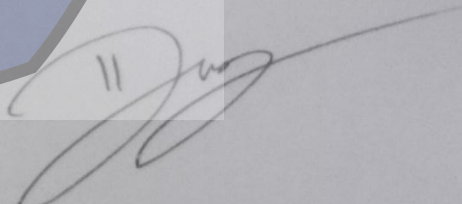
5. Bapak Istiqomah Sumadikarta, ST., M.Kom Dosen Pembimbing II selama menyusun Skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua dan Kakak yang telah banyak memberikan dorongan serta semangat kepada penulis.
7. Rekan-Rekan Jurusan Sistem Informasi yang memberikan masukan.
8. Bapak Muhammad Mutohar Owner CV RIZQUNA FINISHING yang telah memberikan tunjangan dan informasi selama penelitian.

Akhir kata penulis memohon saran dan kritik membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.



Jakarta, 23 Juli 2018

Penulis


(Dwi Nugraha Rabiul Awal)

ABSTRAK

Saat ini, strategi marketing tidak lagi hanya berorientasi pada kualitas produk saja, tetapi mengharuskan perusahaan untuk melayani planggan dengan baik. Kualitas layanan kepada pelanggan lah yang menjadi kunci muncul nya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Dunia jasa percetakan pada umum nya mengorientasikan bisnis mereka pada kualitas cetakan yang di hasilkan, 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 di sebut 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 Sistem (DBMS) MySQL, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat membantu kegiatan di jasa percetakan dalam menjaga relasi dengan pelanggan.

ABSTRACT

At present, the marketing strategy is no longer only oriented towards product quality, 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.