

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
BERBASIS *WEBSITE* PADA PT TANGKAS PALEMBANG**



**Diajukan oleh :**

- 1. DWI YANDRA PERMADI / 021130100**
- 2. IQBAL APRIANSYAH / 021110142**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

**PALEMBANG**

**2018**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**NAMA/NPM** : 1. DWI YANDRA PERMADI / 021130100  
2. IQBAL APRIANSYAH / 021110142

**PROGRAM STUDI** : SISTEM INFORMASI

**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)

**KONSENTRASI** : PEMPROGRAMAN DAN DESAIN

**JUDUL SKRIPSI** : PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE  
PADA PT TANGKAS PALEMBANG

**Tanggal** : 10 Agustus 2018  
**Pembimbing,**



**Adelin, S.T., M.Kom.**  
NIDN: 0211127901

**Mengetahui,**  
**Ketua,**



**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
NIP: 09.PCT.13

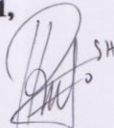
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA/NPM : 1. DWI YANDRA PERMADI / 021130100  
2. IQBAL APRIANSYAH / 021110142  
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI  
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
KONSENTRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN  
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE  
PADA PT TANGKAS PALEMBANG

Tanggal : 10 Agustus 2018

Penguji 1,

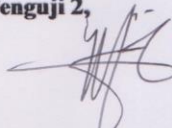


Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0207028501

Tanggal : 10 Agustus 2018

Penguji 2,

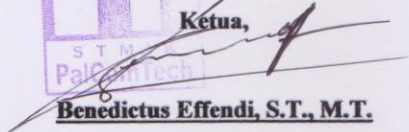


Herlinda Kusmiati, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0204098901

Menyetujui,

Ketua,



Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP: 09.PCT.13

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini semakin hari semakin berkembang ke berbagai sektor, khususnya dalam menghadapi persaingan bisnis semakin hari semakin ketat. Sebuah perusahaan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan aset yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Perusahaan harus melakukan strategi yang tepat agar dapat bersaing dalam dunia bisnis. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan adalah menerapkan sebuah sistem *Customer Relationship Management (CRM)*.

*Customer Relationship Management (CRM)* merupakan suatu pendekatan layanan pelanggan yang berfokus pada pembangunan hubungan jangka panjang dan terus menerus dengan pelanggan. Sebuah perusahaan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan aset yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, sehingga perusahaan harus melakukan strategi yang tepat agar dapat bersaing dalam dunia bisnis. Melalui CRM perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, seperti otomatisasi pemasaran dan pelayanan. Salah satu contoh penerapan CRM dapat melalui *web* yang menyediakan pencarian produk jasa, menyediakan pelayanan mengenai informasi penyaluran produk, menyediakan pemesanan *online*, dan lain-lain.

PT Tangkas Palembang merupakan perusahaan pelayanan yang mengkhususkan diri pada penyedia, pengelola *security*, pusat pendidikan dan latihan *security*, penerimaan *security* dan penyalur*security*. Perusahaan ini melakukan penyaluran jasa *security* ke perusahaan-perusahaan yang membutuhkan jasa *security*. Begitu pentingnya CRM berbasis *web* pada PT Tangkas Palembang, untuk meningkatkan nilai perusahaan, dapat mempertahankan pelanggan yang ada, menjangkau banyak pelanggan baru, serta meningkatkan produktivitas perusahaan.

Permasalahan terdapat pada penilaian *security* yang bekerja, perusahaan tidak dapat mengetahui kualitas *security* yang bekerja, karena tidak ada fasilitas yang dapat memberikan penilaian *security* pada perusahaan *client*, pada proses pelayanan sebelumnya, *client* masih kesulitan untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran. *Client* masih kesulitan dalam melakukan pemesanan *security* dan mempromosikan produk jasa masih menggunakan media *offline* (koran, banner, dan lain-lain). Serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dari pada sebelumnya dengan cara manual menggunakan via telpon/datang ke kantor PT Tangkas Palembang untuk mendapatkan informasi. Seperti yang diketahui pemasukan terbesar dari proses bisnis perusahaan berasal dari pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu maka perusahaan, perlu untuk mengidentifikasi, memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang paling menguntungkan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan oleh penulis, penulis mencoba membantu perusahaan yang terkait untuk dapat menyelesaikan masalahnya dengan cara membuat program "**Penerapan *Costumer Relationship Managament* (CRM) berbasis *website* pada PT Tangkas Palembang.**"

### **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat di simpulkan adalah bagaimana menerapkan *Costumer Relationship Managament* (CRM) berbasis *website* pada PT Tangkas Palembang.

### **1.3. Batasan Masalah**

Supaya pembahasan tidak terlalu luas dan lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan berupa :

- 1) Kerangka komponen CRM menggunakan *Operasional CRM* dan *Collaborative CRM*.
- 2) Pembangunan *website* menggunakan *PHP* sebagai bahasa pemogramannya, *MySQL* sebagai databasenya.
- 3) Teknik pengembangan sistem dengan menggunakan Metode *Prototype*.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini pada perusahaan PT Tangkas Palembang adalah untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan dalam penilaian *security* yang bekerja pada perusahaan *client*. Selain itu juga

untuk mempertahankan pelanggan yang lama dan meningkatkan atau menjangkau pelanggan yang baru.

## **1.5. Manfaat penelitian**

### **1. Manfaat Bagi perusahaan**

- 1) Secara umum membantu dalam meningkatkan nilai kualitas pada PT Tangkas Palembang.
- 2) Dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menjangkau pelanggan yang baru.
- 3) Meningkatkan produktivitas PT Tangkas Palembang.

### **2. Manfaat Bagi Akademik**

- 1) Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menguasai materi ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.
- 2) Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu dan sebagai bahan evaluasi.
- 3) Memberikan gambaran tentang kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

### **3. Manfaat bagi Peneliti**

- 1) Menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah ke dunia nyata.
- 2) Membandingkan teori yang sudah diterima selama proses perkuliahan dengan kenyataan yang dihadapi dalam dunia lingkungan kerja.