



## Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Karsa Citrindo

Adelia Ramadianti

Universitas Multi Data Palembang

Alamat: Kampus Alamat: Jl. Rajawali No.14, 9 Ilir, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113

Korespondensi penulis: [adeliaramadianti@alumni.mdp.ac.id](mailto:adeliaramadianti@alumni.mdp.ac.id)

**Abstract.** *PT. Karsa Citrindo Sempurna is a company operating in the field of diesel engines and spare parts as well as agricultural equipment which was founded in 1977. PT Karsa Citrindo Perfect makes it easy for companies to provide promos or gifts, especially to customers who cannot show proof of transaction frequency and transaction nominal while The company also finds it difficult to handle complaints submitted by customers, especially those who cannot show the receipt and do not show the goods when opened. customer relationship management information system at PT. Karsa Citrindo Perfect is website-based which aims to be able to answer every problem faced by the company and make it easier for the PT company. Karsa Citrindo Perfect carries out customer relationship management activities effectively and efficiently and is also expected to help increase customer loyalty to the company. Which was developed using the Rational Unified Process (RUP) methodology with the PHP and MySQL programming languages. PHP is a programming language that is easy for web programmers to understand and is open source and MySQL is a database management system that is reliable and easy to understand.*

**Keywords:** *MySQL, PHP, Rational Unified Process (RUP), System*

**Abstrak.** PT. Karsa Citrindo Sempurna merupakan perusahaan yang bergerak di bidang mesin- mesin diesel dan *sparepart* serta alat pertanian yang berdiri sejak tahun 1977. PT Karsa Citrindo Sempurna memudahkan perusahaan dalam memberikan promo atau hadiah terutama kepada pelanggan yang tidak dapat menunjukkan bukti frekuensi transaksi dan nominal transaksinya sementara perusahaan juga sulit menangani keluhan yang diajukan oleh pelanggan terutama yang tidak bisa menunjukkan nota dan tidak menunjukkan barangnya saat dibuka. sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Karsa Citrindo Sempurna berbasis *website* yang memiliki tujuan agar dapat menjawab setiap permasalahan yang dihadapi perusahaan serta memudahkan perusahaan PT. Karsa Citrindo Sempurna melakukan kegiatan manajemen hubungan pelanggan secara efektif dan efisien dan diharapkan pula dapat membantu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Yang dikembangkan dengan metodologi *Rational Unified Proccess* (RUP) dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL. PHP sebagai bahasa pemrograman yang mudah di mengerti oleh *programmer* web serta

bersifat *Open Source* dan MySQL sebagai sistem manajemen *database* yang dapat diandalkan dan penggunaannya mudah untuk dipahami.

**Kata kunci:** MySQL, PHP, *Rational Unified Process* (RUP), Sistem, Web

## **LATAR BELAKANG**

Teknologi informasi saat ini bergerak semakin cepat dan berkembang dengan pesat. Dari sekian banyak teknologi informasi yang ada, salah satu yang sangat berkembang dan selalu dipakai oleh masyarakat di seluruh dunia adalah *website* yang dapat diakses melalui jaringan internet disajikan dengan berbagai variasi tampilan yang User serta memberikan banyak manfaat. Sehingga membuat minat masyarakat untuk menggunakan *website* sendiri semakin meningkat. Dengan berkembangnya teknologi informasi sudah banyak dibutuhkan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan jasa agar semakin berkembang.

PT. Karsa Citrindo Sempurna merupakan perusahaan yang bergerak di bidang mesin- mesin diesel dan *spare part* serta alat pertanian yang berdiri sejak tahun 1977 yang terletak di jalan Jendral Sudirman No.583, 19 Ilir, kec. Bukit kecil, kota Palembang, Sumatera selatan 30111. PT. Karsa Citrindo Sempurna menjual barang seperti alat pertanian, penggilingan padi, pemotong rumput. Struktur organisasi di perusahaan PT. Karsa Citrindo Sempurna terdiri atas manager, wakil manager dan terdapat beberapa bagian seperti admin gudang, admin penjualan dan admin akuntansi. Lalu terdapat beberapa yaitu divisi bengkel, divisi kas, divisi barang/sewa. PT. Karsa Citrindo Sempurna mempunyai pelanggan 150 orang/bulan dan pemasoknya sejumlah 25 pemasok.

PT. Karsa Citrindo Sempurna memiliki aplikasi yang sudah ada seperti aplikasi hutang piutang, aplikasi data penjualan, data stok data gudang dan data *supplier*/pemasok.. Namun, terdapat terkendala dalam melakukan kegiatan manajemen hubungan pelanggan di perusahaan ini sulitnya perusahaan dalam menerima informasi mengenai segmentasi pelanggan sehingga membuat perusahaan sulit belum objektifnya perusahaan dalam memberikan promo atau hadiah terutama kepada pelanggan yang tidak dapat menunjukkan bukti frekuensi transaksi dan nominal transaksinya sementara perusahaan juga sulit menangani keluhan yang diajukan oleh pelanggan terutama yang

tidak bisa menunjukkan nota dan tidak menunjukkan barangnya saat dibuka. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas penulis mengambil judul sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Karsa Citrindo Sempurna berbasis website yang memiliki tujuan agar dapat menjawab setiap permasalahan yang dihadapi perusahaan serta memudahkan perusahaan PT. Karsa Citrindo Sempurna melakukan kegiatan manajemen hubungan pelanggan secara efektif dan efisien dan diharapkan pula dapat membantu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

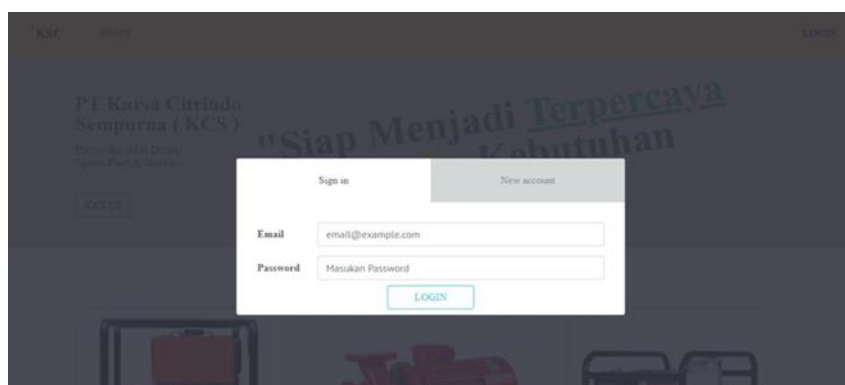
## METODE PENELITIAN

Sistematika penulisan ini menggunakan metode *Rational Unified Process* atau dikenal juga dengan proses *iterative* dan *incremental* merupakan sebuah proses pengembangan perangkat lunak yang dilakukan secara berulang dan *incremental* bertahap dengan progres menaik (Rosa A.S 2013, h.124) RUP (*Rational Unified Process*) adalah pendekatan perangkat lunak yang dilakukan secara berulang, berfokus pada arsitektur, lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus RUP..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Informasi adalah suatu tahap penerapan sistem yang telah dirancang sebelumnya dan menghasilkan sebuah Rancang Bangun Manajemen hubungan Pelanggan dengan penggunaan MySQL sebagai *database*.

### Login

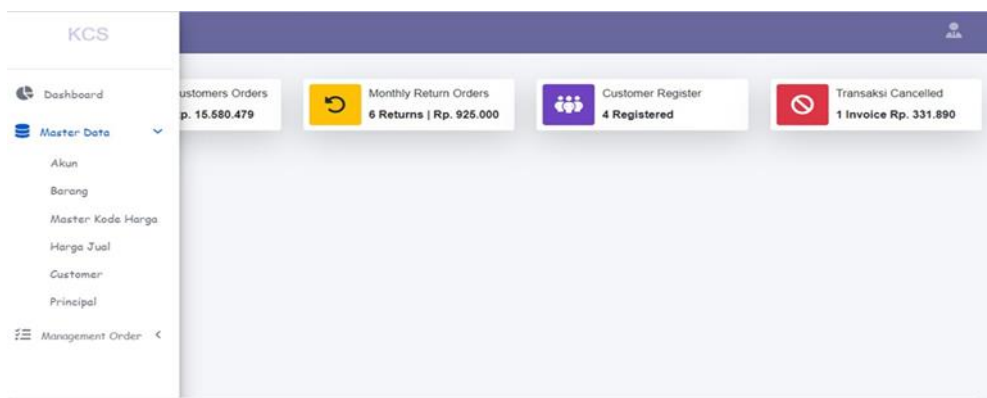


**Gambar 1. Tampilan Login**

Tampilan halaman *login* digunakan *user* sebagai cara untuk mengakses aplikasi. Pada *form login* ini semua *user* dapat mengakses *form* pada aplikasi ini. Untuk masuk ke

dalam aplikasi semua *user* perlu memasukkan *username* dan *password*, jika *username* dan *password* dimasukkan dengan benar maka akan berpindah ke halaman awal *dashboard*, namun jika email *address* atau *password*.

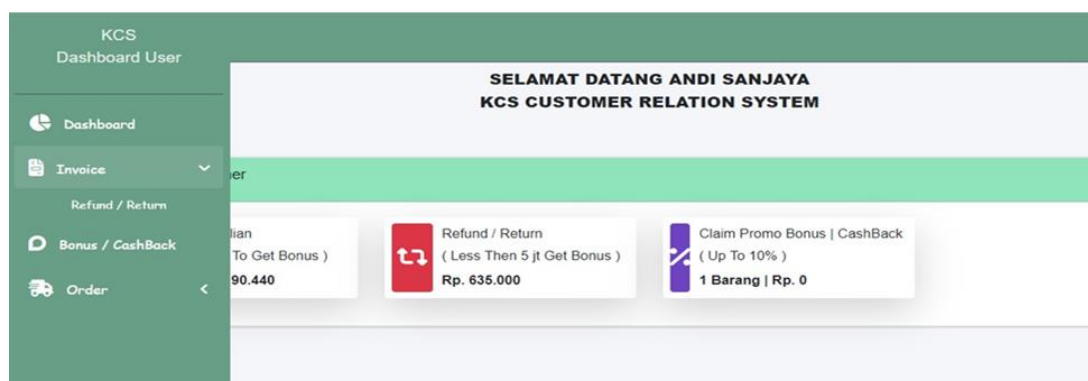
### Tampilan *Dashboard Admin*



Gambar 2. Tampilan *Dashboard Admin*

Gambar yang terdapat di atas merupakan rancangan antarmuka *dashboard* admin awalan pada aplikasi.

### Tampilan *Dashboard Customer*



Gambar 3. Tampilan *Dashboard Customer*

Pada gambar yang telah disajikan di atas ini merupakan rancangan antarmuka *dashboard customer* pada aplikasi.

## Halaman Akun

Nama	Email	No HP	NPWP	NIK	Stat	Jabatan	Created	Last Modified
Admin	admin@gmail.com	08219688359	1819283019201816		aktif	user	2023-11-03 13:41:13	
Admin Demo	demoadmin@gmail.com	08219688359	102930182910231829		aktif	user	2023-11-03 13:42:18	

**Gambar 4. Tampilan Halaman Akun**

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* akun di *login* admin.

## Halaman Barang

Kode	Nama Barang	Harga Beli	Created	Last Modified	Aksi
BM-0011	Bonus Main Suku Cadang Mesin Pemotong	0	2023-10-09 10:29:47	2023-10-31 03:30:52	GET
MD-0010	Mesin Diesel 4 Tak Perontok Padi	16500000	2023-10-03 17:48:43	2023-10-09 11:06:23	GET
MP-001	Mesin penyemprot air	2100000	2023-09-01 12:45:13	2023-10-27 11:36:30	GET

**Gambar 5. Tampilan Halaman Barang**

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* halaman barang di *login* admin.

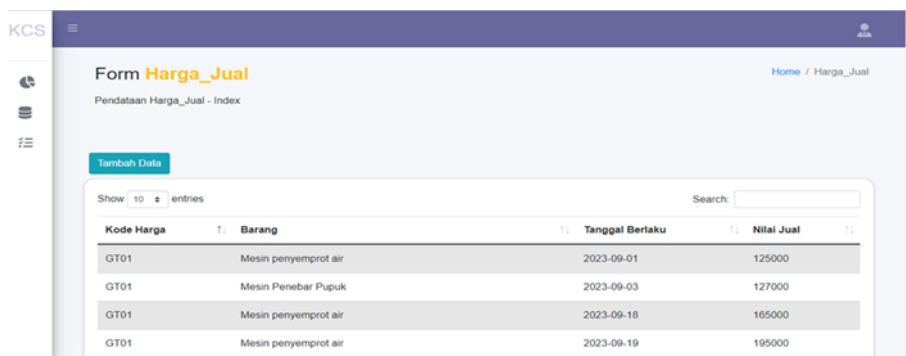
## Halaman Master Harga

Kode Harga	Keterangan	Created	Last Update
GT01	HARGA GENERAL TRADE	2023-06-09 16:00:04	2023-06-09 16:00:04
MT01	HARGA MODERN TRADE	2023-06-09 16:00:04	2023-06-09 16:00:04

**Gambar 6. Tampilan Halaman Master Kode Harga**

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* kode barang di login admin.

### Halaman Harga Jual

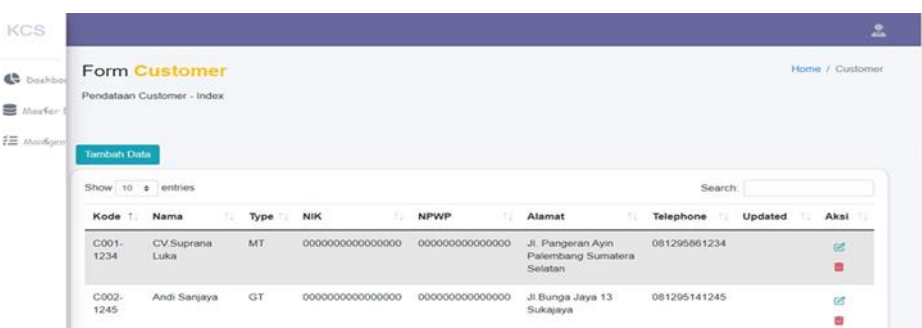






Kode Harga	Barang	Tanggal Berlaku	Nilai Jual
GT01	Mesin penyemprom air	2023-09-01	125000
GT01	Mesin Penebar Pupuk	2023-09-03	127000
GT01	Mesin penyemprom air	2023-09-18	165000
GT01	Mesin penyemprom air	2023-09-19	195000

**Gambar 7. Tampilan Halaman Harga Jual**

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* harga jual di login admin.

### Halaman Customer



Kode	Nama	Type	NIK	NPWP	Alamat	Telephone	Updated	Aksi
C001-1234	CV Suprana Luka	MT	0000000000000000	0000000000000000	Jl. Pangeran Aryn Palembang Sumatera Selatan	081295861234		 
C002-1245	Andi Sanjaya	GT	0000000000000000	0000000000000000	Jl Bunga Jaya 13 Sukajaya	081295141245		 

**Gambar 8. Tampilan Halaman Customer**

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* customer di login admin.

## Halaman *Principal / Supplier*

Kode	NPWP	nama	Telephone	Alamat	Updated	Aksi
S001-3615	0000000000000000	PT Beni Nusantara	07112693615	Jl. Benjaka Selatan No 98 Surakarta Abung Tim., Kabupaten Lampung Utara, Lampung	2023-06-19 22:20:44	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
S0010-7894	0000000000000010	CV Teknik Petani Mandiri	081234567894	Jl. Mandiri Tani No. 5, Yogyakarta	2023-10-24 10:00:00	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>

Gambar 9. Tampilan Halaman *Principal / Supplier*

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form principal / supplier* di *login admin*.

## Halaman Penjualan

Nobukti	Customer	Kode Harga	Bruto	Netto	Tanggal Kirim	Status	User Modified	Created	last Updated	Aksi
DK023000123	CV Suprama Luka	GT01	299.000	331.890	2023-10-09	batal	Admin Demo	2023-10-06 22:36:29	2023-10-06 22:36:29	<a href="#">INVOICE CANCELLED</a>
DK023000124	Andi Sanjaya	MT01	385.000	419.440	2023-10-09	valid	Admin Demo	2023-10-06 22:36:29	2023-10-06 22:36:29	<a href="#">INVOICE VALIDATION</a>

Gambar 10. Tampilan Penjualan

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form penjualan* di *login admin*.

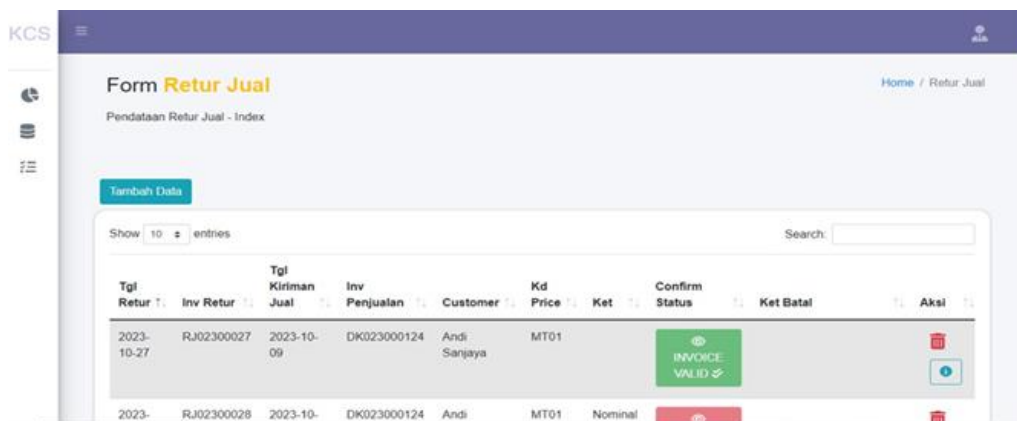
## Halaman Pembelian

Invoice	Supplier	Bruto	Disc Extra Principall	Netto	Status	Tanggal Masuk	Created	Last Updated	Aksi
PM102300031	Cv Senanti Serang	580.000	50% - 290.000	321.900	masuk	2023-10-09 04:41:46	2023-10-05 21:47:31	2023-10-06 21:47:31	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> <a href="#">DETAIL</a>
PM102300032	Cv Senanti Serang	20.000.000	10% - 2.000.000	19.980.000	masuk	2023-10-27 11:35:51	2023-10-27 11:36:30	2023-10-27 11:36:30	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>

Gambar 11. Tampilan Halaman Pembelian

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* pembelian di *login* admin.

### Halaman Retur Jual



**Gambar 12. Tampilan Halaman Retur Jual**

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* retur jual di *login* admin.

### Halaman Transaksi Promo



**Gambar 13. Tampilan Halaman Transaksi Promo**

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* transaksi promo di *login* admin.



## Halaman *Return*

Tgl Retur	Inv Retur	Tgl Kiriman Jual	Inv Penjualan	Customer	Kd Price	Ket	Confirm Status	File Inv
2023-10-27	RJ02300027	2023-10-09	DK023000124	Andi Sanjaya	MT01		INVOICE VALID ✓	
2023-10-30	RJ02300028	2023-10-09	DK023000124	Andi Sanjaya	MT01	Nominal Faktur Limit	INVOICE CANCELED ✗	

**Gambar 14. Tampilan Halaman *Return***

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form return* di *login customer*.

## Halaman *Bonus / Cashback*

Customer	Barang	Jumlah	Cashback Instentif Cust	Keterangan	Created
Andi Sanjaya	Bonus Main Suku Cadang Mesin Pemotong	1		tes barang bonus	2023-10-23 06:51:13

**Gambar 15. Tampilan Halaman *Bonus / Cashback***

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form promo* di *login customer*.

## Halaman *Order History / Transaksi*

Nobukti	Customer	Kode Harga	Bruto	Netto	Tanggal Kirim	Created	Status
DK023000124	Andi Sanjaya	MT01	385.000	419.440	2023-10-09	2023-10-06 22:30:50	INVOICE VALIDATION ✓
DK023000133	Andi Sanjaya	GT01	6.100.000	6.771.000	2023-10-30	2023-10-30 17:23:53	INVOICE VALIDATION ✓

**Gambar 16. Tampilan Halaman *Order History / Transaksi***

Gambar yang terdapat di atas ini merupakan tampilan *form* penjualan di *login customer*.

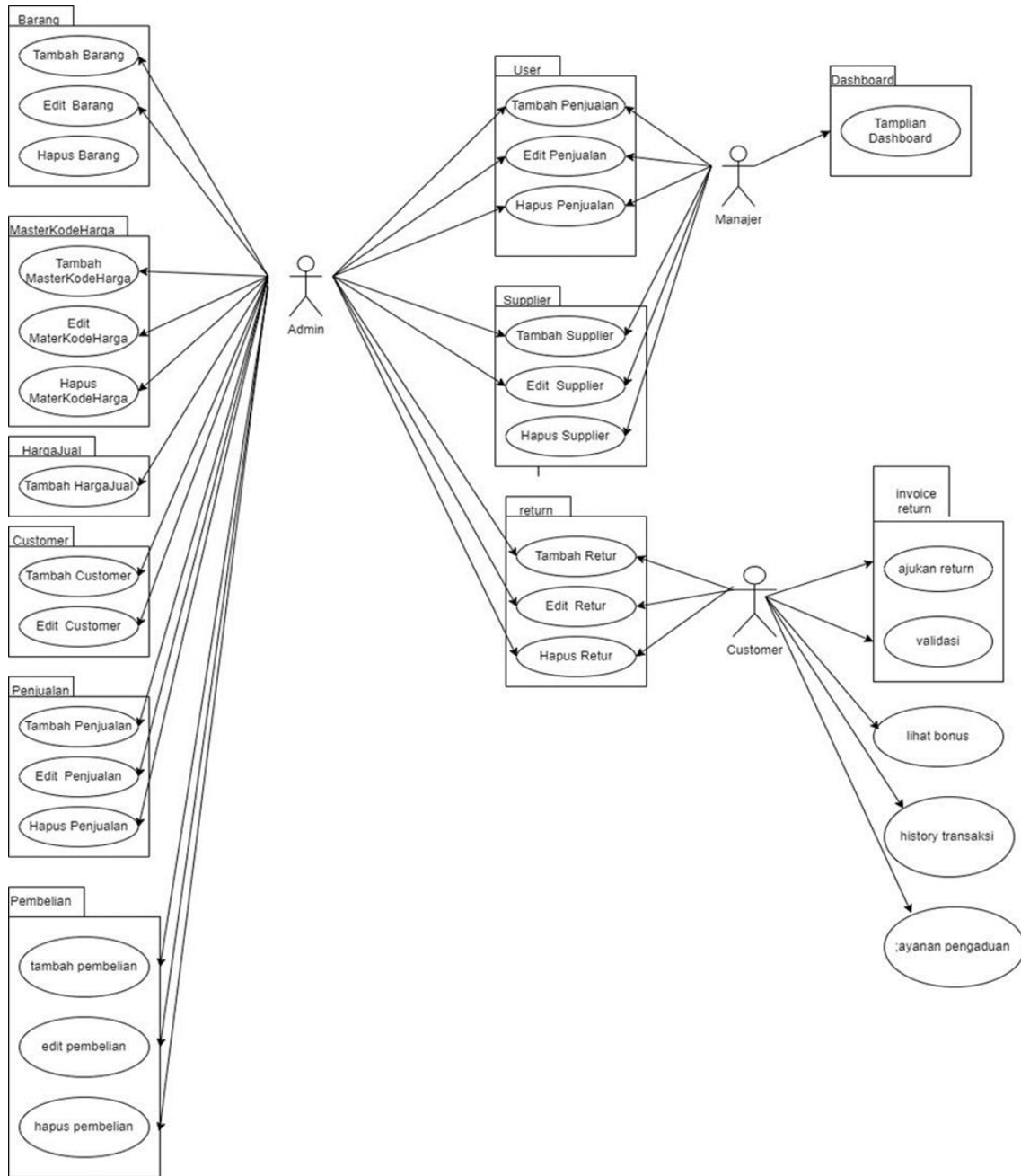
## Hasil Pengujian Sistem Informasi

**Tabel 1. Hasil Pengujian Sistem**

No	Kasus	Hasil yang diharapkan	Hasil pengujian
1	<i>Input username dan password yang benar. Click Login.</i>	Masuk ke menu halaman <i>dashboard</i> .	Berhasil
2	<i>Input username dan password login admin</i>	Masuk ke menu halaman <i>dashboard admin</i>	Berhasil
3	<i>Input username dan password login customer</i>	Masuk ke menu halaman <i>dashboard customer</i>	Berhasil
4	<i>Login sebagai admin</i>	Masuk ke menu <i>master data form</i> akun	Berhasil
5	<i>Login sebagai admin</i>	Masuk ke menu <i>master data form</i> barang	Berhasil
6	<i>Login sebagai admin</i>	Masuk ke menu <i>master form</i> Kode harga	Berhasil
7	<i>Login sebagai admin</i>	Masuk ke menu <i>master form</i> Harga jual	Berhasil
8	<i>Login sebagai admin</i>	Masuk ke menu <i>master form</i> <i>customer</i>	Berhasil
9	<i>Login sebagai admin</i>	Masuk ke menu <i>master supplier</i>	Berhasil

10 <i>Login</i> sebagai admin	Masuk ke menu <i>management order form</i> penjualan	Berrhasil
11 <i>Login</i> sebagai admin	Masuk ke menu <i>management order form</i> pembelian	Berhasil
12 <i>Login</i> sebagai admin	Masuk ke menu <i>management order form</i> Retur jual	Berhasil
13 <i>Login</i> sebagai admin	Masuk ke menu <i>management order form</i> transaksi promo	Berhasil
14 <i>Login</i> sebagai customer	Masuk ke menu <i>Invoice Refurnd/return</i> ke halaman <i>return</i>	Berhasil
15 <i>Login</i> sebagai customer	Masuk ke menu bonus <i>cashback</i>	Berhasil
16 <i>Login</i> sebagai customer	Masuk ke menu bonus <i>cashback</i>	Berhasil

**Use Case Diagram**



**Gambar 17. Diagram Use Case**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan mengenai Rancang bangun manajemen hubungan pelanggan pada PT Karsa Citrindo Sempurna dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Sistem yang dibuat dapat memberikan informasi promo kepada *customer* yang bisa dilihat di fitur *management order* di bagian transaksi promo

dan Sistem ini dapat mempermudah *customer* mengajukan *return* kepada perusahaan dan mempermudah perusahaan melihat *return* dari *customer* tersebut. saran yang dapat diambil dari tugas akhir adalah. Sistem yang dibangun ini masih sederhana dan memiliki banyak kekurangan. Harapannya untuk tugas akhir kedepannya dengan topik yang sama sistem ini dapat dikembangkan dan disempurnakan sehingga sistem yang berjalan menjadi lebih baik. Diharapkan ada pengembangan yang lebih lanjut pada sistem sehingga aplikasi dapat mengelola dan menyimpan dengan jumlah data yang cukup besar.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini antara lain kepada yang terhormat Bapak Johannes Petrus, S.Kom., M.T.I. selaku Rektor Universitas Multi Data Palembang, Bapak Dr. Wijang Widhiarso, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer & Rekayasa Universitas Multi Data Palembang, Bapak Iis Pradesan, S.Kom., M.T.I selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Ibu Mardiani, S.SI, M.T.I selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing dan memberikan solusi dari setiap kendala yang ada dalam pembuatan laporan tugas akhir ini. Beserta Keluarga dan teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan dan saran selama tugas akhir ini berlangsung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ansori, S., Sari, I., & Sufyana, C. (2022). Sistem Informasi Distribusi Rekam Medis ( Studi Kasus : RSAU Lanud Sulaiman ). Jurnal Sains Dan Informatika, 8(1), 70– 79. <https://doi.org/10.34128/jsi.v8i1.403>
- Baashar, Y., Alhussian, H., Patel, A., Alkaws, G., Alzahrani, A. I., Alfarraj, O., & Hayder, G. (2020). Customer relationship management systems (CRMS) in the healthcare environment: A systematic literature review. Computer Standards and Interfaces, 71(March), 103442. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2020.103442>
- Ban Di Toko Lingga Ban Berbasis Web Ipan Supandi, P., & Yusuf, F. (2018). Implementasi Costumer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi. Jurnal Nuansa Informatika, 12(1), 20–28. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- Fabianto, E., Novita, D., Rivian, A., & Ezar, M. (2017). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada Best Skip Hotel. <https://core.ac.uk/download/pdf/35319220.pdf>
- Hakim, A. A., Pratama, S., & S, F. P. (2019). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media Tour & Travel. JATISI (Jurnal

Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 5(2), 123–136  
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v5i2.142>

- Agnes Devina, Bambang Pratama, Mulyati, A. F. (2012). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada CV Mahkota Indah Lestari Palembang. 62(14), 1–12.
- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3. Sistem Informasi, 4(2), 516–529.
- Hakim, A. A., Pratama, S., & S, F. P. (2019). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media Tour & Travel. JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 5(2), 123–136.
- Rosinta, E., & Hasibuan, D. (2018). Implementasi Customer Relationship Management( CRM ) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT . Buana Telekomindo. Jurnal TIMES (Techonology Informatics & Computer System), VII(1), 8–14. Artikel Surat Kabar/Majalah
- Syabania, R., & Rosmawani, N. (2021). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management ( Crm ) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website. Rekayasa Informasi, 10(1), 44–49.
- Umar, S. H. (2016). Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E- CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. Jurnal Sisfotek Global, 3(2), 1–12.
- Hidayati, S.N. (2016). Pengaruh Pendekatan Keras dan Lunak Pemimpin Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Potensi Mogok Kerja Karyawan. Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship, 5(2), 57-66. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164>.
- Risdwiyanto, A. & Kurniyati, Y. (2015). Strategi Pemasaran Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta Berbasis Rangsangan Pemasaran. Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship, 5(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>.
- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who Gives a Hoot?: Intercept Surveys of Litterers and Disposers. Environment and Behavior, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>.