

TESIS

**PENERAPAN STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DENGAN DUKUNGAN
TEKNOLOGI INFORMASI**

(STUDI KASUS PADA PO.CHELSEY)



ALBERTUS JANUARIS KUNDRE

No. Mhs. : 115301621/PS/MTF

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : ALBERTUS JANUARIS KUNDRE
Nomor Mahasiswa : 115301621/PS/MTF
Konsentrasi : *Enterprise Information Sistem*
Judul Tesis : Penerapan Strategi Customer Relationship
Management dengan dukungan Teknologi Informasi
(Studi Kasus pada PO.Chelsy)

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Irya Wisnubhadra, ST., MT

29/1/14
.....

.....

Thomas Suselo, ST., MT

27/1/14
.....

.....

PERNYATAAN

Nama : ALBERTUS JANUARIS KUNDRE
Nomor Mahasiswa : 115301621/PS/MTF
Program Studi : Magister Teknik Informatika
Konsentrasi : *Enterprise Information Sistem*
Judul Tesis : Penerapan Strategi Customer Relationship Management
dengan dukungan Teknologi Informasi (Studi Kasus
pada PO.Chelsy)

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya pribadi dan bukan duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Karya tulis yang telah ada sebelumnya dijadikan penulis sebagai acuan dan referensi untuk melengkapi penelitian dan dinyatakan secara tertulis dalam penulisan acuan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Desember 2013

Albertus Januaris Kundre

INTISARI

PO. Chelsy merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat. Dalam implementasinya perusahaan mengalami beberapa hambatan seperti pelanggan mengalami kesulitan dalam pemesanan/booking tiket transportasi karena masih dilakukan secara manual (paper based) yang dapat beresiko terhadap kebenaran data, sering terjadi kesalahan/ tabrakan jadwal keberangkatan, serta pengiriman barang/paket yang tidak menentu kapan sampainya.

Awalnya strategi yang diterapkan oleh PO. Chelsy sangat sederhana dilihat dari ketergantungan kinerja sumberdaya manusia yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi. Maka perlu adanya strategi yang digunakan perusahaan yaitu dengan penerapan CRM (Customer Relationship Management). Hal ini sangat menarik karena perusahaan dapat mengatur manajemen dengan baik dan dengan CRM pula dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan travel lain.

Penerapan CRM oleh PO. Chelsy dengan dukungan sistem informasi berbasis website dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dalam memberikan kemudahan akses langsung lewat website kepada pelanggan sehingga pelanggan secara langsung dapat memesan tiket dan mengecek status barang yang dikirim.

Kata kunci : CRM, Website, PO. Chelsy

ABSTRACT

PO. Chelsy which is a company engaged in the field of land transportation services. In implementation barriers such as the company experienced some customers have difficulty in booking/ticket booking transport because it is still done manually (paper based) which can be a risk to the correctness of data, frequent errors/collisions scheduled departure, as well as the delivery of goods/package erratic when arriving .

Initially the strategy adopted by the PO. Chelsy is very simple views of the dependence of human resource performance that directly and indirectly contribute. So there needs to be a strategy used by the company is the implementation of CRM (Customer Relationship Management). This is very interesting because the company can manage well and management with CRM also can contribute to the company to compete with other travel companies .

Implementation of CRM by PO . Chelsy to support web-based information system with the aim to meet the needs of its customers in providing easy access to customers directly via the website so that the customer can directly book tickets and check the status of shipped.

Keywords : CRM, Website, PO . Chelsy

MOTTO

“Melayani dalam Cahaya Kebenaran”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil karyaku ini teristimewa kepada:

Allah Bapa, Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria dan Keluarga Kudus
Nazaret.

Syukur dan Terima Kasih Atas Segala berkat dan bimbingan-Nya

Ayah, Ibu, Adik-kakak,
terima kasih atas segala doa dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Penerapan Strategi Customer Relationship Management dengan dukungan Teknologi Informasi (Studi Kasus pada Po.Chelsy)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2 (S2) pada Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tesis ini dapat terlaksana dengan baik atas bimbingan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irya Wisnubhadra, ST., MT., selaku dosen pembimbing I sekaligus sebagai Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membantu penulis dan memberikan arahan dan masukan terkait tesis yang penulis kerjakan.
2. Bapak Thomas Suselo, ST., MT., selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan, koreksi dan masukan untuk perbaikan tesis ini baik selama bimbingan tesis maupun selama perkuliahan di MTF.
3. Bapak Dr. IrAlbertus Joko Santoso.,MT., selaku dosen penguji yang telah menguji tugas akhir penulis, serta bimbingannya selama masa perkuliahan di MTF.

4. Bapak/Ibu Dosen MTF yang sangat baik hati membagikan ilmu serta keramahan Staff Admisi yang selalu membantu penulis dalam memberikan informasi yang penulis inginkan.
5. Ayah dan bunda, Adik-Kakak, yang selalu mendorong dan mendoakan penulis selama menyelesaikan studi S2 .
6. Teman-teman seperjuangan MTF angkatan September 2012, teristimewa bapak Gregorius Rinduh Iriane, S.Kom.,MT danKenalan serta para sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk dijadikan acuan perbaikan ke arah yang lebih baik. Akhir kata semoga laporan tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, Desember 2013

Penulis

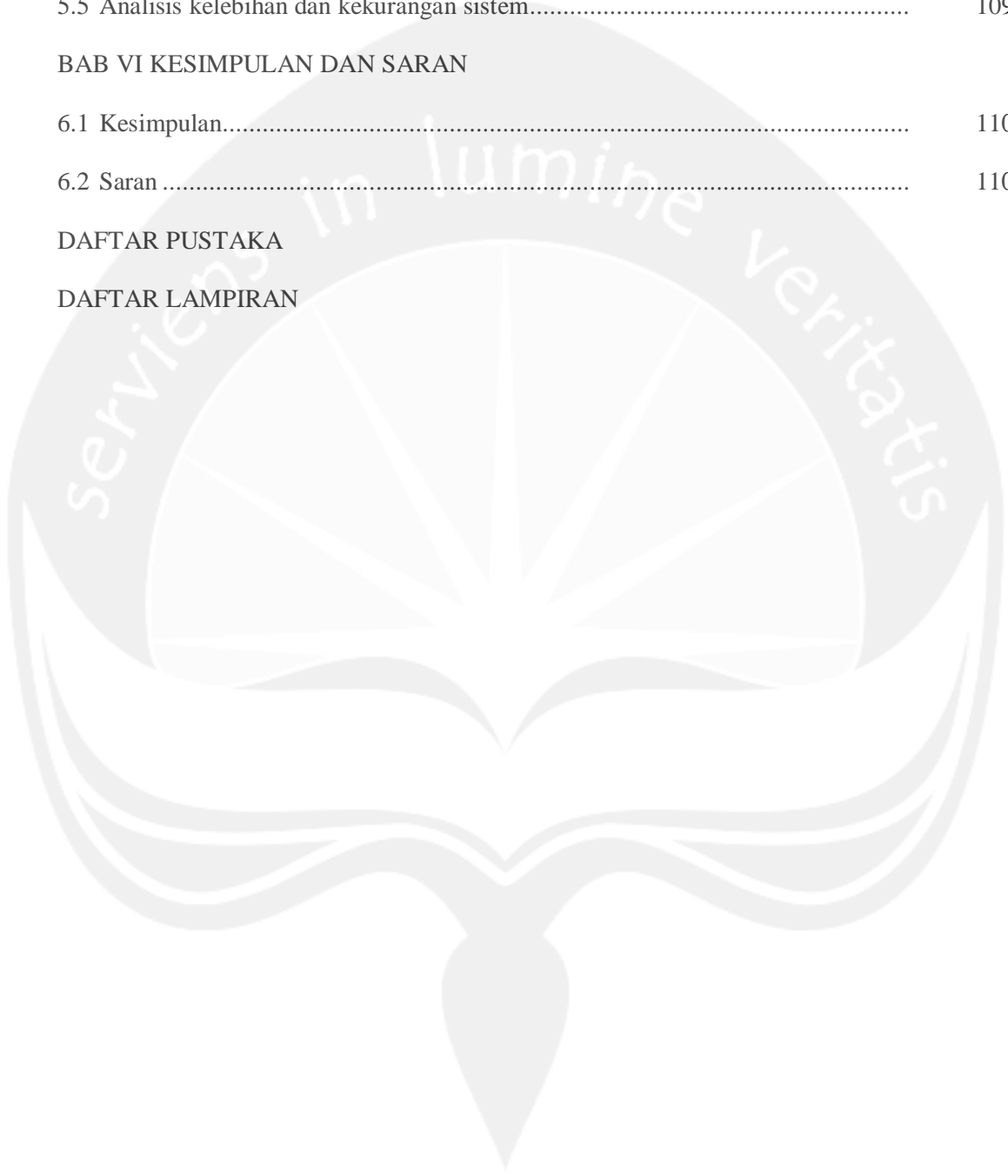
DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi	9

2.2.2	Pengertian CRM.....	10
2.2.3	Tujuan CRM	11
2.2.4	Manfaat CRM.....	12
2.2.5	Komponen CRM	13
2.2.6	Tahapan CRM.....	13
2.2.7	Teknologi CRM.....	14
2.3	Hipotesis.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Studi Kepustakaan	18
3.2	Metode Observasi	18
3.3	Metode Analisis Data.....	18
3.4	Wawancara.....	20
3.5	Pengembangan Sistem	20
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		
4.1	Penyusunan konteks Bisnis	22
4.2	Struktur Organisasi	22
4.3	Analisis Lingkungan Eksternal.....	24
4.3.1	Analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial dan Teknologi)	24
4.4	Analisis Lingkungan Internal	25
4.4.1	Analisis SWOT	25
4.5	Analisis Strategi Perusahaan	27
4.6	Analisa Strategi dan Sistem Informasi.....	28
4.6.1	Portofolio saat ini	28

4.6.2	Strategi sistem informasi/teknologi informasi	28
4.6.3	Target portofolio aplikasi.....	30
4.7	Analisis dan pengembangan perangkat lunak	30
4.7.1	Deskripsi produk	30
4.7.1.1	Perspektif produk	30
4.7.2	Fungsi Produk	32
4.7.3	Karakteristik Pengguna.....	38
4.8	Kebutuhan khusus.....	38
4.8.1	Kebutuhan antar muka eksternal	38
4.8.2	Kebutuhan Fungsionalitas Perangkat Lunak	40
a.	Use case SICHelsy	40
4.8.3	Entity relationship diagram (ERD).....	41
4.9	Perancangan perangkat lunak	41
4.9.1	Perancangan Arsitektur Layar.....	41
4.9.2	Diagram alir data.....	43
4.9.3	Dekomposisi data	48
4.9.4	Perancangan antar muka	53
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		
5.1	Pengantar	54
5.2	Implementasi sistem perangkat lunak	54
5.3	Pengujian antarmuka perangkat lunak	54
5.4	Pengujian sistem.....	89
5.4.1	Pengujian fungsionalitas	89

5.4.2 Pengujian pengguna.....	103
5.5 Analisis kelebihan dan kekurangan sistem.....	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	110
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kondisi Politik, Ekonomi, Sosial, dan Teknologi PO. Chelsy	25
Tabel 4.2 Analisis SWOT PO. Chelsy	26
Tabel 4.3 Deskripsi Entitas Data Pemesanan Tiket	48
Tabel 4.4 Deskripsi Entitas Data Pengiriman Barang	49
Tabel 4.5 Deskripsi Entitas Data Rute Barang	50
Tabel 4.6 Deskripsi Entitas Data Rute Penumpang	50
Tabel 4.7 Deskripsi Entitas Data Mobil	51
Tabel 4.8 Deskripsi Entitas Data Sopir	51
Tabel 4.9 Deskripsi Entitas Data Users	52
Tabel 4.10 Deskripsi Entitas Data Member	52
Tabel 4.11 deskripsi Entitas Bonus Tiket	52
Tabel 5.1 Pengujian Fungsionalitas Sistem	91
Tabel 5.2 Hasil Kuesioner Pilihan Pengguna	103
Tabel 5.3 Hasil kuesioner program jawaban pengguna	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses CRM.....	11
Gambar 2.2 Tiga tahap CRM	14
Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Chelsy.....	23
Gambar 4.2 Analisa Strategi Perusahaan	27
Gambar 4.3 Sasaran, Strategi, Kebutuhan dan Teknologi Informasi	29
Gambar 4.4 Arsitektur Sistem SiChelsy	31
Gambar 4.5 Use Case Diagram SiChelsy	39
Gambar 4.6 Entity Relationship Diagram SiChelsy	41
Gambar 4.7 Perancangan Arsitektur	42
Gambar 4.8 Diagram konteks SiChelsy	43
Gambar 4.9 Diagram Alir Data Level 1	44
Gambar 4.10 DAD Level 2 Pengolaan Data User	45
Gambar 4.11 DAD Level 2 Pengolaan Pemesanan Tiket	45
Gambar 4.12 DAD Level 2 Pengolaan Pengiriman Barang	46
Gambar 4.13 DAD Level 2 Pengolaan Rute Barang	46
Gambar 4.14 DAD Level 2 Pengolaan Rute Penumpang	47
Gambar 4.15 DAD Level 2 Pengolaan Mobil.....	47
Gambar 4.16 DAD Level 2 Pengolaan Sopir.....	48

Gambar 5.1 Antarmuka Form Login	54
Gambar 5.2 Antarmuka Form Admin	56
Gambar 5.3 Antarmuka Form Booking	58
Gambar 5.4 Antarmuka Form Data Pengiriman	63
Gambar 5.5 Antarmuka Form Rute Barang	68
Gambar 5.6 Antarmuka Form Rute Penumpang	72
Gambar 5.7 Antarmuka Form Data Mobil	75
Gambar 5.8 Antarmuka Form Data Sopir	80
Gambar 5.9 Antarmuka Form Pelanggan	83
Gambar 5.10 Antarmuka Form Data Rute Pelanggan	84
Gambar 5.11 Antarmuka Form Data Booking Tiket Pelanggan	84
Gambar 5.12 Antarmuka Form pilih kusi pelanggan	85
Gambar 5.13 Antarmuka Form pilih kursi yang dilakukan pelanggan	86
Gambar 5.14 Antarmuka Form pemesanan berhasil	87
Gambar 5.15 Antarmuka Form kursi yang hilang jika dipesan	87
Gambar 5.16 Antarmuka Form Data Pengiriman Barang	88
Gambar 5.17 Antarmuka Form Data Perjalanan Saya.....	88
Gambar 5.17 Grafik hasil pengujian pengguna	106
Gambar 5.14 Grafik Pengujian pengguna terhadap program	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL)

Lampiran 2. Deskripsi Perancangan Perangkat Lunak (DPPL)

Lampiran 3. Perencanaan, Deskripsi dan Hasil Uji Perangkat Lunak (PDHUPL)

Lampiran 4. Sertifikat Publikasi Tesis

