

Skripsi

Analisis dan Perancangan Website Berbasis E-CRM Pada CV. Anugerah Jaya

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Datik Widhowaty

(08.61.0046)

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2013

Skripsi dengan judul :
Analisis dan Perancangan Website Berbasis E-CRM
Pada CV. Anugerah Jaya



Oleh :

Datik Widhowaty

08.61.0046

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 11 Juli 2013

Pembimbing

Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Kamis, 11 Juli 2013 skripsi dengan judul :

**“Analisis dan Perancangan Website Berbasis E-CRM
Pada CV. Anugerah Jaya”**

Oleh:

Datik Widhowaty

08.61.0046

Tim Penguji

(**AA. Chrismastuti, SE,MSI., Akt**)

(**G. Freddy Koeswoyo, SE, MSI**)

(**Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt**)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Unika Soegijapranata

Prof. Dr Vincent Didiek Wiet Aryanto.,MBM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

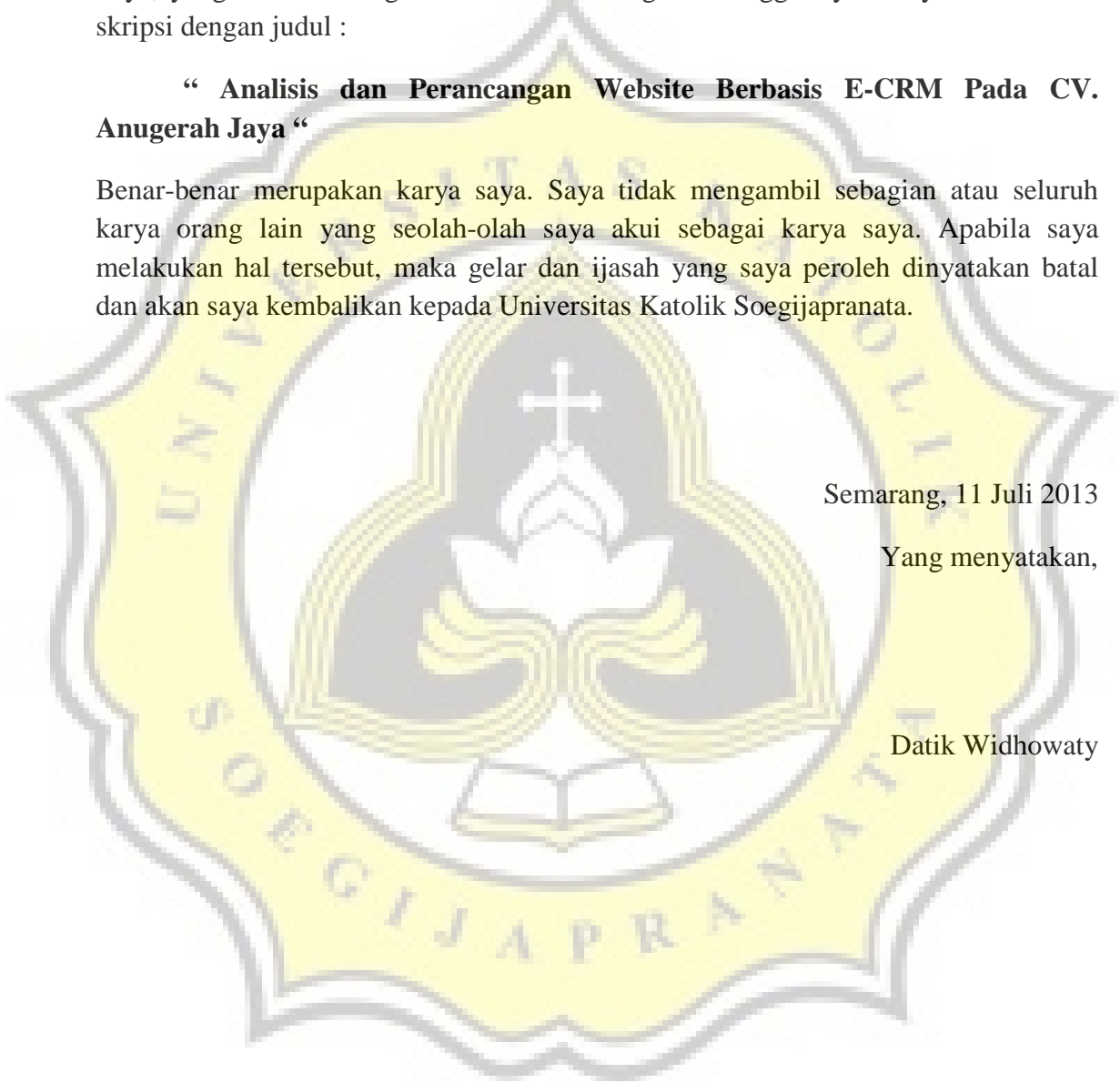
“ Analisis dan Perancangan Website Berbasis E-CRM Pada CV. Anugerah Jaya “

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 11 Juli 2013

Yang menyatakan,

Datik Widhowaty



HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

My motto

Pengalaman adalah guru dari segala hal, tetapi pendidikan merupakan sebuah tiang pancang dalam meraih cita-cita dan masa depan.

Kejar cita-cita setinggi langit dan raihlah masa depan yang cemerlang

"my life is advanture, my family is my soul"

Skripsi ini dipersembahkan khusus kepada :

Ayahanda tercinta yang selalu mensupport dari segala hal dan keluarga kecilku yang telah memberi kesempatan mami untuk menyelesaikannya. Terimakasih "papieng dan cantikong"

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa saya ucapkan karena Skripsi dengan judul “ Analisis dan Perancangan Website Berbasis E-CRM Pada CV. Anugerah Jaya “ telah dapat diselesaikan oleh penulis. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat awal dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Topik ini dipilih oleh penulis karena adanya perkembangan pasar *online* di Indonesia ini yang dianggap sebagai media informasi dan komunikasi bagi semua orang, sehingga banyak perusahaan yang sangat memerlukan sistem website terutama yang berbasis E-CRM. Website ini dirancang guna dapat menjaga hubungan baik dengan para pelanggan dan menjaga loyalitas para pelanggannya. Website berbasis E-CRM ini didesain tidak hanya bertujuan untuk membantu para pelanggan dalam bertransaksi jual-beli saja tetapi website ini merupakan sebagai salah satu sarana komunikasi antara pemilik dan para pelanggannya. Dimana didalamnya memuat segala sesuatu informasi yang berkaitan dengan perusahaan. Penulis berkeinginan dengan disusunnya skripsi ini dan dengan hasil penelitian penulis kelak dapat meninggalkan suatu yang bermanfaat bagi almamater Universitas Katolik Soegijapranata.

Penulis meyakini bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih terhadap beberapa pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik, diantaranya adalah :

1. Bapak Prof. Dr Vincent Didiek Wiet Aryanto.,MBM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi.
2. St. Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar dapat menyelesaikan studinya.
3. Clara Susilawati, SE., M.Si. Selaku Dosen Wali yang selama ini telah membimbing penulis dalam menyelesaikan studinya.
4. Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk berdiskusi dan telah memberikan

dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Tomo selaku bagian administrasi skripsi Universitas Soegijapranata yang telah membantu segala hal dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Tino Suprpto selaku supervisor CV. Anugerah Jaya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan segala informasi yang berkaitan dengan proses bisnis perusahaan.
7. Kedua orangtua yang tercinta terutama bagi ayahanda Budho Laksono,SH., MH yang telah bersabar dan mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
8. Untuk keluargaku tercinta terimakasih telah memberikan kesempatan dan mendukung hingga akhir terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih untuk suamiku Doni Setiowibowo dan putri kecil Sekar Niti Windria.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Untuk itu penulis mohon maaf jika ada kesalahan kata dalam penulisan skripsi ini.

Terima Kasih

Semarang, 11 Juli 2013

Penulis

Datik Widhowaty

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Motto dan Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar gambar.....	xiv
Abstrak.....	xv
Bab 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Kerangka Pikir.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
Bab II : LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Pengertian Sistem.....	11
2.2 Pengertian Informasi.....	11
2.3 Pengertian Sistem Informasi.....	11
2.4 Pengertian Perancangan Sistem.....	12

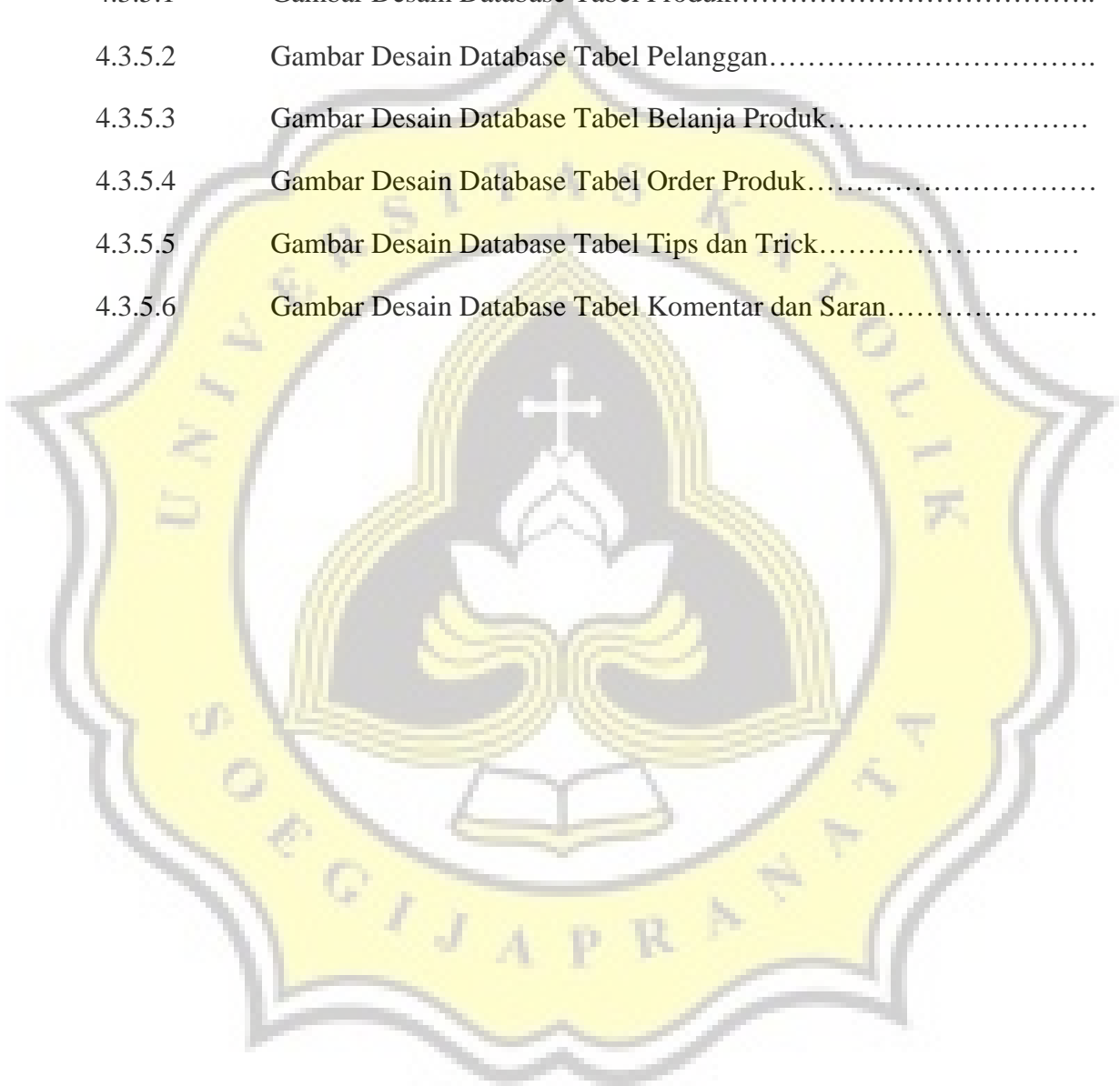
2.5	Pengertian Kepuasan.....	13
2.6	Pengertian Pelanggan.....	13
2.7	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.8	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	14
2.9	Memelihara Hubungan dengan Pelanggan.....	16
2.10	Sistem Development Life Cycle.....	16
2.11	Strategi Pengembangan Sistem.....	17
2.12	Database.....	18
2.16.1	Pengertian Database.....	18
2.16.2	Jenis-Jenis Database.....	19
2.13	Tools perancangan.....	20
2.17.1	Diagram Alir Dokumen (DAD).....	20
2.17.2	Data Flow Diagram (DFD).....	21
2.17.3	Entity Relation Diagram (ERD).....	23
2.14	E-Busines.....	24
2.15	E-Commerce.....	25
2.16	Manfaat E-Busines dan E-Commerce.....	26
2.17	Customer Relation Management (CRM).....	26
2.17.1	Pengertian CRM.....	26
2.17.2	Kunci Aktivitas CRM.....	27
2.17.3	Tujuan CRM.....	27
2.17.4	Manfaat CRM.....	29
2.17.5	Komponen CRM.....	29

2.21.6 Tahapan CRM.....	30
2.18 E-CRM.....	31
2.18.1 Pengertian CRM.....	31
2.18.2 Keunggulan CRM.....	32
Bab III : METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Sumber Data Penelitian.....	33
3.2 Jenis Data Penelitian.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Metode Analisis Data.....	36
3.4.1 Tahap Investigasi Awal.....	36
3.4.2 Tahap Analisis Kebutuhan.....	36
3.4.3 Tahap Analisis Masalah.....	36
3.4.4 Tahap Pembuatan Desain.....	37
3.4.5 Tahap Implementasi.....	37
3.4.6 Tahap Sosialisasi, Operasional dan Sistem Pendukung.....	37
Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Profil Perusahaan.....	39
4.1.2 Visi,Misi dan Motto Perusahaan.....	39
4.1.3 Produk dan Layanan.....	39
4.1.4 Struktur Perusahaan.....	41
4.1.5 Job Description.....	42
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan Masalah.....	44

4.2.1	Tahap Analisis Masalah.....	44
4.2.2	Tahap Pembuatan Desain.....	46
4.2.3	Tahap Implementasi.....	47
4.2.4	Tahap Sosialisai, Operasional dan Sistem Pendukung.....	51
4.3	Tahap Perancangan dan Pembuatan Desain.....	51
4.3.1	Hak Akses.....	51
4.3.2	Flowchart	53
4.3.3	DFD.....	55.
4.3.4	Desain Database.....	56
4.3.5	Desain Website.....	58
4.4	Implementasi Sistem Baru.....	64
4.4.1	Mendaftar Domain ke Hosting.....	64
4.4.2	Cara Mengupload ke Server.....	64
4.5	Analisa Cost Benefit.....	64
4.5.1	Analisa Prosentase Benefit bagi Perusahaan.....	67
4.5.2	Analisa Cost dan Benefit Pembuatan Web Desain	67
Bab V : PENUTUP.....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
Daftar Pustaka.....		70
Lampiran-Lampiran.....		71

Daftar Tabel

4.3.5.1	Gambar Desain Database Tabel Produk.....
4.3.5.2	Gambar Desain Database Tabel Pelanggan.....
4.3.5.3	Gambar Desain Database Tabel Belanja Produk.....
4.3.5.4	Gambar Desain Database Tabel Order Produk.....
4.3.5.5	Gambar Desain Database Tabel Tips dan Trick.....
4.3.5.6	Gambar Desain Database Tabel Komentar dan Saran.....



Daftar Gambar

4.3.6.1	Gambar Desain Halaman Home.....
4.3.6.2	Gambar Desain Halaman Servis.....
4.3.6.3	Gambar Desain Halaman Produk.....
4.3.6.4	Gambar Desain Halaman Tips.....
4.3.6.5	Gambar Desain Halaman FAQ.....
4.3.6.6	Gambar Desain Halaman Log in Member.....
4.3.6.7	Gambar Desain Akun Pelanggan Baru
4.3.6.8	Gambar Desain Halaman Member.....
4.3.6.9	Gambar Desain Shopping Chart.....
4.3.6.10	Gambar Desain View Chart.....
4.3.6.11	Gambar Desain Halaman Kasir atau Pembayaran.....
4.3.6.12	Gambar Desain Halaman Pembayaran Non Member dan Member.....
4.3.6.13	Gambar Desain Halaman Contac us.....

Abstrak

Pada masa sekarang ini orientasi usaha dari suatu perusahaan tidak hanya dilihat dari seberapa besar barang yang dijual atau seberapa besar jumlah keuntungan yang diperoleh. Perkembangan dalam dunia usaha menyadarkan para pengusaha untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan orientasi yang sangat penting bagi kelangsungan produk perusahaan. Dari kepuasan yang terbentuk maka akan timbul suatu loyalitas yang tinggi terhadap produk. Untuk mengenal dengan baik faktor faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus memiliki sebuah jaringan hubungan yang baik dengan pelanggan. Kebutuhan inilah yang menjadi cikal bakal dibentuknya sebuah sistem untuk memahami kebutuhan pelanggan, menjaga loyalitas pelanggan, dan memberikan nilai tambah bagi para pelanggan dalam melakukan bisnis atau transaksi dengan perusahaan. CV. Anugerah Jaya yang bergerak dalam bidang otomotif menyadari adanya kebutuhan untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi terhadap produknya. Dengan pesatnya persaingan antar kompetitor di bidang bengkel maka perusahaan harus mampu menciptakan keunggulan tersendiri guna meraih pangsa pasar yang lebih luas. Dengan pendesainan website berbasis E-CRM diharapkan dapat menjaga hubungan baik dengan para pelanggan dan memberikan kepuasan kepada mereka. Sehingga pelanggan pun akan menjadi loyal kepada perusahaan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM), bengkel, website*