

**PROGRAM BANTU MANAJEMEN BISNIS LAUNDRY DENGAN
METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

Studi kasus: Prima Laundry

SKRIPSI



Oleh
CHANDRA BUDI GUNAWAN
23050058

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Duta Wacana

2011

**PROGRAM BANTU MANAJEMEN BISNIS LAUNDRY DENGAN
METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

Studi kasus: Prima Laundry

SKRIPSI



**Diajukan kepada Fakultas Teknologi Informasi Sistem Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana**

**Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

Disusun oleh:

CHANDRA BUDI GUNAWAN

23050058

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Duta Wacana

2011

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:


Program Bantu Manajemen Bisnis Laundry dengan Metode Customer Relationship Management

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan sarjana Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika di kemudian hari didapati bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya.



Yogyakarta, 20-12-2011


Chandra Budi Gunawan

23050058


HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Program Bantu Manajemen Bisnis Laundry dengan Metode
Customer Relationship Management
Nama : Chandra Budi Gunawan
NIM : 23050058
Mata Kuliah : Skripsi
Kode : SI4046
Semester : Gasal
Tahun Akademik : 2011/2012

Telah diperiksa dan disetujui
di Yogyakarta,
Pada Tanggal 20-12-2011

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Ir. Hafianto Kristanto, M.T., M.M.



Budi Sutedjo D.O, S.Kom., M.M.

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Program Bantu Manajemen Bisnis Laundry dengan Metode Customer
Relationship Management

Oleh: Chandra Budi Gunawan/23050058

Dipertahankan di depan dewan Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana – Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
Pada tanggal
20-12-2011

Yogyakarta, 20-12- 2011

Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Ir.Harianto Kristanto, M.T.,M.M
2. Budi Sutedjo D.O, S.Kom.,M.M.
3. Yetli Oslan, S.Kom.,M.T
4. Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT

Dekan

Ketua Program Studi

Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT

Yetli Oslan, S.Kom., M.T

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Program Bantu Manajemen Bisnis Laundry dengan Metode Customer Relationship Management” dengan baik dan tepat waktu. Begitu besar kasih setia dan pertolongan-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini, mulai dari pembuatan proposal skripsi, kolokium, pengerjaan program, konsultasi, pembuatan laporan, dan presentasi.

Penulisan laporan ini merupakan kelengkapan dan pemenuhan dari salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer. Selain itu bertujuan melatih mahasiswa untuk dapat menghasilkan suatu karya yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sehingga dapat bermanfaat bagi penggunaannya.

Dalam penyelesaian pembuatan program dan laporan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, saran dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ir. Harianto Kristanto, M.T., M.M. selaku dosen pembimbing 1.
2. Budi Sutedjo, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing 2.
3. Orang Tua, Calon Istri dan seluruh keluarga besar yang selalu memberi dukungan.
4. Teman – teman yang selalu memberikan masukan dan semangat.
5. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung penulis dalam melaksanakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa program dan laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, sehingga suatu saat penulis dapat memberikan karya yang lebih baik lagi

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar – besarnya bila ada kesalahan baik dalam penyusunan laporan maupun dalam tahap pengerjaan program. Penulis berharap bahwa laporan ini dapat membantu dan menginspirasi Anda untuk menghasilkan karya yang lebih baik.

Yogyakarta, 20-12-2011


Chandra Budi Gunawan

23050058



INTISARI

Program Bantu Manajemen Bisnis Laundry dengan Metode Customer Relationship Management

Proses pencucian dan gosok laundry untuk tujuan kepuasan pelanggan adalah hal yang tidak gampang karena harus mempertimbangkan berbagai faktor, sehingga sangat memerlukan ketelitian dari pihak laundry. Karena yang namanya permintaan seorang pelanggan pasti ada hal-hal tertentu yang berbeda dan jarang memiliki persamaan. Pencatatan kriteria dalam laundry ditentukan oleh berbagai faktor, misalnya jumlah sabun, jenis pewangi, model gosokan, dan kriteria yang lainnya. Pencatatan kriteria tersebut sangat diperlukan agar pemilik laundry dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Pertimbangan laundry untuk menggunakan kriteria-kriteria diatas tentunya secara umum sudah mencakupi standar laundry, pengambil keputusan dalam hal ini pemilik laundry dan karyawan Prima Laundry bisa mencatat dan melakukan proses cuci dan gosok yang sesuai dengan permintaan pelanggan. Dari masalah tersebut penulis menerapkan aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) yang sangat bermanfaat dan dapat membantu perusahaan dalam melakukan pendekatan kepada para pelanggan dalam menjaga hubungan baik. Kemampuan CRM adalah konsepnya yang mudah dimengerti dan sistematis yang mendasari pendekatan dengan pelanggan sehingga dapat membantu memelihara hubungan baik dengan pelanggan.

Hasil dari implementasi metode CRM (*Customer Relationship Management*) dalam laundry ini ternyata sangat membantu pendekatan pelanggan dalam hal ini pemilik laundry dan karyawan untuk mencatat kebiasaan pelanggan yang meningkatkan loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
INTISARI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	01
1.1 Latar Belakang.....	01
1.2 Rumusan Masalah.....	02
1.3 Batasan Masalah.....	02
1.4 Tujuan Penelitian.....	02
1.5 Manfaat Penelitian.....	03
1.6 Metode Penelitian.....	03
1.7 Sistematika Penulisan.....	04
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	06
2.1 Tinjauan Pustaka.....	06
2.2 Landasan Teori.....	07
2.2.1 Bisnis.....	07
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM).....	08
BAB 3 PERANCANGAN SISTEM.....	11
3.1 Perancangan Sistem.....	11
3.2 Pemilihan Sistem Operasi dan Bahasa Pemrograman.....	11
3.3 Tahap – Tahap Perancangan Sistem.....	12
3.3.1 Perancangan Umum.....	12
3.3.2 Penentuan Tipe Data.....	13
3.3.3 Rancangan Database.....	16

3.4 Rancangan Masukan.....	17
3.5 Rancangan Proses.....	17
3.5.1 Rancangan Proses Karyawan/Owner.....	17
3.5.2 Rancangan Proses Pengaturan Data Karyawan.....	19
3.5.3 Rancangan Proses Pengaturan Data Konsumen.....	20
3.5.4 Rancangan Proses Pengaturan Data Paket.....	20
3.5.5 Rancangan Proses Pemasukan.....	21
3.5.6 Rancangan Proses Data Pemasukan.....	22
3.5.7 Rancangan Proses Pengeluaran.....	23
3.5.8 Rancangan Proses Data Pengeluaran.....	23
3.5.9 Rancangan Proses Data Penyerahan.....	24
3.5.10 Rancangan Proses Laporan.....	24
3.6 Rancangan Antarmuka.....	25
3.6.1 Perancangan Menu Utama.....	25
3.6.2 Perancangan Form Login.....	26
3.6.3 Perancangan Form Data Karyawan.....	26
3.6.4 Perancangan Form Karyawan.....	27
3.6.5 Perancangan Form Data Konsumen.....	28
3.6.6 Perancangan Form Konsumen.....	28
3.6.7 Perancangan Form Data Paket.....	29
3.6.8 Perancangan Form Paket.....	30
3.6.9 Perancangan Form Data Komponen Transaksi.....	31
3.6.10 Perancangan Form Komponen Transaksi.....	31
3.6.11 Perancangan Form Pemasukan.....	32
3.6.12 Perancangan Form Pengeluaran.....	33
3.6.13 Perancangan Form Penyerahan.....	33
3.6.14 Perancangan Form Ubah Password.....	34
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN ANALISIS SISTEM.....	35
4.1 Implementasi Sistem.....	35
4.1.1 Implementasi Form Login.....	35
4.1.2 Implementasi Form Ubah Password.....	36

4.1.3 Implementasi Menu Utama.....	36
4.1.4 Implementasi Form Pengaturan Data Komponen Transaksi.....	38
4.1.5 Implementasi Form Pengaturan Karyawan.....	39
4.1.6 Implementasi Form Pengaturan Konsumen.....	39
4.1.7 Implementasi Form Pengaturan Paket	40
4.1.8 Implementasi Form Pemasukan.....	41
4.1.9 Implementasi Form Pengeluaran.....	43
4.1.10 Implementasi Form Penyerahan.....	44
4.1.11 Implementasi Form Cuci.....	44
4.1.12 Implementasi Form Gosok.....	45
4.2 Analisis Sistem.....	46
4.2.1 Kelebihan Sistem.....	46
4.2.2 Kekurangan Sistem.....	46
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	49



DAFTAR TABEL

3.1	Tabel Karyawan.....	13
3.2	Tabel Konsumen.....	13
3.3	Tabel Paket.....	14
3.4	Tabel Transaksi.....	14
3.5	Tabel NotaM.....	14
3.6	Tabel ItemNotaM.....	15
3.7	Tabel NotaK.....	15

© UKDW

DAFTAR GAMBAR

3.1 Flowchart Sistem.....	12
3.2 Skema Diagram.....	16
3.3 Flowchart Karyawan/Owner.....	18
3.4 Flowchart Pengaturan Data Karyawan.....	19
3.5 Flowchart Pengaturan Data Konsumen.....	20
3.6 Flowchart Pengaturan Data Paket.....	21
3.7 Flowchart Proses Pemasukan.....	21
3.8 Flowchart Proses Data Pemasukan.....	22
3.9 Flowchart Proses Pengeluaran.....	23
3.10 Flowchart Proses Data Pengeluaran.....	23
3.11 Flowchart Proses Data Penyerahan.....	24
3.12 Flowchart Proses Laporan.....	25
3.13 Desain Form Utama.....	25
3.14 Desain Form Login.....	26
3.15 Desain Form Data Karyawan.....	26
3.16 Desain Form Karyawan.....	27
3.17 Desain Form Data Konsumen.....	28
3.18 Desain Form Konsumen.....	28
3.19 Desain Form Data Paket.....	29
3.20 Desain Form Paket.....	30
3.21 Desain Form Data Komponen Transaksi.....	30
3.22 Desain Form Komponen Transaksi.....	31
3.23 Desain Form Pemasukan.....	32
3.24 Desain Form Pengeluaran.....	33
3.25 Desain Form Penyerahan.....	33
3.26 Desain Form Ubah Password.....	34

4.1 Form Login.....	35
4.2 Form Ubah Password.....	36
4.3 Menu Utama.....	37
4.4 Form Pengaturan Data Komponen Transaksi.....	38
4.5 Form Pengaturan Karyawan.....	39
4.6 Form Pengaturan Konsumen.....	40
4.7 Form Pengaturan Paket.....	41
4.8 Form Pemasukan.....	42
4.9 Potongan Program Simpan pada Form Pemasukan.....	42
4.10 Form Pengeluaran.....	43
4.11 Potongan Program Simpan pada Form Pengeluaran.....	44
4.12 Form Penyerahan.....	44
4.13 Form Cuci.....	45
4.14 Form Gosok.....	45



UKDWN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Prima Laundry berlokasi di Jl. Tentara Rakyat Mataram no 42 Yogyakarta merupakan salah satu laundry yang berdiri pada tahun 2010 yang ada di daerah Yogyakarta. Dengan semakin banyaknya kebutuhan yang ada untuk melakukan proses pencucian, maka laundry ini ingin lebih meningkatkan pelayanan dan kinerja dari laundry itu sendiri. Maka dari itu, laundry ini menginginkan sebuah sistem yang dapat mengelola manajemen pemasukan, transaksi, dan laporan-laporan per periode.

Pada saat ini Prima Laundry masih menggunakan cara manual dalam menerima pemesanan laundry, melakukan transaksi sekaligus pembuatan laporan pemakaian laundry. Dengan sistem manual ini, pengelola sering merasa kesulitan dalam mengintegrasikan data-data laundry beserta laporan yang diberikan karyawan pada shift-shift tertentu. Dengan begitu Prima laundry berusaha untuk mengembangkan sebuah sistem manajemen laundry yang berdasar pada komputerisasi agar data-data hasil transaksi, pemesanan dan laporan dapat terintegrasi dan tersusun dengan baik.

Membantu meningkatkan pelayanan kepada konsumen Prima laundry, maka dibuat suatu program bantu manajemen bisnis laundry "Prima laundry" yang digunakan untuk mempermudah dalam mengatur data pemesanan laundry sekaligus pembayaran dan laporan yang dihasilkan. Dengan sistem ini pengelola sudah tidak akan memakai cara manual lagi dalam menangani manajemen pemasukan laundry, pembayaran, dan pembuatan laporan laundry.

Penelitian yang dilakukan penulis yaitu bagaimana hasil penerapan aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) yang sangat fleksibel dan sangat

penting untuk membantu pemilik toko dalam membantu pendekatan kepada pelanggan laundry. Kemampuan CRM adalah konsepnya yang mudah dimengerti dan membantu memelihara hubungan antara pemilik toko dengan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan-permasalahan yang timbul antara lain :

- a) Apakah sistem yang dibangun dapat membantu kegiatan manajemen bisnis Laundry?
- b) Apakah sistem dapat mempermudah pencatatan proses transaksi?
- c) Apakah sistem dapat mengetahui kebiasaan atau kesukaan pelanggan Laundry?

1.3. Batasan Masalah

Untuk dapat menarik kesimpulan serta menjaga agar lebih mencerminkan permasalahan yang sedang dihadapi, maka diperlukan penyederhanaan masalah sebagai berikut :

- a) Sistem informasi yang dibangun didukung dengan metode Customer Relationship Management untuk mengetahui secara cepat kebiasaan dan permintaan khusus dari pelanggan.
- b) Sistem yang dibangun tidak mendukung akses data melalui internet dan *mobile*.
- c) Aplikasi dibangun dengan menggunakan *Microsoft Visual Foxpro 9* dan program bersifat *multi user*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari penulisan skripsi ini adalah merancang, membangun aplikasi, dan menerapkan metode *Customer Relationship Management* untuk membantu pihak Prima Laundry dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

- a) Menyediakan perangkat lunak untuk menyelesaikan manajemen bisnis
- b) Penelitian yang dibuat dapat menjadi acuan bagi pengembangan sistem aplikasi yang lebih baik dan lebih lengkap.

1.6. Metode Penelitian

Adapun metode - metode yang akan digunakan dalam penyelesaian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Metode ini meliputi :

- Studi lapangan, yaitu melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lapangan serta melakukan wawancara dengan berbagai pihak yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.
- Studi pustaka, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan studi, analisis dan dokumentasi literatur, dan sumber catatan lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

b) Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem disusun berdasarkan hasil dari data yang sudah diperoleh. Metode ini meliputi:

- Analisa data

Analisa ini dilakukan untuk mengolah data yang sudah didapat dan mengelompokkan data sesuai dengan kebutuhan perancangan.

- Desain

Tahap perancangan sistem, yaitu mendefinisikan kebutuhan yang ada, menggambarkan bagaimana sistem dibentuk dan persiapan perancangan aplikasi.

- Pengkodean

Tahap ini adalah penerjemahan rancangan dalam tahap desain ke dalam bahasa pemrograman komputer yang telah ditentukan sebelumnya.

- Pengujian

Setelah aplikasi selesai dibuat, maka pada tahap ini merupakan uji coba terhadap program tersebut. Sehingga analisis hasil implementasi yang didapat dari sistem disesuaikan dengan kebutuhan sistem tersebut dan sistem dapat di implementasikan untuk melakukan manajemen bisnis laundry.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi ke dalam lima bagian, yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi / pendekatan, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori serta dasar-dasar pengetahuan yang berkaitan dengan sistem yang dibuat.

BAB III : Perancangan Sistem

Bab ini membahas tentang tahap-tahap dalam perancangan dari sistem yang dibuat.

BAB IV : Implementasi dan Analisis Sistem

Menjelaskan mengenai hasil implementasi dan pengujian beserta analisa mengenai hasil yang didapat.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan mengenai penelitian yang dikerjakan lengkap dengan kelemahan dan kelebihan sistem, serta usulan-usulan yang bisa diimplementasikan untuk pengembangan sistem lebih lanjut.

© UKDW

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pada program bantu manajemen bisnis laundry, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Program bantu ini bisa menentukan jumlah pemasukan dan kembalian proses transaksi pemasukan laundry.
- b) Penggunaan metode *Customer Relationship Management* pada program bantu ini dapat membantu karyawan atau pemilik dalam pendekatan untuk menentukan kebiasaan atau kesukaan pelanggan laundry. Program ini juga membantu pengguna untuk membantu proses transaksi pemasukan dan pengeluaran laundry.
- c) Program bantu ini dapat melakukan perubahan pada data dengan cepat dan mudah, baik dalam data karyawan, data konsumen, data paket dan data komponen transaksi.

5.2 Saran

Adapun saran untuk pengembangan sistem yang dibuat antara lain :

- a) Daftar paket dapat dikembangkan menjadi lebih kompleks, sehingga pembagian jenis harga bisa lebih akurat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Berson, A., Smith, S., & Thearling, K. (1999). *Building Data Mining Application for CRM*. United States of America: The McGraw-Hill, Inc.
- Barnes, J.G. (2001). *Secrets of Customer Relationship Management*: The McGraw-Hill, Inc.
- Lubis, A.S. (2010). *Belajar Sendiri Microsoft Visual FoxPro*, D@takom.
- Nugroho, Adi. (2010). *Pembuatan Sistem Informasi Pembelian dan Penjualan Berbasis Customer Relationship Management di Bengkel Mobil Rewwin Motor*, Jurusan Teknik Informatika, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Oetomo, B.S.D., Simandjuntak, J.P., Sukoco, A.A. (2003). *I-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan.Com*. Yogyakarta: Andi.
- Widayanti, Afua. (2008). *Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management*, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.

