

ANALISIS KEBUTUHAN DAN PERANCANGAN SISTEM CRM BERBASIS WEB UNTUK PENGELOLAAN PELANGGAN PT MITRA UTAMA BUDIDAYA

Dewi Puspitasari

ABSTRAK

PT Mitra Utama Budidaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan pakan ikan dan perlengkapan budidaya perairan. Pencatatan transaksi masih menggunakan bon manual sehingga data pelanggan tidak tersimpan secara terstruktur, dan belum tersedianya media khusus untuk menghimpun masukan pelanggan menyebabkan *feedback* tidak terdokumentasi dengan baik. Penelitian ini bertujuan merancang sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web untuk mendukung pengelolaan data pelanggan, riwayat transaksi, dan *feedback* pelanggan pada PT Mitra Utama Budidaya. Perancangan sistem menggunakan metode *Waterfall* dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis masalah menggunakan kerangka PIECES. Sistem yang dirancang mencakup fitur pengelolaan pelanggan, produk, transaksi, laporan, dan *feedback* pelanggan yang dapat diakses melalui tautan khusus tanpa *login*. Pemodelan sistem menggunakan *Flowmap* dan UML yang terdiri dari *use case* diagram, *activity* diagram, *sequence* diagram, dan *class* diagram. Berdasarkan hasil pengujian *Black Box Testing*, seluruh fitur pada sistem dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Hasil uji coba yang dilakukan bersama pihak PT Mitra Utama Budidaya juga menunjukkan bahwa sistem dapat mendukung kegiatan operasional perusahaan, khususnya dalam pengelolaan data pelanggan dan *feedback* agar lebih terstruktur.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), sistem berbasis web, PT Mitra Utama Budidaya, *feedback* pelanggan, metode *Waterfall*.

REQUIREMENT ANALYSIS AND DESIGN OF A WEB-BASED CRM SYSTEM FOR CUSTOMER MANAGEMENT AT PT MITRA UTAMA BUDIDAYA

Dewi Puspitasari

ABSTRACT

PT Mitra Utama Budidaya is a company engaged in the sale of fish feed and aquaculture equipment. Transaction recording still relies on manual receipts, leaving customer data unstructured, and the absence of a dedicated feedback channel means customer input goes undocumented. This study aimed to design a web-based Customer Relationship Management (CRM) system to support customer data management, transaction history, and feedback management at PT Mitra Utama Budidaya. System design used the Waterfall method, with data collected through observation, interviews, and documentation, and problem identification conducted using the PIECES framework. The resulting system includes modules for customer management, product management, transactions, reporting, and a feedback feature accessible via a dedicated link without login. System modeling used Flowmap and UML diagrams covering use case, activity, sequence, and class diagrams. Based on the results of Black Box Testing, all system features were able to function in accordance with the established requirements. The trial conducted with PT Mitra Utama Budidaya also showed that the system could support the company's operational activities, particularly in managing customer data and feedback in a more structured manner.

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), web-based system, PT Mitra Utama Budidaya, customer feedback, Waterfall method.*