

ABSTRACT

SYAIDIL AQIL, OPTIMALISASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK PENGENDALIAN STOK BARANG PADA TOKO KUNCI MAS DENGAN MENGGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*

Kunci Mas Shop is a shop that sells building materials. Addressed at Jl. Raya Siteba No.1, Surau Gadang, Kec. Nanggalo, Padang City, West Sumatra 25176. Kunci Mas Shop provides good quality building materials for building houses. The Mas Key shop still uses a manual inventory system where processes are recorded using Microsoft Excel or manually. Inventory needs must also be controlled so that there is no shortage or excess of inventory. Therefore, a stock control system design is needed which aims to produce physical designs and data to manage and store inventory data. Data on goods at Kunci Mas Shop used in this research amounted to 9 items or kinds as samples. In using the Analytical Hierarchy Process and Customer Relationship Management methods, 4 assessment variables are used, namely brand, material, price, stock. Using the Analytical Hierarchy Process method can provide optimal and precise results in determining the items needed by the shop.

Keywords: Kunci Mas Store, inventory, Microsoft Excel, Analytical Hierarchy Process, Customer Relationship Management.

ABSTRAK

SYAIDIL AQIL, OPTIMALISASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK PENGENDALIAN STOK BARANG PADA TOKO KUNCI MAS DENGAN MENGGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*

Toko Kunci Mas merupakan toko yang menjual bahan bangunan. Beralamatkan di Jl. Raya Siteba No.1, Surau Gadang, Kec. Nanggalo, Kota Padang, Sumatera Barat 25176. Toko Kunci Mas menyediakan bahan bangunan untuk pembangunan rumah dengan kualitas bagus. Toko kunci mas masih menggunakan sistem inventori barangnya secara manual dimana proses dicatat dengan *Microsoft Excel* atau secara manual. Kebutuhan persediaan juga harus dikendalikan agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan persediaan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah rancangan sistem pengendalian stok barang yang bertujuan untuk menghasilkan rancangan fisik dan data untuk mengelola dan menyimpan data persediaan barang. Data barang di Toko Kunci Mas yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 9 barang atau macam sebagai *sample*. Dalam penggunaan metode *Analytical Hierarchy Process* dan *Customer Relationship Management* menggunakan 4 variabel penilaian yaitu merek, bahan, harga, stok. Penggunaan metode *Analytical Hierarchy Process* dapat memberikan hasil yang optimal dan secara tepat dalam menentukan barang yang dibutuhkan toko.

Kata kunci: Toko Kunci Mas, persediaan barang, *Microsoft Excel*, *Analytical Hierarchy Process*, *Customer Relationship Management*.