

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB WEDDING ORGANIZER
(STUDI KASUS SYARIAH WEDDING ORGANIZER)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Pendidikan Teknik Informatika (S1) Departemen Teknik Elektronika Fakultas
Teknik Universitas Negeri Padang



Oleh :
EDHO RAHMAT HARAHAHAP
NIM.16076049/2016

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Penerapan Customer Relationship Management Pada
Sistem Informasi Berbasis Web Wedding Organizer
(Studi Kasus Syariah Wedding Organizer)**

Nama : Edho Rahmat Harahap
NIM/TM : 16076049/2016
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Dapartemen : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, April 2023

Disetujui Oleh

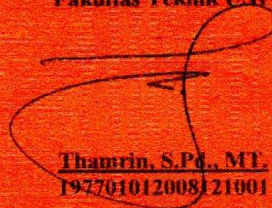
Pembimbing



Vera Irma Delianti, S.Pd., M.Pd.T
198908222014042003

Mengetahui,

Ketua Dapartemen Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP



Thamrin, S.Pd., MT
197701012008121001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Departemen Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem
Informasi Berbasis Web Wedding Organizer (Studi Kasus
Syariah Wedding Organizer)
Nama : Edho Rahmat Harahap
NIM/TM : 16076049/2016
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Departemen : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, April 2023

Tim Penguji

Ketua Penguji : 1. Dr. Yeka Hendriyani, S.Kom., M.Kom 1. 

Anggota : 2. Vera Irma Delianti, S.Pd., M.Pd.T 2. 

3. Khairi Budayawan, S.Pd., M.Kom 3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi dengan judul **“Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Berbasis Web Wedding Organizer (Studi Kasus Syariah Wedding Organizer)”** adalah hasil karya tulis saya sendiri.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan bantuan pembimbing yang berperan besar dalam penelitian ini.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan penyebutan pengarang dan dicantumkan pada kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan apabila terdapat plagiatisme dalam pernyataan karya ilmiah ini saya menerima sanksi akademis yang diberikan oleh pihak terkait sesuai dengan norma dan hukum yang berlaku.

Padang, April 2024



Edho Rahmat Harahap
NIM. 16076049

ABSTRAK

Edho Rahmat Harahap :Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Berbasis Web Wedding Organizer (Studi Kasus Syariah Wedding Organizer)

Syariah Wedding Organizer adalah sebuah usaha jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa penyewaan perlengkapan pernikahan yang memiliki banyak pelanggan. Syariah Wedding Organizer ini memiliki strategi yang baik dalam menghadapi persaingan bisnis yang cukup ketat serta lebih mengedepankan pelanggan (*customer oriented*) dari pada keuntungan semata (*profit oriented*). Peneliti melakukan penelitian pada jasa penyewaan perlengkapan pernikahan pada Syariah Wedding Organizer, pada pengamatan awal yang peneliti lakukan Syariah Wedding Organizer masih menggunakan sistem secara manual untuk melakukan pendataan *customer* dan juga pelayanan serta strategi promosi untuk menarik perhatian pelanggan. Masalah lainnya yang peneliti temukan adalah kurang berkembangnya Syariah Wedding Organizer disebabkan oleh sistem pelayanan seperti pada proses pelayanan pelanggan tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, dan pertanyaan mengenai produk serta tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi pelayanan seperti adanya promo dan adanya diskon. Perancangan CRM menggunakan bahasa Pemrograman PHP dan *database* MySQL. Hasil penelitian ini adalah implementasi CRM berbasis web yang dapat membantu Syariah Wedding Organizer mempromosikan produk dan jasa layanannya kepada pelanggan lama dan baru serta membantu mempermudah pelanggan berkomunikasi dan melakukan order produk dan layanan Syariah Wedding Organizer.

Kata kunci : Syariah Wedding Organizer, Wedding Organizer, CRM, PHP, MySQL

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'aalamiin. Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, beserta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir penulis yang berjudul "**Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Berbasis Web Wedding Organizer (Studi Kasus Syariah Wedding Organizer)**". Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1) di Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang Tua tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, dan do'a yang tiada hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Thamrin, S.Pd., M.T selaku Ketua Departemen Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Khairi Budayawan, S.Pd., M.Kom selaku Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

5. Ibu Vera Irma Delianti, S.Pd., M.Pd.T. selaku Pembimbing dan Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu membimbing dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Khairi Budayawan, S.Pd., M.Kom dan Ibu Dr. Yeka Hendriani, S.Kom., M.Kom selaku dosen penelaah yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Staf pengajar, Teknisi, dan Pegawai Departemen Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
8. Teman-teman Pendidikan Teknik Informatika yang telah membantu dan memberikan motivasi serta masukan selama pengerjaan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang nantinya dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhir kata, dengan niat yang tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan setimpal.

Padang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan.....	4
F. Manfaat.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Syariah Wedding Organizer.....	6
B. Konsep Dasar Sistem	6
1. Karakteristik Sistem.....	7
C. Konsep Dasar Informasi	9
D. Konsep Dasar Sistem Informasi	11
E. Customer Relationship Management.....	12
1. Konsep Dasar CRM	12
2. Komponen CRM.....	13
3. Fitur-fitur CRM.....	14

4. Element Customer Relationship Management.....	14
F. Konsep Dasar Pengembangan Sistem	15
1. Konsep UML (Unified Modelling Language)	15
2. Metode Waterfall	18
G. Website/Web.....	19
H. Web Browser	20
I. Web Server	20
J. Database.....	21
K. Perangkat Pengembangan Web	23
1. HTML	23
2. CSS	23
3. Javascript.....	24
4. PHP	25
5. Codeigniter.....	26
6. MySql.....	28
7. XAMPP	29
8. Sublime Text.....	29
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	31
A. Analisis Sistem	31
1. Analisis Sistem Berjalan	31
2. Analisis Sistem Diusulkan	39
B. Perancangan Sistem	48
1. Use Case Diagram.....	48
2. Activity Diagram.....	49
3. Sequence Diagram	60
C. Perancangan Basis Data.....	70
1. Entity Relationship Diagram.....	70
2. Normalisasi	72
3. Struktur Tabel	75
D. Perancangan Interface.....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	86
A. Tujuan Implementasi	ix..... 86

B. Spesifikasi Sistem.....	86
1. Spesifikasi Perangkat Keras (Hardware)	86
2. Spesifikasi Perangkat Lunak (Software).....	86
C. Pengujian Sistem	87
1. Pengujian UML.....	87
2. Pengujian Dengan Black Box	87
3. Pengujian Dengan White Box.....	87
D. Hasil.....	89
1. Tampilan Halaman Utama	89
2. Halaman Kontak	90
3. Halaman Keranjang Order	91
4. Kategorik Produk	91
5. Halaman Chekout.....	92
6. Halaman Detail Pemesanan	92
7. Halaman Pemesanan Pelanggan	93
8. Halaman Konfirmasi Pembayaran	94
9. Halaman Login Admin	95
10. Halaman Pendaftaran Pelanggan	96
11. Halaman Login Pelanggan.....	96
12. Edit Account	97
13. Data Pelanggan	97
14. Halaman Kategori Oleh Admin	97
15. Halaman Daftar Produk Oleh Admin	98
16. Halaman Konfirmasi Pembayaran Oleh admin	98
17. Halaman Detail Pemesanan Oleh Admin	99
18. Halaman Biaya Pengiriman Oleh Admin	99
19. Halaman Voucher Oleh Admin	100
20. Halaman Review Saya Oleh Pelanggan.....	100
21. Halaman Komentar Oleh Pelanggan.....	101
22. Halaman Konfirmasi Pesanan Oleh Pelanggan	101
23. Halaman Rating dan Komentar Oleh Pelanggan	102
24. Halaman Balasan Komentar Oleh Admin.....	103
25. Halaman Poin Oleh Pelanggan	104

26. Halaman Live Chat Oleh Pelanggan.....	104
27. Halaman Balasan Live Chat Oleh Admin.....	105
28. Halaman Laporan Oleh Admin.....	105
BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Analisis proses bisnis	31
Tabel 2. Analisis pelaku	33
Tabel 3. Analisis aturan bisnis	33
Tabel 4. Analisis dokumen.....	34
Tabel 5. Analisis masalah dan solusi	35
Tabel 6. Analisis <i>user</i>	39
Tabel 7. Analisis dokumen <i>input</i>	40
Tabel 8. Analisis dokumen <i>output</i>	42
Tabel 9. Persyaratan fungsional	43
Tabel 10. Persyaratan non fungsional	45
Tabel 11. Persyaratan perangkat keras.....	45
Tabel 12. Bentuk Tabel Tidak Normal.....	71
Tabel 13. <i>Admin</i>	74
Tabel 14. Produk	75
Tabel 15. <i>Detail Order</i>	75
Tabel 16. Kategori.....	75
Tabel 17. Galeri.....	75
Tabel 18. Pelanggan	75
Tabel 19. Kota.....	76
Tabel 20. Order	76
Tabel 21. Implementasi Perangkat Keras.....	84

Tabel 22. Implementasi Perangkat Lunak.....	85
Tabel 23. Pengujian <i>Black Box</i>	86
Tabel 24. Pengujian <i>White Box</i>	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Siklus Informasi	10
Gambar 2. Komponen Customer Realitionsip Management (CRM).....	14
Gambar 3 Elemen Customer Realitionsip Management (CRM)	15
Gambar 4. Flowmap sistem berjalan.....	38
Gambar 5. Flowmap diusulkan	47
Gambar 6. Use Case Diagram Diagram	48
Gambar 7. Activity Diagram login Admin.....	49
Gambar 8. Activity Diagram Tambah Admin.....	49
Gambar 9. Activity Diagram Edit Admin	50
Gambar 10. Activity Diagram Hapus Admin.....	50
Gambar 11. Activity Diagram Melihat Daftar Pelanggan Admin	51
Gambar 12. Activity Diagram Informasi Pelanggan Admin.....	51
Gambar 13. Activity Diagram Tambah Data Produk Admin.....	52
Gambar 14. Activity Diagram Edit Data Produk Admin	52
Gambar 15. Activity Diagram Hapus Data Produk Admin	53
Gambar 16. Activity Diagram Penilaian Produk Admin	53
Gambar 17. Activity Diagram Data Pembelian Admin	54

Gambar 18. Activity Diagram Bukti Pembayaran Admin	54
Gambar 19. Activity Diagram Laporan Transaksi Pembayaran Admin	54
Gambar 20. Activity Diagram Stok Produk Admin	55
Gambar 21. Activity Diagram Logout Admin	55
Gambar 22. Activity Diagram Login Pelanggan.....	56
Gambar 23. Activity Diagram Daftar Pesan Pelanggan.....	56
Gambar 24. Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran Pelanggan	57
Gambar 25. Activity Diagram Keranjang Pesan Pelanggan	57
Gambar 26. Activity Diagram Profil Pelanggan	58
Gambar 27. Activity Diagram Edit Profil Pelanggan	58
Gambar 28. Activity Diagram Konfirmasi Pmbayaran Pelanggan	58
Gambar 29. Activity Diagram Logout Pelanggan.....	59
Gambar 30. Sequence diagram Login Admin.....	59
Gambar 31. Sequence diagram Tambah Data User	60
Gambar 32. Sequence diagram Hapus Data User	60
Gambar 33. Sequence diagram Update Data User.....	61
Gambar 34. Sequence diagram Daftar Pelanggan.....	61
Gambar 35. Sequence diagram Informasi Pelanggan Admin	61

Gambar 36. Sequence diagram Tambah Data Produk Admin	62
Gambar 37. Sequence diagram Edit Data Produk Admin.....	62
Gambar 38. Sequence diagram Hapus Data Produk Admin	63
Gambar 39. Sequence diagram Informasi Layanan Admin	63
Gambar 40. Sequence diagram Tambah Data Layanan Admin	63
Gambar 41. Sequence diagram Edit Data Produk Admin.....	64
Gambar 42. Sequence diagram Hapus Data Layanan Admin.....	64
Gambar 43. Sequence diagram Penilaian Produk Admin	65
Gambar 44. Sequence diagram Data Pembelian Admin	65
Gambar 45. Sequence diagram Bukti Pembayaran Admin.....	65
Gambar 46. Sequence diagram Laporan Transaksi Pembelian Admin.....	66
Gambar 47. Sequence diagram Stok Produk Admin.....	66
Gambar 48. Sequence diagram Logout Admin.....	66
Gambar 49. Sequence diagram Login pelanggan	67
Gambar 50. Sequence diagram Daftar Pesanan Pelanggan.....	67
Gambar 51. Sequence diagram Konfirmasi Pembayaran Pelanggan	67
Gambar 52. Keranjang Pesan Pelanggan	68
Gambar 53. Sequence diagram Profil Pelanggan.....	68

Gambar 54. Sequence diagram Konfirmasi Pembayaran Pelanggan	69
Gambar 55. Sequence diagram Logout Pelanggan	69
Gambar 56. Entity Relationship Diagram	70
Gambar 57. Desain Global	77
Gambar 58. Desain Input Login.....	77
Gambar 59. Desain Input Login Pelanggan	78
Gambar 60. Desain Input Data Produk	78
Gambar 61. Desain Input Data Kategori.....	79
Gambar 62. Desain Input Data Pelanggan	79
Gambar 63. Desain Input Data Kupon	80
Gambar 64. Desain Input Data Admin.....	80
Gambar 65. Desain Input Data Konfirmasi Pembayaran.....	81
Gambar 66. Desain Laporan Pemesanan Produk	81
Gambar 67. Desain Laporan Detail Pemesanan Produk	82
Gambar 68. Desain Laporan Bulanan	82
Gambar 69. Desain Laporan Tahunan	83
Gambar 70. Desain Output Laporan Data Pemesanan.....	83
Gambar 71. Desain Output Laporan Data Bulanan dan Tahunan.....	83

Gambar 72. Halaman Utama.....	87
Gambar 73. Halaman Kontak.....	88
Gambar 74. Halaman Keranjang Order.....	88
Gambar 75. Halaman Kategori Produk.....	89
Gambar 76. Halaman Checkout.....	89
Gambar 77. Halaman Detail Pemesanan.....	90
Gambar 78. Halaman Pemesanan Pelanggan.....	91
Gambar 79. Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	92
Gambar 80. Halaman Login Admin.....	92
Gambar 81. Halaman Pendaftaran Pelanggan.....	93
Gambar 82. Halaman Login Pelanggan.....	93
Gambar 83. Edit Account.....	94
Gambar 84. Data Pelanggan.....	94
Gambar 85. Halaman kategori Oleh Admin.....	95
Gambar 86. Halaman Daftar Produk Oleh Admin.....	95
Gambar 87. Halaman Konfirmasi Pembayaran Oleh Admin.....	96
Gambar 88. Halaman Detail Pemesanan Oleh Admin.....	96
Gambar 89. Halaman Biaya Pengiriman Oleh Admin.....	97

Gambar 90. Halaman Voucher Oleh Admin.....	97
Gambar 91. Halaman Review Saya Oleh Pelanggan	98
Gambar 92. Halaman Komentar Oleh Pelanggan	98
Gambar 93. Halaman Konfirmasi Pesanan Oleh Pelanggan.....	99
Gambar 94. Halaman Rating dan Komentar Oleh Pelanggan.....	100
Gambar 95. Halaman Balasan Komentar Oleh Admin	100
Gambar 96. Halaman Poin Oleh Pelanggan.....	101
Gambar 97. Halaman Live Chat Oleh Pelanggan	101
Gambar 98. Halaman Balasan Live Chat Oleh Pelanggan	102
Gambar 99. Halaman Laporan Harian Oleh Admin	102
Gambar 100. Halaman Laporan Mingguan Oleh Admin.....	102
Gambar 101. Halaman Laporan Bulanan Oleh Admin.....	103
Gambar 102. Halaman Laporan Tahunan Oleh Admin	103

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melihat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan cepat dalam perkembangan. Teknologi menjadi pemicu yang sangat besar yang dapat mendorong manusia untuk terus menerus bersaing, baik dalam hal penerapan dan pengembangan, serta tercipta kesinergian dalam proses aktifitas atau kehidupan.

Teknologi sekarang sangat memiliki peran penting bagi kehidupan manusia, salah satunya banyak informasi yang diperoleh dengan cepat dan mudah. Dizaman sekarang kebutuhan manusia yang terus meningkat atau bertambah. Situasi tersebut menjadi keuntungan bagi para perusahaan yang menyewakan perlengkapan wedding organizer dipromosikan secara online dan cepat.

Syariah Wedding Organizer adalah sebuah usaha jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa penyewaan perlengkapan pernikahan yang memiliki banyak pelanggan. Syariah Wedding Organizer ini memiliki strategi yang baik dalam menghadapi persaingan bisnis yang cukup ketat serta lebih mengedepankan pelanggan (*customer oriented*) dari pada keuntungan semata (*profit oriented*).

Peneliti melakukan penelitian pada jasa penyewaan perlengkapan pernikahan pada Syariah Wedding Organizer, pada pengamatan awal yang peneliti lakukan Syariah Wedding Organizer masih menggunakan sistem secara manual untuk melakukan pendataan *customer* dan juga pelayanan serta strategi

promosi untuk menarik perhatian pelanggan. Masalah lainnya yang peneliti temukan adalah kurang berkembangnya Syariah Wedding Organizer disebabkan oleh sistem pelayanan seperti pada proses pelayanan pelanggan tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, dan pertanyaan mengenai produk serta tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi pelayanan seperti adanya promo dan adanya diskon.

Namun demikian, sejauh mana implementasi dari strategi *Customer Relationship Management (CRM)* yang dilakukan oleh Syariah Wedding Organizer. Dampaknya terhadap perusahaan serta hambatan yang dihadapi guna meningkatkan loyalitas merupakan hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*. Begitu juga dengan Syariah Wedding Organizer hal ini dilakukan agar perusahaan mendapatkan hasil pemasukan yang maksimal, mempertahankan pelanggan yang sudah menetap, serta mendapatkan pelanggan baru. Maka selaku peneliti menganjurkan pemilik usaha untuk menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* dimana metode ini yang diterapkan untuk menarik hati pelanggan, dengan cara mengalokasikan seluruh sumber daya yang ada dalam perusahaan, agar tercapainya kepuasan pelanggan. Dan untuk mengetahui sebanyak mungkin tentang bagaimana kebutuhan dan perilaku pelanggan, serta memberikan sebuah pelayanan yang optimal dan mempertahankan hubungan yang sudah ada, karena kunci kesuksesan dari bisnis sangat tergantung seberapa jauh kita tahu tentang

pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Sulit bagi pengusaha untuk mencapai dan mempertahankan kepemimpinan tanpa melakukan fokus secara kesinambungan yang dapat dilakukan oleh CRM.

Penelitian terdahulu dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Penjualan *Online* Di Toko Utami“ bahwa penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi mengenai produk-produk yang dijual di Toko Utami dan mampu memudahkan pemesanan kapanpun dan dimanapun. Tujuan dari CRM adalah untuk mengetahui kebutuhan dari pelanggan berdasarkan data penjualan dan alur transaksi. Jadi CRM merupakan sebuah strategi dan metodologi yang

dipadukan dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa perangkat lunak komputer (*software*) dan perangkat keras komputer (*hardware*), untuk membantu perusahaan di dalam mengelola pelanggan mereka dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, agar dapat mencapai tujuan bisnis perusahaan.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti menuangkan laporan tugas akhir dengan judul “**Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Berbasis Web Wedding Organizer (Studi Kasus Syariah Wedding Organizer)**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang akan diselesaikan, diantaranya yaitu:

1. Pada Syariah Wedding Organizer masih melakukan pendataan *customer* dan juga pelayanan serta strategi promosi untuk menarik perhatian pelanggan.

2. Tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi pelayanan seperti adanya promo dan adanya diskon.
3. Pada proses pelayanan pelanggan tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, dan pertanyaan mengenai produk.

C. Batasan Masalah

Dalam pengerjaan proyek tugas akhir ini maka diperlukan batasan masalah yaitu:

1. Perancangan sistem informasi ini hanya dilakukan pada Syarah Wedding Organizer
2. Tugas Akhir ini hanya dilakukan sampai kepada tahap pengujian Sistem dan belum sampai kepada tahap penerapan atau pemeliharaan sistem.
3. Bahasa pemrograman dalam perancangan sistem informasi manajemen perpustakaan ini adalah dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, MySQL sebagai DBMS serta menggunakan *waterfall* sebagai metode pengembangan perangkat lunak.
4. Fitur yang akan dikembangkan pada perancangan aplikasi ini hanya berfokus pada pengelolaan transaksi penyewaan produk, pengelolaan produk, pengelolaan diskon, pengelolaan promo, pengelolaan laporan, manajemen user ,dan pengelolaan kritik dan saran.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka perumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimana Perancangan *Customer Relationship*

Management Pada Sistem Informasi Berbasis *Web* Wedding Organizer (Studi Kasus Syariah Wedding Organizer)?”

E. Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah diantaranya sebagai berikut:

1. Membuat *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Berbasis *Web* Wedding Organizer yang mampu memudahkan pihak Syariah Wedding Organizer dalam melakukan transaksi penyewaan perlengkapan pernikahan.
2. Membuat *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Berbasis *Web* Wedding Organizer yang mampu memudahkan pihak Syariah Wedding Organizer dalam mengelola penyewaan perlengkapan pernikahan.

F. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi pihak Syariah Wedding Organizer dan pelanggan adalah untuk memudahkan proses transaksi penyewaan perlengkapan pernikahan.
2. Bagi mahasiswa atau akademisi yaitu menjadi bahan evaluasi bagi sistem yang sudah berjalan serta menjadi bahan penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen penyewaan perlengkapan pernikahan.
3. Bagi penulis yaitu sebagai sarana mengimplementasikan dan menerapkan ilmu-ilmu yang didapatkan selama kuliah di Universitas Negeri Padang dengan cara menciptakan sebuah aplikasi yang diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan pada Syariah Wedding Organizer.