

**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 HARAHAP**  
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

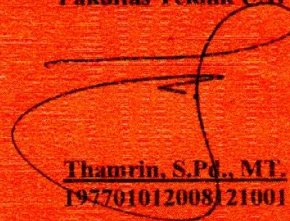
Pembimbing



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

Mengetahui,

Ketua Dapartemen Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik UNP



Thamrin, S.Pd., MT.  
197701012008121901

## 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 kepastakaan.
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
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan .....	4
F. Manfaat .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	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
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....</b>	<b>31</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>86</b>
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 Chekcout.....	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
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	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 Pembayaran 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 mahapelanggan 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.



## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan dibahas tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan analisis, perancangan, implementasi dan pengujian dari pembangunan perangkat lunak yang dilakukan serta saran-saran yang akan memberikan catatan penting dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pembangunan perangkat lunak selanjutnya.

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pembangunan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* sistem informasi pada Syariah Wedding Organizer, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Merancang aplikasi CRM berbasis *web* pada Syariah Wedding Organizer untuk mempermudah Syariah Wedding Organizer dalam pendataan komplain dan penanganannya.
2. Membuat *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Berbasis *Web* Wedding Organizer yang mampu memudahkan pihak Syariah Wedding Organizer dalam melakukan transaksi penyewaan perlengkapan pernikahan.
3. Membuat *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Berbasis *Web* Wedding Organizer yang mampu memudahkan pihak

Syariah Wedding Organizer dalam mengelola penyewaan perlengkapan pernikahan.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan agar menjadi bahan masukan dan pertimbangan:

1. Untuk penulis selanjutnya bisa menyempurnakan dan mengembangkan lagi program ini yang masih ada kekurangan.
2. Untuk menghindari hal-hal atau kesalahan yang tidak diinginkan terhadap keamanan dan kehilangan data, perlunya pembuatan *back up* atau *mengcopy file* atau data.
3. Untuk pihak Syariah Wedding Organizer disarankan untuk melakukan perpanjangan pembelian nama domain dan *server* di internet sehingga dapat melakukan pemasaran dan promosi dengan menggunakan *website* sendiri. Untuk mengoptimalkan penggunaan komputer dan sistem informasi yang baru, perlu diadakan training dan pelatihan terhadap operator yang akan menggunakan komputer tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmar dan Kurniawan, 2007. "Analisis Profitabilitas Sebelum dan Sesudah Pemenuhan Corporate Governance pada Perusahaan Manufaktur yang Go Public di Bursa Efek Jakarta," Jurnal MAKSI. Vol 7 N0 3, Agustus.
- Al-Bahra Bin Ladjamudin. 2013. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Andi Sutarman. 2012. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Arief, M.Rudyanto., 2011, Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MYSQL, Andi, Yogyakarta.
- Buttle, Francis. (2007). Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools. Bayumedia Publishing, Malang.
- B. Romney, S. & Steinbart, P. J., 2015. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta selatan: Salemba Empat.
- Connolly, Thomas and Begg, Carolyn. (2010). Database Systems A Practical Approach to Design, Implementation, and Management Fifth Edition. Boston: Pearson Education
- Daqiqil, I. (2011). *Framework Codeigniter*. Pekanbaru.
- Dugyu dan Kimaci, Sevean. (2012). Customer Relationship Management Customer Loyalty: A Survey In Sector Banking. International journal business and Social Science.
- Fatta, H. A., 2011. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Gaffar, Vanessa. 2011. Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation. Bandung: Alfabeta.
- Gelinas, Ulrich & Dull, B. Richard, (2012). Accounting Informations System, 9th ed. South Western Cengage Learning 5191 Natorp Boulevard Mason, USA. P. 19
- Griffin, Jill (2012) Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hakim, L 2010, Membangun Web Dengan Framework Codeigniter Bandung 2010-Loko Media.
- Hermalia (2014) Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Media Sosial Pada Djoeroe Masak Resto Kota Bandung. E Jurnal Vol. 3 No. 5 (2014).