

**PENERAPAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN KERAJINAN
DAN OLEH-OLEH DESTINASI PARIWISATA KOTA PALEMBANG
PADA DINAS PARIWISATA**



TUGAS AKHIR

**Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Pada Jurusan Manajemen Informatika
Program Studi Manajemen Informatika**

Oleh :

**M Yogi Firmansyah
061740831989**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN INFORMATIKA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
PALEMBANG
2021**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>. Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama : M Yogi Firmansyah
NIM : 061740831989
Jurusan/Program Studi : Manajemen Informatika/DIV Manajemen Informatika
Judul Tugas Akhir : Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Kerajinan dan Oleh-oleh Destinasi Pariwisata Kota Palembang Pada Dinas Pariwisata

Palembang, April 2021

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Robinson, S.Kom., M.Kom.
NIP 197503172002121003

Pembimbing II,

Hetty Meileni, S.Kom., M.T.
NIP 197905142008122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, SE., M.Si
NIP 197306032008012008





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telp. 0711-353414
Website : www.polsri.ac.id E-mail : mi@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : M Yogi Firmansyah
NIM : 0617 4083 1989
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : DIV Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan
Kerajinan dan Oleh-oleh Destinasi Pariwisata
Kota Palembang Pada Dinas Pariwisata

Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir, tanggal 30 Juli 2021
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Agustus 2021

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Robinson, S.Kom., M.Kom.
NIP 197503172002121003

Pembimbing II,

Hetty Meilani, S.Kom., MT
NIP 197905142008122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, SE., M.Si.
NIP 197306032008012008



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.” (QS. Al-Zalzalah)

Laporan Ini Saya Persembahkan Kepada:

- 1. Kedua Orang Tua Saya**
- 2. Keluarga Besar Saya**
- 3. Bapak Robinson, S.Kom., M.Kom. dan Ibu Hetty Meileni, S.Kom., M.T. sebagai dosen pembimbing**
- 4. Dosen-dosen Jurusan Manajemen Informatika yang telah banyak membantu saya**
- 5. Kekasihku MSS**
- 6. Teman seperjuangan ke**

ABSTRACT

The Palembang City Tourism Office is one of the Regional Apparatus Work Units (SKPD) which has the main task of carrying out some regional affairs in the tourism sector as well as the function of the service as technical policy formulation, implementation, guidance and implementation of tasks in the tourism sector. At the Palembang City Tourism Office, there is a tourism marketing field whose task is to compile marketing information activities, tourism promotion to customers, and sales of Palembang tourism handicrafts and souvenirs. In the process of selling handicraft products and souvenirs at the Palembang City Tourism Office, it is still done manually, namely customers can buy handicraft products and souvenirs from Palembang city tourism by coming directly to the sales location so that there is a lack of strategy in carrying out the sales process that can resulting in the sales process not running smoothly and losses. So in an effort to increase sales of handicraft products and tourism souvenirs in Palembang City, an application was built using the CRM (Customer Relationship Management) method or the Application of Relationship Management with customers in order to improve the quality of relationships with customers and make it easier for customers to make the process of purchasing handicraft products and Palembang city tourism souvenirs online.

Keywords: CRM (Customer Relationship Management), Application of Relationship Management, Tourism, Crafts and Souvenirs of Palembang City, Palembang City Tourism Office.

ABSTRAK

Dinas Pariwisata Kota Palembang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan sebagian urusan Daerah di bidang Pariwisata serta fungsi dinas sebagai perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pariwisata. Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang, terdapat bidang pemasaran pariwisata yang tugasnya yaitu menyusun kegiatan informasi pemasaran, promosi pariwisata kepada pelanggan, dan penjualan mengenai produk kerajinan dan oleh-oleh pariwisata kota Palembang. Dalam proses penjualan produk kerajinan dan oleh-oleh pada Dinas Pariwisata Kota Palembang saat ini masih dilakukan secara manual yaitu pelanggan dapat membeli produk kerajinan dan oleh-oleh pariwisata kota Palembang dengan cara datang langsung ke lokasi penjualan sehingga dinilai kurangnya strategi dalam melakukan proses penjualan yang dapat mengakibatkan proses penjualan tidak berjalan dengan lancar dan terjadinya kerugian. Maka dalam rangka upaya peningkatan penjualan produk kerajinan dan oleh-oleh pariwisata Kota Palembang dibangunlah suatu aplikasi dengan menggunakan metode CRM (Customer Relationship Management) atau Penerapan Manajemen Hubungan dengan pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan dan memudahkan pelanggan dalam melakukan proses pembelian produk kerajinan dan oleh-oleh pariwisata Kota Palembang secara online.

Kata Kunci: CRM (Customer Relationship Management), Penerapan Manajemen Hubungan, Pariwisata, Kerajinan dan Oleh-Oleh Kota Palembang, Dinas Pariwisata Kota Palembang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga kami dapat melaksanakan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Kerajinan Dan Oleh-Oleh Destinasi Pariwisata Kota Palembang Pada Dinas Pariwisata”** ini dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi kurikulum dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya. Dalam kesempatan ini juga, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.Si, Ak. selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T. selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Pelaksana Bidang Kerjasama Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Diploma 4 (D4) Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

9. Bapak Robinson, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan arahan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
10. Ibu Hetty Meileni, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan arahan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
11. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen Informatika yang telah memberi ilmu bermanfaat.
12. Semua Pegawai serta Kepala Dinas Kota Palembang.
13. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan agar terus melakukan yang terbaik.
14. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika terkhusus kelas 8MIC dan Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan karuniannya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir dari penyusunan hingga keadaan laporan saat ini. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini sangat disadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan serta kekeliruan dalam penulisan maupun maksud dan tujuan dari penulisan laporan ini. Untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, guna memperbaiki kesalahan dan kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi kami dan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Manajemen Informatika pada umumnya serta dapat memberikan masukan pikiran dalam rangka meningkatkan mutu dalam pembelajaran.

Palembang, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.3.1 Tujuan.....	2
1.3.2 Manfaat.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Pembahasan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori Umum	6
2.1.1 Pengertian Perangkat Lunak (Software).....	6
2.1.2 Pengertian Basis Data (Database)	7
2.1.3 Pengertian Komputer.....	7
2.2 Teori Judul.....	7
2.2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan	7
2.2.2 Kerajinan	8
2.2.3 Destinasi Pariwisata	8
2.2.4 Dinas Pariwisata Kota Palembang	9

2.2.5 Pengertian Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Kerajinan dan oleh-oleh Destinasi Pariwisata Kota Palembang Pada Dinas Pariwisata.....	10
2.3 Teori Khusus	10
2.3.1 Pengertian Data Flow Diagram (DFD)	10
2.3.2 Pengertian Entity Relationship Diagram (ERD).....	13
2.3.3 Pengertian Flowchart.....	15
2.3.4 Pengertian Kamus data.....	17
2.4 Teori Program	17
2.4.1 Pengertian Sublime Text.....	17
2.4.2 Pengertian XAMPP	18
2.4.3 Pengertian MYSQL	18
2.4.4 Pengertian HTML.....	18
2.4.5 Pengertian PHP.....	19
2.5 Referensi Jurnal	19
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	21
3.1 Deskripsi Perusahaan	21
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	21
3.1.2 Visi dan Misi.....	21
3.1.2.1 Visi Kota Palembang.....	21
3.1.2.2 Misi Kota Palembang	22
3.1.3 Struktur Organisasi.....	23
3.1.2.1 Tugas Pokok	25
3.1.2.2 Fungsi	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.3 Alat dan Bahan Penelitian	37
3.3.1 Alat Penelitian.....	37
3.3.2 Bahan Penelitian	38
3.4.1 Tahapan Perumusan Masalah	38
3.4.2 Tahapan Pengumpulan Data	39
3.5 Analisis Sistem	39

3.6 Metode Pengembangan Sistem.....	40
3.7 Metode Pemecahan Masalah	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Komunikasi (Communication)	45
4.1.1 Analisa Kebutuhan Fungsional	45
4.1.2 Analisa Kebutuhan Non-Fungsional	45
4.2 Perencanaan Cepat (Quick Plan)	46
4.3 Pemodelan Proses (Modeling Design)	47
4.3.1 Diagram Konteks	47
4.3.2 Data Flow Diagram (DFD).....	48
4.3.3 Entity Relationship Diagram (ERD)	49
4.3.4 Pemodelan Proses.....	50
4.4 Pembangunan (Construction)	54
4.4.1 Perancangan Tampilan Aplikasi.....	54
4.4.2 Tampilan Aplikasi.....	62
4.5 Pengujian (Deployment).....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LISTING PROGRAM	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol-simbol Data Flow Diagram (DFD)	11
Tabel 2.2 Simbol-simbol ERD.....	14
Tabel 2.3 Simbol-simbol Flowchart.....	15
Tabel 2.4 Simbol-simbol Kamus Data	17
Tabel 3.1 Implementasi Metode CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) pada Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Kerajinan dan Oleh-Oleh Destinasi Pariwisata Kota Palembang pada Dinas Pariwisata Kota Palembang.....	42
Tabel 4.1 <i>Tracking Process</i>	46
Tabel 4.2 Tabel User	50
Tabel 4.3 Tabel Pelanggan	50
Tabel 4.4 Tabel Produk	51
Tabel 4.5 Tabel Pariwisata	51
Tabel 4.6 Tabel Promosi.....	46
Tabel 4.7 Tabel Detail Transaksi	53
Tabel 4.8 Tabel Transaksi	53
Tabel 4.9 Material Pengujian.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Palembang	23
Gambar 3.2 Sistem Yang Sedang Berjalan.....	37
Gambar 4.1 Diagram Konteks	47
Gambar 4.2 Data Flow diagram.....	48
Gambar 4.3 ERD.....	49
Gambar 4.4 Perancangan Tampilan Registrasi	54
Gambar 4.5 Perancangan Tampilan Login	55
Gambar 4.6 Perancangan Tampilan Dashboard.....	56
Gambar 4.7 Perancangan Tampilan Produk Pariwisata	57
Gambar 4.8 Perancangan Tampilan Dinas Pariwisata Kota Palembang	58
Gambar 4.9 Perancangan Tampilan Keranjang Pesanan.....	59
Gambar 4.10 Perancangan Tampilan Pembayaran	60
Gambar 4.11 Perancangan Tampilan Riwayat Transaksi.....	61
Gambar 4.12 Tampilan Registrasi.....	62
Gambar 4.13 Tampilan Login.....	62
Gambar 4.14 Tampilan Dashboard	63
Gambar 4.15 Tampilan Produk Pariwisata.....	64
Gambar 4.16 Tampilan Tambah Data Pariwisata	64
Gambar 4.17 Tampilan Tambah Promosi.....	65
Gambar 4.18 Tampilan Produk Pariwisata	65
Gambar 4.19 Tampilan Pemesanan Produk.....	66
Gambar 4.20 Tampilan Keranjang Pemesanan.....	66
Gambar 4.21 Tampilan Pembayaran	67
Gambar 4.22 Tampilan Detail Transaksi.....	67
Gambar 4.23 Validasi Pembayaran.....	68
Gambar 4.23 Tampilan Riwayat Transaksi	68
Gambar 4.25 Tampilan Lanjutan Detail Transaksi	69
Gambar 4.26 Tampilan Lanjutan Detail Transaksi	69

Gambar 4.27 Tampilan Laporan Data Pelanggan	70
Gambar 4.28 Tampilan Pencarian Laporan Transaksi	70
Gambar 4.29 Tampilan Laporan Transaksi	71
Gambar 4.30 Tampilan Cetak Laporan Transaksi	71