

**IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DALAM APLIKASI JASA PEMBUATAN IKLAN *ONLINE* BERBASIS
WEB MOBILE PADA CV KREATIVA NUSA MEDIA**

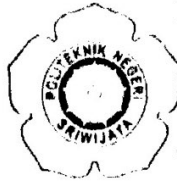


TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
Muhammad Yurisyah
061940832666**

**MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414

Laman : <http://polsri.ac.id>. Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama : Muhammad Yurisyah
NIM : 061940832666
Jurusan/Program Studi : Manajemen Informatika / DIV Manajemen Informatika
Judul Tugas Akhir : Implementasi Metode *Customer Relationship Management*
(CRM) dalam Aplikasi Jasa Pembuatan Iklan *Online* Berbasis
Web Mobile pada CV Kreativa Nusa Media

Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir, tanggal 10 Agustus 2023

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika

Politeknik Negeri Sriwijaya

Tim Pembimbing :

Palembang, 21 Agustus 2023

Pembimbing I

Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom.
NIP 197407052002121014

Pembimbing II

Desi Apriyanty, SE., M.Si.
NIP. 197304292005012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

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



MOTTO

- “Firman Allah لا كلف الله ي كلفاً إلا نفساً , bahwa Allah tidak membebani seseorang diluar kemampuannya.”

(Al-Baqarah: 286)

- “Aku adalah Yin, dan tidak akan pernah berubah, apapun yang terjadi”.

-Yin-

- “Aku akan pastikan keadilan ditegakkan hari ini”

-Clint-

- “Tidak ada tempat untuk kamu lari, tidak ada tempat untuk kamu bersembunyi”

-Kaja-

- Tertawa dan tiba-tiba wisuda

KUPERSEMBAHKAN

- ❖ Kedua orang tuaku
- ❖ Dosen-dosen manajemen informatika polsri
- ❖ Teman-teman seperjuangan kelas 8 MIC
- ❖ Almamater kebanggaan

ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi saat ini semakin meningkat, perkembangan berbagai macam produk, serta persaingan yang semakin ketat, sehingga mendorong perusahaan untuk bertindak praktis dan ekonomis dalam usaha untuk menguasai pangsa pasar seluas mungkin. CV Kreativa Nusa Media saat ini masih memiliki kekurangan dalam pendekatan kepada konsumen, yang dimana jika ada konsumen yang akan menggunakan jasa pembuatan iklan ataupun juga berkonsultasi tentang pembuatan iklan, mereka harus menemui pihak CV Kreativa Nusa Media secara langsung. Untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen pada CV Kreativa Nusa Media maka dibutuhkan sebuah aplikasi jasa pembuatan iklan secara *online*. Hal ini sangat penting bagi perusahaan, karena dengan adanya aplikasi yang berbasis *web mobile* dapat memudahkan perusahaan dalam melakukan pendekatan terhadap konsumen. Maka dari itu tugas akhir ini bertujuan untuk membangun sebuah aplikasi pembuatan iklan secara *online* berbasis *web mobile*. Aplikasi ini dibuat dengan metode *Customer Relationship Management* sebagai alat untuk membantu memecahkan permasalahan yang ada dan metode *Extreme Programming* dalam hal pendekatan untuk membangun aplikasi ini. Untuk pemodelan perancangan menggunakan diagram konteks, *Data Flow Diagram (DFD)*, ERD serta *Block Chart* dan menggunakan bahasa pemrograman PHP serta *MySQL* sebagai database. Sistem ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu admin dan pimpinan. *Blackbox Testing* digunakan sebagai metode pengujian untuk mendapat hasil skenario pengujian perangkat lunak. Berdasarkan hasil tersebut, aplikasi ini dapat mempermudah pihak CV Kreativa Nusa Media dalam menjalankan bisnisnya.

Kata Kunci : Aplikasi, Iklan *Online*, *Web Mobile*, CRM

ABSTRACT

Today's economic growth is increasing, the development of various products, as well as increasingly fierce competition, thus encouraging companies to act practically and economically in an effort to capture the widest possible market share. CV Kreativa Nusa Media currently still has shortcomings in the approach to consumers, which is where if there are consumers who will use advertising services or also consult about making ads, they must meet the CV Kreativa Nusa Media directly. To improve the quality of service to consumers at CV Kreativa Nusa Media, it takes an application for online advertising services. This is very important for companies, because the existence of mobile web-based applications can make it easier for companies to approach consumers. Therefore this final project aims to build an online advertising application based on mobile web. This application is made by Customer Relationship Management method as a tool to help solve existing problems and Extreme Programming method in terms of approach to build this application. For design modeling using context diagrams, Data Flow Diagrams (DFD), ERD and Block charts and using PHP programming language and MySQL as a database. This system is divided into 2 parts, namely admin and leadership. Blackbox Testing is used as a testing method to get the results of software testing scenarios. Based on these results, this application can make it easier for CV Kreativa Nusa Media to run its business.

Keywords: application, online advertising, Mobile Web, CRM

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “**Implementasi Metode *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Aplikasi Jasa Pembuatan Iklan *Online* Berbasis *Web Moblie* pada *CV Kreativa Nusa Media*” ini dengan tepat waktu.**

Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi kurikulum dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

Bapak **Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom.** Sebagai dosen pembimbing I dan Ibu **Desi Apriyanty, SE.,M.Si.** Sebagai dosen pembimbing II atas bimbingan dan pengarahan serta bantuan yang telah diberikan dengan ikhlas selama pembuatan Laporan Akhir ini sampai dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini juga, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan laporan kerja praktik 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 Masnilla, S.E., M.Si. Ak., CA., AAPA. 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 Pembantu Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, SE,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 Program Studi Diploma IV Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Septian Ahmad Yani selaku Direktur Utama CV Kreativa Nusa Media yang telah mengizinkan saya dalam melakukan penelitian Tugas Akhir ini.
10. Semua Dosen dan Staff Administrasi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika, khususnya kelas 8 MI C terutama budak calak yang telah memberikan semangat dan canda tawa.
12. Kedua orang tua yang telah rela mengorbankan banyak hal, mulai dari materi, waktu dan tenaga sehingga Penulis dapat sampai ke titik ini. Tanpa bimbingan dan doa kedua orang tua penulis tidak akan mungkin sampai ke titik ini.
13. Diri sendiri yang telah kuat untuk sampai ke titik ini, sudah babak belur dihajar berbagai macam rintangan pada saat perkuliahan, mulai dari perekonomian yang sempat hampir membuat penulis menyerah dan juga masalah hati yang mungkin pernah hancur, tetapi penulis tetap dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan tampil kuat dan ceria meskipun sesekali menangis sendirian.
14. Jodoh penulis di masa yang akan datang kamu adalah salah satu dari banyak alasan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini meskipun penulis belum mengetahui keberadaanmu. Karena penulis meyakini bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita maka akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya kelak.
15. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir.

Dalam penyusunan laporan akhir, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Semoga Laporan akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi Politeknik, Perusahaan, dan kita semua. Kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan masa datang sangat penulis harapkan.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN Error! Bookmark not defined.	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Pengumpulan Data	4
1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Umum.....	7
2.1.1 Pengertian Komputer	7
2.1.2 Pengertian Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	7
2.1.3 Pengertian Basis Data (<i>Database</i>)	7
2.2 Teori Judul.....	8
2.2.1 Implementasi	8
2.2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8

2.2.2.1 Tahapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	9
2.2.3 Aplikasi	10
2.2.4 Iklan.....	10
2.2.5 Iklan <i>Online</i>	11
2.2.6 <i>Website</i>	11
2.2.7 Aplikasi <i>Mobile</i>	11
2.2.8 Implementasi Metode <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dalam Aplikasi Jasa Pembuatan Iklan Online Berbasis <i>Web Mobile</i> pada CV Kreativa Nusa Media.....	12
2.3 Teori Khusus.....	12
2.3.1 Diagram Konteks	12
2.3.2 Pengertian <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	13
2.3.3 Pengertian <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	14
2.3.4 Pengertian <i>Block Chart</i>	16
2.3.5 <i>Flow Chart</i>	18
2.3.6 Pengertian Kamus Data.....	21
2.4 Metode Pengembangan Sistem.....	22
2.4.1 Metode <i>Extreme Programming</i>	22
2.4.2 Tahapan Metode <i>Extreme Programming</i>	23
2.5 Teori Program.....	24
2.5.1 Pengertian HTML	24
2.5.2 Pengertian CSS.....	25
2.5.3 Pengertian PHP	25
2.5.4 Pengertian <i>JavaScript</i>	26
2.5.5 Pengertian <i>MySQL</i>	26
2.5.6 Pengertian XAMPP	27
2.5.7 Pengertian Visual Studio Code	28
2.6 Referensi Jurnal	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian.....	31

3.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
3.1.2 Visi dan Misi CV Kreativa Nusa Media	31
3.1.2.1 Visi	31
3.1.2.2 Misi.....	31
3.2 Struktur Organisasi	32
3.2.4 Uraian Tugas Dan Fungsi.....	33
3.3 Tahapan Penelitian.....	35
3.3.1 Lokasi Pengumpulan Data	35
3.3.2 Waktu Penelitian	35
3.3.3 Tahapan Perumusan Masalah.....	35
3.3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.4 Alat dan Bahan Penelitian	36
3.4.1 Alat.....	36
3.4.2 Bahan.....	37
3.5 Metode Analis Sistem.....	38
3.5.1 Analis Sistem yang Sedang Berjalan	38
3.5.2 Kekurangan Prosedur Sistem yang Sedang Berjalan	39
3.5.3 Analis yang Akan Diterapkan	39
3.6 Metode Analis Sistem <i>Customer Relationship Management</i>	42
3.7 Metode Pengembangan Sistem.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Fase <i>Planning</i>	47
4.1.1 Analisa Kebutuhan Fungsional	48
4.1.2 Analisa Kebutuhan Non-Fungsional	50
4.1.3 Analisa Sistem Yang Diusulkan.....	50
4.2 Fase <i>Design</i>	53
4.2.1 Diagram Konteks	54
4.2.2 Data Flow Diagram (DFD) Level 0	56
4.2.3 <i>Flowchart Diagram</i>	59
4.2.4 <i>Blockchart Diagram</i>	61

4.2.5 ERD.....	62
4.2.6 Pemodelan Proses.....	63
4.3 <i>Fase Coding</i>	65
4.3.1 Perancangan Tampilan Aplikasi	65
4.3.2 Tampilan Aplikasi	73
4.3.2.1 Tampilan Admin.....	73
4.3.2.2 Tampilan Pelanggan	77
4.3.2.3 Tampilan Pimpinan	79
4.4 <i>Fase Testing</i>	80
4.5 Hasil Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Simbol-simbol Data Flow Diagram	14
Tabel 2. 2 Simbol-simbol Entity Relationship Diagram.....	15
Tabel 2. 3 Simbol-simbol <i>Block Chart</i>	16
Tabel 2. 4 Simbol-simbol <i>Flow Chart</i>	19
Tabel 2. 5 Simbol-simbol Kamus Data.....	22
Tabel 4. 1 Perangkat Lunak	50
Tabel 4. 2 Perangkat Keras	50
Tabel 4. 3 Tabel login	63
Tabel 4. 4 Tabel produk.....	63
Tabel 4. 5 Tabel cart	64
Tabel 4. 6 Tabel detailorder	64
Tabel 4. 7 Tabel Chat.....	65
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji Coba Sistem	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Skema Extreme Programming practices	23
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi CV Kreativa Nusa Media.....	32
Gambar 3. 2 Analis Sistem yang Berjalan	38
Gambar 3. 3 Analis Sistem yang Akan Diterapkan	40
Gambar 4. 1 Analisa Sistem Yang Diusulkan	51
Gambar 4. 2 Diagram Konteks	54
Gambar 4. 3 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 0	56
Gambar 4. 4 <i>Flowchart</i> Admin.....	59
Gambar 4. 5 <i>Flowchart</i> Pimpinan.....	60
Gambar 4. 6 <i>Blockchart</i> Diagram	61
Gambar 4. 7 <i>ERD</i>	62
Gambar 4. 8 Perancangan Tampilan <i>Login</i>	66
Gambar 4. 9 Halaman <i>Dashboard</i>	67
Gambar 4. 10 Perancangan Tampilan Data User	67
Gambar 4. 11 Perancangan Tampilan Pelanggan	68
Gambar 4. 12 Perancangan Tampilan Data Produk	68
Gambar 4. 13 Perancangan Tampilan Data Pemesanan	69
Gambar 4. 14 Perancangan Tampilan Data Pembayaran.....	69
Gambar 4. 15 Perancangan Tampilan Data Homepage	70
Gambar 4. 16 Perancangan Tampilan Data Produk Homepage.....	70
Gambar 4. 17 Perancangan Tampilan Data Survey	71
Gambar 4. 18 Perancangan Tampilan Admin Balas Chat	71
Gambar 4. 19 Perancangan Tampilan Dashboard Pimpinan	72
Gambar 4. 20 Perancangan Tampilan Pimpinan Data Staff	72
Gambar 4. 21 Tampilan <i>Login</i>	73
Gambar 4. 22 Tampilan <i>Dashboard</i>	74
Gambar 4. 23 Tampilan Data <i>User</i>	74

Gambar 4. 24 Tampilan Data Pelanggan	75
Gambar 4. 25 Tampilan Data Produk	75
Gambar 4. 26 Tampilan Data Pesanan.....	76
Gambar 4. 27 Tampilan Data Pembayaran	76
Gambar 4. 28 Tampilan Homepage	77
Gambar 4. 29 Tampilan Semua Produk.....	77
Gambar 4. 30 Tampilan Survei.....	78
Gambar 4. 31 Tampilan List Produk.....	78
Gambar 4. 32 Tampilan Dashboard Pimpinan.....	79
Gambar 4. 33 Tampilan Data Staff.....	79