

**Implementasi Metode Customer Relationship Management (CRM)
Pada Aplikasi Sistem Informasi Pemesanan Perumahan
PT. Citra Sumatera Mandiri**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Meisya Dwi Putri

061940832962

**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

Nama : Melsya Dwi Putri
NPM : 061940832962
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : Manajemen Informatika
Judul Laporan Tugas Akhir : Implementasi Customer Relationship
Management (CRM) Pada Aplikasi Sistem
Informasi Pemesanan Perumahan PT Citra
Sumatera Mandiri

Telah diujikan pada Ujian Laporan Tugas Akhir Agustus 2023
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya


Tim Pembimbing :

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I,


Dr. Indri Ariyanti, SE., MSI
NIP 197306032008012008

Pembimbing II,


Rika Sadarlawati, S.E., M.SI
NIP 197302232003122001

Mengetahui,
a.n Ketua Jurusan
Sekretaris Jurusan


Melvi Kusandar, S.Kom., M.Kom
NIP 197407052002121014

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika engkau menginginkan pelangi, maka Allah akan datangkan terlebih dahulu mendungnya lalu hujannya bahkan bisa sampai badai yang diberikan-Nya, baru kita dapat menikmati pelanginya.”

“Cukuplah Allah menjadi Penolong bagi kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”.

Q.S Ali ‘Imron : 173

Kami persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang Maha Pemberi Pertolongan
 2. Diri Kami Sendiri Yang telah Berjuang Menyelesaikan Laporan Ini
 3. Kedua Orang Tua dan Saudara Kami
 4. PT Citra Mandiri Sumatera
 5. Almamater Kebanggaan
 6. Dosen Pembimbing
 7. Teman-Teman Seperjuangan
- Kelas 8MIO

ABSTRACT

Judul Laporan Akhir ini adalah Implementasi Metode Customer Relationship Management (CRM) Tujuan Penulisan laporan ini yaitu, untuk memecahkan permasalahan yang ada di PT Citra Sumatera Mandiri Solusi dari masalah tersebut ialah, memerlukan suatu sistem informasi mengenai penjualan rumah guna menunjang peningkatan sistem penjualan di era industry properti. Adapun manfaat sistem informasi ini yaitu memudahkan konsumen dalam melihat produk perumahan dan juga melakukan pemesanan tanpa harus datang ke lokasi. Data dikumpulkan berdasarkan pengamatan langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pembelajaran informatika. Hasilnya yaitu Sistem Informasi Pemesanan Rumah Berbasis Web pada PT Citra Sumatera Mandiri. Kesimpulan yang didapat adalah Sistem Informasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL yang dapat diakses oleh Admin, Konsumen dan Pimpinan melalui browser yang dapat meningkatkan penjualan rumah.

Kata Kunci: PT Citra Sumatera Mandiri, Customer Relationship Management ,PHP, MySQL, Website

ABSTRACT

The title of this Final Report is Implementation of Customer Relationship Management (CRM) Method The purpose of writing this report is to solve problems that exist in PT Citra Sumatera Mandiri The solution to this problem is, it requires an information system about home sales to support the improvement of the sales system in the property industry era. The benefits of this information system are that it makes it easier for consumers to see housing products and also place orders without having to come to the location. Data were collected based on direct observation of activities related to informatics learning. The result is a Web-Based Home Booking Information System at PT Citra Sumatera Mandiri. The conclusion obtained is that this Information System uses PHP and MySQL programming languages that can be accessed by Admins, Consumers and Leaders through a browser that can increase home sales.

Keywords: PT Citra Sumatera Mandiri, Customer Relationship Management, PHP, MySQL, Website.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan dan menyusun laporan Magang yang berjudul **“Implementasi Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi sistem informasi Pemesanan Perumahan PT. Citra Sumatera Mandiri”** ini dengan tepat waktu. Yang terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Laporan Akhir ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orangtua kami yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada kami;
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya;
3. Bapak Carlos RS, ST., M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya;
4. Ibu Nelly Masnilla, S.E., M.Si, Ak, CA., AAPA. selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya;
5. Bapak Ahmad Zamberi, S.T., MT. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya;
6. Bapak Drs. Zakaria, M.T. selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya;
7. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;

8. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
9. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom, M.Kom selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri;
10. Ibu Dr. Indri Ariyanti, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing;
11. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
12. Rekan-rekan jurusan Manajemen Informatika, terutama kelas 8MIO;
13. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan ini;
14. Seluruh pihak staf dan pegawai Perusahaan PT Citra Sumatera Mandiri;

Penulis menyadari bahwa laporan Akhir ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan dan kesalahannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Amin.

Palembang. Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| JUDUL | i |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRACT..... | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4.1. Tujuan | 3 |
| 1.4.2. Manfaat | 4 |
| 1.5 Metodologi Penelitian..... | 4 |
| 1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data | 4 |
| 1.5.2. Metode Pengumpulan Data..... | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II | 7 |

| | |
|--|----------|
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Teori Umum..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Komputer..... | 7 |
| 2.2.2 Pengertian Web..... | 7 |
| 2.2.3 Pengertian Data..... | 8 |
| 2.2.4 Pengertian Perangkat Lunak..... | 8 |
| 2.2.5 Pengertian Aplikasi..... | 8 |
| 2.2 Teori Judul..... | 9 |
| 2.2.1 Metode Customer Relationship Management (CRM)..... | 9 |
| 2.2.2 Pengertian Customer Relationship Management (CRM)..... | 9 |
| 2.2.3 Tujuan Utama Customer Relationship Management (CRM)..... | 9 |
| 2.2.4 Elemen Customer Relationship Management (CRM)..... | 10 |
| 2.3 Pengertian Aplikasi..... | 14 |
| 2.3.1 Pengertian Sistem Informasi..... | 14 |
| 2.3.2 Pengertian Pemesanan..... | 15 |
| 2.3.3 Pengertian Perumahan..... | 15 |
| 2.3.4 Pengertian Perseroan Terbatas..... | 15 |
| 2.3.5 Pengertian Implementasi Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi sistem informasi Pemesanan Perumahan PT. Citra Sumatera Mandiri..... | 15 |
| 2.4 Teori Khusus..... | 15 |
| 2.4.1 Pengertian Diagram Data Flow Diagram (DFD)..... | 15 |
| 2.4.2 Pengertian Blockchart..... | 19 |
| 2.4.3 Pengertian ERD (Entity Relational Diagram)..... | 21 |
| 2.4.5 Pengertian Flowchart..... | 22 |
| 2.4.6 Pengertian Kamus Data..... | 24 |

| | | |
|------------------------------|---|-----------|
| 2.4.7 | Pengertian Basis Data (Database)..... | 24 |
| 2.5 | Teori Program | 25 |
| 2.5.1 | Xampp | 25 |
| 2.5.1.1 | Pengertian Xampp..... | 25 |
| 2.5.1.2 | PHPMysqlAdmin..... | 25 |
| 2.5.1.3 | Pengertian MySQL | 26 |
| 2.5.1.4 | PHP | 26 |
| 2.5.1.5 | Pengertian PHP | 27 |
| 2.5.1.6 | Menjalankan PHP | 27 |
| 2.5.1.7 | Script PHP..... | 27 |
| 2.5.1.8 | Pengertian Sublime Text..... | 28 |
| | | 28 |
| 2.5.1.9 | Pengertian HTML | 29 |
| 2.5.1.10 | Pengertian CSS | 29 |
| BAB III | | 30 |
| METODOLOGI PENELITIAN | | 30 |
| 3.1 | Sejarah Singkat PT Citra Sumatera Mandiri | 30 |
| 3.2 | Visi dan Misi PT Citra Sumatera Mandiri | 30 |
| 3.2.1 | Visi :..... | 30 |
| 3.2.2 | Misi: | 30 |
| 3.3 | Struktur Perusahaan..... | 31 |
| 3.4 | Tugas Pokok..... | 32 |
| 3.5 | Tempat dan Waktu Penelitian | 35 |
| 3.6 | Alat dan Bahan Penelitian..... | 35 |
| 3.6.1 | Alat Penelitian..... | 35 |

| | | |
|-----------------------------|--|-----------|
| 3.6.2 | Bahan Penelitian | 37 |
| 3.7 | Tahap Penelitian..... | 37 |
| 3.7.1 | Sistem Yang Sedang Berjalan..... | 37 |
| 3.7.2 | Tahap Perumusan Masalah | 37 |
| 3.7.3 | Rancangan Penelitian..... | 38 |
| 3.8. | Metode Pemecahan Masalah | 38 |
| 3.8.1 | Metode Customer Relationship Management (CRM)..... | 38 |
| 3.9 | Metode Pengembangan Sistem | 40 |
| BAB IV | | 42 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | | 42 |
| 4.1 | Planning (Perencanaan)..... | 42 |
| 4.1.1 | Kebutuhan Fungsional | 42 |
| 4.1.2 | Kebutuhan Non Fungsional | 42 |
| 4.2 | Design (Perancangan) | 43 |
| 4.2.1. | Diagram Konteks | 43 |
| 4.2.2. | Data Flow Diagram (DFD) level 0 | 44 |
| 4.2.3 | Block Chart | 46 |
| 4.2.4 | Flowchart | 48 |
| 4.2.5 | Entity Relationship Diagram (ERD)..... | 50 |
| 4.3 | Kamus Data..... | 52 |
| 4.4 | Desain Database..... | 55 |
| 4.5 | Desain Sistem..... | 59 |
| 4.5.1 | Rancangan Halaman | 59 |
| 4.6 | Tampilan Aplikasi..... | 64 |
| 4.6.1 | Tampilan Halaman Konsumen | 64 |

| | | |
|-----------------------------|--------------------------|-----------|
| 4.7 | Hasil Pengujian | 72 |
| 4.8. | Pemeliharaan Sistem..... | 73 |
| 4.9 | Pembahasan | 74 |
| BAB V | | 75 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 75 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 75 |
| 5.2. | Saran..... | 76 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Simbol-simbol Data Flow Diagram..... | 16 |
| Tabel 2. 2 Simbol-simbol dalam Blockchart | 19 |
| Tabel 2. 3 Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> | 21 |
| Tabel 2. 4 Simbol-simbol dalam <i>Flow Chart</i> | 22 |
| Tabel 2. 5 <i>Simbol-simbol dalam Kamus Data</i> | 24 |
| Tabel 3. 1 spesifikasi perangkat keras (hardware)..... | 36 |
| Tabel 3. 2 spesifikasi perangkat Lunak (software) | 36 |
| Tabel 4. 1 Tampilan Tabel Admin..... | 55 |
| Tabel 4. 2 Tampilan Tabel Pembayaran | 55 |
| Tabel 4. 3 Tampilan Tabel Pengguna | 56 |
| Tabel 4. 4 Tampilan Tabel Perumahan..... | 56 |
| Tabel 4. 5 4.5 Tampilan TabelRumah | 56 |
| Tabel 4. 6 Tampilan TabelRumahfoto | 57 |
| Tabel 4. 7 Tampilan TabelTransaksi | 57 |
| Tabel 4. 8 Tampilan TabelTransaksidetail..... | 58 |
| Tabel 4. 9 Tampilan Tabelkontak | 58 |
| Tabel 4. 10 Tampilan Tabelkontakbalasan | 58 |
| Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Aplikasi | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Contoh <i>Business Report</i> pada Laporan Pelanggan Terloyal ... | 10 |
| Gambar 2. 2 Contoh Customer Care pada Halaman Live Chat | 11 |
| Gambar 2. 3 Contoh implementasi Human Resource Management (HRM) pada | 11 |
| Gambar 2. 4 Contoh Lead Management pada Halaman Promosi Produk ... | 12 |
| Gambar 2. 5 Contoh Marketing pada Halaman Laporan Produk Terlaris ... | 12 |
| Gambar 2. 6 Contoh Workflow Automation pada Halaman data..... | 13 |
| Gambar 2. 7 Contoh Analytics..... | 14 |
| Gambar 2. 8 Logo xampp | 25 |
| Gambar 2. 9 logo xampp..... | 25 |
| Gambar 2. 11 Logo My SQL | 26 |
| Gambar 2. 12 Logo PHP | 26 |
| Gambar 2. 13 Tampilan PHP Sederhana | 28 |
| Gambar 2. 14 Logo Sublime Text..... | 28 |
| Gambar 3. 1 Struktur organisasi | 31 |
| Gambar 3. 2 Rancanagn penelitian | 38 |
| Gambar 3. 3 pengembangan Extreme Programming (XP) | 40 |
| Gambar 4. 1 Diagram Konteks PT Citra Sumatera Mandiri..... | 44 |
| Gambar 4. 2 Diagram (DFD) PT Citra Sumatera Mandiri | 45 |
| Gambar 4. 3 Block Chart | 47 |
| Gambar 4. 4 Flowchart Admin | 48 |
| Gambar 4. 5 Flowchart user..... | 49 |
| Gambar 4. 6 Flowchart pimpinan | 50 |
| Gambar 4. 7 Entity Relationship Diagram (ERD) | 51 |
| Gambar 4. 8 Rancangan Halaman home..... | 59 |
| Gambar 4. 9 Rancangan Halaman Login..... | 59 |
| Gambar 4. 10 Rancangan Halaman Registrasi | 60 |
| Gambar 4. 11 Rancangan Halaman pesan | 60 |
| Gambar 4. 12 Rancangan Halaman Login..... | 61 |
| Gambar 4. 13 Rancangan Halaman Dashboard | 61 |

| | |
|--|----|
| Gambar 4. 14 Rancangan Halaman Data Rumah | 62 |
| Gambar 4. 15 Rancangan Halaman Transaksi | 62 |
| Gambar 4. 16 Rancangan Halaman Login pimpinan..... | 63 |
| Gambar 4. 17 Rancangan Halaman Dashboard | 63 |
| Gambar 4. 18 Tampilan Home..... | 64 |
| Gambar 4. 19 Tampilan Daftar/Registrasi | 64 |
| Gambar 4. 20 Tampilan Halaman login..... | 65 |
| Gambar 4. 21 Tampilan Halaman Tentang Kami..... | 66 |
| Gambar 4. 22 Tampilan Halaman Login Admin | 67 |
| Gambar 4. 23 Tampilan Halaman Tambah Data Rumah..... | 68 |
| Gambar 4. 24 Tampilan Halaman Data Transaksi | 68 |
| Gambar 4. 25 Tampilan Halaman Data Member | 69 |
| Gambar 4. 26 Tampilan Halaman Bukti Pembayaran | 70 |
| Gambar 4. 27 Tampilan Halaman Login Pimpinan | 70 |
| Gambar 4. 28 Tampilan Halaman Dashboard Pimpinan | 71 |
| Gambar 4. 29 Tampilan Halaman Laporan..... | 71 |