

**APLIKASI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT*) PADA PT POS INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR REGIONAL III PALEMBANG BERBASIS *WEBSITE***



**Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Manajemen Informatika  
Program Studi DIII Manajemen Informatika**

**Oleh:**

**Dea Crysty Monica  
0616 3080 0605**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2019**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telepon : 0711-353414 Faksimili : 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id> E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

---

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR**

Nama : Dea Crysty Monica  
NIM : 061630800605  
Jurusan : Manajemen Informatika  
Program Studi : Manajemen Informatika  
Judul Laporan Akhir : Aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang Berbasis Website

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 17 Juli 2019

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika

Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Agustus 2019

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Yusniarti, S.Kom., M.Kom.  
NIP 197909212005012003

Pembimbing II,

Meiv: Kusnandar, S.Kom., M.Kom.  
NIP 197407052002121014

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Indra Satriadi, S.T., M.Kom.  
NIP 197211162000031002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain “*  
*(Q.S Al- Insyirah [94] : 7)*

*“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari suatu ilmu, niscaya Allah memudahkannya ke jalan menuju surga”*  
*(HR. Turmudzi)*

### *Ku Persembahkan Kepada:*

- ❖ *Kedua Orangtuaku, tercinta, ketiga adikku, nyaiku, dan nenekku*
- ❖ *Ibu Yusniarti, S. Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I*
- ❖ *Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II*
- ❖ *Keluarga Besar PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang*
- ❖ *Teman-Teman Seperjuangan Khususnya Kelas 6-IB 2016*

## ABSTRAK

Laporan akhir yang berjudul “Aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) Berbasis *Website* pada PT. Pos Indonesia Kantor Regional III Palembang”. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan manajer regional PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang untuk mengetahui transaksi pembayaran apa saja yang dilakukan pelanggan dan memberikan informasi data promo bagi pelanggan dan mempercepat admin dalam menginput data pelanggan dan data transaksi pembayaran pelanggan yang diketahui rentan terjadinya kesalahan dalam pencatatannya. Pengumpulan data untuk aplikasi ini dilakukan dengan cara observasi langsung ke Kantor Regional III Palembang dan wawancara dengan manajer pemasaran jasa keuangan langsung, serta data pendukung lainnya seperti rekapan data pelunasan pelanggan dari Kantor Regional III Palembang. Aplikasi ini terdiri dari tiga *user* yaitu admin, pelanggan dan manajer regional. Proses yang terdapat pada aplikasi ini *form* login, *form* pengolahan data *user*, *form* pengolahan data pelanggan, *form* pengolahan data transaksi, *form* pengolahan data promo dan cetak laporan data-data tersebut. Dari proses tersebut menghasilkan informasi data *user*, informasi data pelanggan, informasi data transaksi, dan informasi data promo. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai *database*.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, PHP, MySQL*

## ABSTRACT

The final report entitled “The Application of CRM (Customer Relationship Management) at PT. Post Indonesia (Persero) Regional Office III Palembang Website-Based”. This application is made to facilitate regional manager of PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Office III Palembang to know the payment transactions anything done customers and provide information promo data for the customers and accelerate admin in the input customer data and payment data transactions customers known vulnerable the error in the record. Data collection for the application is done by direct observation to Regional Office III Palembang and interview with marketing manager financial services directly, as well as other support data such as recaps payment data customers from Regional Office III Palembang. This application consist of three users of the admin, customer and regional manager. The process contained in this application consist of login form, form data processing user, form data processing customer, form data processing transaction, form data promo and print report such data. From the whole process, it produces an information user data, information customer data, information transaction data and information promo data. This Application is created using a language PHP programming and MySQL database.

Keywords: Customer Relationship Management, PHP, MySQL

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek yang berjudul “**Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang Berbasis Website**” ini dengan tepat waktu. Shalawat dan salam tak lupa tucurahkan kepada suri tauladan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Selama menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membimbing, membantu dan memberi petunjuk dalam penyusunan laporan 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. Bapak Aladin, S.E., M.Si., Ak., Ca. selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, 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. Bapak Indra Satriadi, S.T., M.Kom. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom. selaku Kaprodi D4 Jurusan Manajemen Informatika.
8. Ibu Yusniarti, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

9. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Akhir ini..
10. Bapak Imran Rusdi Hakim selaku Manajer Operasi & TI dan Bapak Ade Irawan selaku Manajer Pemasaran Jasa Keuangan serta seluruh staf yang telah memberikan kemudahan pada saat penulis pengambilan data di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang.
11. Seluruh Staf pengajar dan tata usaha Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
12. Kedua orang tua tercinta, ketiga adikku, nyai dan nenekku yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya.
13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 6 IB

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, 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 bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, 28 Juni 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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 .....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Teori Umum .....	7
2.1.1 Pengertian Komputer.....	7
2.1.2 Pengertian Perangkat Lunak .....	7
2.1.3 Pengertian Internet .....	7
2.1.4 Pengertian Basis Data .....	8
2.1.5 Pengertian Metode Pengembangan Sistem .....	8
2.2 Teori Judul.....	9
2.2.1 Pengertian Aplikasi .....	9
2.2.2 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> .....	10



2.2.3	Pengertian <i>Website</i> .....	10
2.2.4	Pengertian Aplikasi CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ) pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Berbasis <i>Website</i> .....	11
2.3	Teori Khusus.....	11
2.3.1	Pengertian DFD .....	11
2.3.2	Pengertian <i>Block Chart</i> .....	13
2.3.3	Pengertian <i>Flowchart</i> .....	14
2.3.4	Pengertian ERD .....	16
2.3.5	Pengertian Kamus Data .....	18
2.4	Teori Program.....	18
2.4.1	Pengenalan HTML .....	18
2.4.1.1	Pengertian HTML .....	18
2.4.1.2	Struktur Penulisan Sintaks HTML.....	18
2.4.2	Pengenalan PHP .....	19
2.4.2.1	Pengertian PHP .....	19
2.4.2.2	Skrip Dasar PHP .....	19
2.4.3	Pengertian PHP <i>MyAdmin</i> .....	19
2.4.4	Pengertian <i>MySQL</i> .....	20
2.4.5	Pengertian <i>AppServ</i> .....	20
2.4.6	Pengertian <i>Sublime Text 3</i> .....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>		<b>22</b>
3.1	Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero).....	22
3.2	Logo PT. Pos Indonesia (Persero) .....	24
3.3	Visi, Misi, Tagline dan Kredo PT. Pos Indonesia .....	25
3.3.1	Visi .....	25
3.3.2	Misi.....	25
3.3.3	Tagline .....	25
3.3.4	Kredo .....	25

3.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang Tipe C .....	26
3.4.1 Organisasi dan Tata Kerja Regional PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Tipe C .....	27
3.4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Regional Regional III (Tipe C) PT. Pos Indonesia (Persero).....	28
3.5 Anak Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero).....	40
3.5.1 PT. Pos Logistik Indonesia.....	40
3.5.2 PT. Pos Properti Indonesia .....	40
3.5.3 PT. Bhakti Wasantara Net (BWN) .....	41
3.6 Kantor Regional PT. Pos Indonesia (Persero) .....	42
3.7 Sistem yang sedang berjalan di PT. Pos Indonesia Kantor Regional III Palembang .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Penyelidikan Awal .....	46
4.2 Studi Kelayakan .....	47
4.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
4.4 Alat dan Bahan .....	48
4.4.1 Alat.....	48
4.4.1.1 Perangkat Keras ( <i>Hardware</i> ) .....	48
4.4.1.2 Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ) .....	49
4.4.2 Bahan .....	49
4.5 Aplikasi Yang Akan Dibangun.....	49
4.6 Metode Pengembangan Perangkat Lunak .....	50
4.6.1 Kebutuhan Fungsional.....	50
4.6.2 Kebutuhan Non-Fungsional.....	51
4.7. Rancangan Sistem.....	52
4.7.1 Diagram Konteks.....	53
4.7.2 <i>Diagram Level Zero</i> .....	54
4.7.3 <i>BlockChart</i> .....	55

4.7.4 <i>Flowchart</i> .....	56
4.7.4.1 <i>Flowchart</i> Admin.....	56
4.7.4.2 <i>Flowchart</i> Pelanggan .....	57
4.7.4.3 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	58
4.7.5 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	59
4.7.6 Kamus Data.....	60
4.7.7 Desain Tabel .....	61
4.8 Rancangan Tampilan Aplikasi.....	64
4.8.1 Rancangan Halaman Login .....	64
4.8.2 Rancangan Halaman Admin.....	64
4.8.2.1 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> pada Admin.....	64
4.8.2.2 Rancangan Halaman Data <i>User</i> pada Admin .....	65
4.8.2.3 Rancangan Halaman Data Pelanggan pada Admin .....	65
4.8.2.4 Rancangan Halaman Data Promo pada Admin .....	66
4.8.2.5 Rancangan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Admin.....	66
4.8.2.6 Rancangan Halaman Data Laporan Transaksi Pembayaran pada Admin.....	67
4.8.2.7 Rancangan Halaman Pengaturan pada Admin .....	67
4.8.3 Rancangan Halaman Pelanggan .....	68
4.8.3.1 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> pada pelanggan.....	68
4.8.3.5 Rancangan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada pelanggan .....	68
4.8.4 Rancangan Halaman Manajer Regional .....	69
4.8.4.1 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> pada Manajer Regional	69
4.8.4.2 Rancangan Halaman Data <i>User</i> pada Manajer Regional ..	69
4.8.4.3 Rancangan Halaman Data Pelanggan pada Manajer Regional .....	70
4.8.4.4 Rancangan Halaman Data Promo pada Manajer Regional... ..	70

4.8.4.5 Rancangan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional .....	71
4.8.4.6 Rancangan Halaman Laporan Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional.....	72
4.8.4.7 Rancangan Halaman Pengaturan pada Manajer Regional	72
4.9 Hasil Tampilan Aplikasi .....	73
4.9.1 Tampilan Halaman Login .....	73
4.9.2 Tampilan Halaman Admin .....	73
4.9.2.1 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> pada Admin .....	73
4.9.2.2 Tampilan Halaman Data <i>User</i> pada Admin .....	74
4.9.2.3 Tampilan Halaman Data Pelanggan pada Admin.....	74
4.9.2.4 Tampilan Halaman Data Promo pada Admin.....	75
4.9.2.5 Tampilan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Admin.....	75
4.9.2.6 Tampilan Halaman Data Laporan Transaksi Pembayaran pada Admin.....	76
4.9.2.7 Tampilan Halaman Pengaturan pada Admin.....	76
4.9.3 Tampilan Halaman Pelanggan.....	77
4.9.3.1 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> pada pelanggan .....	77
4.9.3.2 Tampilan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada pelanggan .....	77
4.9.4 Rancangan Halaman Manajer Regional .....	78
4.9.4.1 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> pada Manajer Regional... 78	
4.9.4.2 Tampilan Halaman Data <i>User</i> pada Manajer Regional.... 78	
4.9.4.3 Tampilan Halaman Pelanggan pada Manajer Regional .... 79	
4.9.4.4 Tampilan Halaman Data Promo pada Manajer Regional.....	79
4.9.4.5 Tampilan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional .....	80

4.9.4.6 Tampilan Halaman Data Laporan Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional .....	80
4.9.4.7 Tampilan Halaman Pengaturan pada Manajer Regional ..	81
4.10 Pengujian Aplikasi.....	82
4.11 Pemeliharaan.....	83
4.12 Pembahasan.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1. Kesimpulan .....	85
5.2. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xvii</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Notasi-notasi pada DFD (Edward Yourdon Dan Tom Demarco)....	11
Tabel 2.2 Simbol-simbol pada <i>Block Chart</i> .....	13
Tabel 2.3 Simbol-simbol diagram alir ( <i>flowchart</i> ) ....	14
Tabel 2.4 Simbol-simbol pada ERD (notasi Chen)....	16
Tabel 2.5 Simbol- simbol Kamus Data .....	18
Tabel 3.1 Daftar Kantor Regional PT. Pos Indonesia (Persero) .....	42
Tabel 4.1 Studi Kelayakan .....	47
Tabel 4.2 Analisis <i>PIECES</i> .....	51
Tabel 4.3 Tampilan Tabel user.....	62
Tabel 4.4 Tampilan Tabel pengguna.....	62
Tabel 4.5 Tampilan Tabel transaksi .....	62
Tabel 4.6 Tampilan Tabel jenis transaksi .....	63
Tabel 4.7 Tampilan Tabel promo.....	63
Tabel 4.8 Pengujian Aplikasi .....	82

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero).....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional Tipe C.....	26
Gambar 3.3 Logo PT. Pos Logistik Indonesia .....	40
Gambar 3.4 Logo PT. Pos Properti Indonesia .....	40
Gambar 3.5 Logo PT. Bhakti Wasantara Net (BWN) .....	41
Gambar 3.6 Sistem Yang Sedang Berjalan .....	44
Gambar 4.1 Diagram Konteks.....	53
Gambar 4.2 Diagram <i>Level Zero</i> .....	54
Gambar 4.3 <i>Blockchart</i> .....	55
Gambar 4.4 <i>FlowChart</i> Admin .....	56
Gambar 4.5 <i>FlowChart</i> Pelanggan .....	57
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> Manajer Regional .....	58
Gambar 4.7 <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	59
Gambar 4.8 <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	64
Gambar 4.8 Rancangan Halaman <i>Login</i> .....	64
Gambar 4.9 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> pada Admin.....	64
Gambar 4.10 Rancangan Halaman Data <i>User</i> pada Admin.....	65
Gambar 4.11 Rancangan Halaman Data Pelanggan pada Admin.....	65
Gambar 4.12 Rancangan Halaman Data Promo pada Admin.....	66
Gambar 4.13 Rancangan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Admin .	66
Gambar 4.14 Rancangan Halaman Laporan Transaksi Pembayaran pada Admin.....	67
Gambar 4.15 Rancangan Halaman Pengaturan pada Admin .....	67
Gambar 4.16 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> pada Pelanggan .....	68
Gambar 4.17 Rancangan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Pelanggan .....	68
Gambar 4.18 Rancangan Halaman Data <i>Dashboard</i> pada Manajer Regional...	69

Gambar 4.19	Rancangan Halaman Data <i>User</i> pada Manajer Regional .....	69
Gambar 4.20	Rancangan Halaman Data Pelanggan pada Manajer Regional ....	70
Gambar 4.21	Rancangan Halaman Data Promo pada Manajer Regional .....	70
Gambar 4.22	Rancangan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional.....	71
Gambar 4.23	Rancangan Halaman Laporan Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional .....	72
Gambar 4.24	Rancangan Halaman Pengaturan pada Manajer Rregional.....	72
Gambar 4.25	Tampilan Halaman <i>Login</i> .....	73
Gambar 4.26	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> pada Admin .....	73
Gambar 4.27	Tampilan Halaman Data <i>User</i> pada Admin .....	74
Gambar 4.28	Tampilan Halaman Data Pelanggan pada Admin .....	74
Gambar 4.29	Tampilan Halaman Data Promo pada Admin .....	75
Gambar 4.30	Tampilan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Admin...75	
Gambar 4.31	Tampilan Halaman Laporan Transaksi Pembayaran pada Admin.....	76
Gambar 4.32	Tampilan Halaman Pengaturan pada Admin.....	76
Gambar 4.33	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> pada Pelanggan.....	77
Gambar 4.34	Tampilan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Pelanggan .....	77
Gambar 4.35	Tampilan Halaman Data <i>Dashboard</i> pada Manajer Regional.....	78
Gambar 4.36	Tampilan Halaman Data <i>User</i> pada Manajer Regional.....	78
Gambar 4.37	Tampilan Halaman Data Pelanggan pada Manajer Regional.....	79
Gambar 4.21	Tampilan Halaman Data Promo pada Manajer Regional.....	79
Gambar 4.22	Tampilan Halaman Data Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional.....	80
Gambar 4.23	Tampilan Halaman Laporan Transaksi Pembayaran pada Manajer Regional.....	80
Gambar 4.24	Tampilan Halaman Pengaturan pada Manajer Regional.....	81