

TUGAS AKHIR

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PAKET TOUR MENGGUNAKAN APLIKASI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) BERBASIS WEB PADA “RAJA TOUR” JEMBER

Disusun Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Kelulusan Program Strata I
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember



Disusun oleh :

Lukman Nur Hidayat

1110651111

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PAKET TOUR MENGGUNAKAN APLIKASI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) BERBASIS WEB PADA “RAJA TOUR” JEMBER

Lukman Nur Hidayat

1110651111

Telah Mempertanggung Jawabkan Laporan Tugas Akhirnya Pada Sidang Tugas
Akhir Tanggal 20 April 2018 Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan Dan
Mendapat Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Di
Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

Dosen Penguji, Penguji 1

Dosen Pembimbing,

ZAINUL ARIFIN, S.Si, M.Kom
NPK.12 03 714

ULYA ANISATUR R, M.Kom
NPK. 12 03 705

Pengaji 2

HARDIAN OKTAVIANTO, S.Si
NPK. 12 03 715

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Informatika

Ir. SUHARTINAH, M.T
NPK. 95 05 246

YENI DWI RAHAYU, S.ST, M.Kom
NPK. 11 03 590

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PAKET TOUR MENGGUNAKAN APLIKASI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BERBASIS WEB PADA “RAJA TOUR” JEMBER”**.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluraga beliau dan para sahabat hingga pengikutnya hingga akhir zaman, orang-orang yang senantiasa istiqomah menegakkan kebenaran dan menebar kebaikan di bumi Allah SWT.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika ternyata di kemudian hari diketahui bahwa hasil dari proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga hasil dari proyek akhir ini dapat mempermudah dalam proses pemesanan travel dan tour menjadi lebih efisien. Dan lebih dari itu semoga bermanfaat bagi setiap insan yang menggunakan untuk kebaikan di jalan Allah SWT.

Jember, 11 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem	6
2.1.1 Pengertian Sistem	6
2.1.2 Karakteristik Sistem	6
2.1.3 Klasifikasi Sistem	8
2.2 Informasi	9
2.2.1 Pengertian Informasi.....	9
2.2.2 Siklus Informasi.....	10
2.2.3 Kualitas Informasi	10
2.3 Sistem Informasi	11

2.3.1	Definisi Sistem Informasi	11
2.3.2	Kegiatan Sistem Informasi	12
2.4	Customer Relationship Management (CRM)	12
2.4.1	Pengertian CRM	12
2.4.2	Tahapan CRM.....	13
2.4.3	Tujuan CRM	14
2.4.4	Fungsi CRM	15
2.4.5	Kemampuan CRM	16
2.4.6	Komponen CRM.....	17
2.4.7	Bentuk Rancangan Apilkasi CRM.....	18
2.5	Aplikasi Berbasis WEB	19
2.5.1	WEB	19
2.5.2	Bagian-bagian WEB	20
2.5.3	Cara Kerja WEB	20
2.6	Pemrograman WEB	22
2.6.1	<i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i>	22
2.6.1.1	Struktur pada PHP	23
2.6.1.2	Persiapan Untuk Menggunakan PHP	23
2.6.2	MySql	24
2.6.3	Adobe Dreamweaver	25
2.6.4	Xampp.....	25
2.6.5	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	26
2.6.6	<i>DFD (Data Flow Diagramr)</i>	26
BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1	Metodologi Penelitian	28
3.2	Obyek Penelitian	29
3.3	Sumber Data	29
3.3.1	Sumber Data Primer	29
3.3.2	Sumber Data Sekunder	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	30

3.5 Metode Pengembangan Sistem.....	30
3.5.1 Perencanaan Sistem	31
3.5.2 Analisis Sistem	32
3.5.3 Desain Sistem	35
3.5.4 Seleksi Sistem.....	40
3.5.5 Implementasi Sistem.....	41
 BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	 42
4.1 Implementasi Antarmuka Sistem CRM.....	42
4.2 Pengujian Sistem	48
 BAB V PENUTUP	 49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
 DAFTAR PUSTAKA	 50
DAFTAR LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Analisis Masalah	33
Tabel 3.2	Tabel Pelanggan	38
Tabel 3.3	Tabel Admin.....	39
Tabel 3.4	Tabel Tujuan	39
Tabel 3.5	Tabel Request.....	40
Tabel 4.1	Rancangan Pengujian	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikasi Sistem	8
Gambar 2.2 Siklus Informasi	10
Gambar 2.3 Pilar Kualitas Informasi	11
Gambar 2.4 URL Mapping	20
Gambar 2.5 Cara Kerja WEB	21
Gambar 2.6 Aliran Skrip PHP	23
Gambar 3.1 Tahapan Metode <i>Waterfall</i>	28
Gambar 3.2 Diagram Blok Analisis Sistem Baru	34
Gambar 3.3 Data Flow Diagram (DFD) yang diusulkan	37
Gambar 4.1 Form Beranda	42
Gambar 4.2 Implementasi CRM dari sisi Pelanggan Baru	43
Gambar 4.3 Form Pendaftaran Pelanggan Baru	43
Gambar 4.4 Form Katalog Produk	44
Gambar 4.5 Implementasi CRM dari sisi Admin	45
Gambar 4.6 Form Profil Perusahaan	45
Gambar 4.7 Form Kritik dan Saran	46
Gambar 4.8 Form FAQ	47
Gambar 4.9 Implementasi CRM dari sisi Pelanggan Lama	47

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiaani, Agrista Mega. 2012. "Sistem Aplikasi Manajemen Biro Wisata Tour & Travel Pada PT Karsa Mandiri Karya Berbasis Desktop". Program Studi Informatika. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Alferoff, Catrina and Knights, David. 2008. *CRM in call centers: The uneasy process of re(form)ing the subject through the 'people-by-numbers' approach.* Inf Organ: 1-2.
[\(<http://dx.doi.org/10.1016/j.infoandorg.2007.10.002>](http://dx.doi.org/10.1016/j.infoandorg.2007.10.002), diakses 20 Agustus 2017).
- Aji Supriyanto, 2005, "Pengantar teknologi Informasi", Jakarta: Salemba Infotek.
- Al-Bahra bin Ladjamudin,2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi.* Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Bunafit Nugroho.2005. *Database Relasional Dengan MySQL.* Yogyakarta, Andi
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan pelanggan) Concept and Tools.* Dialihbahasakan oleh Arief Subiyanto. Malang: Bayumedia Publishing
- Derry Haryadi Suhendra, 2011, *Rancang Bangun Web Perjalanan Umrah Berbasis Customer Relationship Management Pada Pt. Arga Semesta Tour*, Skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Edhy, Sutanta.2004. *Sistem Basis Data.* Yogyakarta, Graha Ilmu
- Jogiyanto,2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi,* Yogyakarta : Andi Offset
- Kadir Abdul. 2003. *Pengembangan sistem informasi* Yogyakarta: penerbit Andi
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2000. e-Business 7.0 : A Roadmap to Success
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. E-Business 2.0 : Roadmap for Success. Addison Wesley, Longman Inc., USA.
- M. Kafin, 2011, *Rancang Bangun Customer Relationship Management berbasis web untuk Travel (Studi Kasus : CV. Improve Tour)*, Laporan Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Negeri Surabaya
- Pantjadjati, S. 2005. *Customer Relationship Management.* Petra: 56-58
[\(<http://debian.pets.ac.id/~puslit/journals/pdf.php?PublishedID=MAN05070103>](http://debian.pets.ac.id/~puslit/journals/pdf.php?PublishedID=MAN05070103), diakses 21 Agustus 2017).

- Sharma, Sarika and Goyal, D. 2008. *Data mining research for CRM systems; a framework and analysis.* Int. I. Bus. Inf. Syst.: 2-4 (<http://dx.doi.org/10.1504/IJBIS.2008.018605>, diakses 20 Agustus 2017).
- Sidik, Beta. Pemograman Web Dengan PHP, Informatika, Bandung, 2006.