

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* PADA *RESERVATION SYSTEM*
MENGUNAKAN *QR CODE***



Disusun Oleh :

Ratna Dewi Aminatussholikhah

13 1065 1068

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

2018

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA *RESERVATION SYSTEM*
MENGUNAKAN *QR CODE***

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Komputer
Teknik Universitas Muhammadiyah Jember



Disusun Oleh :

Ratna Dewi Aminatussholikhah

13 1065 1068

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA *RESERVATION SYSTEM* MENGGUNAKAN *QR CODE*

Disusun Oleh :

Ratna Dewi Aminatussholikhah

13 1065 1068

Telah mempertanggung jawabkan Tugas Akhir pada sidang Tugas Akhir tanggal
18 April 2018 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana

Komputer (S.Kom)

di

Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui Oleh :

Dosen Penguji :

Penguji I

Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Ari Eko Wardoyo. S.Kom, M.Kom

NIP :19750214 200501 1 001

Ulva Anisatur R. S.Kom, M.Kom

NPK : 12 03 705

Penguji II

Mudafiq Riyan P. S.Kom, M.Kom

NPK : 12 03 720

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika

Ir. Suhartinah, MT

NPK. 95 05 246

Yeni Dwi Rahayu, S.St, M.Kom

NPK. 11 03 590

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RATNA DEWI AMINATUSSHOLIKHAH
NIM : 1310651068
Institusi : Teknik Informatika, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Jember.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA RESERVATION SYSTEM DENGAN MENGGUNAKAN QR CODE**” bukan merupakan Tugas Akhir orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar penulis bersedia mendapatkan sanksi dari akademik.

Jember, 18 April 2018

Ratna Dewi A
NIM. 1310651068

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA *RESERVATION SYSTEM* MENGGUNAKAN *QR CODE*

Ratna Dewi Aminatussholikhah¹, Ulya Anisatur Rosyidah²

¹ratnadewi538@gmail.com

²ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id

*Teknik Informatika
Universitas Muhammadiyah Jember
Jln. Karimata No. 49, Telp (0331) 336728, Jember*

ABSTRAK

Kebutuhan film pada zaman yang modern ini cukup meningkat pesat, dikarenakan perkembangan dunia perfilman yang sudah berkembang dengan cepat. Adapun salah satu masalah yang cukup sederhana namun sering terjadi diantaranya pemesanan tiket yang harus dilakukan dengan mengantri di bioskop, kurangnya informasi ketersediaan tiket membuat pelanggan yang mengantri tidak mendapat tiket karena banyaknya antrian. Oleh karena itu diperlukan suatu penerapan metode untuk mengurangi ketidaknyamanan tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Customer Relationship Management* (CRM). Konsep CRM ada 3, yaitu mendapatkan pelanggan baru (*acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (*enhance*), dan mempertahankan pelanggan yang diterapkan di dalam pemesanan tiket di *New Star Cineplex* (NSC) dengan menggunakan *QR Code* sebagai pengganti tiket. Dengan adanya aplikasi ini, dapat mempermudah pelanggan karena pemesanan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun melalui *smartphone*. Dengan hasil uji coba kuisioner kepuasan yang diperoleh dari 20 orang yang menggunakan aplikasi dan dihitung dengan menggunakan *Skala Likert*, memberikan hasil yang cukup memuaskan dengan hasil presentase sebesar 84.2%.

Kata kunci : Customer Relationship Management, Android, QR Code, Skala Likert, Pemesanan Bioskop

THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT ON RESERVATION SYSTEM BY USING QR CODE

Ratna Dewi Aminatussholikhah¹, Ulya Anisatur Rosyidah ²

¹ratnadewi538@gmail.com

²ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id

Technical Information

University of Muhammadiyah Jember

Karimata street, No. 49, Telephone (0331) 336728, Jember

ABSTRACT

Necessary the movie in modern time is quite increased rapidly, due to the rapid development of the movie world. One of the problems is quite simple but often occurs including booking tickets to be done by queuing at the cinema, the lack of information availability of tickets to make customers who queue not get a ticket because of the many queues. Therefore necessary to apply a method of reducing the discomfort. One method that can be used is Customer Relationship Management (CRM). The CRM concept can be applied in ordering tickets at New Star Cineplex (NSC) using QR Code instead of tickets. With this application, can facilitate the customers because reservations can be made anytime and anywhere through a smartphone. With the results of satisfaction questioner test obtained from several customers who use the application and calculated using the Likert Scale, giving satisfactory results with the percentage of 84.2%.

Keywords: Customer Relationship Management, Android, QR Code, Likert Scale, Cinema Ordering

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan. Dalam penulisan ini penulis mempersembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat membantu menyemangati dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan bagi saya untuk melewati semua kehidupan dengan cara dan tantangan seperti ini.
2. Kepada kedua orang tua saya Bapak Sartana, Ibu Nining Sri W, dan Adik Farel Adelio R yang tiada hentinya selama ini memberikan semangat, do'a, dorongan, nasihat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan, semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dikehidupandan meninggikan kemuliaan kalian di akhirat.
3. Kepada sahabat-sahabatku terkasih, Riza Anis Istifadah, Hilda Alfiana Novelasari, Dewi Fatmawati, Muhammad Bagus Nurkahfi, Ahmad Fajar Novianto. Terimakasih atas dukungan dan do'anya serta nasehat yang diberikan selama ini.
4. Kepada teman-teman Program Studi Teknik Informatika Angkatan 2013 yang telah memberikan banyak inspirasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya.
5. Dan untuk yang terakhir kepada almamater kebanggaanku Universitas Muhammadiyah Jember dan Program Studi Teknik Informatika hingga saya mendapatkan gelar Sarjana Komputer ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

UNGKAPAN TERIMA KASIH



Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang memiliki keistimewaan dan pemberian segala kenikmatan besar, baik nikmat iman, kesehatan dan kekuatan didalam penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Sayyidina Muhammad SAW keluarga dan par sahabatnya dan penegak sunnah-Nya sampai kelak akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan rahimnya serta Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke zaman yang penuh alam cahaya ilmu.
2. Ibu Ir. Suhartinah, M.T. selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Yeni Dwi Rahayu, S.St., M.Kom selaku Ketua Kaprodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dosen pembimbing ibu Ulya Anisatur Rosyidah S.Kom, M.Kom yang telah memberi arahan dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Penguji 1 bapak Ari Eko Wardoyo., S.Kom, M.Kom dan penguji 2 bapak Mudafiq Riyan P., S.Kom, M.Kom yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membangun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
7. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat yang tiada henti kepada amanahmu ini semoga Allah senantiasa melimpahkan ridho dan rahmat kepada keduanya.

8. Sahabat-sahabat terbaik saya Riza, Hilda, Dewi, Bagus, Vian yang telah berusaha membantu, mendo'akan serta memberi semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua teman-teman yang telah membantu, membagi ilmu serta pengalamannya kepada saya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua dan mengangkat derajat mereka orang yang berilmu.
10. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang hanya kepadaNya-lah segala sesuatu bergantung. Alhamdulillah tak lupa senantiasa saya panjatkan karena hanya dengan ridho, kemurahan dan kekuasaanNya-lah proyek tugas akhir yang berjudul :

“IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA *RESERVATION SYSTEM* MENGGUNAKAN *QR CODE*” dapat diselesaikan dengan segala kelebihan dan tak lepas dari kekurangan yang terdapat didalamnya

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

Proyek tugas akhir ini menjelaskan tentang penerapan *Customer Relationship Management* pada *Reservation System* menggunakan *QR Code* yang diterapkan kedalam *smartphone* sehingga dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan tiket bioskop.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika ternyata dikemudian hari diketahui bahwa hasil dari proyek tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga hasil dari proyek tugas akhir ini dapat mempermudah *customer* untuk mengetahui memesan tiket bioskop NSC, dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* dan *QR Code* sebagai pengganti tiket. Dan lebih dari itu semoga bermanfaat bagi setiap insan yang mempergunakannya untuk kebaikan di jalan Allah SWT.

Jember, 18 April 2018

Penulis

MOTTO

"Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya."

(Abraham Lincoln)

"Visi tanpa tindakan hanyalah sebuah mimpi. Tindakan tanpa visi hanyalah membuang waktu. Visi dengan tindakan akan mengubah dunia."

(Joel Arthur Barker)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	2
1.5 Manfaat	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Sejarah Bioskop	4
2.2. New Star Cineplex (NSC)	7
2.3. Android.....	7
2.11.3. Tipe Android	8
2.11.4. Kelebihan dan Kelemahan Android	11
2.4. QR Code	12
2.5. Database	14
2.6. Unified Modelling language.....	14
2.7. Web Service.....	15

2.8.	PHP	16
2.9.	MySQL	18
2.10.	JSON (Javascript Object Notation)	19
2.11.	Customer Relationship Management (CRM).....	19
	2.11.1. Penerapan Perusahaan Dagang Menggunakan CRM.....	20
2.12.	Skala Likert.....	20
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Metodologi Penelitian.....	22
3.2.	Perencanaan	22
3.3.	Analisa Kebutuhan	22
3.4.	Perancangan Sistem	23
	3.4.1. Sistem saat ini	24
	3.4.2. Sistem yang dibangun	24
	3.4.3. Sistem Kerja QR Code	29
3.5.	Analisa Perbandingan Sistem.....	29
3.6.	Diagram Customer Relationship Management	30
3.7.	Integrasi Alur Sistem	31
3.8.	Implementasi.....	31
3.9.	Evaluasi	32
BAB IV	PEMBAHASAN DAN EVALUASI	
4.1.	Pembahasan dan Implementasi.....	33
	4.1.1. Form Registrasi User	34
	4.1.2. Form LoginUser	35
	4.1.3. Halaman Jadwal Film	36
	4.1.4. Halaman Pemesanan Tiket	36
	4.1.5. Halaman My Order Pada Pembayaran	37
	4.1.6. Halaman My Order Pada QR Code	37
	4.1.7. Halaman Tampilan Pada Admin.....	38
	4.1.8. Halaman Jadwal Film	39
	4.1.9. Halaman <i>Scan</i> QR Code	40

4.2. Evaluasi	40
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perkembangan Versi Android	8
Tabel 2.2. Perbedaan Web Service dan Web Site	15
Tabel 2.3. Skala Likert	21
Tabel 2.4. Skor Presentase	21
Tabel 3.1. Hak Akses Pengguna	28
Tabel 4.1. Skala Likert	41
Tabel 4.2. Hasil Presentase Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi	41
Tabel 4.3. Presentase Total Skor	43
Tabel 4.4. Pengujian Blackbox dari sisi pengguna aplikasi	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. QR Code	14
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	22
Gambar 3.2. Sistem Pemesanan Tiket Saat Ini	24
Gambar 3.3. Sistem Pemesanan Tiket Yang Akan Dibuat	24
Gambar 3.4. Use Case Sistem Pemesanan Tiket Menggunakan Android	25
Gambar 3.5. Activity Diagram Pemesanan Tiket	26
Gambar 3.6. Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran.....	27
Gambar 3.7. Kelebihan dan Kelemahan Masing-Masing Sistem	29
Gambar 3.8. Diagram Customer Relationship Management	30
Gambar 3.9. Integrasi Alur Sistem.....	31
Gambar 3.10. Tampilan Menu Login.....	32
Gambar 3.11. Tampilan Menu Home	32
Gambar 4.1. Form Registrasi User.....	33
Gambar 4.2. Form Login User	34
Gambar 4.3. Halaman Jadwal Film.....	34
Gambar 4.4. Form Pemesanan Tiket.....	35
Gambar 4.5. Halaman Order Film.....	35
Gambar 4.6. Halaman Order Film.....	36
Gambar 4.7. Aplikasi Admin	36
Gambar 4.8. Form Jadwal Film.....	37
Gambar 4.9. Halaman Daftar Kursi Yang Dipesan.....	37