

**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
CV BUDI UTAMA (PENERBIT DEEPUBLISH)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Informatika



**Disusun oleh:**

**Wieda Muqaffa**

**08650041**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2013**



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/1984/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Sistem Informasi Customer Relationship Management CV Budi Utama (Penerbit Deepublish)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wieda Muqaffa

NIM : 08650041

Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 1 Juli 2013

Nilai Munaqasyah : A / B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Agus Mulyanto, M.Kom  
NIP. 19710823 199903 1 003

Penguji I

Bambang Sugiantoro, M.T  
NIP. 19751024 200912 1 002

Penguji II

Arief Ikhwan Wicaksono, M.Cs  
NIP.

Yogyakarta, 4 Juli 2013

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D  
NIP. 19580919 198603 1 002



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Permohonan

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Wieda Muqaffa  
NIM : 08650041  
Judul Skripsi : SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CV BUDI UTAMA  
(PENERBIT DEEPUBLISH)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Teknik Informatika.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 19 Juni 2013

Pembimbing

Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom.

NIP: 197108231999031003

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wieda Muqaffa

NIM : 08650041

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Sistem Informasi Customer Relationship Management CV Budi Utama (Penerbit Deepublish)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2 Juni 2013

Yang menyatakan,



**Wieda Muqaffa**  
**NIM. 08650041**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alamin. Puji syukur untuk Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta bimbingan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Sistem Informasi Customer Relationship Management CV Budi Utama (Penerbit Deepublish)” ini dengan lancar tanpa ada suatu halangan apapun. *Sholawat* dan *Salam* senantiasa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Agung, Sayyidina Muhammad *Shollallahu'alaihi wa aalihi wa sallam*.

Sistem Informasi CRM ini merupakan sistem yang mampu mengelola data pelanggan dan project di CV Budi Utama (Penerbit Deepublish). Sistem ini juga mendukung pengiriman email kepada pelanggan. Penulis berharap sistem informasi ini dapat bermanfaat bagi manajemen marketing di penerbit, sehingga visi, misi dan tujuan penerbit dapat tercapai.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak mendukung dan membantu selama proses perkuliahan hingga tugas akhir, sehingga dapat selesai dengan baik. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu dan Bapak tercinta, beserta seluruh keluarga besar Mbahko & Yangti dan keluarga besar Mbah Fadjari & Mak Nah yang senantiasa mendoakan dan memberikan *support* dalam bentuk apapun.
2. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Agus Mulyanto, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika sekaligus Dosen Pembimbing penulis selama skripsi.
5. Bapak M. Mustakim, M.T, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing selama perjalanan kuliah.
6. Para Dosen Program Studi Teknik Informatika yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis, semoga ilmunya menjadi berkah di dunia hingga akhirat.
7. Om Bapak, paman sekaligus guru yang selalu memberikan banyak pelajaran.
8. Te Os, Om Denny, Te Fika dan Om Jo yang selalu mendukung dan memberi banyak bantuan selama hidup di Jogja.
9. Ria, Madda, Mamad, Uta dan Anny, yang selalu bisa mengembalikan semangat penulis.
10. Chilya yang selalu memberikan dukungan dan perhatian.
11. Pradana yang telah mengizinkan penulis *numpang* di kos selama ‘benar-benar *nggarap bareng*’ tugas akhir, beserta teman-teman kos: Adib, Panji, Aan, Jabar dan Agung, terima kasih telah berbagi pelajaran dan kebahagiaan.
12. Alfian, Hanif, Mas Arif, Fahrizal, Ardian Bahtiarsyah, Afandi yang telah bersedia bertukar pikir dan berbagi ilmu dalam perjalanan tugas akhir ini.

13. Sahabat-sahabat seperjuangan: Arfan, Awan, Zaman, Rana, Zul, Agus, Afif dan seluruh teman-teman Program Studi Teknik Informatika, khususnya angkatan 2008 yang selalu banyak memberi dukungan.
14. Sahabat-sahabat penulis: Khoiri, Damar, Ariyanto, Sinta, Mbak Ofik, Mbak Dwi, Yuni, Husnul, Dite.
15. Direktur Utama CV Budi Utama, Mas Budi, beserta Crew Deepublish: Mas Nasir, Mas Rachmat, Prast, Mas Ucup, Rama, Mas Gustra, Mas Adit, Ika yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
16. Rekan-rekanita IPNU & IPPNU Sleman dan DIY.
17. Keluarga Besar KOPMA UIN Sunan Kalijaga.
18. Keluarga Besar TKA TPA Subulussalam dan Badko TKA TPA Rayon Sleman.
19. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga kita semua senantiasa mendapat ridho, rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Penulis merasa masih banyak sekali kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran senantiasa penulis harapkan dari para pembaca. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat menjadi panduan serta referensi yang sangat berguna bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Yogyakarta, 2 Juli 2013

Penulis

## PERSEMBAHAN

Terucap rasa syukurku padaMU, Ya Allah, atas segala nikmat dan karunia yang Engkau berikan. Ya Rahmaan, Ya Rahiim, Ya Razzaaq, Ya Kariim, Ya Fattaah, Ya 'Aliim, Ya Lathiif.

Shawat dan salam teruntuk Sang Kekasih, Baginda Sayyidina Muhammad, beserta seluruh keluarga, sahabat dan keturunan beliau.

Karya ini ku persembahkan kepada:  
Bapak Mohamad Alwi dan Ibu Nahdliyatiz Sa'adah tercinta

Adik-adikku:  
Wieda Rif'atil Fikriyyah, Wieda Ahmad Mujtaba, Wieda Ahmad Muhtada,  
Wieda Ahmad Muktafa dan Wieda Anny Muthi'ah

Mazida Chilya Chumairoh, sebuah nama, berjuta cerita

Guru-guruku:  
Habib Abdullah Baqir bin Ahmad Al-Aththas, Habib Muhammad bin Ahmad  
Al-Aththas, K.H. M. Saifuddin Amirin, Mbah Rohmat Mlangi

Semua Guruku, Asatidz & Ustadzat di TK Masyithoh 2 Kauman, MSI 01  
Kauman, SMP Salafiyah Pekalongan, SMA N 1 Pekalongan

Bapak/ Ibu Dosen Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sahabat-sahabat seperjuangan, semoga kelak kita menjadi generasi penerus perjuangan agama dan bangsa yang dapat dibanggakan oleh Rasulullah dan *Founding Father* bangsa ini.

## MOTTO

*“Maka sungguh beserta kesulitan ada kemudahan,*

*Sungguh beserta kesulitan ada kemudahan.*

*Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah*

*dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.*

*Dan hanya kepada Rabbmulah hendaknya kamu berharap.”*

(Q.S. Al-Insyirah [94]: 5-8)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
HALAMAN MOTTO .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
INTISARI .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Keaslian Penelitian .....	4
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5

2.2	Landasan Teori .....	7
2.2.1	Konsep Dasar Sistem .....	7
2.2.2	Konsep Dasar Sistem Informasi .....	7
2.2.3	Definisi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> ...	8
2.2.4	PHP .....	10
2.2.5	<i>Database Management System (DBMS)</i> .....	10
2.2.6	MySQL .....	12
2.2.7	<i>Unified Modeling Language (UML)</i> .....	13
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENGEMBANGAN SISTEM</b>	
3.1	Studi Pendahuluan .....	17
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	17
3.3	Kebutuhan Pengembangan Sistem .....	18
3.4	Alur Pengembangan Sistem .....	18
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PERANCANGAN</b>	
4.1	Tinjauan Organisasi .....	21
4.1.1	Deskripsi Singkat .....	21
4.1.2	Visi dan Misi .....	21
4.1.3	Legalitas .....	22
4.1.4	Struktur Organisasi .....	22
4.2	Analisis Kebutuhan Sistem .....	23
4.2.1	Analisis Sistem .....	24
4.2.2	Analisis Masalah .....	24
4.2.3	Sistem Usulan .....	25

4.2.4 Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	26
4.2.5 Analisis Kebutuhan Fungsional .....	27
4.3 Perancangan Sistem .....	27
4.3.1 Perancangan Proses .....	28
4.3.2 Entity Relationship Diagram .....	49
4.3.3 Perancangan Antarmuka Sistem .....	51
<b>BAB V</b> <b>IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN</b>	
5.1 Implementasi Sistem .....	58
5.1.1 Implementasi Antarmuka .....	58
5.2 Pengujian Sistem .....	65
5.2.1 Pengujian Alpha .....	65
5.2.2 Kesimpulan Pengujian Alpha .....	66
5.2.3 Pengujian Beta .....	66
5.2.4 Kesimpulan Pengujian Beta .....	69
<b>BAB VI</b> <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
6.1 Manfaat Hasil Penelitian .....	71
6.2 Keunggulan Hasil Penelitian .....	71
6.3 Kendala Implementasi Hasil Penelitian .....	72
<b>BAB VII</b> <b>PENUTUP</b>	
7.1 Kesimpulan .....	73
7.3 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
<b>LAMPIRAN</b> .....	76

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Simbol Use Case .....	14
Tabel 2.2 Simbol Statechart Diagram .....	15
Tabel 4.1 Deskripsi Aktor pada Diagram Use Case .....	29
Tabel 4.2 Deskripsi Use Case .....	29
Tabel 4.3 Deskripsi Class Diagram .....	33
Tabel 5.1 Pengujian Alpha .....	66
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem .....	68
Tabel 5.3 Hasil Pengujian Antarmuka Sistem .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV Budi Utama (Penerbit Deepublish) .....	23
Gambar 4.2 Diagram Use Case .....	28
Gambar 4.3 Class Diagram .....	32
Gambar 4.4 Sequence Diagram Kelola Kontak .....	35
Gambar 4.5 Sequence Diagram Kelola Instansi .....	36
Gambar 4.6 Sequence Diagram Kelola Profil .....	37
Gambar 4.7 Sequence Diagram Kelola Record Komunikasi .....	38
Gambar 4.8 Sequence Diagram Kelola Jadwal .....	39
Gambar 4.9 Sequence Diagram Kelola Project .....	40
Gambar 4.10 Sequence Diagram Kelola Buku .....	41
Gambar 4.11 Sequence Diagram Kelola Jurnal .....	42
Gambar 4.12 Sequence Diagram Kelola Proceeding .....	43
Gambar 4.13 Sequence Diagram Kelola Project Lain .....	44
Gambar 4.14 Sequence Diagram Kelola Tagihan .....	45
Gambar 4.15 Activity Diagram Kontak Baru .....	46
Gambar 4.16 Activity Diagram Project Baru .....	47
Gambar 4.17 Activity Diagram Penjadwalan .....	48
Gambar 4.18 Activity Diagram Penagihan .....	48
Gambar 4.19 Entity Relationship Diagram .....	50
Gambar 4.20 Perancangan Halaman Login .....	51
Gambar 4.21 Perancangan Halaman Utama Manajer Marketing .....	52
Gambar 4.22 Perancangan Halaman Utama Staf Marketing .....	52

Gambar 4.23 Perancangan Halaman Utama Admin Produksi .....	53
Gambar 4.24 Perancangan Halaman Input Data Kontak .....	54
Gambar 4.25 Perancangan Halaman Input Data Instansi .....	55
Gambar 4.26 Perancangan Halaman Input Data Buku .....	56
Gambar 4.27 Perancangan Halaman Email .....	57
Gambar 5.1 Implementasi Antarmuka Login .....	59
Gambar 5.2 Implementasi Antarmuka Halaman Utama Manajer .....	60
Gambar 5.3 Implementasi Antarmuka Halaman Utama Staf Marketing .....	60
Gambar 5.4 Implementasi Antarmuka Halaman Utama Admin Produksi .....	61
Gambar 5.5 Implementasi Antarmuka Halaman Input Data Kontak .....	62
Gambar 5.6 Implementasi Antarmuka Halaman Input Data Instansi .....	63
Gambar 5.7 Implementasi Antarmuka Halaman Input Data Buku .....	64
Gambar 5.8 Implementasi Antarmuka Halaman Email .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Angket Pengujian Sistem .....	76
Curriculum Vitae .....	86

**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
CV BUDI UTAMA (PENERBIT DEEPUBLISH)**

**Wieda Muqaffa**

**NIM. 08650041**

**INTISARI**

Saat ini, strategi marketing sudah tidak lagi hanya berorientasi pada kualitas produk saja, tetapi mengharuskan untuk melayani pelanggan dengan baik. Kualitas layanan kepada pelangganlah yang menjadi kunci munculnya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Dunia penerbitan buku pada umumnya mengorientasikan bisnis mereka pada buku hasil terbitan dan penjualan buku secara konvensional. Banyak penerbit buku yang kurang memperhatikan sisi pelayanan kepada penulis atau pengorder sebagai salah satu pelanggan terpenting mereka. Salah satu kunci pelayanan kepada pelanggan adalah adanya pengelolaan data pelanggan dan project dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sistem informasi untuk mengelola data pelanggan dan project, serta mendukung pengiriman informasi via email, yang disebut Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM).

Pengembangan sistem dilakukan mulai dari identifikasi dan analisa masalah, analisa kebutuhan, perancangan sistem, implementasi sistem lalu pengujian. Dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database Management System (DBMS) MySQL, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu kegiatan di Department Marketing perusahaan dalam menjaga relasi dengan pelanggan.

**Kata kunci:** sistem informasi, CRM, pelanggan, penerbit buku, PHP, MySQL, pengelolaan data

**INFORMATION SYSTEMS**  
**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OF**  
**CV BUDI UTAMA (PENERBIT DEEPUBLISH)**

**Wieda Muqaffa**

**NIM. 08650041**

**ABSTRACT**

Nowadays, marketing strategy is no longer just a quality oriented product, but also requires to serve customers well. Quality service to the customer is the key to build of customer loyalty to the company.

Book publishers usually orienting their business on the books and the results published in the conventional book sales. Many book publishers are paying less attention to the author or the client as one of their most important customers. One of the keys to the customer service is the customer data management and project well.

This research aims to generate information system to manage customer data and projects, as well as supporting the delivery of information via email, the so-called Information Systems Customer Relationship Management (CRM).

Development of the system is done starting from the identification and analysis of problems, needs analysis, system design, system implementation and testing. By using the programming language PHP and Database Management System (DBMS) MySQL, the results of this study are expected to help the company's activities in the Marketing Department in maintaining relationships with customers.

**Keywords:** information systems, CRM, customer, book publishers, PHP, MySQL, data management

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penerbit Deepublish (CV Budi Utama) merupakan penerbit *self-publishing scientific-vision* yang menerbitkan buku ajar dan referensi serta mencetak berbagai kebutuhan dokumen di perguruan tinggi, seperti: jurnal, prosiding dan buku panduan akademik. Deepublish memiliki 2 jenis pelanggan yang terus menjalin kerjasama berkesinambungan. Dua jenis customer itu adalah penulis dan pengorder.

Seiring dengan perkembangan model bisnis dan teknologi, Deepublish dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pihak pelanggan secara jangka panjang. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang mana dapat mempengaruhi kuantitas pelanggan di masa mendatang, baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh sebab itu, Deepublish perlu menerapkan strategi yang berfokus pada kepuasan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan keuntungan bagi Deepublish. Strategi tersebut adalah CRM.

Strategi CRM (*Customer Relationship Management*) bertujuan untuk mengelola data pelanggan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas komunikasi untuk membina hubungan yang baik berdasarkan saling mengerti dan percaya. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan

pengaplikasian CRM, perlu adanya *tools* (perangkat) yang tepat, agar memungkinkan pengelolaan data dengan baik, pengiriman informasi kepada pelanggan dapat cepat dan mudah, serta mendukung operasional kegiatan marketing agar dapat lebih maksimal, efektif dan efisien.

Dengan demikian, CRM membantu Deepublish untuk mengelola data pelanggan, meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan kemudahan memberikan perhatian kepada pelanggan serta pengiriman informasi yang dibutuhkan. Selain itu, CRM juga membantu Dept. Sales & Marketing Deepublish untuk kelancaran pemasaran dan promosi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, diketahui bahwa rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membuat Sistem Informasi CRM yang mana dapat mengelola data pelanggan dan *project* dengan mudah.
2. Bagaimana merancang dan membuat Sistem Informasi CRM tersebut agar dapat mendukung kelancaran pengiriman informasi kepada pelanggan.

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan dalam penelitian ini adalah:

1. SI CRM ini hanya mengelola 2 jenis data, yaitu data pelanggan yang bekerjasama dengan Deepublish dan *project*.

2. SI CRM ini dikonfigurasi dapat mengirim email untuk berkomunikasi satu arah dengan pelanggan.
3. SI CRM ini berjalan secara lokal berbasis web.
4. SI CRM ini dibuat dengan bahasa pemrograman PHP, Javascript serta database MySQL.
5. SI CRM ini menggunakan prosedur dan struktur database yang sudah ada di Penerbit Deepublish.
6. SI CRM ini memungkinkan marketer untuk menyimpan jadwal atau agenda bertemu dengan pelanggan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan Sistem Informasi CRM yang dapat mengelola data pelanggan dan *project* dengan mudah.
2. Menghasilkan Sistem Informasi CRM yang dapat mendukung pengiriman informasi kepada pelanggan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari SI CRM ini antara lain:

1. Memberikan pelayanan kepada pelanggan agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. Memberikan perhatian lebih kepada pelanggan agar hubungan baik antara pelanggan dengan Deepublish semakin meningkat.

3. Membantu Dept. Sales & Marketing Penerbit Deepublish dalam proses pengelolaan data pelanggan, *project*, serta pengiriman informasi kepada pelanggan.

#### **1.6. Keaslian Penelitian**

Penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) sudah pernah dilakukan sebelumnya. Akan tetapi, penelitian yang membahas tentang sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) di CV Budi Utama (Penerbit Deepublish) belum pernah dilakukan sebelumnya, khususnya di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan penulis pada Sistem Informasi CRM Deepublish, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil dengan baik merancang SI CRM Deepublish sebagai sarana pengelolaan data konsumen dan project secara umum dengan perancangan *object oriented*.
2. Penelitian ini berhasil dengan baik mengimplementasikan hasil perancangan menjadi aplikasi berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *Database Management System (DBMS) MySQL*.

#### **7.2. Saran**

Penelitian yang dilakukan tentunya tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, untuk pengembangan sistem lebih lanjut, maka perlu diperhatikan beberapa hal berikut:

1. Perlu ditambahkan pengolahan data konsumen lebih rinci dengan mengacu kebutuhan konsumen sebagai prinsip dari CRM itu sendiri.
2. Perlu ditambahkan pengolahan data rekap kontak dan project, sehingga bisa diketahui perkembangan jumlah kontak dan project dalam waktu tertentu.
3. Perlu ditambahkan fitur pembuatan surat tagihan yang rinci.

4. Perlu ditambahkan fitur *backup* data agar keamanan data relatif lebih terjaga.
5. Perlu ditambahkan dokumentasi penggunaan aplikasi agar pengguna bisa mendapatkan informasi tata cara penggunaan aplikasi apabila mengalami kesulitan dalam menjalankan sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bunardi, J. (n.d.). *Sistem Informasi Customer Relationship Management Rumah Sakit Santo Borromeus*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Danardatu, A. H. (2003). *Pengenalan Customer Relationship Management*. Ilmu Komputer.Com.
- Dermawan, H., & Margaret. (2011). *Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis Website pada PT Tera Data Indonesia*. Palembang: STMIK GI MDP.
- Fathansyah. (2007). *Basis Data*. Bandung: Penerbit Informatika.
- Fransiska, N., & Daniel. (2011). *Aplikasi Pengelolaan CRM pada CV Jakaharta*. Palembang: STMIK GI MDP.
- Iskandar, M. R. (n.d.). *Sistem Informasi Customer Relationship Management (Studi Kasus di PT Kencana Berlian Makmur)*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Jayanti, R., & P., W. A. (2011). *Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) pada Salon Stevie N Riz' Palembang*. Palembang: STMIK GI MDP.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Masrum. (2011). *Aplikasi CRM pada Perusahaan Konsultan Desain Interior (Studi Kasus di CV Expositif Yogyakarta)*. Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pradhana, O. D. (2011). *Analisa dan Desain dengan Metode CRM (Customer Relationship Management) pada Pengelolaan Data Dream Paradise Bali Tour & Travel*. Surabaya: UPN "Veteran" Jawa Timur.
- Sutabri, T. (2004). *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Syaekhoni, M. A. (2010). *Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik dengan Konsep Collaborative Customer Relationship Management*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Wahono, R. S., & Dharwiyanti, S. (2003). Retrieved Februari 10, 2013, from [http://setia.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/6077/Modul\\_UML.pdf](http://setia.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/6077/Modul_UML.pdf)

## LAMPIRAN

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : WiBowo\_gaviteng  
 Jabatan : Marketing

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.		✓	
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.	✓		
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.		✓	
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.	✓		
Jumlah				

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.	✓		
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.	✓		
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.		✓	
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah				

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : An Nwur Budi Utama  
 Jabatan : Direkfor Utama

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.	✓		
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.	✓		
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.	✓		
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.		✓	
Jumlah		4	1	

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.		✓	
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.		✓	
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.		✓	
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah		2	3	

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : *Habir*  
 Jabatan : *Manager Produksi*

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.	✓		
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.		✓	
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.	✓		
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.		✓	
Jumlah		3	2	0

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.	✓		
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.	✓		
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.	✓		
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah		5		

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : Ika Fatra Iryanti.  
 Jabatan : Staf Layout.

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.		✓	
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.		✓	
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.	✓		
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.		✓	
Jumlah		2	3	

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.	✓		
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.	✓		
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.	✓		
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah		5		

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : Yusup Rahman  
 Jabatan : Staff Marketing

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.	✓		
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.		✓	
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.	✓		
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.	✓		
Jumlah				

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.	✓		
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.		✓	
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.	✓		
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah				

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : Rachmat Kozara  
 Jabatan : Staf Produksi

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.	✓		
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.	✓		
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.			✓
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.		✓	
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.	✓		
Jumlah				

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.		✓	
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.		✓	
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.		✓	
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah				

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : Gusna prasaja Galih Jatiantosa.  
 Jabatan : Staff Produksi merangkap Manajer Human Capital

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.		✓	
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.	<del>✓</del>		✓
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.		✓	
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.	✓		
Jumlah				

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.		✓	
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.	✓		
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.			✓
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.		✓	
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah				

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : Adieya Purnama WNI  
 Jabatan : Adm & produksi

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.	✓		
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.	✓		
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.	✓		
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.	✓		
Jumlah				

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.			✓
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.		✓	
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.	✓		
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah				

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : DYNi MAFISA  
 Jabatan : STAFF EDITING & PROOF READING

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.	✓		
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.		✓	
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.		✓	
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.		✓	
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.		✓	
Jumlah				

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.		✓	
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.		✓	
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.		✓	
5	Sistem mudah untuk digunakan.		✓	
Jumlah				

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

### ANGKET PENGUJIAN SISTEM

Nama : *Windarto*  
 Jabatan : *Magawa*

#### Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan navigasi yang terdapat dalam sistem sudah berfungsi dengan baik.	✓		
2	Struktur data yang terdapat dalam sistem sudah benar.	✓		
3	Sistem menampilkan pesan kesalahan jika pengguna memasukkan data yang salah.	✓		
4	Sistem mampu menangani pengolahan data dengan baik.	✓		
5	Sistem mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan data konsumen dan project dalam Dept. Marketing Deepublish.	✓		
Jumlah				

#### Hasil Pengujian Antarmuka Sistem

No	Pernyataan	Penilaian		
		B	C	K
1	Menu dan pesan dalam sistem mudah dipahami.	✓		
2	Pemilihan warna tampilan sudah tepat.			✓
3	Sistem memiliki tampilan yang menarik.			✓
4	Tampilan aplikasi nyaman bagi pengguna.	✓		
5	Sistem mudah untuk digunakan.	✓		
Jumlah				

Keterangan: B = Baik, C = Cukup, K = Kurang

## CURRICULUM VITAE



Nama : Wieda Muqaffa

Tempat, tanggal lahir : Pekalongan, 2 Mei 1990

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat Asal : Kauman VIII/ 12 RT 5 RW 1, Pekalongan, Jawa Tengah

No. HP : 085642567851

Email : muqaffa\_alsada@yahoo.co.id

### Riwayat Pendidikan:

1. MSI 01 Kauman Pekalongan (1996 – 2002)
2. SMP Salafiyah Pekalongan (2002 – 2005)
3. SMA Negeri 1 Pekalongan (2005 – 2008)
4. S1 Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga (2008 – 2013)