

**RANCANG BANGUN *WEBSITE* PENDAFTARAN SISWA DAN
PEMBAYARAN SPP DENGAN PENERAPAN *E-CRM* PADA
SMA PGRI 1 PALEMBANG**

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh
Muhammad Adib Turi
09031382126137

JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

RANCANG BANGUN WEBSITE PENDAFTARAN SISWA DAN PEMBAYARAN SPP DENGAN PENERAPAN E-CRM PADA SMA PGRI 1 PALEMBANG

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh :
MUHAMMAD ADIB TURI
09031382126137

Pembimbing 1 : **Dedy Kurniawan, S.SI., M., Sc.**
NIP. 199008022019031006

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulu Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 9 Mei 2025

Nama : Muhammad Adib Turi

NIM : 09031382126137

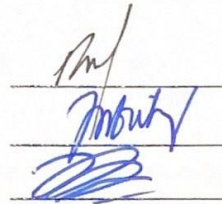
Judul : Rancang Bangun Website Pendaftaran Siswa dan Pembayaran
SPP Dengan Penerapan *E-CRM* Pada SMA PGRI 1 Palembang

Tim Pembimbing :

Pembimbing : Dedy Kumiawan, S.Si., M.Sc.

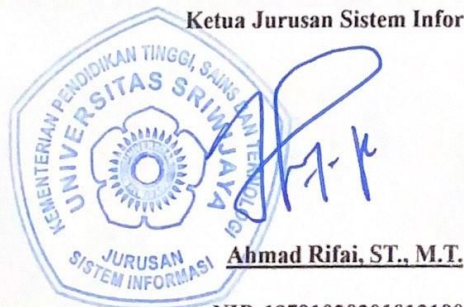
Ketua Penguji : Nabila Rizky Oktadini, S.Si., M.T

Penguji : Pacu Putra Suarli, B.CS., M.CS



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, ST., M.T.

NIP. 197910202010121004

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Adib Turi
NIM : 09031382126137
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Rancang Bangun *Website* Pendaftaran Siswa dan
Pembayaran SPP Dengan Penerapan *E-CRM* Pada SMA
PGRI 1 Palembang

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 19%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sederhana dan tidak ada paksaan dari siapa pun.

Palembang, 20 Mei 2025



Muhammad Adib Turi
NIM 09031382126137

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Nikmati proses dan alur kehidupan, tumbuh dan belajarlal dari itu”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Orang Tua dan Keluarga
- ❖ Diri Sendiri
- ❖ Teman-Teman Sepejuangan
- ❖ Almamater, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Rancang Bangun *Website* Pendaftaran Siswa Dan Pembayaran SPP Dengan Penerapan E-CRM Pada SMA PGRI 1 Palembang**".

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa mendatang. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Anugerah berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan serta kesehatan baik jasmani maupun rohani sehingga penulis mampu mengerjakan laporan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
2. Ayah dan ibu tercinta, yang senantiasa memberikan doa, restu, dukungan moral maupun material yang tiada henti selama penulis menjalani studi di Universitas Sriwijaya. Cinta, pengorbanan, dan kesabaran yang tak ternilai telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Tanpa doa dan keikhlasan mereka, pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud.
3. Rahmi Alifah, yang selalu setia menemani dan memberikan semangat dalam setiap langkah. Dukungan moral, perhatian, serta masukan yang diberikan

telah menjadi kekuatan besar bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses ini.

4. Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Nabila Rzky Oktadini, S.Si., M.T., sebagai dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing dan mendukung penulis selama di bangku perkuliahan.
7. Bapak Dedy Kurniawan, S.Si., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Sistem Informasi serta Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berharga selama penulis menyusun skripsi ini.
8. Bapak Bapak Pacu Putra Suarli, B.CS., M.CS., selaku dosen dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan berharga bagi penulis.
9. Mbak Rifka Ariza Nurhandini, SE selaku admin Fasilkom atas yang telah dengan sabar dan sigap membantu dalam proses pemberkasan penulis.
10. Seseorang yang pernah menjadi bagian dalam perjalanan perkuliahan penulis, terima kasih sebesar-besarnya atas segala bentuk bantuan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini, yang telah memberikan dampak yang sangat berarti, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik.

11. Muhammad Iqbal Ashrof, dan Elven Constancio, terimakasih atas waktu, dukungan, dan bantuannya selama perjalanan perkuliahan serta proses pembuatan skripsi penulis.
12. Alwi Nurrohim, Agung Prawinata, Muhammad Arip Budiman, Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang telah kita lewati selama di bangku perkuliahan Universitas Sriwijaya.
13. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Sriwijaya.

Akhir Kata dengan segala keterbatasan, penulis mengharapkan laporan skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan kita bersama. Penulis mengakui bahwasanya laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar menjadi lebih baik kedepannya.

Palembang, 20 Mei 2025
Penulis,



Muhammad Adib Turi
NIM. 09031382126137

RANCANG BANGUN WEBSITE PENDAFTARAN SISWA DAN PEMBAYARAN SPP DENGAN PENERAPAN E-CRM PADA SMA PGRI 1 PALEMBANG

OLEH

Muhammad Adib Turi

09031382126137

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara organisasi, termasuk lembaga pendidikan, dalam mengelola hubungan dengan peserta didik mereka. SMA PGRI 1 Palembang menghadapi tantangan dalam proses administrasi konvensional yang menyebabkan keterlambatan, kesalahan pencatatan, dan kurangnya transparansi informasi. Penelitian ini bertujuan merancang dan membangun *website* pendaftaran siswa dan pembayaran SPP dengan menerapkan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) untuk meningkatkan kualitas layanan pada SMA PGRI 1 Palembang. Metode pengembangan sistem menggunakan *Rapid Application Development* (RAD) dengan empat tahapan utama: *requirement planning*, *user design*, *construction*, dan *cutover*. Hasil penelitian berupa sistem berbasis web yang mengintegrasikan fitur pendaftaran *online*, pembayaran SPP, *chatbot* untuk layanan informasi, penyampaian berita sekolah, dan fitur kritik saran untuk meningkatkan kualitas layanan. Pengujian *blackbox* menunjukkan seluruh fitur berfungsi dengan baik. Penerapan E-CRM pada *website* ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan pencatatan, mempercepat proses administrasi, serta memperkuat hubungan antara sekolah dengan siswa dan orang tua.

Kata kunci: *E-CRM*, *website*, pendaftaran siswa, pembayaran SPP, SMA PGRI 1 Palembang

DESIGN AND DEVELOPMENT OF STUDENT REGISTRATION AND SPP PAYMENT WEBSITE WITH E-CRM IMPLEMENTATION AT SMA PGRI 1 PALEMBANG

By

Muhammad Adib Turi
09031382126137

ABSTRACT

The development of information technology has changed how organizations, including educational institutions, manage relationships with their customers. SMA PGRI 1 Palembang faces challenges in conventional administrative processes that cause delays, recording errors, and lack of information transparency. This research aims to design and build a student registration and tuition payment website by implementing Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) to improve service quality at SMA PGRI 1 Palembang. The system development method uses Rapid Application Development (RAD) with four main stages: requirement planning, user design, construction, and cutover. The research resulted in a web-based system that integrates online registration features, tuition payments, chatbot for information services, school news delivery, and feedback features to improve service quality. Blackbox testing shows all features function properly. The implementation of E-CRM on this website is expected to increase operational efficiency, reduce recording errors, speed up administrative processes, and strengthen relationships between schools and students and parents.

Keywords: *E-CRM*, website, student registration, tuition payment, SMA PGRI 1 Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Profil SMA PGRI 1 Palembang	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	6
2.3 Landasan Teori	12
2.3.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	12
2.3.2 Tujuan CRM.....	13
2.3.3 Manfaat CRM	14
2.3.4 Tahapan CRM	16
2.3.5 Klasifikasi CRM	17
2.3.6 Website	19
2.3.7 Rapid Application Development	19
2.3.8 Pengujian <i>Blackbox</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Tahapan Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian.....	20
3.3 Pengumpulan Data	21

3.4 Metode Pengembangan Sistem	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 <i>Requirement Planning</i>	24
4.1.1 Analisis Sistem Berjalan	24
4.1.2 Analisis Permasalahan.....	24
4.1.3 Analisis Kebutuhan Fungsional	25
4.1.4 Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....	26
4.2 <i>User Design</i>	27
4.2.1 <i>Use Case Diagram</i>	27
4.2.2 <i>Activity Diagram</i>	42
4.2.3 <i>Sequence Diagram</i>	50
4.2.4 <i>Class Diagram</i>	61
4.2.5 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	61
4.2.6 Perancangan Basis Data	62
4.3. <i>Construction</i>	67
4.3.1 Tampilan beranda	67
4.3.2 Tampilan Ekstrakurikuler.....	68
4.3.3 Tampilan Berita	68
4.3.4 Tampilan Kritik & Saran	69
4.3.5 Tampilan Formulir Pendaftaran	70
4.3.6 Tampilan <i>Pop-Up</i> Pembayaran	71
4.3.7 Tampilan <i>Login</i>	72
4.3.8 Tampilan <i>Chatbot</i>	73
4.3.9 Tampilan <i>Upload</i> Pembayaran	74
4.4 <i>Cutover</i>	89
4.4.1 Pengujian <i>Blackbox</i>	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	20
Gambar 4.1 Usecase Diagram	28
Gambar 4.2 <i>Activity</i> Diagram Login Admin	42
Gambar 4.3 <i>Activity</i> Diagram Kelola Pendaftaran Siswa	43
Gambar 4.4 <i>Activity</i> Diagram Kelola Pembayaran	44
Gambar 4.5 <i>Activity</i> Diagram Kelola Berita	44
Gambar 4.6 <i>Activity</i> Diagram Kelola Kritik dan Saran	45
Gambar 4.7 <i>Activity</i> Diagram Kelola Laporan	46
Gambar 4.8 <i>Activity</i> Diagram Login Siswa	46
Gambar 4.9 <i>Activity</i> Diagram Mengisi Formulir Pendaftaran	47
Gambar 4.10 <i>Activity</i> Diagram Input Pembayaran	48
Gambar 4.11 <i>Activity</i> Diagram Melihat Berita	48
Gambar 4.12 <i>Activity</i> Diagram Input Kritik dan Saran	49
Gambar 4.13 <i>Activity</i> Diagram Input Pesan Chatbot	50
Gambar 4.14 <i>Sequence</i> Diagram Login Admin	51
Gambar 4.15 <i>Activity</i> Diagram Kelola Pendaftaran Siswa	52
Gambar 4.16 <i>Activity</i> Diagram Kelola Pembayaran	53
Gambar 4.17 <i>Activity</i> Diagram Kelola Berita	53
Gambar 4.18 <i>Activity</i> Diagram Kelola Kritik dan Saran	54
Gambar 4.19 <i>Activity</i> Diagram Kelola Laporan	55
Gambar 4.20 <i>Activity</i> Diagram Login Siswa	56
Gambar 4.21 <i>Activity</i> Diagram Mengisi Formulir Pendaftaran	57
Gambar 4.22 <i>Activity</i> Diagram Input Pembayaran	58
Gambar 4.23 <i>Activity</i> Diagram Melihat Berita	59
Gambar 4.24 <i>Activity</i> Diagram Input Kritik dan Saran	59
Gambar 4.25 <i>Activity</i> Diagram Input Pesan Chatbot	60
Gambar 4.26 Class Diagram	61
Gambar 4.27 Rancangan Beranda	67
Gambar 4.28 Rancangan Halaman Ekstrakurikuler	68
Gambar 4.29 Rancangan Berita	68
Gambar 4.30 Rancangan Tampilan Kritik & Saran	69
Gambar 4.31 Rancangan Tampilan Formulir Pendaftaran	70
Gambar 4.32 Rancangan Tampilan Pop up Pembayaran	71
Gambar 4.33 Rancangan Tampilan Login	72
Gambar 4.34 Rancangan Tampilan Chatbot	73
Gambar 4.35 Rancangan Tampilan Upload Pembayaran	74
Gambar 4.36 Rancangan Tampilan Dashboard	75
Gambar 4.37 Rancangan Tampilan Halaman Pendaftar	76
Gambar 4.38 Rancangan Tampilan Halaman Kritik & Saran	77
Gambar 4.39 Rancangan Tampilan Halaman Bukti Pembayaran	78
Gambar 4.40 Rancangan Tampilan Halaman Buat Berita	79
Gambar 4.41 Rancangan Tampilan Halaman Laporan	80
Gambar 4.42 Tampilan Beranda	81

Gambar 4.43 Tampilan Ekstrakurikuler	81
Gambar 4.44 Tampilan Berita.....	82
Gambar 4.45 Tampilan Kritik & Saran.....	82
Gambar 4.46 Tampilan Formulir Pendaftaran	83
Gambar 4.47 Tampilan Pop Up Pembayaran	83
Gambar 4.48 Tampilan Upload Butkti Pembayaran.....	84
Gambar 4.49 Tampilan Chatbot.....	85
Gambar 4.50 Tampilan Halaman Login	85
Gambar 4.51 Tampilan Halaman Dashboard.....	86
Gambar 4.52 Tampilan Halaman Pendaftar.....	86
Gambar 4.53 Tampilan Halaman Buat Berita.....	87
Gambar 4.54 Tampilan Halaman Kritik & Saran	88
Gambar 4.55 Tampilan Halaman Bukti Pembayaran	88
Gambar 4.56 Tampilan Halaman Laporan.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Definisi Aktor	28
Tabel 4.2 Definisi <i>Usecase</i>	29
Tabel 4.3 Aktor Admin Login.....	30
Tabel 4.4 Aktor Admin Kelola Pendaftaran Siswa	31
Tabel 4. 5 Aktor Admin Kelola Pembayaran	32
Tabel 4. 6 Aktor Admin Kelola Berita	33
Tabel 4.7 Aktor Admin Kelola Kritik dan Saran	35
Tabel 4.8 Aktor Admin Kelola Laporan	36
Tabel 4.9 Aktor Siswa Mengisi Formulir Pendaftaran	37
Tabel 4.10 Aktor Siswa Menginput Pembayaran	38
Tabel 4.11 Aktor Siswa Melihat Berita.....	39
Tabel 4.12 Aktor Siswa Menginput Kritik dan Saran.....	40
Tabel 4.13 Aktor Siswa Menginput Chatbot	41
Tabel 4.14 Tabel Kritik	63
Tabel 4.15 Tabel Berita.....	63
Tabel 4.16 Tabel Pendaftaran	64
Tabel 4.17 Tabel Bukti Pembayaran.....	65
Tabel 4. 18 Tabel User	65
Tabel 4.19 Tabel Laporan	66
Tabel 4.20 Blackbox Testing	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Wawancara.....	A-1
Lampiran B Hasil Turnitin	B-1
Lampiran C Form Rekomendasi Ujian Komprehensif	C-1
Lampiran D Form Perbaikan Ujian Komprehensif	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) memainkan peran penting dalam membantu organisasi, termasuk lembaga pendidikan, mengelola hubungan yang sehat dengan pelanggan atau pihak yang dilayani (Diaz Fajriah & Ariesta, 2024). Di era digital, banyak organisasi mulai mengadopsi teknologi berbasis internet untuk meningkatkan layanan mereka, salah satunya adalah *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM). e-CRM adalah strategi bisnis berbasis teknologi untuk mengelola hubungan pelanggan secara terorganisasi, yang memungkinkan perusahaan menjalin, mempertahankan, dan memperluas relasi dengan pelanggan (Uzzahro & Novinarsyah Dasaprawira, 2024)

e-CRM memungkinkan pengelolaan interaksi pelanggan secara terpusat dan *real-time*, mencakup aktivitas pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan melalui internet, aplikasi *mobile*, *email*, hingga media sosial (Pamela, 2024). Dalam konteks pendidikan, e-CRM membantu sekolah berinteraksi dengan siswa, orang tua, dan calon siswa secara lebih baik, mulai dari pendaftaran hingga pembayaran biaya sekolah. Dengan e-CRM, lembaga pendidikan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan (siswa dan orang tua) serta meningkatkan kualitas layanan (Fadil Muhammad Zuhri & Safitri Juanita, 2024).

Saat ini, e-CRM terus berkembang dengan fokus pada otomatisasi, kecerdasan buatan (AI), dan integrasi sistem untuk menciptakan layanan yang personal dan efisien (Solutions Metrix, 2024). Salah satu tren utama adalah otomatisasi proses pendaftaran, yang memungkinkan calon siswa mendaftar secara *online* melalui

sistem terintegrasi tanpa perlu datang ke sekolah (Ivan Ma et al., 2020) Otomatisasi pembayaran juga membantu orang tua membayar biaya sekolah lebih mudah, aman, dan transparan menggunakan metode seperti transfer bank atau *e-wallet* (Siregar et al., 2023). Sistem ini meningkatkan efisiensi, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, dan mempercepat transaksi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa e-CRM dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Misalnya, SMA Islamic Centre menggunakan e-CRM untuk fitur promosi, evaluasi belajar, pendaftaran, hingga penanganan keluhan orang tua (Indah et al., 2024). Di RF *Aesthetic Clinic*, e-CRM membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan pelanggan lama, dan mendapatkan pelanggan baru (Febri et al., 2023). Namun, observasi di SMA PGRI 1 Palembang menunjukkan bahwa penerapan CRM masih kurang optimal. Proses administrasi konvensional menyebabkan keterlambatan, kesalahan pencatatan, dan kurangnya transparansi informasi. Dalam penerapan pembayaran SPP misalnya saat di SMA PGRI 1, banyak permasalahan keterlambatan pembayaran SPP dimana orang tua peserta didik belum sempat mendatangi sekolah untuk melakukan pembayaran atau sekedar mengkonfirmasi pembayaran. Kondisi ini bisa disebabkan adanya pekerjaan yang menghalangi atau kesibukan lainnya. Penerapan CRM dalam meningkatkan pelayanan di SMA PGRI 1 Palembang yaitu membangun sebuah sistem berbasis *website* yang didalamnya terdapat fitur pendaftaran, berita, saran kritik, konfirmasi pembayaran dan lainnya.

Untuk itu, penerapan e-CRM berbasis otomatisasi pendaftaran dan pembayaran di SMA PGRI 1 Palembang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan sekolah. Sistem ini akan membantu sekolah mengelola data

secara lebih terstruktur, mempercepat proses administrasi, serta memperkuat hubungan dengan siswa dan orang tua. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengajukan judul **“RANCANG BANGUN PENDAFTARAN SISWA DAN PEMBAYARAN SPP BERBASIS WEBSITE DENGAN PENERAPAN E-CRM PADA SMA PGRI 1 PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, ditemukan suatu rumusan masalah “Bagaimana penerapan *E-CRM* dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan (siswa) pada SMA PGRI 1 Palembang terutama pada pendaftaran siswa dan pembayaran SPP”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis telah sampaikan , maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan (siswa) pada SMA PGRI 1 Palembang dengan salah satu upaya membangun dan merancang sebuah *website* pendaftaran siswa dan pembayaran siswa yang berdasarkan pada penerapan *CRM*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat ditarik dari penelitian ini :

1. Penerapan *E-CRM* dapat membantu mengelola informasi dari data pendaftaran dan pembayaran SPP di SMA PGRI 1 Palembang.
2. Rancangan sistem berbasis E-CRM diharapkan memberikan wawasan dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada administrasi sekolah.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat pada penyusunan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diterapkan pada SMA PGRI 1 Palembang yang berlokasi di Jl. PDAM, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.
2. Penelitian ini menggunakan *Rapid Application Development* (RAD) sebagai metodenya

DAFTAR PUSTAKA

- Aripin, S., Irawan, H., Usino, W., & Novita, I. (2023). Penerapan E-CRM untuk Meningkatkan Pelayanan Orang Tua Siswa Pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang Implementation of E-CRM to Improve Student Parent Services At Islamic Centre High School in Tangerang City. *KRESNA: Jurnal Riset Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 39–48.
<https://jurnaldrpm.budiluhur.ac.id/index.php/Kresna/>
- Diaz Fajriah, F., & Ariesta, A. (2024). SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SMK YADIKA 4 KARANG TENGAH KOTA TANGERANG UNTUK PELAYANAN PENDAFTARAN. In *Indones ia* (Vol. 3, Issue 1).
- Fadil Muhammad Zuhri, & Safitri Juanita. (2024). Aplikasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) untuk Meningkatkan Layanan Orang Tua pada Madrasah Aliyah Al-Falah. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*. <https://doi.org/10.36499/jinrpl.v6i1.9439>
- Febri, AZ, N., Wahyuddin, & Nopiyana, I. (2023). APLIKASI SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KLINIK RF AESTHETIC. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 10(1), 81–86.
<https://doi.org/10.30656/jsii.v10i1.6123>
- Grata Putra, Y., Madona, A., & Sutabri, T. (2024). IMPLEMENTASI METODE RAD PADA PERANCANGAN SISTEM MASJID PINTAR: STUDI KASUS MASJID AL-BUSTAMI. 2(7), 558–572.
- Hardiana, Y. S., & Pramono, T. D. (2022). PENERAPAN CRM UNTUK MENINGKATKAN LOYALITASPELANGGAN. *Applied Business and Administration Journal*, 1(2).
- I Gede Bagati Kusuma, Dwi Putra Githa, & I Made Sunia Raharja. (2022). Pengembangan Aplikasi E-CRM Berbasis Website Pada PT. Bali Segara Indah Watersport. *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(1), 20–34. <https://doi.org/10.25008/janitra.v2i1.144>
- Maela, C. (2021). *Implementasi Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia,Tbk KCP Ajibarang)*.
- Indah, D., Fitriani, N., & Sutrisno, J. (2024). PENGEMBANGAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA SMA AL-HASRA KOTA DEPOK. In *Idealis: Indonesia Journal Information System* (Vol. 7, Issue 2). <http://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/index>
<http://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/index>
- Ivan Ma, M., Mahendra, D., Yani, J. A., Palembang, U., & Selatan, S. (2020). SISTEM INFORMASI PENERIMAAN SISWA BARU BERBASIS WEB DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 43 PALEMBANG WEB-BASED NEW STUDENT ADMISSION INFORMATION SYSTEM

- AT FIRST MIDDLE SCHOOL 43 PALEMBANG. *Jurnal Digital Teknologi Informasi*, 1, 2020.
- Junjun Kurnia. (2024). Penerapan Customer Relationship Management sebagai strategi pemasaran berbasis data di PT.Gragaz Berkah Sejahtera. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5).
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.2383>
- Maulana, B. A., Mawarni, E., Hidayattuloh, M. Y., Suryawijaya, V., & Saifudin, A. (2023). OKTAL : *Jurnal Ilmu Komputer dan Science Pengujian Black Box pada Sistem Informasi Barang Berbasis Web Menggunakan Metode Boundary Value Analysis*. 2(6).
- Pamela. (2024, October 20). *E-CRM: Kelebihan dan Cara Membangunnya!*
- Saputra Irsandi, J., Fitri, I., Nathasia, N. D., & Kunci, K. (2021). Sistem Informasi Pemasaran dengan Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Berbasis Website menggunakan Metode Waterfall dan Agile. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(4), 2021.
<https://doi.org/10.35870/jti>
- Siregar, A., Mungkur, R., Andrianto, R., Siregar, A., Imam, W., Siregar, M., Informasi, S., Komputer, I., Teknologi, I., Sains, D., & Utara, P. L. (2023). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pendaftaran Siswa/I Baru di MAN 1 Nagasaribu*.
- Solutions Metrix. (2024, February 14). *Keeping Up to Date with CRM Trends in 2024: Here's What to Expect*.
- Sucipto, A., Nurkholis, A., Budiman, A., Pasha, D., Firmansyah, G., & Kharisma Sangha, Z. (2022). PENERAPAN SISTEM INFORMASI PROFIL BERBASIS WEB DI DESA BANDARSARI. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 3(1), 29–37.
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoabdimas>
- Suwandi, E. A., Mutohar, P. M., & Suijianto, A. E. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan. *JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 1(1), 13–26.
- Uzzahro, A., & Novinarsyah Dasaprawira, M. (2024). *E-CRM UNTUK PENINGKATAN MUTU LAYANAN AKADEMIK PADA ASRAMA PENDIDIKAN ISLAM DARUL 'ULUM*. 11(2).
- Wiyanto, W., Najmuddin, M., & Miharja, D. (2023). PENERAPAN E-LEARNING DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE PADA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA. In *JINTEKS* (Vol. 5, Issue 1).