

**PENERAPAN KONSEP CUSTOMER RELANTIONSHIP
MANAGEMENT(CRM) PADA SISTEM INFORMASI LAPANGAN FUTSAL
TIGER PALEMBANG**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi Kelas Professional
Jenjang Sarjana**



Oleh

**MUHAMMAD FARISAN ZHAFIRI
NIM 09031381720014**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN KONSEP CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT(CRM)
PADA SISTEM INFORMASI LAPANGAN FUTSAL TIGER PALEMBANG**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi Kelas Professional
Jenjang Sarjana**

Oleh

**MUHAMMAD FARISAN ZHAFIRI
NIM 09031381720014**

Disahkan,

Palembang, 2021

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001**

Pembimbing I,



**Ali Ibrahim S.Kom., M.T
NIP 198407212015109101**

Halaman Persetujuan

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 18 Juni 2021

Tim Penguji

Pembimbing I

: Ali Ibrahim, M.T.

Ketua Penguji

: Pacu Putra Suarli, M.Cs.

Anggota 1

: Rahmat Izwan Heroza, M.T.

Anggota 2

: Dwi Rosa Indah, M.T.

Mengetahui, Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

Halaman Pernyataan

Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Muhammad Farisan Zhafiri

NIM : 09031381720014

Judul Skripsi : PENERAPAN COSTUMER RELATION MANAGEMENT PADA
SISTEM INFORMASI LAPANGAN FUTSAL TIGER PALEMBANG

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat, Apabila nantinya , ditemukan unsur plagiat dalam laporan skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan



Palembang , 26 Oktober 2021



Muhammad Farisan Zhafiri

Kata Pengantar

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam untuk junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. . Allah S.W.T Beserta Junjungannya NABIMUHAMMAD SAW
- 2.. Bapak Prof.Dr. H. Anis Saggaff, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
- 3.. Bapak Jaidan Jauhari, M.T Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
- 4.. Ibu Endang Lestari Ruskam, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
- 5 . Bapak Ali Ibrahim, M.T. Selaku dosen Pembimbing, Terimakasih atas

Waktu

Saran dan bantuan yang telah Bapak berikan Sehingga penulis dapat Menyelesaikan Skripsi Ini

- 6 . Seluruh Staff Dosen dan Karyawan Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
7. Kedua Orangtuaku Tercinta, Terimakasih atas segala usaha dan Doa
8. Terimakasih Kepada Perempuan yang menyemangati untuk menyelesaikan Skripsi ini
9. Teman Seperjuanganku dan teman-teman Jurusan Sistem Informasi
10. Teman Teman SMA ku Kilat, Roy, Dhiko, Eja, Fajar, Riadi, Emil, Fadil yang sering menyemangati ku untuk segera menyelesaikan skripsi
11. Teman Teman Nongkrong Santuy Nian Ando, Dika, Nadif, Sandi
12. Kedua Adik Perempuan ku yang aku sayangi dan aku banggakan

Dalam Penyusunan Skripsi Ini Penulis masih banyak terdapat kekurangan , baik dalam hal isi maupun dalam penulisannya, oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk Skripsi ini

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan khususnya bagi penulis ini sendiri . Semoga Allah SWT Melimpahkan Berkah dan Rahmatnya bagi kita semua. Aamiinn

Palembang,

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- U “Manusia yang belum pernah mengalami penderitaan tidak akan pernah mengalami kebahagiaan”
- U “Manusia tidak dapat menuai cinta sampai dia merasakan perpisahan yang menyedihkan, dan yang mampu membuka pikirannya, merasakan kesabaran yang pahit dan kesulitan yang menyedihkan, sebab kehidupan tidak berjalan mundur, pun tidak tenggelam di masa lampau”. (Khalil Gibran)
- U “DOA, Yakin Akan Kuasa Tuhan, Usaha dan Sabar

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- ✓ Kedua Orang tuaku yang tercinta.
- ✓ Sahabat – Sahabatku.
- ✓ Keluarga Besar SI Profesional 2017
- ✓ Dosen Pembimbingku
- ✓ Guru-Guruku
- ✓ Almamaterku

ABSTRAK
PENERAPAN KONSEP CUSTOMER RELANTIONSHIP
MANAGEMENT(CRM) PADA SISTEM INFORMASI LAPANGAN FUTSAL
TIGER PALEMBANG

Oleh
Muhammad Farisan Zhafiri
09031381720014

Tujuan dari pembuatan laporan skripsi ini adalah untuk membuat aplikasi yang dapat menghasilkan sistem antrian untuk memperkirakan kesedian dan urutan antrian dalam memesan lapangan agar dapat memberikan gambaran dan kemudahan pada Futsal Tiger Palembang. Sistem aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, Notepad++ sebagai aplikasi editor dan MySQL untuk pengolahan basis data dengan perhitungan CRM menggunakan metode Fast dengan metode pengembangan sistem, analisa sistem, perancangan, pengkodean, pengujian dan pemeliharaan.

Kata Kunci : CRM, Antrian, Notepad++, dan MySQL

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) CONCEPTS IN THE INFORMATION SYSTEM OF THE FUTSAL TIGER PALEMBANG

By

Muhammad Farisan Zhafiri

09031381720014

The purpose of making this thesis report is to create an application that can produce a queuing system to estimate the availability and sequence of queues in ordering a field in order to provide an overview and convenience at Futsal Tiger Palembang. This application system was built using the PHP programming language, Notepad ++ as an editor application and MySQL for database processing with CRM calculations using the Fast method with the method of system development, system analysis, design, coding, testing and maintenance.

Keywords: CRM, Queue, Notepad ++, and MySQL

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT... ..	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI... ..	ii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
BAB II. Tinjauan Pustaka... ..	4
2. Penelitian Pustaka.....	4
2.1 Profil Futsal Tiger Palembang	10
2.1.2 Visi dan Misi Futsal Tiger... ..	11
2.1.2.1 Visi.....	11
2.1.2.2 Misi.....	11

2.1.3 Struktur Organisasi	12
2.2.1 Pengertian Sistem... ..	12
2.2.2 Pengertian Informasi.....	12
2.2.3 Pengambilan Sistem Informasi.....	13
2.3 Penyewaan.....	13
2.4 Futsal... ..	14
2.5 Customer Relantionship Management.....	15
2.5.1 Pengertian Customer Relantionship Management.....	15
2.5.2 Tahapan Customer Relantionship Management.....	16
2.5.3 Arsitektur Customer Relantionship Management... ..	17
2.5.4 Tujuan Customer Relantionship Management... ..	18
2.5.5. Manfaat Customer Relantionship Management... ..	18
2.5.6 Proses CRM.....	19
2.6 PemodelanProses.....	20
2.7 Pemodelan Data.....	22
2.8 Teknologi Basis Data.....	24
2.9 PHP.....	24
2.10 My Sql.....	25
2.11 Website.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Objek Penelitian... ..	28

3.2 Teknik Pengumpulan Data...	28
3.2.3 Metode Pengumpulan Data...	28
3.2.4 Deskripsi Data...	29
3.3 Penerapan Konsep Customer Relationship Management.....	30
3.4 Metode Pengembangan Sistem.....	32
Tahapan Tahapan Metode Fast.....	33
3.5 Perancangan Sistem.....	36
3.5.1 Data flow Diagram (DFD).....	36
Diagram konteks.....	37
Diagram level 1.....	38
3.5.2 Entity Relationship Diagram (ERD).....	40
3.6 Desain Tabel.....	41
1. Desain login.....	42
2. Desain Registrasi.....	42
3. Desain Tabel Jadwal.....	43
4. Desain Tabel User.....	43
3.7 Rancangan interface	44
3.7.1 Tampilan Halaman Login.....	44
3.7.2 Tampilan Halaman Registrasi.....	45
3.7.3 Tampilan Halaman Jadwal.....	46
3.7.4 Tampilan Halaman Pelanggan.....	47

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.2.1 Form Halaman Home... ..	49
4.2.2 Form Login... ..	50
4.2.3 Form Tampilan Register... ..	51
4.2.4 Form Tampilan Data Pelanggan... ..	51
4.2.5 Form Tampilan Pemesanan Jadwal... ..	52
4.2.6 Form Tampilan Riwayat Pemesanan... ..	53
4.2.7 Form Tampilan Riwayat Pemesanan... ..	55
4.2.8. Form Tampilan Sewa Lapangan... ..	57
4.3 Hasil Ujicoba	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan... ..	59
5.2 Saran... ..	59
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi...	12
Gambar 2.2 Tahapan CRM.....	17
Gambar 3.1 Metode FAST.....	32
Gambar 3.5.1 DFD.....	37
Gambar 3.5.2 Diagram Level 1... ..	38
Gambar 3.6 ERD	40
Gambar 3.7.1 Halaman Login	44
Gambar 3.7.2 Gambar Halaman Registrasi.....	45
Gambar 3.7.3 Gambar Tampilan Jadwal Pemakai.....	46
Gambar 3.7.4 Gambar Tampilan Pelanggan	47
Gambar 4.1 Tampilan Awal... ..	49
Gambar 4.2 Tampilan Login	50
Gambar 4.3 Tampilan Register	51
Gambar 4.4 Tampilan jika Pendaftaran berhasil	51
Gambar 4.5 Tampilan yang berhasil di aktifkan	52
Gambar 4.6 Tampilan penambahan jadwal oleh admin.....	52
Gambar 4.7 Tampilan Jadwal Pemakai Lapangan.....	53
Gambar 4.8 Tampilan Boking Jadwal.....	53
Gambar 4.9 Tampilan Gambar Boking Jadwal	54
Gambar 4.10 Tampilan Jadwal Pemakai Lapangan.....	55
Gambar 4.11 Tampilan Riwayat selesai bermain.....	56

Gambar 4.12 Tampilan Pelanggan Selesai Bermain	56
Gambar 4.13 Tampilan Selesai Bermain.....	57
Gambar 4.14 Tampilan Gambar Hasil Sewa Lapangan.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel simbol dfd.....	21
Tabel 2.2 Tabel simbol ERD	22
Tabel 3.1 Tabel Login.....	41
Tabel 3.2 Tabel Registrasi.....	42
Tabel 3.3 Tabel Jadwal	43
Tabel 3.4 Tabel user	43
Tabel 4.1 Tabel Uji Coba... ..	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang olahraga sangat lah penting untuk memelihara kesehatan, salah satunya olahraga futsal, di kota Palembang sendiri semakin banyak tempat futsal. Futsal sendiri adalah olahraga yang cukup populer di Indonesia khususnya di kota Palembang, di lihat dari berbagai sudut kota Palembang sendiri banyak sekali tempat futsal ,terutama tempa Tiger Futsal Palembang.

Tiger Futsal Palembang merupakan salah satu tempat perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang penyewaan lapangan futsal. Menurut Mas Fuad pegawai lapangan Futsal Tiger. Belum memiliki fasilitas penyewaan secara online, karna masih harus dengan cara menelpon atau datang langsung ke tempat. Dalam penyewaan seperti ini akan membuat pelanggan sulit jikalau ingin menyewa lapangan harus ke tempat tiger tersebut, proses penyewaan nya pun masih di catat oleh karyawan adminstrasi dan jadwal menggunakan white board yang di tempelkan di dinding ruangan. Karena perusahaan ingin memberikan pelayanan yang terbaik maka mereka ingin menawarkan sebuah teknologi dalam hal penyewaan berbasis web sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam menyewa lapangan futsal.

Pengertian CRM adalah strategi bisnis yang bertujuan untuk mengelola hubungan antara manusia dan teknologi, system tersebut membantu dan menarik prospek dengan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Adapun kinerja dalam CRM dicapainya efesiensi, pelayanan, kepuasan pelanggan . CRM pun dapat dikembangkan dalam bidang lain seperti kesehatan, pendidikan dan lain lain, dalam pelayanan dilakukan dengan sebaik baiknya sehingga pelanggan dapat merasa puas dalam system pelayan Futsal Tiger ini.

Dari uraian di atas saya tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat masalah tersebut yang berjudul “

PENERAPAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENYEWAAN LAPANGAN FUTSAL DI TIGER FUTSAL PALEMBANG”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dengan dibuatnya Customer Relationship Management, dapat mempermudah kinerja admin.
2. Apakah dengan dibuatnya Customer Management, perusahaan bisa menyampaikan informasi dengan mudah mengenai harga sewa kepada pelanggan.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan konsep Customer Relationship Management (CRM) pada system Informasi Penyewaan lapangan futsal di Tiger Futsal Palembang.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Mempermudah pelanggan dalam menyewa lapangan Futsal secara online
2. Memberikan wadah kritik dan saran mengenai Futsal Tiger
3. Menjadikan sarana promosi untuk menarik pelanggan baru

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari permasalahan pokok, maka penulis membatasi ruang lingkup yaitu:

1. Proses penyewaan secara online
2. Proses pelayanan terhadap pelanggan
3. Fitur yang digunakan mengimplementasi konsep CRM (Customer Relationship Management) di Futsal Tiger Palembang

DAFTAR PUSTAKA

Checkland, Peter ; Scholes, Jim. 1999. *Soft System Methodology in Action : A 30-year Retrospective*, John Wiley & Sons, Ltd. (UK)

Checkland, Peter. 2000. *Soft System Methodology: a thirty year retrospective*, John Wiley & Sons, Ltd (UK).

Dalkir, K. (2011). *Knowledge management in Theory and Practice*. Massachusetts: The MIT Press.

Nawawi, I. (2012). *Manajemen pengetahuan*. Indonesia: Ghalia Indonesia

Nonaka, I. and H. A. Takeuchi. *The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford university press, 1995.

Saneyei, A., & Sadidi, M. (2011). Investigation of Customer Knowledge Management (CKM) dimension: A survey research. *Internationa Journal of Business and Management*, 6(11), 234-239.

Wiig, Karl (1997). *Knowledge Management: An Introduction and Persepective*. *Journal of Knowledge Management*. Vol. 1, No. 1, pp.6-14