

**RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI *AMERICAN ENGLISH COURSE*
MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN***

SKRIPSI

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



Oleh

Alfa Sumawijaya Saputra

NIM 09031381419073

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JANUARI 2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI *AMERICAN ENGLISH COURSE*
MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN***

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1**

Oleh

Alfa Sumawijaya Saputra

NIM 09031381419073

Disetujui,

Palembang, Januari 2018

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Ali Ibrahim, M.T
NIP. 198407212010031201**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfa Sumawijaya Saputra

NIM : 09031481419073

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Rancang Bangun *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *User Centered Design*.

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsure penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, Januari 2018



Alfa Sumawijaya Saputra

NIM. 09031481419073

HALAMAN PERSETUJUAN

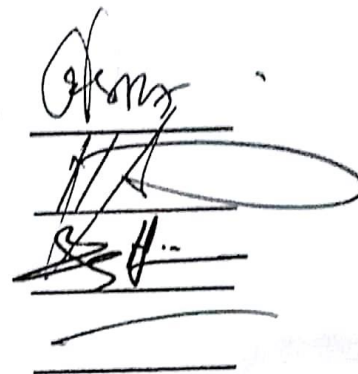
Telah diuji lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 19 Januari 2018

Tim Penguji :

1. Ketua (Pembimbing) : Endang Lestari Ruskan, M.T
2. Sekretaris : Ali Ibrahim, M.T
3. Anggota I : Yadi Utama, M.Kom
4. Anggota II : Taufiqurrahman, M.T



Handwritten signatures of the examiners, corresponding to the list of names on the left. The signatures are written in black ink on a white background.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan, M.T.

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Lihat Kedepan Dengan Keyakinan dan Lihat Kebelakang Dengan Kepuasan"

Kupersembahkan Kepada :

- ✓ Orang Tuaku Tercinta, Ayah Ngadirun dan Ibu Lísda
- ✓ Adikku (Aldo dan Dímas)
- ✓ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- ✓ Sahabat-sahabatku kechook Lor
- ✓ Almamater yang kubanggakan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan ridho dan karunia-Nya serta berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Skripsi ini dengan judul "**Rancang Bangun *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *User Centered Design***" sebagai salah satu syarat kelulusan di jurusan Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya

Dalam menyelesaikan Tugas Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan serta petunjuk dari semua pihak tidak mungkin laporan ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Pak Ali Ibrahim, M.T, selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih telah memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
4. Seluruh Dosen jurusan Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, terima kasih telah membimbing, mengajari dan membagi ilmunya yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan di jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

5. Rekan-rekan mahasiswa Sistem Informasi Bilingual dan Reguler angkatan 2014 yang tidak disebutkan satu persatu.
6. Teman – teman seperjuangan Ahmad Tri Nopriansah, Bagus Prakoso, Fendra Agusman, Ivan Hamzah, Rizki Surya D.G, Reynaldi. Terima kasih untuk kebersamaan selama ini dalam suka dan duka perjalanan kuliah.
7. Dan pihak-pihak lain yang telah membantu.
8. Ibu Rifka selaku bagian administrasi Sistem Informasi Bilingual Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Akhir kata semoga ketulusan serta bantuan dari semua pihak tersebut diatas kiranya mendapat berkah dan anugrah dari Allah SWT dan laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Januari 2018

Penulis



Alfa Sumawijaya Saputra
NIM. 09031381419073

RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE
USER CENTERED DESIGN

OLEH

Alfa Sumawijaya Saputra
NIM. 090313814109073

ABSTRAK

American English Course adalah sebuah bimbingan belajar bahasa inggris yang sedang berkembang, dengan banyaknya saingan bisnis sejenis, maka perusahaan tersebut menyadari pentingnya meningkatkan kualitas layanan. Salah satunya dengan menggunakan konsep dari *Customer Relationship Management* dan Dalam membangun sistem peneliti menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis *User Centered Design* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan di perusahaan dengan memfokuskan pendapat dari pengguna dalam membangun sistem di perusahaan.

Kata Kunci : *American English Course, Customer Relationship Management, Waterfall, User Cetered Design*

RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE
USER CENTERED DESIGN

OLEH

Alfa Sumawijaya Saputra
NIM. 090313814109073

ABSTRACT

American English Course is an evolving English language learning guide, with many similar business rivals, so the company realized the importance of improving service quality. One of them by using the concept of Customer Relationship Management and In building the system of researchers using Waterfall system development method, In this study researchers used the method of User Centered Design analysis as an effort to improve the quality of service in the company by focusing the opinions of users in building systems in the company.

Keyword : *American English Course, Customer Relationship Management, Waterfall, User Cetered Design*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
1.3 Manfaat Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka	4
2.2 Customer	6
2.3 <i>Customer Relationship Management</i>	6
2.4 Klasifikasi <i>Customer Relationship Management</i>	7
2.5 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	8

2.6 Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.7 Metode <i>Waterfall</i>	10
2.8 <i>User Centered Design</i> (UCD)	11
2.8.1 Prinsip Dalam <i>User Centered Design</i>	12
2.8.2 Aturan Dalam <i>User Centered Design</i>	12
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Objek Penelitian	15
3.2 Teknik Pengumpulan Data	15
3.2.1 Jenis Data	15
3.2.2 Sumber Data	15
3.2.3 Pengumpulan Data	15
3.3 Pernyataan Masalah	16
3.4 Metode <i>Waterfall</i>	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Lingkungan Implementasi	64
4.2 Hasil	64
4.3 Pembahasan	65
4.4 Pengujian Program	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88
BAB VI DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahapan Metode <i>Waterfall</i>	10
Gambar 2.2 Proses <i>User Centered Design</i>	12
Gambar 3.1 DFD Level 0 Sistem yang diusulkan	21
Gambar 3.2 DFD Level 1 Sistem yang diusulkan	22
Gambar 3.3 DFD Level 2 Proses Login	24
Gambar 3.4 DFD Level 2 Proses Reg Student	24
Gambar 3.5 DFD Level 2 Proses Site	25
Gambar 3.6 ERD sistem yang diusulkan	26
Gambar 3.7 Database Schema	27
Gambar 4.1 Halaman Utama	65
Gambar 4.2 Halaman Profil	65
Gambar 4.3 Tentang Kami	66
Gambar 4.4 Testimoni	66
Gambar 4.5 Guru	67
Gambar 4.6 Provit	67
Gambar 4.7 Program	68
Gambar 4.8 Contact	68

Gambar 4.9	FAQ	69
Gambar 4.10	Guest	69
Gambar 4.11	Guest Book	70
Gambar 4.12	Reg Guest	70
Gambar 4.13	Login	71
Gambar 4.14	Login Guest	71
Gambar 4.15	Program	72
Gambar 4.16	Appointment	72
Gambar 4.17	Register to be Student	72
Gambar 4.18	Login Student	73
Gambar 4.19	Toefl	73
Gambar 4.20	Booking	74
Gambar 4.21	Schedule	74
Gambar 4.22	Study Record	74
Gambar 4.23	Setting	75
Gambar 4.24	Login Admin	75
Gambar 4.25	GuestBook	76
Gambar 4.26	Register Guest	76
Gambar 4.27	Register to be Student	77

Gambar 4.28 Appointment	77
Gambar 4.29 Olah Toefl	78
Gambar 4.30 Olah Booking	78
Gambar 4.31 Olah Schedule	79
Gambar 4.32 Olah Study Record	79
Gambar 4.33 Guru	80
Gambar 4.34 Program	80
Gambar 4.35 FAQ	81
Gambar 4.36 Slide	81
Gambar 4.37 Testimoni	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kebutuhan Nonfungsional	18
Tabel 3.2 Kebutuhan perangkat lunak	19
Tabel 3.3 Tabel Appointment	28
Tabel 3.4 Tabel Booking	28
Tabel 3.5 Tabel FAQ	29
Tabel 3.6 Tabel Guest Book	29
Tabel 3.7 Tabel Guru	29
Tabel 3.8 Tabel Program	30
Tabel 3.9 Tabel Reg Student	30
Tabel 3.10 Tabel Schedule	31
Tabel 3.11 Tabel Slide	31
Tabel 3.12 Tabel Study Record	32
Tabel 3.13 Tabel Testimoni	32
Tabel 3.14 Tabel Time	33
Tabel 3.15 Tabel Toefl	33
Tabel 3.16 Tabel User	34
Tabel 3.17 Pengujian dengan menggunakan Black Box	60
Tabel 4.1 Pengujian Program	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Form wawancara	A-1
Lampiran 2. Surat Kesediaan Membimbing	B-2
Lampiran 3. Kartu Konsultasi	C-3
Lampiran 4. Pengantar Pengumpulan Data	D-4
Lampiran 5. Form Perbaikan Seminar Proposal	E-5
Lampiran 6. Keterangan Perubahan Judul Proposal/Skripsi	F-6
Lampiran 7. Tanda Terima Laporan Skripsi	G-7
Lampiran 8. SK Pembimbing	H-8
Lampiran 9. Hasil Suliet	I-9
Lampiran 10. Surat Keterangan Bebas Pustaka	J-10
Lampiran 11. Surat Keterangan Bebas Pembayaran	K-11
Lampiran 12. Bebas Plagiat	L-12
Lampiran 13. Kuesioner	M-13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perilaku dari *customer* sering berubah sesuai dengan kebutuhannya, mereka cenderung akan memilih perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Permasalahan yang terjadi proses layanan di *American English Course* kurang efektif, *American English Course* memiliki banyak kompetitor sejenis seperti LIA, Gloria, EasySpeak, dan sebagainya. Sistem layanan pemasaran di *American English Course* harus diperbaiki, agar pihak *American English Course* dapat mendapatkan, meningkatkan dan mempertahankan pelanggannya.

Melalui konsep *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan *American English Course* dapat mengurangi biaya dalam rangka mendapatkan pelanggan baru, dapat menjalin hubungan dengan pelanggan dengan menganalisa kebutuhan pelanggan tersebut dan juga dapat mempertahankan pelanggan untuk tetap loyal pada perusahaan. Fungsi *Customer Relationship Management* (CRM) antara lain adalah menyediakan informasi kepada pelanggan, menerima umpan balik berupa keluhan, saran dan tanggapan terhadap jasa atau pelayanan yang diterima. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Metode *User Centered Design* (UCD) memiliki keunggulan dalam perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses

pengembangan sistem dan dapat membantu perancangan sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna (Kurniawan, 2010)

American English Course perlu membangun suatu sistem yang memiliki prinsip *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat membangun hubungan dengan pelanggan sekaligus mempertahankan pelanggan

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI *AMERICAN ENGLISH COURSE* MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*”

1.2 Tujuan Penelitian

1. Menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) di *American English Course* sebagai upaya menjaga kesetiaan pelanggan.
2. Mengembangkan sistem yang sudah ada dengan *Customer Relationship Management* Menggunakan metode *User Centered Design* (UCD).

1.3 Manfaat Penelitian

1. Membantu *American English Course* dalam kegiatan operasional dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan efisien.
2. Menjaga hubungan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang serta memenangkan persaingan.

1.4 Batasan Masalah

1. Sistem *Customer Relationship Management* yang akan dibangun berbasis Website dengan menggunakan pemrograman PHP dan DBMS MySql.
2. Perancangan aplikasi *Customer Relationship Management* yang dibuat berdasarkan kuesioner.
3. Penelitian ini tidak menerapkan fase Penerapan program dan Pemeliharaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, M., & Ibrahim, A. (2015). Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 7(2), 852–864.
- Afrina, M., Ibrahim, A., Sistem, J., Fakultas, I., Komputer, I., Response, A., ... Sriwijaya, U. (2013). Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 5(2), 629–644.
- Auliasari, K., & Orisa, M. (2015). Application Baby Care Using User-Centered Design. *Seminar Nasional Ilmu Komputer*, 530–536.
- De Troyer, O. M. F., & Leune, C. J. (1998). WSDM: a user centered design method for Web sites. *Computer Networks and ISDN Systems*, 30(1–7), 85–94.
- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3. *Sistem Informasi*, 4(2), 516–529.
- Kujala, S., & Kauppinen, M. (2004). Identifying and selecting users for user-centered design. *Proceedings of the Third Nordic Conference on Human-Computer Interaction*, 297–303.
- Kurniawan, A. (2010). Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan, 1–14.

- McLoone, H. E., Jacobson, M., Hegg, C., & Johnson, P. W. (2010). User-centered design. *Work*, 37(4), 445–456.
- Oktaviani, I., Andaru, L. T., S., Y. A., & Astuti, N. P. (2015). Perancangan Fitur E-Ticket Berbasis Mobile Dengan Menerapkan Customer Relationship Management Berdasarkan Metode User Centered Design. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Komunikasi STMIK Duta Bangsa*, 9(September), 70–77.
- Paskalis, P., Hidayati, H., & Darwiyanto, E. (2015). Implementasi User Centered Design untuk Merancang Antarmuka Sistem Informasi Eksekutif pada PT Pos Indonesia. *Universitas Telkom*, 1(1), 1–9.
- Simatupang, R. M. (2014). Penerapan metode ucd untuk perancangan aplikasi radio streaming berbasis web. *Informasi Dan Teknologi Ilmiah (INTI)*, III(1), 1–5.
- Vredenburg, K., Mao, J.-Y., Smith, P. W., & Carey, T. (2002). A survey of user-centered design practice. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems Changing Our World, Changing Ourselves - CHI '02*, (1), 471.
- Yudhanira, E., Haryono, N. A., & Widhiyanti, K. (2014). Penerapan UCD dengan Pendekatan Uji Usability pada Perancangan Visualisasi 3-Dimensi Anatomi Tulang Manusia. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, (Juni), 17–21.
- Yuli, D., Haryanto, A., Nuswantoro, U. D., No, J. N. I., Pendahuluan, I., & Belakang, L. (2009). Metode User Centered Design (UCD) Berbasis Android, 1–4.