

**WEBSITE BERBASIS CRM UNTUK PELAYANAN
LABORATORIUM MULTIMEDIA DAN PEMROGRAMAN
PERMAINAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS
SRIWIJAYA**

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh

Irsal Hamdi
NIM 09031381924098

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI



**WEBSITE BERBASIS CRM UNTUK PELAYANAN LABORATORIUM
MULTIMEDIA DAN PEMROGRAMAN PERMAINAN FAKULTAS ILMU
KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Sistem Informasi

Oleh :

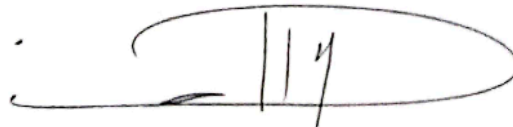
Irsal Hamdi 09031381924098

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

**Palembang, Mei 2023
Pembimbing**



Dr. Ali Ibrahim, M.T
NIP 198407212019031004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irsal Hamdi
NIM : 09031381924098
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Website Berbasis CRM Untuk Pelayanan Laboratorium
Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu
Komputer Universitas Sriwijaya

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 18%

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 sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Mei 2023



Irsal Hamdi
NIM 09031381924098

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 18 April 2023

Nama : Irsal Hamdi

NIM : 09031381924098

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Website Berbasis CRM Untuk Pelayanan Laboratorium

Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Sriwijaya

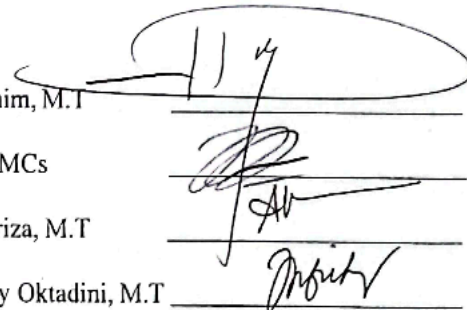
Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, M.T

2. Ketua Penguji : Pacu Putra, MCs

3. Anggota I : Allsela Meiriza, M.T

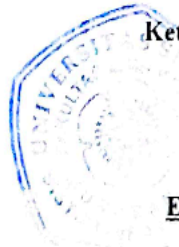
4. Anggota II : Nabila Rizky Oktadini, M.T



Handwritten signatures of the exam committee members, including a circled signature for the supervisor and three other signatures for the examiners.

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan, M.T.

Endang Lestari Ruskan, M.T
197811172006042001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Website Berbasis CRM Untuk Pelayanan Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya". Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Bilingual Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dengan melakukan penelitian pada Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan serta kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis baik moril maupun materil selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

5. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, Mei 2023
Penulis,



Irsal Hamdi
NIM 09031381924098

WEBSITE BERBASIS CRM UNTUK PELAYANAN LABORATORIUM MULTIMEDIA DAN PEMROGRAMAN PERMAINAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Oleh

Irsal Hamdi

09031381924098

ABSTRAK

Pemberian layanan publik yang baik adalah tanggung jawab dari semua pihak yang terlibat dalam kegiatan pemberian pelayanan yang optimal pada Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Pelayanan yang di berikan oleh Laboratorim Multimedia masih menggunakan cara yang manual. Seperti untuk pemberian informasi jadwal laboratorium, penggunaan laboratorium untuk kegiatan belajar mengajar, pengajuan surat keterangan bebas laboratorium dan penyebaran informasi pelatihan menggunakan cara penyeberan melalui *WhatsApp Group* dan *Account Social Media*. Permasalahan ini dapat diatasi dengan membangun suatu sistem informasi yang dapat membantu untuk memberikan pelayanan yang baik bagi Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Sistem informasi ini dibangun dengan menggunakan metode *waterfall* yang terdiri dari beberapa tahapan yang digunakan. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah website yang memberikan informasi pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium Multimedia.

Kata Kunci : *Website, CRM, Pelayanan, Waterfall*

**CRM BASED WEBSITE FOR MULTIMEDIA LABORATORY
SERVICES AND GAME PROGRAMMING FACULTY OF
COMPUTER SCIENCE SRIWIJAYA UNIVERSITY**

By

Irsal Hamdi

09031381924098

ABSTRACT

Providing good public services is the responsibility of all parties involved in providing optimal service activities at the Multimedia and Game Programming Laboratory, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University. The services provided by the Multimedia Laboratory still use a manual method. Such as for providing information on laboratory schedules, using laboratories for teaching and learning activities, submitting laboratory free certificates and disseminating training information using the method of spreading through WhatsApp Groups and Social Media Accounts. This problem can be overcome by building an information system that can help provide good service for the Multimedia and Game Programming Laboratory, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University. This information system was built using the waterfall method which consists of several stages used. The result of this research is a website that provides information on the services provided by the Multimedia Laboratory.

Keyword : Website, CRM, Services, Waterfall

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terkait.....	7
2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2.1 Definisi CRM.....	14
2.2.2 Tujuan CRM.....	14
2.2.3 Manfaat CRM.....	15
2.2.4 Klasifikasi CRM.....	16
2.2.5 Tahapan-tahapan CRM.....	17
2.3 <i>Website</i>	18
2.4 <i>Data Flow Diagram</i>	18
2.5 <i>Entity Relationship Diagram</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Metode Penelitian.....	23

3.2	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.2.1	Jenis Data.....	23
3.2.2	Sumber Data.....	23
3.2.3	Pengumpulan Data.....	24
3.3	Metode Pengembangan Sistem.....	24
3.4	<i>Requirement Definition</i>	27
3.4.1	Analisis Sistem Berjalan.....	27
3.4.2	Analisis Permasalahan.....	27
3.4.3	Analisis Kebutuhan.....	28
3.5	<i>System and Software Design</i>	31
3.5.1	Perancangan Logika.....	31
3.5.1.1	Diagram Dekomposisi.....	31
3.5.1.2	Diagram Konteks.....	34
3.5.1.3	<i>Data Flow Diagram</i>	35
3.5.1.4	<i>Entity Relationship Diagram</i>	53
3.5.2	Perancangan Sistem.....	58
3.5.2.1	<i>Phsycal Data Flow Diagram (PDFD)</i>	58
3.5.2.2	Perancangan Antar Muka.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		74
4.1	Hasil dan Pembahasan.....	74
4.1.1	Halaman Depan.....	75
4.1.2	Halaman Tentang Kami.....	78
4.1.3	Halaman Struktur Organisasi.....	79
4.1.4	Halaman Jadwal Laboratorium.....	80
4.1.5	Halaman Galeri.....	81
4.1.6	Halaman <i>Detail</i> Galeri.....	81
4.1.7	Halaman Peralatan Praktikum.....	82
4.1.8	Halaman Peralatan Penelitian.....	83
4.1.9	Halaman Kontak.....	83
4.1.10	Halaman <i>Social Media</i>	84
4.1.11	Halaman <i>Frequently Ask Question</i>	85
4.1.12	Halaman Unduhan.....	86

4.1.13	Halaman Berita.....	87
4.1.14	Halaman Kategori Berita.....	88
4.1.15	Halaman <i>Detail</i> Berita.....	89
4.1.16	Halaman Pelatihan.....	90
4.1.17	Halaman Kategori Pelatihan.....	91
4.1.18	Halaman <i>Detail</i> Pelatihan.....	92
4.1.19	Halaman Pendaftaran Pelatihan.....	93
4.1.20	Halaman Pendaftaran Penelitian Mahasiswa.....	93
4.1.21	Halaman Pendaftaran Penelitian Magang.....	94
4.1.22	Halaman Pendaftaran Penelitian Tugas Akhir.....	95
4.1.23	Halaman Pendaftaran Praktikum.....	95
4.1.24	Halaman Pendaftaran SK Bebas Laboratorium.....	96
4.1.25	Halaman Pendaftaran <i>Member</i>	97
4.1.26	Halaman Pengabdian Masyarakat	98
4.1.27	Halaman <i>Detail</i> Pengabdian Masyarakat	98
4.1.28	Halaman Pendaftaran Pengabdian Masyarakat	99
4.1.29	Halaman Penelitian Dosen.....	100
4.1.30	Halaman <i>Detail</i> Penelitian Dosen.....	100
4.1.31	Halaman Pendaftaran Penelitian Dosen.....	101
4.1.32	Halaman Kegiatan Dosen.....	102
4.1.33	Halaman <i>Login</i> Mahasiswa.....	102
4.1.34	Halaman <i>Login</i> Dosen.....	103
4.1.35	Halaman <i>Login</i> Kepala.....	104
4.1.36	Halaman <i>Login</i> Asisten.....	104
4.1.37	Halaman <i>Login</i> Admin.....	105
4.1.38	Halaman Registrasi Mahasiswa.....	106
4.1.39	Halaman Registrasi Dosen.....	106
4.2	<i>Integration and System Testing</i>	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		118
5.1	Kesimpulan.....	118
5.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....		120

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka CRM.....	17
Gambar 3.1 Metode <i>Waterfall</i>	25
Gambar 3.2 Diagram Dekomposisi.....	32
Gambar 3.3 Diagram Konteks.....	34
Gambar 3.4 DFD Level 1.....	36
Gambar 3.5 DFD Level 2 Kelola Akun.....	42
Gambar 3.6 DFD Level 2 Kelola Konten Informasi.....	43
Gambar 3.7 DFD Level 2 Kelola Kegiatan.....	44
Gambar 3.8 DFD Level 3 Kelola <i>Users</i>	45
Gambar 3.9 DFD Level 3 Kelola <i>Profile</i>	46
Gambar 3.10 DFD Level 3 Kelola Pendaftaran.....	47
Gambar 3.11 DFD Level 3 Kelola Rilis.....	48
Gambar 3.12 DFD Level 3 Kelola Jadwal Laboratorium.....	48
Gambar 3.13 DFD Level 3 Kelola Pelatihan.....	49
Gambar 3.14 DFD Level 3 Kelola Kegiatan Dosen.....	50
Gambar 3.15 DFD Level 3 Kelola Kegiatan Mahasiswa.....	50
Gambar 3.16 DFD Level 3 SK Bebas Laboratorium.....	51
Gambar 3.17 DFD Level 3 Praktikum.....	52
Gambar 3.18 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	57
Gambar 3.19 PDFD Level 3 Subproses Kelola <i>Users</i>	58
Gambar 3.20 PDFD Level 3 Subproses Kelola <i>Profile</i>	59
Gambar 3.21 PDFD Level 3 Subproses Kelola Pendaftaran.....	60
Gambar 3.22 PDFD Level 3 Subproses Kelola Rilis.....	61
Gambar 3.23 PDFD Level 3 Subproses Kelola Jadwal Laboratorium.....	62
Gambar 3.24 PDFD Level 3 Subproses Kelola Pelatihan.....	63
Gambar 3.25 PDFD Level 3 Subproses Kegiatan Dosen.....	64
Gambar 3.26 PDFD Level 3 Subproses Kegiatan Mahasiswa.....	65

Gambar 3.27 PDFD Level 3 SK Bebas Laboratorium.....	66
Gambar 3.28 PDFD Level 3 Praktikum.....	67
Gambar 3.29 Perancangan Tampilan Halaman Utama.....	68
Gambar 3.30 Perancangan Tampilan Halaman Jadwal Laboratorium.....	68
Gambar 3.31 Perancangan Tampilan Halaman <i>Gallery</i>	69
Gambar 3.32 Perancangan Tampilan Halaman Berita.....	69
Gambar 3.33 Perancangan Tampilan Halaman Pengumuman.....	70
Gambar 3.34 Perancangan Tampilan Halaman Peralatan Praktikum.....	70
Gambar 3.35 Perancangan Tampilan Halaman Pelatihan.....	71
Gambar 3.36 Perancangan Tampilan Halaman Pengabdian Masyarakat.....	71
Gambar 3.37 Perancangan Tampilan Halaman Penelitian Tugas Akhir.....	72
Gambar 3.38 Perancangan Tampilan Halaman Unduhan.....	72
Gambar 3.39 Perancangan Tampilan Halaman Kontak.....	73
Gambar 3.40 Perancangan Tampilan Halaman <i>Login</i> Mahasiswa.....	73
Gambar 4.1 <i>Screenshot</i> Halaman Depan.....	77
Gambar 4.2 <i>Screenshot</i> Halaman Tentang Kami.....	78
Gambar 4.3 <i>Screenshot</i> Halaman Struktur Organisasi.....	79
Gambar 4.4 <i>Screenshot</i> Halaman Jadwal Laboratorium.....	80
Gambar 4.5 <i>Screenshot</i> Halaman Galeri,.....	81
Gambar 4.6 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Detail</i> Galeri.....	82
Gambar 4.7 <i>Screenshot</i> Halaman Peralatan Praktikum.....	82
Gambar 4.8 <i>Screenshot</i> Halaman Peralatan Penelitian	83
Gambar 4.9 <i>Screenshot</i> Halaman Kontak.....	84
Gambar 4.10 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Media Social</i>	85
Gambar 4.11 <i>Screenshot</i> Halaman FAQ.....	86
Gambar 4.12 <i>Screenshot</i> Halaman Unduhan.....	86
Gambar 4.13 <i>Screenshot</i> Halaman Berita.....	87
Gambar 4.14 <i>Screenshot</i> Halaman Kategori Berita.....	88
Gambar 4.15 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Detail</i> Berita.....	89
Gambar 4.16 <i>Screenshot</i> Halaman Pelatihan.....	90
Gambar 4.17 <i>Screenshot</i> Halaman Kategori Pelatihan	91
Gambar 4.18 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Detail</i> Pelatihan.....	92

Gambar 4.19 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran Pelatihan.....	93
Gambar 4.20 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran Penelitian Lain.....	94
Gambar 4.21 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran Penelitian Magang.....	94
Gambar 4.22 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran Penelitian Tugas Akhir.....	95
Gambar 4.23 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran Praktikum.....	95
Gambar 4.24 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran SK Bebas Laboratorium.....	96
Gambar 4.25 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran <i>Member</i> Laboratorium.....	97
Gambar 4.26 <i>Screenshot</i> Halaman Pengabdian Masyarakat.....	98
Gambar 4.27 <i>Screenshot Detail</i> Halaman Pengabdian Masyarakat.....	99
Gambar 4.28 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran Pengabdian Masyarakat.....	99
Gambar 4.29 <i>Screenshot</i> Halaman Penelitian.....	100
Gambar 4.30 <i>Screenshot Detail</i> Halaman Penelitian.....	101
Gambar 4.31 <i>Screenshot</i> Halaman Pendaftaran Penelitian.....	101
Gambar 4.32 <i>Screenshot</i> Halaman Kegiatan Dosen	102
Gambar 4.33 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Login</i> Mahasiswa	103
Gambar 4.34 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Login</i> Dosen	103
Gambar 4.35 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Login</i> Kepala Laboratorium.....	104
Gambar 4.36 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Login</i> Asisten Laboratorium	105
Gambar 4.37 <i>Screenshot</i> Halaman <i>Login</i> Admin Laboratorium	105
Gambar 4.38 <i>Screenshot</i> Halaman Registrasi Akun Mahasiswa.....	106
Gambar 4.39 <i>Screenshot</i> Halaman Registrasi Akun Dosen	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram</i>	21
Tabel 4.1 Tabel Pengujian Sistem.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Perancangan Antaramuka.....	A-1
Lampiran 2 Teks Wawancara dengan Asisten Laboratorium.....	B-1
Lampiran 3 Teks Wawancara dengan Admin Laboratorium.....	C-1
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi merupakan suatu hal yang sangat pesat dan cepat. Dengan berkembang pesatnya bidang teknologi informasi memberikan banyak kemudahan bagi kita dalam pemecahan masalah yang kita temui sehari-hari. Terutama sektor pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi pada sektor pelayanan publik menjadi sangat terbantu dimana pelayanan publik dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan tersebut.

Dengan berkembangnya teknologi informasi menawarkan solusi untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya keberadaan website pada suatu instansi/lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat harus di manfaatkan secara maksimal dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat di akses dengan mudah oleh masyarakat ketika ingin mengetahui proses dan persyaratan suatu jenis layanan yang diinginkan oleh masyarakat. Organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik berbasis teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting dalam abad ke dua puluh satu.

Salah satu bentuk penerapan dari bidang teknologi informasi adalah *Customer Relationship Management* atau yang biasa dikenal dengan CRM. CRM merupakan suatu konsep yang memfokuskan tentang bagaimana cara untuk menjalin dan menjaga hubungan yang erat dengan pelanggan. CRM sendiri merupakan hal yang banyak di gunakan oleh perusahaan di era sekarang untuk meningkatkan *benefit* bagi perusahaan.

Menurut Martin, Brown, Dehayes, Hoffer & Perkins (dalam Wibowo, 2016) sistem CRM mencoba memberikan pendekatan terintegrasi untuk semua aspek interaksi yang dimiliki perusahaan dengan pelanggannya, termasuk pemasaran, penjualan, dan dukungan. Tujuan dari sistem CRM adalah menggunakan teknologi untuk menjalin hubungan yang kuat antara bisnis dan pelanggannya. Untuk melihat CRM dengan cara lain, bisnis berusaha untuk mengelola perusahaannya sendiri dengan lebih baik seputar perilaku pelanggan.

Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya merupakan salah satu sarana pendidikan bagi Civitas Akademika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Dalam hal memberikan pelayanan publik, Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya masih menggunakan cara yang manual. Seperti untuk pemberian informasi jadwal laboratorium, penggunaan Laboratorium untuk kegiatan belajar mengajar dan pengajuan surat keterangan bebas laboratorium. Sedangkan dalam hal peningkatan kompetensi dan keterampilan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya di bidang multimedia dan pemrograman permainan, banyak rangkaian kegiatan pelatihan yang sejauh ini telah dilakukan oleh Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Akan tetapi, sejauh ini kegiatan pelatihan yang diadakan oleh Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dalam penyebaran informasi pelatihan hanya menggunakan cara penyebaran melalui *WhatsApp Group* dan *Account Social Media*.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Pelayanan di Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dapat menjadi mudah dan cepat. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi di Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya adalah sebagai sarana penunjang promosi kegiatan pelatihan yang diadakan oleh Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan, pendaftaran *member* laboratorium dan informasi jadwal kegiatan. Sehingga jangkauan penyebaran informasi menjadi masif dan meluas baik untuk kegiatan dengan skala besar hingga kecil. Manfaat lain dari penerepan teknologi informasi tersebut adalah mempermudah proses pelayanan sehari-hari bagi Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan sehingga dapat meningkatkan interaksi dengan publik.

Pemberian layanan publik yang baik adalah tanggung jawab dari semua pihak yang terlibat dalam kegiatan pemberian pelayanan yang optimal pada Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Untuk itu dibutuhkan suatu strategi yang baik untuk pengoptimalan kualitas pelayanan dan penunjang kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu *Customer Relationship Management*.

Pada penelitian tentang *Customer Relationship Management* yang telah dilakukan sebelumnya *Customer Relationship Managament* digunakan oleh instansi Perpustakaan UPT ITB untuk memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra Perpustakaan pada UPT Perpustakaan ITB (Kamaludin & Silvana, 2019). Selain itu, terdapat penelitian yang menyatakan bahwa *Customer Relationship Managament* yang diterapkan dalam aplikasi perpustakaan SMPN 196

Jakarta Timur sukses meningkatkan pelayanan dan membuat hubungan yang harmonis antara pegawai perpustakaan dan siswa (Muhammad Irsan, 2017).

Sehubungan dengan hal tersebut, Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya membutuhkan suatu dukungan sistem informasi berbasis CRM yang dapat menunjang setiap kegiatan yang dilakukan di Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan seperti pendataan inventaris, kegiatan belajar mengajar dan media penyeberan kegiatan pelatihan yang akan dilaksanakan kedepannya, Sehingga dapat membantu memberikan pelayanan yang optimal kepada publik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir yang berjudul **“WEBSITE BERBASIS CRM UNTUK PELAYANAN LABORATORIUM MULTIMEDIA DAN PEMROGRAMAN PERMAINAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu bagaimana megembangkan sebuah website yang berbasis *Customer Relationship Management* untuk pelayanan Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan tugas akhir ini adalah mengembangkan sebuah website yang berbasis CRM untuk Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dengan membangun manajemen hubungan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Website yang di bangun dengan berbasis CRM ini di harapkan dapat membantu dalam hal pelayanan Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dengan membangun suatu sistem yang terkomputerisasi antara *customer* dan Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Menjadi salah satu media penyebaran informasi untuk setiap kegiatan yang dilakukan oleh Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sehingga dapat meningkatkan jangkauan penyebaran informasi yang lebih luas dan masif.
3. Mempermudah proses pencatatan data dari setiap kegiatan yang dilakukan pada Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas dalam penulisan tugas akhira ini tidak terlalu meluas, maka penulis melakukan pembatasan masalah :

1. Penelitian yang dilakukan ini diterapkan pada Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Data yang digunakan adalah data yang berasal dari Laboratorium Multimedia dan Pemrograman Permainan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah *waterfall*.

4. Sistem informasi ini dirancang dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* yang digunakan adalah MYSQL.

DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo, E. A. (2016). CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN APLIKASINYA DALAM INDUSTRI MANUFAKTUR DAN JASA. *JURNAL DIMENSI*, 3(2). <https://doi.org/10.33373/dms.v3i2.81>
- Kamaludin, K., & Silvana, H. (2019). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap citra perpustakaan pada UPT Perpustakaan ITB. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 4(1), 41-59.
- Al-Gasawneh, J. A., Anuar, M. M., Dacko-Pikiewicz, Z., & Saputra, J. (2021). The impact of customer relationship management dimensions on service quality. *Polish Journal of Management Studies*, 23.
- Gil-Gomez, H., Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R., & Lozano-Quilis, J. A.(2020). Customer relationship management: digital transformation and sustainable business model innovation. *Economic research-Ekonomiska istraživanja*, 33(1), 2733-2750.
- Juanamasta, I. G., Wati, N. M. N., Hendrawati, E., Wahyuni, W., Pramudianti, M., Wisnujati, N. S., ... & Umanailo, M. C. B. (2019). The role of customer service through customer relationship management (Crm) to increase customer loyalty and good image. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2004-2007.s
- Hardjono, B., & San, L. P. (2017). Customer relationship management implementation and its implication to customer loyalty in hospitality industry. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 8(1), 92-107.
- Zakaria, H., & Marlia, A. E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 2(2), 66-72.
- Irsandi, J. S., Fitri, I., & Nathasia, N. D. (2021). Sistem Informasi Pemasaran dengan Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Berbasis Website menggunakan Metode Waterfall dan Agile. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 5(4), 346-353.
- Febrina, D. I., & Rachmawati, I. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (crm) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Warunk Upnormal. *eProceedings of Management*, 7(2).
- Abdurahman, J., Hamdani, D., & Novantara, P. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Penerimaan Siswa Baru (Studi Kasus di Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Garut). *Nuansa Informatika*, 12(1).

- Dewa, B. P., & Setyohadi, B. (2017). Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia. *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 14(1), 33-38.
- Agung, N., & Ardoyo, Wardjito Syakila, R. N. (2021). Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19. *Journal Cyber PR*, 1(1).
- Somya, R., & Utama, S. C. (2019). PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEB DENGAN LIBRARY JQUERY RESPONSIVE DATATABLES. *SISTEMASI*, 8(3). <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.460>
- Syabania, R., & Rosmawani, N. (2021). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website. *Rekayasa Informasi*, 10(1).
- Agustin, W., Adlan, R., & Efendi, Y. (2018). Pembangunan Website E-CRM (Electronics Customer Relationship Management) pada House Of Smith Pekanbaru. *IT JOURNAL RESEARCH AND DEVELOPMENT*, 3(2). [https://doi.org/10.25299/itjrd.2019.vol3\(2\).1893](https://doi.org/10.25299/itjrd.2019.vol3(2).1893).
- Ningrum, P. T., Suria, O., & Witanti, A. (2018). Perancangan E-Resource Perpustakaan Menggunakan Customer Relationship Management Berbasis Mobile. *Eksplora Informatika*, 8(1).
- Kifti, W. M., & Swaradana, W. (2020). Analisis Dan Perancangan E-Marketing Dengan Konsep Customer Relationship Manajemen (CRM). *Journal Of Science And Social Research*, 3(1).
- Musa'ad, L., & Yuliazmi, Y. (2019). Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Berbasis Web Studi Kasus: Mika Tour Indonesia. *IDEALIS: InDonEsiA Journal*.
- Aggy Pramana Gusman. (2019). Analisa Perancangan dan Implementasi Pemesanan Secara Online Berbasis Customer Relationship Management (CRM). *Majalah Ilmiah UPI YPTK*. <https://doi.org/10.35134/jmi.v26i1.17>
- Simarmata, E. R., & Hasibuan, D. (2018). Implementasi customer relationship management (crm) pada aplikasi penjualan berbasis web pt. Buana telekomindo. *Jurnal Times*, 7(1), 8-14.
- Dewi, A. A. C. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-9.

- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76-81.
- Nurohim, G. S. (2021). Analisa Dan Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Mendukung Manajemen Hubungan Pelanggan. *SPEED-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 13(2).
- Muslihudin, M. (2021). Launching dan Pelatihan Penerapan Website Desa Pagelaran. *Jurnal PkM Pemberdayaan Masyarakat*, 2(3), 96-101.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Saputra, Agus. 2013. *Membangun Aplikasi Toko Online dengan PHP dan SQL Server*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Prasetyo, K., & Suharyanto, S. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Koperasi Berbasis Web Pada Koperasi Ikitama Jakarta. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 5(1), 119-126.
- Permana, N. (2019). *RANCANG BANGUN APLIKASI PEMBELAJARAN E-LEARNING BERBASIS WEBSITE (Studi kasus SMP N 1 Sedayu Bantul)* (Doctoral dissertation, University of Technology Yogyakarta).
- Nugraha, I. A., & Rosalina, V. (2022). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA METEOROLOGI BERBASIS WEB. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 9(1), 36-44.
- Saputra, Agus. 2013. *Membangun Aplikasi Toko Online dengan PHP dan SQL Server*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kristanto, Andri. 2008. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Gava Media.
- Purwanto, H. (2021). Perancangan Sistem Informasi Jadwal Pelatihan Karyawan Pt. Xyz. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 6(2), 25-46.
- Sommerville, I. (2011) *Software engineering*. Pearson.