RANCANG BANGUN STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA SISTEM PELAYANAN PERIZINAN USAHA INDUSTRI DI DPMPTSP PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Kelas Professional

Jenjang Sarjana

Oleh

MEYKA LESTARI

09031381720002

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Rancang Bangun Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Industri di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana

Oleh :

Meyka Lestari
NIM 09031381720002

Palembang, Januari 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing I,

Ali Ibrahim, S.Kom, M.T
NIP 198407212019031004

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah di uji lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Juli 2020

Tim Penguji:

I. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T

1. Ketua Penguji : Mira Afrina, M.Sc

2. Penguji 1 : Ken Ditha Tania, M.Kom

3. Penguji 11 : Pacu Putra Suarli, M.Cs

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 19781 11720006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meyka Lestari

NIM : 09031381720002

Judul Skripsi : Rancang Bangun Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Industri di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan

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, Agustus 2020

METERAI TEMPEL
212D6AHF597243889
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Meyka Lestari
NIM.09031381720002

HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Dan Berbuat Baiklah, Karena Sesungguhnya Allah Menyukai Orang - Orang Yang Berbuat Baik ”

(QS. AL-BAQARAH: 195)

Tugas Akhir ini Ku Persembahkan Kepada :

- ***Tuhan Yang Maha Esa***
- ***Kedua orang tua & Saudara adik-adikku yang kusayangi dan kucintai***
- ***Dosen pembimbing yang selalu sabar membimbingku***
- ***Dosen beserta staff admin Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Sistem Informasi***
- ***Teman-teman seperjuangan di Jurusan SI Prof 2017***
- ***Park Jihoon cserta seluruh member Wanna One, Kim Wooseok dan Lee Jinhyuk yang telah memberikan semangat lewat lagu dan konten-konten luar biasa mereka yang bisa menghibur.***

Kata Pengantar

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya penelitian dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi di fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Pada penyelesaian penulisan skripsi ini penulis dibimbing oleh banyak pihak. Pada penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
4. Bapak Ali Ibrahim, MT sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh staff Dosen dan Karyawan.
6. Kedua Orangtuaku tercinta dan juga ke tiga adikku (Wisnu, Tia dan Lala) terimakasih atas segala doa, kasih sayang yang tiada tara serta dukungan yang akan selalu menjadi inspirasi bagiku untuk terus maju dan tetap berusaha.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Sistem Informasi angkatan 2017.

Dalam penyelesaian penulisan ini masih memiliki kekurangan, baik hal isi maupun dalam penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan pada umumnya dan khususnya bagi penulis ini sendiri. Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat dan anugrah bagi kita semua. Amin

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

DPMPTS Provinsi Sumatera Selatan bertugas melakukan urusan pemerintahan dan pelayanan publik seperti membuat izin untuk industri dan perusahaan. Proses pembuatan izin saat ini membutuhkan waktu lama karena kurangnya informasi bagi perusahaan saat ingin mendaftar. Perusahaan harus mengambil formulir ke DPMPTSP dan menanyakan syarat apa yang dibutuhkan dan kembali mengirimkan dokumen ke DPMPTSP. Masalah lain yang muncul adalah tidak ada sistem yang memberikan informasi kepada DPMPTSP tentang status perizinan.

Berdasarkan permasalahan di atas, DPMPTSP membutuhkan sistem yang mampu menyederhanakan proses pembuatan izin. Perusahaan tidak perlu pergi ke kantor DPMPTSP untuk melengkapi dokumen. Ini juga membutuhkan sistem yang membantu DPMPTSP untuk memantau status izin perusahaan. Sistem yang dikembangkan dibuat dengan menggunakan metode waterfall.

Berdasarkan hasil uji coba yang telah dilakukan, sistem dapat memenuhi kebutuhan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan dalam proses pendaftaran izin, persetujuan izin, penerbitan izin, pemantauan posisi dokumen dan memberikan peringatan jika ada izin yang akan habis masa berlakunya melalui *whatsapp*.

Kata kunci : Perizinan, *Waterfall, CRM, Whatsapp*

ABSTRACT

DPMPTS South Sumatra Province is tasked with carrying out government affairs and public services such as making licenses for industry and companies. The current licensing process takes a long time due to a lack of information for companies to register. The company must take the form to DPMPTSP and ask what conditions are needed and return to send the document to DPMPTSP. Another problem that arises is that there is no system that provides information to DPMPTSP about licensing status.

Based on the above problems, DPMPTSP needs a system that can simplify the permit-making process. Companies do not need to go to the DPMPTSP office to complete documents. It also requires a system that helps DPMPTSP to monitor the status of company permits. The system developed is made using the waterfall method.

Based on the results of the trials that have been carried out, the system can meet the needs of the DPMPTSP of South Sumatra Province in the process of license registration, permit approval, license issuance, monitoring of document positions and giving warnings if there are permits that expire via WhatsApp.

Keywords: Licensing, Waterfall, CRM, Whatsapp

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERSETUJUAN iii

HALAMAN PERNYATAAN. iv

HALAMAN PERSEMBAHAN. v

KATA PENGANTAR. vi

ABSTRAK. vii

ABSTRACT. viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL. x

DAFTAR GAMBAR. xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2 Tujuan 3

1.3 Manfaat 4

1.4 Batasan Masalah 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5

2.1 Tinjauan Umum 6

2.1.1 Rancang 6

2.1.2 Bangun 6

2.1.3 Rancang Bangun 6

2.2 *Customer Relationship* 6

2.3 Definisi *Customer Relationship Managemen* 6

2.3.1 Tujuan dan Manfaat CRM 7

2.3.2 Penerapan Strategi CRM 8
2.3.3 Segmen CRM.....9
2.4 Sistem Informasi 10
2.5 Pelayanan.....11
2.6 *Whatsapp* 12
2.7 *Data Flow Diagram* (DFD).....12
2.8 *Entity Relationship Diagram* (ERD).....14
2.9 Kamus Data 14
2.10 *Personal Hypertext Preprocessor* (PHP) 15
2.11 MySQL 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 17
3.1 Objek Penelitian 17
3.2 Teknik Pengumpulan Data 17
3.2.1 Jenis Data 17
3.2.2 Sumber Data 18
3.3 Metode Pengumpulan Data 18
3.4 Metode Pengembangan Sistem.....19
3.5 Penerapan Konsep *Customer Relationship Management* (CRM).....19
3.6 Analisis Sistem.....20
3.7 Definisi Lingkup. 21
3.8 Gambar Rancang Bangun Proyek 21
3.9 Pernyataan Masalah dan Kesempatan. 22
3.9.1 Pernyataan Masalah. 22
3.9.2 Kesempatan.....23
3.10 Batasan Proyek.....23
3.10.1 *Business Constraint.*.....23

3.10.2 Technology Constraints. 24
3.10.3 Ide Solusi Tahap Awal 25
3.10.4 Ruang Lingkup Awal Pembangunan Sistem. 26
3.11 Analisis Masalah. 26
3.11.1 Analisis Proses Bisnis 27
3.11.2 Ishikawa Diagram. 27
3.12 Analisis Kebutuhan. 28
3.12.1 Kebutuhan Fungsional. 28
3.12.2 Kebutuhan Non Fungsional. 29
3.13 Perancangan Sistem. 31
3.13.1 Data Flow Diagram (DFD). 32
3.13.2 Entity Relationship Diagram (ERD). 34
3.14 Desain Tabel. 37
3.15 Rancangan Interface. 38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....45
4.1 Hasil.....45
4.2 Pembahasan.....46
4.3 Pengujian Sistem. 53
4.4 Hasil Pengujian.....54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 56
5.1 Kesimpulan 56
5.2 Saran. 56
DAFTAR PUSTAKA 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Diagram 4P.....6
Gambar 3.1 Ishikawa Diagram 27
Gambar 3.2 Ishikawa Diagram.....28
Gambar 3.3 Diagram Konteks.....31
Gambar 3.4 DFD Level 0.....33
Gambar 3.5 DFD Level 1 Proses 1.0 34
Gambar 3.6 DFD Level 1 Proses 2.0.....34
Gambar 3.7 DFD Level 1 Proses 2.1.....35
Gambar 3.8 DFD Level 1 Proses 3.0.....36
Gambar 3.9 Entity Relationship Diagram.....36
Gambar3.10 Halaman Login Admin 40
Gambar 3.11 Halaman Menu Administrator.....40
Gambar 3.12 Halaman Daftar Perizinan yang harus di Konfirmasi.....41
Gambar 3.13 Halaman Data Pengingat.....41
Gambar 3.14 Halaman Laporan Perizinan.....42
Gambar 3.15 Halaman Login Pemohon.....42
Gambar 3.16 Halaman Register Pemohon.....43
Gambar 3.17 Halaman Daftar Perizinan.....43
Gambar 3.18 Halaman Data Pemohon.....44
Gambar 4.1 Halaman *Login* *46*
Gambar 4.2 Halaman Home untuk Admin.....47
Gambar 4.3 Halaman Halaman Daftar Perizinan yang harus di Konfirmasi.....*47*
Gambar 4.4 Halaman Data Pengingat.....48
Gambar 4.5 Halaman Laporan Perizinan.....48
Gambar 4.6 Halaman Login untuk user.....49
Gambar 4.7 Halaman Registrasi untuk user.....50

Gambar 4.8 Halaman Home untuk user.....51
Gambar 4.9 Halaman Daftar Perizinan.....51
Gambar 4.10 Halaman Download Hasil Surat Pernyataan 52
Gambar 4.11 Halaman Permohonan yang sudah di verifikasi..... 52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Sebuah konsep pemerintah dapat berkomunikasi serta menyalurkan informasi dan pelayanan kepada masyarakat melalui penggunaan internet disebut *e- government*. *E-government* memanfaatkan ICT (*Information dan Communication Technology*) untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan (Nurhadryani 2009). Efisiensi terdiri 2 elemen yaitu waktu dan biaya (Tjahjono 2009). Peningkatan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat (*customer*) dapat diterapkan pada *electronic Customer Relationship Management* (e-CRM). Efisiensi waktu sebagai proses peningkatan kecepatan melalui standarisasi, digitalisasi dan otomasi. Efisiensi biaya terdiri atas biaya yang sulit untuk diukur (*intangible cost*) dan biaya yang bisa diukur (*tangible cost*). *Intangible cost* contohnya adalah penurunan moral serta berkurangnya sosialisasi dari dampak penggunaan ICT. *Tangible cost* contohnya adalah biaya *hardware*, *software*, dan layanan telekomunikasi (Tjahjono 2009).

Customer Relationship Management (CRM) didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktifitas sistematik yang terkelola sebagai usaha untuk semakin memahami, menarik perhatian, dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang menguntungkan (*Most Profitable Customer*) demi mencapai pertumbuhan

perusahaan yang sehat (Wellis 2004). Strategi CRM akan membantu proses peningkatan kualitas pelayanan terhadap *customer* (pelanggan) sehingga kepuasan pelanggan diharapkan dapat tercapai.

Salah satu pelayanan yang ada di Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan adalah pemberian Surat Izin Usaha Industri. Setiap orang yang ingin mendirikan suatu usaha industri harus memiliki izin terkait dan harus diperpanjang dalam jangka waktu tertentu. Namun ada saja oknum yang tidak melakukan perpanjangan dokumen perizinan dengan tepat waktu, sehingga mengakibatkan usahanya ilegal.

Proses pembuatan izin saat ini pihak perusahaan harus mengambil formulir pada Badan Penanaman dan Pelayan Terpadu Satu Pintu dan menanyakan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pembuatan izin usaha berdasarkan bentuk perusahaan yang akan didirikan. Setelah mendapatkan formulir perwakilan perusahaan harus mengisi dan melengkapi syarat-syarat yang harus dipenuhi seperti dokumen-dokumen atau identitas pembuat usaha. Selain itu juga perusahaan kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai status dari proses pembuatan izin usaha, selama ini perusahaan hanya menunggu informasi melalui DPMPTSP atau datang langsung untuk megetahui status pembuatan izin usaha hal ini tentunya akan mengurangi pelayanan terhadap perusahaan.

Oleh karena itu, dibutuhkan jembatan informasi antara Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan dan pemohon perizinan. *Website* merupakan salah satu sistem informasi yang biasa digunakan oleh kantor/perusahaan untuk memberikan informasi kepada pelanggannya. Selain melalui *website*, salah satu produk

teknologi informasi adalah telekomunikasi menggunakan perangkat telpon seluler. Sekarang telah banyak media komunikasi yang ada seperti *WhatsApp, Line, KakaoTalk, WeChat* dan lainnya, akan tetapi masyarakat lebih banyak menggunakan *WhatApp* dikarenakan aplikasinya yang simple dan terkoneksi ke nomor hp langsung.

Melihat masalah yang ada, penulis tertarik untuk merancang dan membangun suatu sistem informasi dan komunikasi pada pelayanan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengangkat penelitian dengan judul "**Rancang Bangun Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Industri di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan"** dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, pengolahan *database MySQL* sehingga diharapkan Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis sistem pelayanan yang ada di Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.
2. Merancang sistem informasi pelayanan di Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.
3. Membangun sistem informasi pelayanan di Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Pemohon mengetahui syarat melakukan pendaftaran surat izin melalui web tanpa harus mendatangi DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan terlebih dahulu.
2. Pemohon mendapatkan pemberitahuan waktu pengambilan surat izin melalui media komunikasi *Whatsapp* .
3. Dengan perangkat lunak ini, pemohon layanan perizinan dapat dengan mudah mengakses semua informasi perizinan, karena dapat diakses dimanapun, kapanpun tanpa terbatas dengan ruang dan waktu.

1.4 Batasan Masalah

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

1. Penelitian dilakukan di Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Ruang lingkup data CRM hanya mencakup pelayanan pada perizinan Izin Usaha Industri
3. Pemberitahuan jadwal pengambilan surat izin hanya akan diterima oleh pemohon melalui media komunikasi *Whatsapp*

DAFTAR PUSTAKA

Greenberg, P. 2010. Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition McGraw-Hill.

Kusuma, Debbi. 2010. *4 Manfaat Utama dari Customer Relationship Management System*. Journal of Management. 1(3): 46-49.

Ladjamudin, Al Bahra. 2013. *Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Madcoms. 2010. *Kupas Tuntas Adobe Dreamweaver CS5 dengan Pemrograman PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Andi.

Sukamto, Rosa dan Shalahuddin. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika Bandung.

Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Tunggal, Amin Widjaja. 2007. Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM) Jakarta : Harvindo.

Wang, Fan, dkk. 2010. The Application of Customer Relationship Management in Investment Banks. School of Economics and Management, Changchun University of Science and Technology: China