

SKRIPSI

**PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
CV. KARYA AKBAR MUSIK BERBASIS WEB DENGAN METODE
*USER CENTERED DESIGN***



Oleh

Yoga Hadi Saputra 09031481619028

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

AGUSTUS 2021

LEMBAR PENGESAHAN

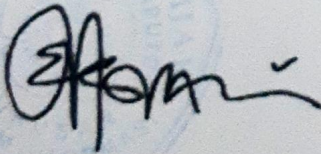
PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA CV.
KARYA AKBAR MUSIK BERBASIS WEB DENGAN METODE *USER CENTERED*
DESIGN

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana

Oleh

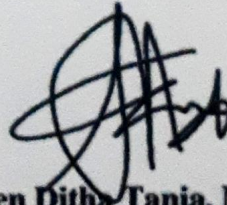
Yoga Hadi Saputra
NIM. 09031481619028

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

Palembang, Agustus 2021
Pembimbing,



Ken Ditha Tania, M.Kom.
NIP. 198507182012122003

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Diuji dan Lulus pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 12 Juni 2021

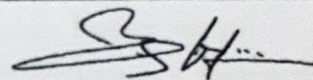
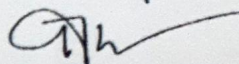
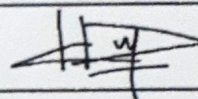
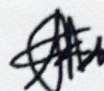
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom.

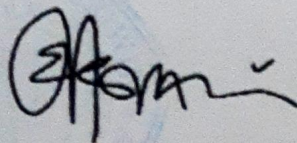
2. Ketua Penguji : Ali Ibrahim, M.T.

3. Penguji I : Jaidan Jauhari, M.T.

4. Penguji II : Yadi Utama, M.Kom.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yoga Hadi Saputra
NIM : 09031481619028
Prodi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Perancangan *Customer Relationship Management* Pada CV. Karya Akbar Musik Berbasis Web Dengan Metode *User Centered Design*

Hasil Pengecekan *software iThenticate/Turnitin* : 19%

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 27 April 2021



Yoga Hadi Saputra
NIM. 09031481619028

MOTTO

" Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah."

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

" Mulailah dari mana kau berada. Gunakan apa yang kau punya. Lakukan apa yang kau bisa."

(Arthur Ashe)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA CV. KARYA AKBAR MUSIK BERBASIS WEB DENGAN METODE *USER CENTERED DESIGN*”**.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua Orangtua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moral maupun materil.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Rosa Indah, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi selama masa kuliah.
5. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran, masukan serta pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. dan Bapak Yadi Utama, M.Kom. selaku Dosen Penguji terima kasih atas kritik dan sarannya.

7. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Teruntuk Farah Nabila Salsabil yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Pemilik dan karyawan Toko Akbar Musik.
10. Sahabat-sahabat saya yang membantu dan memberi semangat.
11. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Profesional 2016.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari akan banyaknya kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar dimasa-masa yang akan datang bisa lebih baik lagi .

Palembang, Agustus 2021

Penulis

**PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA CV. AKBAR MUSIK
BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN**

Oleh

Yoga Hadi Saputra 09031481619028

ABSTRAK

Dengan semakin praktisnya cara hidup masyarakat yang menuntut segala sesuatunya dapat dilakukan dengan cepat dan mudah maka peningkatan kualitas pelayanan di segala jenis usaha seperti dibidang penjualan menjadi hal yang mutlak dilakukan. Saat ini masih banyak perusahaan yang belum mengikuti perkembangan teknologi pada saat ini. Salah satunya CV. Akbar Musik. Sistem pelayanan kebutuhan konsumen belum dikatakan nyaman dan cepat serta proses pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Selama ini untuk melakukan pemesanan gitar kustom, pelanggan masih harus datang langsung ke toko dan mengisi form pemesanan secara manual. Selain itu pemasaran masih menggunakan media iklan konvensional yang menyebabkan meningkatnya biaya operasional yang seharusnya bisa diminimalisir. Proses pendataan, pengarsipan dan keamanan data juga masih mengandalkan sebuah buku atau catatan kertas saja dan tidak terorganisir dengan baik. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan teknologi yang ada pada era ini akan memberikan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk menarik pelanggan. Laporan tugas akhir ini akan menguraikan pembuatan perangkat lunak dengan menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* yang merupakan filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Dengan metode ini dapat diperoleh hasil berupa terwujudnya sebuah Aplikasi *Customer Relationship Management* untuk mempermudah, mempercepat dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, User Centered Design, Gitar Kustom*

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DESIGN AT CV. AKBAR MUSIK
WEB-BASED BY USING USER CENTERED DESIGN METODE**

By

Yoga Hadi Saputra 09031481619028

ABSTRACT

People's lifestyle which demands everything that can be done quickly and easily is now increasingly practical then service improvement in all kind of business such as sales sector is must to do. Nowadays there are still many companies that have not kept up with technological developments. One of them is CV. Akbar Musik. Customer service system is not too fast and not too comfortable and the service process that provided is still not optimal. So far, customers still have to come to the store and fill out the order form manually to order a custom guitar. Furthermore, marketing still uses conventional advertising media which causes increased operating costs which should have been minimized. The process of data collection, archiving and data security is also still relies on a book or paper record and is not well organized. Therefore, utilizing existing technology in this era will provide the facilities offered by the company to attract customers. This final project report will describe the making of software using the User Centered Design (UCD) method, which is a philosophy design that places the user at the center of the system development process. By using this method, a Customer Relationship Management application can be obtained which can simplify, accelerate and optimize the quality of customer service.

Keyword : *Customer Relationship Management, User Centered Design, Custom Guitar*

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.1.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.1.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.1.3 Komponen <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.1.4 Tahapan–Tahapan CRM.....	8
2.2 Profil Akbar Musik.....	8
2.3 <i>User Centered Design (UCD)</i>	9
2.3.1 Prinsip <i>User Centered Design (UCD)</i>	10
2.3.2 Aturan Dalam <i>User Centered Design (UCD)</i>	11
2.3.3 Perbandingan <i>User Centered Design</i> dengan metode lain.....	12
2.4 <i>Website</i>	13
2.5 <i>PHP:Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	13
2.6 <i>MySQL</i>	14
2.7 <i>Entity Relations Diagram (ERD)</i>	15
2.8 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	16

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Objek Penelitian.....	18

3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.2.1 Jenis Data	18
3.2.2 Sumber Data	18
3.2.3 Pengumpulan Data	18
3.3 Metode Pengembangan Sistem.....	20
3.4 Desain Penelitian	23
3.5 Penerapan Teori UCD Pada Website Akbar Musik	25
BAB IV	
ANALISIS SISTEM.....	27
4.1 Definisi Lingkup (<i>Scope Definition</i>)	27
4.1.1 Tujuan Pengembangan Sistem	28
4.1.2 Konsep Pengembangan Sistem	29
4.1.3 Pernyataan Masalah dan Kesempatan	30
4.1.3.1 Pernyataan Masalah	30
4.1.3.2 Kesempatan (<i>Opportunities</i>).....	31
4.1.3.3 Tabel Pernyataan Masalah	31
4.1.4 Hambatan Pengembangan Sistem	33
4.1.4.1 <i>Business Constraints</i>	33
4.1.4.2 <i>Technology Constraints</i>	34
4.1.5 Studi Kelayakan	34
4.1.5.1 Aspek Ekonomis dan Bisnis	34
4.1.5.2 Aspek Teknologi	35
4.1.6 Ide Solusi Tahap Awal	35
4.1.7 Ruang Lingkup Proyek.....	35
4.2 Analisa Masalah.....	36
4.2.1 Domain Permasalahan.....	36
4.2.2 Analisis Masalah dan Kesempatan.....	38
4.2.2.1 Ishikawa Diagram	38
4.2.3 Analisa Proses Bisnis	42
4.2.4 <i>Cause Effect Analysis and System Improvement Objective</i>	43

4.3 <i>Requirement Definition</i> (Definisi Kebutuhan).....	49
4.3.1 Kebutuhan Fungsional.....	49
4.3.2 Kebutuhan Nonfungsional.....	50
4.3.3 Klasifikasi Kebutuhan	52
4.3.3.1 Kebutuhan Sistem	52
4.3.3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	53
4.3.4 Analisa Keputusan (<i>Decision Analysis</i>)	55
4.3.5 Identifikasi Solusi Kandidat	56
4.3.6 Analisis Solusi Kandidat	59
4.3.7 Perbandingan Solusi Kandidat	60
4.3.8 Rekomendasi Solusi Kandidat.....	62
4.4 <i>System and Software Design</i> (Desain Sistem dan Perangkat Lunak).....	63
4.4.1 Desain Proses Bisnis	63
4.4.2 Proses Pemesanan.....	63
4.4.3 Perancangan Logika (<i>Logical Design</i>)	64
4.4.3.1 Pemodelan Proses (<i>Data Flow Diagram</i>)	65
4.4.4 Pemodelan Data (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	73
4.5 <i>Implementation and Unit Testing</i> (Implementasi dan Pengujian Unit)	75
4.5.1 Skema <i>Database</i>	75
4.5.2 <i>Data Definition Language</i>	76
4.5.3 Desain Antarmuka (<i>User Interface</i>)	83
4.5.3.1 Rancangan Tampilan Halaman Utama	83
4.5.3.2 Rancangan Tampilan Halaman Login	84
4.5.3.3 Rancangan Tampilan Halaman Register.....	85
4.5.3.4 Rancangan Tampilan Halaman Daftar Produk	86
4.5.3.5 Rancangan Tampilan Halaman Pemesanan Custom.....	87
4.5.3.6 Rancangan Tampilan Halaman Riwayat Transaksi	88
4.5.3.7 Rancangan Tampilan Halaman Forum	89
4.5.3.8 Rancangan Tampilan Halaman Admin	90
4.5.3.9 Rancangan Tampilan Halaman Owner	91
4.6 <i>Integration and System Testing</i> (Integrasi dan Pengujian Sistem)	92

4.6.1 Hasil Uji Coba.....	93
4.6.1.1 Halaman Pelanggan Area.....	96
4.6.1.2 Halaman Pemesanan Custom.....	97
4.6.1.3 Halaman Daftar Produk	98
4.6.1.4 Halaman Keranjang Beli.....	99
4.6.1.5 Halaman Riwayat Transaksi	100
4.6.1.6 Halaman Forum	101
4.7 Operation dan Maintenance (Operasi dan Pemeliharaan)	102
4.7.1 Pengoperasian.....	102
4.7.2 Pemeliharaan	103
BAB V	
HASIL DAN PEMBAHASAN	104
5.1 Hasil.....	104
5.2 Pembahasan	104
5.2.1 Halaman Home.....	104
5.2.2 Halaman Tentang Kami.....	105
5.2.3 Halaman Daftar Produk.....	106
5.2.4 Halaman Review Pelanggan.....	107
5.2.5 Halaman Login	108
5.2.6 Halaman Registrasi.....	109
5.2.7 Halaman Pemesanan Custom	110
5.2.8 Halaman Keranjang Beli	111
5.2.9 Halaman Riwayat Transaksi.....	112
5.2.10 Halaman Forum.....	113
5.2.11 Halaman Beranda Admin	114
5.2.12 Halaman Part – Komponen	115
5.2.13 Halaman Service.....	116
5.2.14 Halaman Daftar Pesanan	117
5.2.15 Halaman Forum Admin.....	118
5.2.16 Halaman Beranda Owner	119

5.2.17 Halaman Laporan Pelangga.....	120
5.2.18 Halaman Laporan Pemesanan	121
5.2.19 Halaman Laporan Service	122
BAB VI	
KESIMPULAN DAN SARAN	123
6.1. Kesimpulan	123
6.2. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Metode	13
Tabel 2.2 Simbol ERD	16
Tabel 2.3 Simbol DFD	17
Tabel 4.1 Business Goal dan Project Goal.....	29
Tabel 4.2 Pernyataan Masalah	32
Tabel 4.3 Causes Effect Analysis And System Improvement Objective.....	43
Tabel 4.4 Klasifikasi Kebutuhan Non Fungsional Berdasarkan Kategori	50
Tabel 4.5 Kebutuhan Sistem	52
Tabel 4.6 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	53
Tabel 4.7 Kandidat Sistem Matriks.....	56
Tabel 4.8 Analisa Kelayakan Matriks.....	60
Tabel 4.9 Teknik Pengujian Blackbox	93
Tabel 4.10 Test Case Halaman Pelanggan Area	96
Tabel 4.11 Test Case Halaman Pemesanan Custom	97
Tabel 4.12 Test Case Halaman Daftar Produk.....	98
Tabel 4.13 Test Case Halaman Keranjang Beli	99
Tabel 4.14 Test Case Riwayat Transaksi	100
Tabel 4.15 Test Case Forum	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode User Centered Design	9
Gambar 3.1 Model Waterfall	21
Gambar 3.2 Desain Penelitian.....	25
Gambar 3.3 Desain Antar Muka Website	26
Gambar 4.1 Ishikawa Diagram Masih Tingginya Biaya Dalam Operasional.....	39
Gambar 4.2 Ishikawa Diagram Pemasaran Masih Dilakukan Secara Manual....	40
Gambar 4.3 Ishikawa Diagram Pelanggan Harus Datang Langsung Ke Toko...41	
Gambar 4.4 Ishikawa Diagram Review Dari Pelanggan Yang Diberikan.....	41
Gambar 4.5 Diagram Konteks Sistem Yang Diusulkan.....	66
Gambar 4.6 Diagram DFD Level 1 Yang Diusulkan.....	67
Gambar 4.7 Diagram DFD Level 1 Proses 1 Login.....	69
Gambar 4.8 Diagram DFD Level 1 Proses 2 Part.....	70
Gambar 4.9 Diagram DFD Level 1 Proses 3 Registrasi	70
Gambar 4.10 Diagram DFD Level 1 Proses 4 Pemesanan	71
Gambar 4.11 Diagram DFD Level 1 Proses 5 Service	72
Gambar 4.12 Diagram DFD Level 1 Proses 6 Forum.....	73
Gambar 4.13 Entity Relationship Diagram (ERD)	74
Gambar 4.14 Skema Database	76
Gambar 4.15 Rancangan Tampilan Halaman Utama.....	83
Gambar 4.16 Rancangan Tampilan Login	84
Gambar 4.17 Rancangan Tampilan Register	85
Gambar 4.18 Rancangan Tampilan Daftar Produk.....	86
Gambar 4.19 Rancangan Tampilan Pemesanan Custom	87

Gambar 4.20 Rancangan Tampilan Riwayat Transaksi.....	88
Gambar 4.21 Rancangan Tampilan Forum.....	89
Gambar 4.22 Rancangan Tampilan Admin.....	90
Gambar 4.23 Rancangan Tampilan Owner.....	91
Gambar 5.1 Halaman Home.....	104
Gambar 5.2 Halaman Tentang Kami	105
Gambar 5.3 Halaman Daftar Produk.....	106
Gambar 5.4 Halaman Review Pelanggan.....	107
Gambar 5.5 Halaman Login.....	108
Gambar 5.6 Halaman Registrasi	109
Gambar 5.7 Halaman Pemesanan Custom.....	110
Gambar 5.8 Halaman Keranjang Beli	111
Gambar 5.9 Halaman Riwayat Transaksi	112
Gambar 5.10 Halaman Forum.....	113
Gambar 5.11 Halaman Beranda Admin.....	114
Gambar 5.12 Halaman Part-Komponen.....	115
Gambar 5.13 Halaman Service	116
Gambar 5.14 Halaman Daftar Pesanan	117
Gambar 5.15 Halaman Forum Admin.....	118
Gambar 5.16 Halaman Beranda Owner	119
Gambar 5.17 Halaman Laporan Pelanggan	120
Gambar 5.18 Halaman Laporan Pemesanan.....	121
Gambar 5.19 Halaman Laporan Service.....	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Komprehensif

Lampiran 2 Kartu Konsultasi

Lampiran 3 Hasil Bebas Plagiat

Lampiran 4 Source Code

Lampiran 5 Form Revisi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Customer Relationship Management (CRM) menjadi istilah yang pada beberapa tahun terakhir semakin populer. Ditambah dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin merambah berbagai aplikasi bisnis, CRM menjadi salah satu proses bisnis yang kini banyak diperbincangkan. CRM merupakan strategi komprehensif dari perusahaan agar setiap proses dari daur ulang hidup pelanggan itu dapat dimanfaatkan dengan optimal. Pernyataan bahwa pelanggan adalah raja memanglah benar, tetapi perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan, karena pada kenyataannya tidak semua pelanggan memberikan keuntungan maksimal kepada perusahaan.

Di era globalisasi yang berbasis IT seperti sekarang ini, banyak perusahaan yang menggunakan berbagai sarana dalam usahanya untuk meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM). Secara khusus mereka berusaha memberikan layanan yang sifatnya personal sehingga dapat memberikan kepuasan yang tinggi pada pelanggannya. Untuk dapat meningkatkan CRM, perusahaan tidak segan melakukan investasi yang cukup mahal dan teknologi canggih yang mampu memberikan layanan yang maksimal bagi pelanggan.

Akbar Musik adalah sebuah toko yang bergerak pada sektor perdagangan khususnya dalam bidang perakitan dan pembuatan gitar kustom yang telah berdiri

pada tahun 2013. Toko Akbar Musik terletak di Jalan Pipa Reja, Pipa Jaya, Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128, Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik toko Akbar Musik, sejak tahun 2016 perakitan gitar di Akbar Musik semakin meningkat, hal ini dikarenakan makin banyaknya minat masyarakat terhadap gitar buatan lokal, terutama para gitaris untuk membuat gitar yang relatif murah dibandingkan dengan harga yang ada di pabrik ataupun merk gitar yang di ekspor dari luar negeri. Namun, memilih gitar yang tepat sesuai kebutuhan dan anggaran keuangannya bukan hal yang mudah. Banyaknya pilihan yang tersedia di pasaran mengakibatkan calon pelanggan bingung dalam memilih gitar yang ada dan juga akan memakan cukup banyak waktu jika calon pelanggan harus datang ke toko untuk melakukan pemesanan gitar kustom.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan berbagai cara digunakan pemilik Akbar Musik demi memenuhi permintaan pasar alat musik terutama gitar kustom, seperti memberikan katalog spesifikasi dalam bentuk cetakan maupun *blog* dan memberikan layanan pemesanan via email. Akan tetapi masih saja ada kendala seperti lamanya waktu dalam mencari dan menelusuri katalog yang tersedia, informasi yang kurang lengkap dan sering terjadi miskomunikasi antara konsumen dan toko. Hal ini tentu saja tidak praktis dan cukup merepotkan untuk melakukan pemesanan gitar kustom sesuai kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan dan pemasaran terhadap konsumen mempunyai pengaruh yang dominan dalam kegiatan usaha atau perusahaan. Apabila pelayanan terhadap konsumen tidak dilaksanakan dengan baik, akan mengakibatkan kepercayaan

konsumen terhadap perusahaan akan berkurang dan konsumen akan berusaha mencari perusahaan yang lain yang memberikan pelayanan yang lebih memuaskan untuk pelanggan. Untuk membangun kualitas pelayanan dan pemasaran yang baik maka perlu adanya strategi bisnis yang dilakukan oleh bagian pemasaran gitar kustom yang dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management* (CRM).

Customer Relationship Management atau lebih dikenal sebagai CRM merupakan sebuah fungsi terintegrasi yang menunjang sebuah perusahaan dalam bidang pemasaran, penjualan, dan pelayanan, yang dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya nilai kepuasan pelanggan maka angka penjualan perusahaan akan mengalami peningkatan (Kurniawan, 2013). Dengan adanya CRM juga dapat membantu perusahaan dalam mengatur strategi bisnis dalam persaingan sehingga perusahaan dapat maju ke tahap yang lebih baik dalam hal pelayanan pemesanan barang secara *online*. *User Centered Design* (UCD) merupakan salah satu metode CRM yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

User Centered Design (UCD) merupakan filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Pendekatan UCD telah didukung berbagai teknik, metoda, tools, prosedur, dan proses yang membantu perancangan sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna. Sasaran UCD adalah lebih dari sekedar membuat produk yang berguna (Kurniawan, 2013).

Dengan memadukan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dan menggunakan *User Centered Design* (UCD) sebagai metodenya, penelitian ini

berguna untuk membantu dalam menciptakan sebuah sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis CRM dan membangun pusat informasi pelayanan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menyusun Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “**PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA CV. KARYA AKBAR MUSIK BERBASIS WEB DENGAN METODE *USER CENTERED DESIGN*”.**

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan informasi tentang spesifikasi gitar kustom secara online yang dapat membantu pelanggan dalam mengetahui informasi yang dibutuhkan.
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik dalam proses pembuatan gitar kustom agar dapat mempertahankan pelanggan lama.
3. Meningkatkan pemasaran gitar kustom menjadi lebih luas agar dapat mendapatkan pelanggan baru.
4. Membantu pihak perusahaan dan *customer* agar proses pemesanan dapat berjalan dengan cepat dan praktis.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai media promosi dan pemasaran produk. Dengan adanya sistem berbasis *online* jaringan pasar dapat diperluas dan menjangkau seluruh Indonesia.
2. Membangun sebuah sistem yang terkomputerisasi dalam mengelola kegiatan *customer* dengan Akbar Musik baik itu berupa mengakses informasi, memberikan ulasan produk serta kritik dan saran.
3. Meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara melibatkan langsung calon pengguna dalam pembangunan antarmuka aplikasi.

1.4 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Metode yang digunakan yaitu *User Centered Design*.
2. Website Akbar Musik dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *database MySQL*

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Edwar. (2016, Desember). *Metode User Centered Design Dalam Membangun Aplikasi Layanan Manajerial di Perguruan Tinggi*. Jurnal SATIN – Sains dan Teknologi Informasi, Vol 2, No 2.
- Andriyani., Gea, Siyoperman. (2016, Desember). *Sistem Monitoring Peralatan Bengkel Menggunakan Metode Waterfall Dengan MVC Codeigniter*. Jurnal Sains & Teknologi, Vol 11, No 3.
- Kundre, Albertus Januari., Wisnubadhra, Irya., & Suselo, Thomas. (2013). Penerapan Customer Relationship Management dengan Dukungan Teknologi Informasi pada PO. Chelsy. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia STMIK AMIKOM 2013*. Yogyakarta: Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya.
- Kurniawan, A. (2013). *Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer. Semarang: Jurusan Teknik Informatika.
- Lionggo, Daniel. (2013). *Analisis Pengaruh CRM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt.Tata Kreasi Megah*. Skripsi. Universitas Bina Nusantara. Jakarta.
- Prayitno, Agus., Safitri, Yulia. (2015). *Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan*

Digital Berbasis Website Untuk Para Penulis. IJSE Vol 1, No 1.

Rachmawati, Anindya Gita. (2016, April). *Customer Relationship Management (CRM) dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Metamorf Sidoarjo*. Jurnal MEBIS Vol 1, No 1.

Rinaldi. (2014). *Analisa Dan Perancangan Rekrutmen Karyawan Secara Online Pada Pt. Valdo Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Pekanbaru.

Saefullah, Asep., Nurhidayah, Indra. (2013, Februari). *Aplikasi Pembayaran Sewa Studio Musik 99 Berbasis Web*. CSRID Journal, Vol 5, No 1.

Santoso, W. (2013, Agustus). *Customer Relationship Management (CRM)*. Jurnal JIBEKA Vol 7, No 2.

Sofyan, Andre Pratama. (2015). *Aplikasi Teknologi Fingerprint dengan Metode Biometric Minutiae*. Skripsi. Universitas Widyatama. Bandung.

Suyoso, S. (2014). *Rancang Bangun Sistem Informasi Pencatatan Data Siswa PraKerIn Pada Labkom Stikom Surabaya*. Skripsi. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Surabaya.