

# SKRIPSI

PENERAPAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT(CRM) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN  
DENGAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC PADA FITNES CENTRE DAN  
SWIMMINGPOOL ARYADUTA PALEMBANG  
(STUDI KASUS: HOTEL ARYADUTA)



Oleh

REKHA AFRILIA

09031381419095

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

JULI 2018

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT(CRM) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN  
DENGAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC PADA FITNES CENTRE DAN  
SWIMMINGPOOL ARYADUTA PALEMBANG  
(STUDI KASUS: HOTEL ARYADUTA)

Program Studi Sistem Informasi Bilingual  
Jenjang Sarjana

Oleh

Rekha Afrilia  
NIM 09031381419095

Palembang, Juli 2018  
Pembimbing II

Pembimbing I,



Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.  
NIP.198407212010031201



Ahmad Rifai, S.T., M.T.  
NIP. 197910202010121003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 28 Juli 2018

Tim Penguji :

1. Ketua Penguji : Ari Wedhasmara, M.TI.
2. Pembimbing I : Ali Ibrahim, M.T.
3. Pembimbing II : Ahmad Rifai, M.T.
4. Anggota I : Fathoni, MMSI.
5. Anggota II : Dwi Rosa Indah, M.T.



Handwritten signatures of the examiners, including the name 'Dwi Rosa Indah' at the bottom.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP. 197811172006042001

MOTTO

*"No Gain Without Pain To Made You Classy".*

*(Rekha Afrilia)*

*Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :*

- *Allah SWT*
- *Kedua orang tua dan seluruh keluarga*
- *Dosen Pembimbing dan Penguji*
- *Dosen-dosen jurusan Sistem Informasi*
- *Sahabat-sahabat saya*
- *Teman Seperjuangan Sistem Informasi 2014*
- *Almamaterku*

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rekha Afrilia  
NIM : 09031381419095  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM ) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Dengan Metode Framework Of Dynamic Pada Fitnes Centre Dan Swimming Pool Aryaduta Palembang

Hasil Pengecekan *iThenticate/Turnitin* : 5%

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.

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



Palembang, Juli 2018



Rekha Afrilia  
NIM.09031381419095

PENERAPAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT(CRM)* DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN  
DENGAN METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC* PADA *FITNES CENTRE* DAN  
*SWIMMINGPOOL* ARYADUTA PALEMBANG  
(STUDI KASUS: HOTEL ARYADUTA)

Oleh

Rekha Afrilia

09031381419095

ABSTRAK

Dalam bisnis perhotelan persaingan semakin tinggi, dengan terus berkembangnya angka hotel baru di Indonesia khususnya kota Palembang. Pihak hotel harus mencari solusi untuk terus mengembangkan kualitas pelayanannya agar dapat terus bersaing di dunia bisnis. Dalam fasilitas hotel khususnya bagian kebugaran, fasilitas hotel ini akan semakin canggih dan modern. Untuk mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pelanggan, pihak hotel harus terus memberikan inovasi terbaru kualitas pelayanan yang baik. Namun selain itu juga untuk meningkatkan jumlah pelanggan harus menggunakan cara yang lebih baik dari sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem *informasi Customer Relationship Management* dengan metode *Framework Of Dynamic* pada *fitness centre* dan *swimmingpool* Aryaduta Hotel Palembang. Kehadiran *Customer Relationship Management (CRM)* bertujuan untuk mempermudah peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi berbasis *web*.

Kata kunci: *CRM, Framework of Dynamic, W*

**APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP INFORMATION SYSTEM  
MANAGEMENT (CRM) IN EFFORTS TO IMPROVE SERVICE  
BY USING FRAMEWORK OF DYNAMIC METHODS ON CENTER FITNES  
AND ARIMADING PRIME ARMADINGA PALEMBANG  
(CASE STUDY: ARYADUTA HOTEL)**

**By**

**Rekha Afrilia      09031381419095**

**ABSTRACT**

*In the hospitality business competition is increasingly high, with the growing number of new hotels in Indonesia, especially the city of Palembang. The hotel should find a solution to continue to develop the quality of service in order to continue to compete in the business world. In the hotel facilities especially the fitness section, the facilities of this hotel will be more sophisticated and modern. In order to retain customers and get customers, the hotel should continue to provide the latest innovation of good service quality. But in addition to increasing the number of customers must use a better way than ever. This study aims to build customer relationship management information system with Framework Of Dynamic method at the fitness center and swimmingpool Aryaduta Hotel Palembang. The presence of Customer Relationship Management (CRM) aims to facilitate the improvement of services by utilizing web-based technology. With such a range to increase customers will be increasingly.*

**Keywords:** *CRM, Framework of Dynamic, Web*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "PENERAPAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DENGAN METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC* PADA *FITNES CENTRE* DAN *SWIMMINGPOOL* ARYADUTA PALEMBANG (STUDI KASUS: HOTEL ARYADUTA)". Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan dukungan penuh, maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah membimbing dan menuntun saya di setiap langkah proses pengerjaan skripsi ini. Tanpa bimbingan dari-Nya saya merasa tidak akan mampu melewati segala tantangan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
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 Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Pembimbing II dalam pembuatan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI., Bapak Fathoni, MMSI., dan Dwi Rosa Indah, M.T. selaku dosen penguji yang telah membantu penulis dalam menyempurnakan tugas akhir.
6. Seluruh Dosen Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Kedua Orang Tua saya Dan Almarhum adik saya yang telah memberikan limpahan kasih sayang, doa, motivasi dan semangat yang tiada putus selama ini.
8. Mbak Rifka selaku Administrasi Jurusan Sistem Informasi.



9. Untuk orang yang selalu membantu saya dan menemani setiap langkah saya Arga Bayu.
10. Sahabat saya Asisti Muthmainnah dan Febby Morga yang selalu memberikan semangat dan motivasi tanpa henti demi menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya angkatan 2014.

Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga berharap laporan tugas akhir ini dapat memberi manfaat kepada orang banyak.

Palembang, Juli  
2018

Rekha Afrilia

NIM.09031381419095

## DAFTAR ISI

<b>Halaman</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	3
1.3 Manfaat.....	3
1.4 Rumusan Permasalahan.....	4
1.5 Batasan Permasalahan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	5
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>CRM</i> .....	6
2.1.2 Tujuan dan Manfaat <i>CRM</i> .....	7
2.1.3 Komponen <i>CRM</i> .....	9
2.1.4 Tahapan <i>CRM</i> .....	9
2.2 Sistem Informasi .....	10
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	12

2.2.3 Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.4 Langkah Penting Peningkatan Strategi <i>CRM</i> .....	14
2.2.5 Pelanggan .....	14
2.3 <i>Framework Of Dynamic</i> .....	17
2.4 <i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i> .....	18
2.5 Data Flow Diagram (DFD) .....	19
2.5.1 Entity Relationship Diagram (ERD) .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.2.1 Jenis Data .....	26
3.2.2 Sumber Data .....	26
3.2.3 Deskripsi Data .....	27
3.3 Pernyataan Masalah.....	27
3.4 Metode Pengembangan Sistem.....	27
3.5 Metode Analisis.....	32
3.5.1 <i>Framework Of Dynamic</i> .....	32
3.5.2 <i>Opportunity</i> .....	40
3.5.3 Tabel Pernyataan Masalah .....	41
3.5.4 Keterbatasan Proyek ( <i>Project Constraint</i> ) .....	44
3.5.4.1 <i>Business Constraints</i> .....	44
3.5.4.2 <i>Technology Constraints</i> .....	44
3.5.5 Studi Kelayakan.....	45
3.5.5.1Aspek Kelayakan Ekonomi dan Bisnis.....	45

3.5.5.2 Aspek Teknologi.....	45
3.5.6 Ide Solusi Tahap Awal .....	45
3.5.7 Ruang Lingkup Awal Proyek.....	46
3.6 Analisis Masalah ( <i>Problem Analysis</i> ).....	47
3.6.1 Domain Permasalahan.....	47
3.6.2 Analisis Masalah dan Peluang.....	49
3.7 <i>Cause-Effect Analysis &amp; System Improvement Objective</i> .....	49
3.8 Tahapan Analisis Kebutuhan.....	54
3.8.1 Kebutuhan Fungsional .....	54
3.8.2 Kebutuhan Non Fungsional .....	55
3.8.3 Kebutuhan Sistem dan Perangkat Lunak	
3.8.3.1 Kebutuhan Sistem .....	60
3.8.3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak .....	61
3.9 Tahap Desain sistem / Perancangan Logical .....	63
3.9.1 Data Flow Diagram (DFD) .....	64
3.9.2 Entity Relationship Diagram (ERD) .....	69
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil .....	70
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Halaman Pelanggan .....	71
4.2.1.1 Halaman <i>Home</i> .....	71
4.2.1.2 Halaman Daftar dan <i>Login</i> .....	73
4.2.1.3 Halaman Berita .....	74
4.2.1.4 Halaman Promo .....	75
4.2.1.5 Halaman Pemesanan .....	76

4.2.2 Halaman Admin .....	76
4.2.2.1 Halaman Login admin .....	77
4.2.2.2 Halaman Dashboard .....	77
4.2.2.3 Halaman Data Pelanggan .....	78
4.2.2.4 Halaman Data Promo .....	79
4.2.2.5 Halaman Data Berita.....	80
4.2.2.6 Halaman Data Pemesanan .....	81
4.2.2.6.1 Halaman Data Riwayat Pemesanan.....	81
4.2.2.7 Halaman Data Corporate.....	82
4.2.2.8 Halaman Kontak .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis sekarang ini selain bergantung pada kualitas produk, tetapi juga dapat melihat dari segi kualitas layanan. Ketatnya persaingan antar perusahaan dalam menawarkan layanan yang tersedia membuat pembisnis harus memiliki strategi untuk mengunggulkan produk atau layanan yang dimiliki. Pelanggan lebih mudah dalam mencari informasi, dengan menggali berbagai informasi yang dibutuhkan dari sumber informasi global di dunia maya (internet), sehingga para pelanggan dapat mengetahui berbagai informasi baik tentang harga, kualitas, sistem pembayaran, pelayanan, serta kemudahan-kemudahan lainnya

Kualitas layanan tetap menjadi sesuatu yang sangat penting, dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan level of excellence yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi yang berarti mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan, Secara esensial, baik pelanggan kelas atas, menengah bahkan bawah sekalipun membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu, hanya saja tingkatannya yang berbeda-beda. Jika diamati sesungguhnya inti persaingan saat sekarang ini lebih pada bagaimana perusahaan menyadari betul siapa target market yang menjadi sasarannya, seberapa tinggi kualitas produk atau layanannya. Yang tidak kalah pentingnya adalah seberapa tinggi

value yang mampu diberikannya kepada pelanggan dan bagaimana dia memperlakukan pelanggan dari hari ke hari.

Dalam bisnis perhotelan Indonesia selain dari kualitas layanan untuk menginap tentu saja hotel-hotel menawarkan berbagai fitur tambahan untuk melengkapi pelayanan hotel. Salah satunya di bagian olahraga fitness center dan swimming pool. Persaingan untuk nilai jual layanan fitness center dan swimming pool menjadi salah satu focus yang harus terus di tingkatkan, semakin hari dalam bisnis perhotelan tentu saja semakin banyak dan meningkat . lalu mempertahankan dan terus mengupayakan peningkatan pelayanan adalah unsur penting dalam mengunggulkan suatu kualitas layanan.

Terkadang untuk mengetahui informasi terbaru baik itu penawaran ataupun perubahan produk layanan masih menjadi kendala untuk pelanggan mengetahuinya. Tentu saja jika suatu penawaran produk yang sudah diberikan suatu perusahaan tidak tersampaikan kepada semua pelanggan dan calon pelanggan, maka hasil yang di dapatkan tentu saja kurang maksimal.

Untuk menciptakan antara hubungan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan agar perusahaan bisa mempertahankan pelanggan dan terus meningkatkan kualitas layanan yakni dengan menerapkan atau mengimplementasikan Customer Relationship Management (CRM) .

Melalui CRM (Customer Relationship Management), perusahaan dapat mengetahui lebih dalam, sejauh mana memanfaatkan CRM dalam usaha bisnis sekarang dan bagaimana cara perusahaan- perusahaan dapat meningkatkan

pelayanannya serta mengetahui pelanggannya lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik.

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan penulisan laporan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan untuk pelanggan
2. Dengan komunikasi yang baik maka perusahaan akan semakin berpeluang untuk meningkatkan penawaran
3. Untuk mempertahankan dan meningkatkan esistensi layanan jangka panjang ditengah persaingan perhotelan yang semakin besar

## **1.3 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dalam kegiatan ini adalah:

Bagi Perusahaan:

1. Peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan fitness center dan swimming pool
2. Dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) meningkatkan pelanggan dan tetap menjaga dan terus meningkatkan layanan yang sudah ada.

Bagi Pelanggan

1. Untuk mempermudah pelanggan dalam berinteraksi dengan perusahaan.
2. Mempermudah pelanggan untuk mendapatkan informasi terbaru pada fitness center dan swimming po



#### **1.4 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah di sampaikan, masalah utama dalam penelitian ini adalah untuk penerapan meningkatkan kualitas layanan.

1. Bagaimanakah upaya meningkatkan pelayanan?
2. Bagaimanakah mempertahankan dan meningkatkan esistensi layanan jangka panjang ditengah persaingan perhotelan yang semakin besar

#### **1.5 Batasan Permasalahan**

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis harus membuat batasan masalah supaya isi dan pembahasannya lebih terarah dan dapat mencapai hasil yang maksimal. Penulis membatasi materi yang akan di bicarakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

- a) Membahas tentang upaya peningkatan pelayanan pada fitness center dan swimming pool Aryaduta Palembang
- b) Metode yang digunakan adalah Framework of Dynamic

## DAFTAR PUSTAKA

- Asiseh, F., Kertahadi, & Riyadi. (2013). Penerapan Sistem Informasi Customer Relationship Management ( Crm ) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis, 1*(April), 208–218. Retrieved from [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)
- Arifin, Z., & Fanani, D. (2014). Pengaruh customer relationship management terhadap kepuasan dan loyalitas Nasabah (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/ Vol, 9*(2).
- Budiardjo, E. K., Irwiensyah, F., & Obstetri, D. (2008). Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework of Dynamic Crm Studi Kasus : Departemen Obstetri Dan Ginekologi Fkui - Rscm Jakarta. *Perspective, 2008*(semnasIF), 349–357.
- Deasy Permatasari, S.Si, MT dan Firniawati, S.Kom, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Komputer, Bandung 40132, I. (2014). Membangun Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Website Pada Testtube Clothing and Digital Printing, 1–9.
- Januari Kundre, A., Wisnubadhra, I., & Suselo, T. (2013). Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada Po. Chelsy. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia, 28*, 7–11.
- Manajemen, J., Ekonomi, F., No, J. K. H. S., & Barat, J. (n.d.). Analisis implementasi customer relationship management dan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada retensi pelanggan Hotel Bidakara Jakarta Dian Tauriana ; Ni Made Dini Arisani, 449–460.
- Muttaqin, F., & Musadieg, M. Al. (2014). Analisis dan Desain Sistem Informasi Berbasis Komputer untuk Persediaan Barang pada Tokoh Bahan Bangunan (Studi kasus pada UD . Sumber Bumi Subur ). *Jurnal Administrasi Bisnis, 8*(1), 1–7.
- Program, M., Ilmu, D., Ekonomi, F., & Surabaya, U. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan , dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia, 2(2).
- Priyanto, D., Informasi, S., Komputer, F. I., Dian, U., & Semarang, N. (n.d.). Rancang Bangun Customer Relationship Management ( Crm ) Menggunakan Metode Framework of Dynamic Crm Pada Totebag Corner, 1–8.
- Putri, A., Edy, I., & Mawardi, Y. M. K. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

(Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya).  
*Jurnal* (Putri, Edy, & Mawardi, 2015) *Administrasi Bisnis*, 23(2), 1–8.

Rahman, F. (2015). Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Perusahaan Dagang. *Penjualan Motor*, 1(Bisnis Intelejen), 1–14.

Yunitarini, R., Budi, P., & Nurwarsito, H. (2012). Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management ( E-CRM ) dengan Metode Framework of Dynamic CRM. *Jurnal EECCIS*, 6(1), 83–90.