

SKRIPSI

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA IKATAN ALUMNI UNIVERSITAS SRIWIJAYA UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN DENGAN ALUMNI BERBASIS WEB



Oleh

GABRIEL EKOPUTRA HARTONO CAHYADI
(09031381320004)

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JULI 2018

Halaman Pengesahan

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA IKATAN ALUMNI UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN DENGAN ALUMNI BERBASIS WEB**

SKRIPSI

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

Oleh

Gabriel Ekoputra Hartono Cahyadi
09031381320004

Disetujui,

Palembang, 28 Juli 2018

Mengetahui
Pembimbing I,

Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T.
NIP 1971072122005011005

Pembimbing II,

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

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

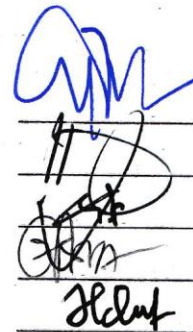
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 28 Juli 2018

Tim Penguji :

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. Ketua (Pembimbing I) : | Jaidan Jauhari, M.T |
| 2. Sekretaris (Pembimbing II) : | Ali Ibrahim, S.Kom., M.T |
| 2. Ketua Penguji : | Ari Wedhasmara, M.TI. |
| 4. Anggota I : | Endang Lestari Ruskan, M.T |
| 5. Anggota II : | Hardini Novianti, M.T |



Handwritten signatures of the examiners, including a large signature at the top right and several smaller ones below it, corresponding to the list of examiners.

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

*The Only Easy Day
Was Yesterday*

Saya persembahkan untuk

- *Tuhan Yesus Kristus*
- *Kedua Orangtua*
- *Para dosen Pembimbing dan Penguji*
- *Teman-teman yang telah berjuang bersama di Jurusan Sistem Informasi Bilingual 2013*
- *Almamater yang selalu saya banggakan dan hormati*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, berkat, dan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA IKATAN ALUMNI UNIVERSITAS SRIWIJAYA UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN DENGAN ALUMNI BERBASIS WEB” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini merupakan bentuk karya ilmiah Penulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Sistem Informasi jenjang Starta Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi pada Skripsi ini. Dengan demikian, Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

- Kedua Orang Tua Penulis yang telah membimbing dan mendukung Penulis dari segala aspek. Atas limpahan kasih sayang, dukungan dan do’a yang tiada putus selama ini.
- Bapak Jaidan Jauhari. MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I.
- Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan sebagai Dosen Penguji Sidang Skripsi.
- Bapak Ali Ibrahim, S.Kom., M.T selaku Dosen Pembimbing Skripsi II.
- Ibu Hardini Novianti, M.T. selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi.

- Dosen-dosen yang telah membimbing, dan membagi ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
- Aditya Dharmawan Saputra sebagai rekan Penulis selama melakukan Skripsi.
- Teman-teman Sistem Informasi Bilingual 2013 dan 2012 yang tidak bisa disebut satu persatu.
- Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil.

Penulis berharap Skripsi ini dapat membantu menambah wawasan dan manfaat bagi pembaca semuanya. Penulis sadar bahwa masih sangat banyak kekurangan di dalam Skripsi ini. Dengan demikian, Penulis sangat bersungguh-sungguh mengharapkan kritik & saran pihak-pihak pembaca. Dan nantinya akan Penulis jadikan bahan evaluasi agar ke depannya menjadi lebih baik.

Palembang, 28 Juli 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gabriel Ekoputra Hartono Cahyadi
NIM : 09031381320004
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PADA IKATAN ALUMNI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA UNTUK
MENINGKATKAN HUBUNGAN DENGAN
ALUMNI BERBASIS WEB

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 16%

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 berlaku.

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



Palembang, 28 Juli 2018



Gabriel Ekoputra H.C
09031381320004

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO & PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Metode Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kajian Pustaka	4
2.2 Pengertian Customer Relationship Management (CRM)	5
2.3 Tujuan dan Manfaat Customer Relationship Management (CRM)	6
2.4 Tipe Customer Relationship Management (CRM)	7
2.5 Tahapan Customer Relationship Management (CRM)	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1 Objek Penelitian	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data	11
3.3 Metode Pengembangan Sistem	12
BAB IV ANALISIS SISTEM	16
4.1 Definisi Lingkup	16
4.2 Analisis Masalah	21
4.3 Analisis Kebutuhan	30
4.4 Perancangan Logika	32
4.5 Analisa keputusan (Decision Analysis)	43
4.6 Desain Fisik (Physical Design)	47

4.7 Hasil dan Pembahasan.....	51
4.8 Pengujian (Testing).....	62
4.9 Pemasangan (Instalation).....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	67
4.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

68

LAMPIRAN

69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Metode Pengembangan Sistem FAST.....	12
Gambar 4.1. Diagram Ishikawa Kelola alumni terbaru yang telah lama lulus dari universitas	16
Gambar 4.2. Diagram Ishikawa sejumlah data alumni bermasalah untuk disajikan.....	24
Gambar 4.3. Diagram Ishikawa kekurangan informasi peminatan karir yang diinginkan alumni	24
Gambar 4.4. Diagram Ishikawa komunikasi pada masyarakat universitass dalam berkarir.....	25
Gambar 4.5. DFD Level 0 (Context Diagram) Sistem Berjalan.	25
Gambar 4.6. Dekomposisi Sistem Baru.....	31
Gambar 4.7. DFD Level 0 (Context Diagram) Sistem Baru.....	32
Gambar 4.8. DFD Level 1 Sistem Baru	33
Gambar 4.9. DFD Level 2 Sistem Baru.....	35
Gambar 4.10. DFD Level 2 Sistem Baru	37
Gambar 4.11. DFD Level 2 Sistem Baru	38
Gambar 4.12. DFD Level 2 Sistem Baru	39
Gambar 4.13. ERD Sistem Baru	41
Gambar 4.14. PDFD Level 2 Subproses Login	46
Gambar 4.15. PDFD Level 2 Kelola Profil	47
Gambar 4.16. PDFD LEVEL 2 Pembagian Loker	48
Gambar 4.17. Arsitektur Sistem Informasi dalam Jaringan	49
Gambar 4.18. Skema Database	50
Gambar 4.19 Tampilan Hasil	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Business Goal dan Project Goal	16
Tabel 4.2. Framework PIECES Menyangkut Permasalahan Sistem Berjalan	18
Tabel 4.3. Tabel Pernyataan Masalah	19
Tabel 4.4. Matrix of Problem, Cause-Effect, Objective and Constraint.....	28
Tabel 4.5. Kebutuhan Nonfungsional	30
Tabel 4.6. Identifikasi Solusi Diajukan	42
Tabel 4.7. Solusi Diajukan	44
Tabel 4.8. Pengujian Black Box	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran Ikatan Alumni tidak hanya penting dalam mewujudkan visi & misi suatu perguruan tinggi, khususnya dalam kegiatan Akreditasi. Tapi lebih dari itu, Ikatan Alumni dapat menjadi ujung tombak dalam meningkatkan reputasi perguruan tinggi di mata masyarakat, di samping memberikan jalan bagi alumni yang lain terutama *fresh graduate* untuk masuk ke dunia kerja atau profesional. Hampir semua perguruan tinggi yang berkualitas selalu ditopang oleh Ikatan Alumni yang mumpuni. Realitas ini pada gilirannya akan dapat meningkatkan mutu lulusan perguruan tinggi tersebut. Jadi, alumni adalah aset penting yang harus dirangkul dan dikembangkan oleh setiap perguruan tinggi baik untuk akademisi maupun alumninya (Yunus, 2015).

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan informasi yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga informasi yang tersedia dapat dikelola dan digunakan untuk dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan Universitas Sriwijaya memiliki organisasi Ikatan Alumni yang telah berdiri cukup lama. Ikatan Alumni berperan dalam menjalin komunikasi antara alumni dan Universitas Sriwijaya. Hal ini penting dilakukan agar pihak

Universitas Sriwijaya dapat mengetahui perkembangan alumni yang tersebar di seluruh Indonesia.

Terdapat permasalahan dalam perkembangan IKA Unsri, yaitu belum terpenuhinya layanan informasi alumni Universitas Sriwijaya, sehingga dalam melakukan pendataan maupun mendapatkan informasi mengenai alumni masih terkendala dikarenakan belum adanya sistem yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Pihak universitas masih sulit dalam melakukan komunikasi dengan alumni, baik dalam memantau perkembangan alumni dari sudut pekerjaan, maupun informasi pemetaan penyebaran alumni.

Ikatan Alumni Universitas Sriwijaya membutuhkan sebuah sistem yang memiliki basis *Customer Relationship Management (CRM)* agar pihak Unsri dapat menjalin hubungan dengan alumni yang di sini merupakan pelanggan. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Penerapan Customer Relationship Management Pada Ikatan Alumni Universitas Sriwijaya Untuk Meningkatkan Hubungan Dengan Alumni Berbasis Web”**.

1.2 Tujuan Penelitian

- a. Menerapkan sistem *Customer Relationship Management* pada Ikatan Alumni Universitas Sriwijaya untuk memudahkan komunikasi antara universitas dan alumni berbasis web.
- b. Menampilkan hasil statistik Alumni Universitas Sriwijaya untuk memantau perkembangan alumni.

1.3 Manfaat Penelitian

- a. Dapat memudahkan alumni dalam memberikan informasi yang pada pihak Universitas Sriwijaya.
- b. Pihak Universitas Sriwijaya dapat memberikan informasi dari alumni pada stakeholder/perusahaan.
- c. Membantu pihak Universitas dalam mendata persebaran alumni yang telah bekerja di dalam maupun luar negeri.

1.4 Batasan Masalah

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada Ikatan Alumni Universitas Sriwijaya.
- b. Pengguna dari Sistem Customer Relationship Management Alumni merupakan alumni dari Universitas Sriwijaya.
- c. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan data dan informasi alumni Universitas Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, M., Ibrahim, A., Sistem, J., Fakultas, I., Komputer, I., Response, A., ...
Sriwijaya, U. (2013). Rancang Bangun Electronic Costumer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 5(2), 629–644. Retrieved from https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCwQFjACahUKEwjn1fiRnuPIAhXBLaYKHZ_BBbA&url=http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/download/17003/16982&usg=AFQjCNH7aU9dJ_H5ElkYDt4xW
- 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. Retrieved from <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Januaris 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.
- Meiriza, A., Novianti, H., & Temala, M. (2017). PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DALAM PENJUALAN ALAT-ALAT ELEKTRONIK UNTUK, 119–125.
- Mgs. Afriyan Firdaus, D. (2012). Penerapan Konsep E-CRM Dalam Pengembangan Sistem Penelusuran Alumni Untuk Mendukung Link And

Match Perguruan Tinggi Dan Industri Pengguna Alumni (Studi Kasus Di
Fakultas Ilmu Komputer Unsri), (Sistem Informasi).

Yunus, S. (2015). Arti Penting IKATAN ALUMNI & Terbentuknya IKA FBS
UNJ. Retrieved from [https://www.kompasiana.com/syarif1970/arti-penting-
ikatan-alumni-terbentuknya-ika-fbs-unj_552868da6ea834b91f8b4588](https://www.kompasiana.com/syarif1970/arti-penting-ikatan-alumni-terbentuknya-ika-fbs-unj_552868da6ea834b91f8b4588)

Novianti, H., Meiriza, A., Izmy, N., Informasi, S., Ilmu, F., & Universitas, K.
(2016). 1 , 2 3, 8(2), 1133–1137.