

**RANCANG BANGUN APLIKASI CHAT BOX UNTUK  
MENDUKUNG CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) DI PT. JNE**

**SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**



**OLEH :**

**NAMA : HARTONO APRIYANTO**

**NIM : 011505503125044**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**DESIGN CHAT BOX APPLICATION TO SUPPORT  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) IN PT. JNE**

**UNDERGRADUATE THESIS  
INFORMATION SYSTEM STUDY PROGRAM**



**BY :**

**NAME : HARTONO APRIYANTO**

**NIM : 011505503125044**

**FACULTY OF ENGINEERING**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**RANCANG BANGUN APLIKASI CHAT BOX UNTUK  
MENDUKUNG CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) DI PT. JNE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA KOMPUTER  
Program Studi Sistem Informasi**



**OLEH :**

**NAMA : HARTONO APRIYANTO**

**NIM : 011505503125044**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**DESIGN CHAT BOX APPLICATION TO SUPPORT  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) IN PT. JNE**

**UNDERGRADUATE THESIS**

**Presented As One of Terms To Acquire Degree  
BACHELOR OF COMPUTER SCIENCE  
Information System Study Program**



**BY :**

**NAME : HARTONO APRIYANTO**

**NIM : 011505503125044**

**FACULTY OF ENGINEERING**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hartono Apriyanto

NIM : 011505503125044

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi Skripsi/Tugas Akhir menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi/Tugas Akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Februari 2021



(Hartono Apriyanto)

011505503125044

## SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hartono Apriyanto

NIM : 011505503125044

Jurusan : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Rancang Bangun Aplikasi Chat Box Untuk Mendukung  
Customer Relationship Management (CRM) di PT. JNE

Tanggal Ujian : 19 Februari 2021

Jakarta, 19 Februari 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Prionggo Hendradi, S.Kom., MMSI)

(Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom)

Dekan

Ketua Program Studi



(Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom)

**SURAT PENGESAHAN PENGUJI**

**RANCANG BANGUN APLIKASI CHAT BOX UNTUK  
MENDUKUNG CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) DI PT. JNE**

**OLEH:**

**NAMA : Hartono Apriyanto**

**NIM : 011505503125044**

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 19 Februari 2021

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Ketua Penguji**

**(Prionggo Hendradi, S.Kom., MMSI)**

**Penguji I**

**Penguji II**

**(Faizal Zuli, S.Kom., M.Kom)**

**(Kiki Kusumawati, ST., MMSI)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT untuk limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Proposal Tugas Akhir yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Loyalitas Dan Pelayanan Pada PT. JNE” dapat diselesaikan dengan baik. Dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini, saya banyak mendapat bimbingan, masukan, petunjuk dan dukungan dari berbagai pihak baik secara muril maupun materil. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, M.M., MBA. Selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Dekan Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia Ibu Ir. Nurhayati, M.Si.
3. Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Satya Negara Indonesia dan selaku Dosen Pembimbing Kedua Bapak Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom.
4. Bapak Prionggo Hendradi, S.Kom., MMSI. Selaku Dosen Pembimbing Pertama atas bimbingan, materi, motivasi, arahan dan masukannya selama penulisan.
5. Bapak Primsa Panji Selaku Sub. Unit Head Administration Pick Up.
6. Orang tua yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan memberi motivasi.



7. Seluruh teman-teman fakultas Teknik yang selalu membantu dan memberikan semangat penulis dalam mengerjakan laporan ini.

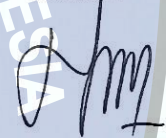
8. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan dan doa restu yang berhubungan dengan skripsi.

Untuk yang istimewa Bapak dan Ibu saya atas kasih sayang yang tiada terhingga, perhatian dan doa yang tiada hentinya kepada penulis selama ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 21 Oktober 2020

Penulis



HARTONO APRIYANTO



## ABSTRAK

Permasalahan pada proses pelayanan pelanggan (*customer service*) masih terdapat pelanggan yang merasa kurangnya fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi, kemudian perusahaan masih kesulitan dalam proses mengelola dan menyimpan data pelanggan yang membeli produk yang menyebabkan perusahaan sulit untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi mengenai adanya peningkatan performa produk dan adanya produk baru yang ditawarkan perusahaan. Untuk menangani permasalahan tersebut penulis akan mengembangkan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan, perancangan sistem menggunakan *PHP* dan *MYSQL*.

Kata kunci : Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, *PHP* dan *MYSQL*.

## ABSTRACT

Problems in the customer service process (*customer service*) there are still customers who feel the lack of facilities that can help them to get information, then the company still has difficulty in the process of managing and storing customer data that buys products that make it difficult for companies to contact customers and provide information about the improvement of product performance and the presence of new products offered by the company. To solve the problem, the author will develop customer relationship management (CRM) information system to increase loyalty and service, system design using *PHP* and *MYSQL*.

Keywords: Information System, Customer Relationship Management, *PHP* and *MYSQL*.