

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB
PADA PT. SANGGABUANA CIPTA AROMA**

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI



OLEH :

**NAMA : TEYCO ESMU SETYOASMORO
NIM : 011605573125007**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2019**

**ANALYSIS AND DESIGN OF CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) INFORMATION SYSTEM WEB
BASED IN PT. SANGGABUANA CIPTA AROMA**

UNDERGRADUATE THESIS

INFORMATION SYSTEM STUDY PROGRAM



NAME : TEYCO ESMU SETYOASMORO
NIM : 011605573125007

**FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2019**

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB
PADA PT. SANGGABUANA CIPTA AROMA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA TEKNIK**

Program Studi Sistem Informasi



OLEH :

**NAMA : TEYCO ESMU SETYOASMORO
NIM : 011605573125007**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2019**

**ANALYSIS AND DESIGN OF CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) INFORMATION SYSTEM WEB
BASED IN PT. SANGGABUANA CIPTA AROMA**

UNDERGRADUATE THESIS

Presented As One Of Terms To Acquire Degree

BACHELOR OF ENGINEERING

Information System Study Program



BY :

**NAME : TEYCO ESMU SETYOASMORO
NIM : 011605573125007**

**FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2019**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tessa Liana Setyanegara
NIM : 0110002102001
Program Studi : Sistem Informatika

Mengatakan bahwa saya adalah mahasiswa semester ke-1 dan sedang melakukan kegiatan magang di PT. Telkom Indonesia Tbk. Selama proses magang ini, saya telah mengikuti berbagai pelatihan dan seminar yang diselenggarakan oleh PT. Telkom Indonesia Tbk. Saya merasa sangat senang dan bangga karena telah dapat mengikuti kegiatan tersebut.

Dibuat di Jakarta, pada tanggal 20 Januari 2019.



20 Januari 2019
Tessa Liana Setyanegara
0110002102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama: Teguh Eka Setyawan
NIM: 111001573125007
Jurusan: Sistem Informasi
Judul Skripsi: Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web pada PT. Sengharu Cipta Arana

Tanggal Ujian: 20 Agustus 2019
Bulan Pengujian I: Agustus 2019
Bulan Pengujian II: Agustus 2019

Dosen Pembimbing I: (Pranggi Hidayat, S.Kom, M.Kom)
Dosen Pembimbing II: (Purwanto Guruhita, M.M)

Dekan:

(Ir. Nurhuda, M.Si)

Ketua Program Studi:

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

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB
PADA PT. SANGGARBUANA Cipta Aroma**



(Prasetyo Harsanto, S.Kom., MMT)

Anggota Pengaji I

(Faisal Didi, S.Kom., M.Kom.)

Anggota Pengaji II

(Rika Kusumawati, IT, MMT)

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi dan Rasul yang paling mulia, yaitu Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S-1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia. Skripsi ini membahas tentang Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web pada PT. Sangabuana Cipta Aroma.

Selama penyusunan dan penulisan Skripsi ini, penulis mendapatkan berbagai bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA., selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Ibu Ir. Nurhayati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Bapak Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Prionggo Hendradi, S.Kom., MMSI, selaku dosen pembimbing I atas semua bimbingan, masukan serta bantuan yang telah beliau berikan.

1. Ibu Dra. Pertanggung Geraswaga, MMST, selaku dosen pembimbing II atas semua bimbingan, masukan serta bimbingan yang telah beliau berikan

2. Kedua Orang tua dan kakak tercinta yang selalu mendukung, memberi semangat, motivasi dan semangat agar penulis dapat ini diberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis

3. Seluruh dan teman-teman angkatan, terutama jurusan Sistem Informasi angkatan 2013 dan 2014 yang telah membantu dan memberikan semangat setiap hari dan pertolongan dalam hal ini

4. Pihak pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan dan doa yang telah diberikan kepada penulis

Penulis menyadari bahwa dalam proses ini banyak kekurangan dan kesalahan dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik serta masukan baik dari kritik yang membangun dan kritik yang tidak membangun dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang sistem informasi

Jakarta, 21 Agustus 2019

Penulis

(Teyin Fami Setyosumono)

ABSTRAK

Pada saat ini semua perusahaan telah memiliki *website*. Tidak hanya perusahaan besar saja namun perusahaan berskala mikro seperti toko-toko telah menggunakan media *internet* untuk mempromosikan produknya. *Website* juga menarik minat kaum awam untuk membuat *website* sebagai media untuk berhubungan dengan masyarakat luas. Karena pada saat ini banyak bermunculan *website* - *website* yang bersifat komunitas dan pribadi. Karena melalui *website*, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi apapun. Bahkan dengan memiliki *website* pribadi, bisa menghasilkan uang dengan memanfaatkan teknologi *internet* untuk meningkatkan citra dan promosi dirinya. PT. Sanggabuana Cipta Aroma adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang Jasa *Tour & Travel* dan Pelanggan sering kali menemui hambatan dalam memperoleh informasi, data-data pelanggan kurang dikelola dan dimanfaatkan oleh perusahaan, sehingga perusahaan kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara personal kepada pelanggan. Dengan dibuatkannya sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *website*, diharapkan dapat menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama. Serta membantu memudahkan dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai biaya - biaya *tour* dan *travel* yang ada, serta memperbaharui informasi paket tur.

Kata Kunci : *Website, Tour & Travel, Customer Relationship Management* (CRM).

ABSTRACT

At this time all companies have websites. Not only large companies but micro scale companies such as shops have used the internet media to promote their products. The website also attracted the interest of the laity to create a website as a medium to connect with the wider community. Because at this time many emerging websites - websites that are community and personal. Because through the website, people can easily get any information. Even by having a personal website, you can make money by using internet technology to enhance your image and promotion. PT. Sanggabuana Cipta Aroma is a private company engaged in Tour & Travel Services and customers often encounter obstacles in obtaining information, customer data is less managed and utilized by the company, so the company lacks the information needed to provide personalized service to customers. By creating a website-based Customer Relationship Management (CRM) information system, it is expected to attract new customers and retain old customers. As well as helping make it easier to provide information to customers about the costs of existing tours and travel, as well as updating tour package information.

Keywords: Website, Tour & Travel, Customer Relationship Management (CRM).