

**PENERAPAN *E CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(*E-CRM*) PADA PENGELOLAAN PELANGGAN
TRAVEL ODAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1)
Program Studi Sistem Informasi**

Disusun Oleh:

**DINDA SHAFIRA PUTRI
20.22.0535**

**UNIVERISTAS ROYAL
ASAHAN-SUMATERA UTARA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi dan Kepala Program Studi menyatakan bahwa Skripsi dari:

DINDA SHAFIRA PUTRI
20.22.0535

Dengan Judul:

PENERAPAN *E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* PADA PENGELOLAAN PELANGGAN TRAVEL ODAN

Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan dalam sidang pertanggung jawaban Skripsi

Program Studi Sistem Informasi.

Kisaran, 20 Oktober 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Dr. Rizky Fauziah, M. Ikom, M.Kom
NIDN.0112039501

Pembimbing 2




Yori Apridonal M, M.Kom
NIDN.0103049001

Disahkan oleh:



Ketua Program Studi


Suryati, M.Kom
NIDN.0101068701

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Tim Penguji dan Ketua Universitas Royal
Kisaran menyatakan bahwa Skripsi dari:

DINDA SHAFIRA PUTRI
20.22.0535

Dengan Judul:

**PENERAPAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(ECRM) PADA PENGELOLAAN PELANGGAN TRAVEL ODAN**

Telah selesai diujikan dan dinyatakan LULUS Dalam Sidang Ujian Skripsi
Universitas Royal Pada Tanggal 23 Oktober 2024.

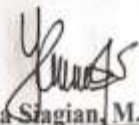
Oleh:

TIM PENGUJI:
Ketua Penguji



Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M
NIDN: 0114057302

Penguji 1



Yessica Siagian, M.Kom
NIDN : 0105017902

Penguji 2



Iqbal Kamil Siregar, M. Kom
NIDN : 0117088505

Disahkan oleh:

Rektor Universitas Royal



Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M
NIDN. 0114057302

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Shafira Putri

NIM : 20220535

Judul Skripsi : *Penerapan E-Customer Relationship Management (E-CRM)*
Pada Pengelolaan Pelanggan *Travel Odan*

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan laporan Skripsi berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang masing-masing penulis akan cantumkan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku.

Kisaran, 10 September 2024
Saya yang menyatakan



Dinda Shafira Putri
NIM : 20.22.0535

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Aplikasi	9
2.1.1 Customer Relationship Management (CRM)	9
2.1.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	9
2.1.3 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	10
2.1.4 Proses <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	10
2.1.5 Fase <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	11
2.1.6 Jenis <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	11
2.1.7 Model <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	12
2.1.8 Teknologi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	13
2.1.9 Fitur <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	14
2.1.10 Defenisi <i>Travel</i>	16
2.1.11 Pelanggan	18
2.1.12 Jenis-jenis Pelanggan	18
2.1.13 UML (<i>unified modeling language</i>)	19
2.1.14 Tujuan penggunaan UML	19
2.1.15 Diagram UML	20
2.1.15.1 <i>Use Case Diagram</i>	20
2.1.15.2 <i>Activity Diagram</i>	21
2.1.15.3 <i>Class Diagram</i>	22
2.1.16 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	23
2.1.17 Bagan Alir (<i>Flowchart</i>)	24

2.1.18 Perangkat Lunak Yang Digunakan	25
2.1.18.1 PHP (<i>Processor Hypertext Protocol</i>)	25
2.1.18.2 <i>MySQL</i>	26
2.1.19 Perangkat Lunak Pendukung Pemograman berbasis PHP ..	27
2.1.19.1 <i>Xampp</i>	27
2.1.19.2 <i>Database</i>	28
2.1.19.3 <i>Sublime Text 3</i>	28
2.1.19.4 <i>Google Chrome</i>	29
2.2 Tinjauan Penelitian.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Tinjauan Umum Instansi Penelitian	36
2.4.1 Sejarah <i>Travel Odan</i>	36
2.4.2 Struktur Organisasi.....	37
2.4.3 Tugas Dan Wewenang.....	38
2.5 Hipotesis.....	40

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian	41
3.1.1 Uraian Kerangka Kerja.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	45

BAB IV. ANALISA DAN PERANCANGAN

4.1 Analisis Sistem.....	47
4.1.1 Analisis Masalah	47
4.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem	48
4.1.3 Analisis Data	49
4.1.4 Analisis Proses Sistem	50
4.1.5 Analisis Pengguna.....	51
4.1.6 Analisa Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	51
4.1.7 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	52
4.1.8 Analisis Biaya	52
4.2 Aliran Sistem.....	53
4.2.1 Aliran Sistem yang sedang berjalan	53
4.2.2 Aliran Sistem yang diusulkan	55
4.3 Perancangan Sistem secara umum	57
4.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	57
4.3.2 <i>Class Diagram</i>	60
4.3.3 <i>Activity Diagram</i>	61
4.3.4 <i>Sequence Diagram</i>	67
4.4 <i>Flowchart</i>	71
4.5 Perancangan <i>Database</i>	75
4.5.1 Perancangan <i>Entity Relationship Diagram</i>	78
4.6 Perancangan <i>User Interface</i>	79
4.6.1 Perancangan <i>Input</i>	65
4.6.2 Perancangan <i>Output</i>	89

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

5.1 Implementasi Sistem	9
5.1.1 Implementasi <i>Database</i>	9
5.1.2 Implementasi <i>Interface</i>	9
5.2 Pengujian Sistem	108
5.2.1 Pengujian Tombol <i>User Interface</i>	108
5.2.2 Pengujian Tombol dan Halaman di Admin <i>Interface</i>	110

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LISTING PROGRAM

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Riset
2. Surat Balasan Riset dari Instansi
3. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing
4. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Contoh <i>Syntax PHP</i> yang benar	26
Gambar 2.2 <i>MySQL</i>	27
Gambar 2.3 <i>XAMPP</i>	27
Gambar 2.4 <i>Coding Sublime Text 3</i>	28
Gambar 2.5 <i>Google Chrome</i>	29
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 2.7 Gambar Kantor <i>Travel Odan Batu Bara</i>	37
Gambar 2.8 Struktur Organisasi <i>Travel Odan</i>	38
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	41
Gambar 3.2 Dokumentasi Foto Pelanggan <i>Travel Odan</i>	45
Gambar 4.1 <i>ASI</i> yang sedang berjalan <i>Travel Odan</i>	54
Gambar 4.2 <i>ASI</i> yang diusulkan <i>Travel Odan</i>	56
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i>	60
Gambar 4.4 <i>Class Diagram</i>	61
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram Login</i>	61
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram Pendaftaran</i>	62
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram Menambahkan Wisata Ke Keranjang</i>	62
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram Melakukan Proses Pembayaran</i>	63
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram Mengelola Kategori</i>	63
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram Mengelola Wisata</i>	64
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram Mengelola Galery</i>	64
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram Mengelola Pesanan Pelanggan</i>	65
Gambar 4.13 <i>Activity Diagram Pengajuan Refund Untuk Pelanggan</i>	65
Gambar 4.14 <i>Activity Diagram Menyetujui Refund Oleh Admin</i>	66
Gambar 4.15 <i>Activity Diagram Melihat Laporan Penjualan</i>	66
Gambar 4.16 <i>Activity Diagram Logout</i>	67
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram Pendaftaran</i>	67
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram Login</i>	68
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram Melihat Detail Wisata</i>	68
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram Menambahkan Wisata Ke Pesanan</i>	69
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram Melakukan Proses Pembayaran</i>	69
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram Konfirmasi Pembayaran Pelanggan</i>	70
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram Refund</i>	70
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram Logout</i>	71
Gambar 4.25 <i>Flowchart Login</i>	71
Gambar 4.26 <i>Flowchart Melihat Detail Wisata</i>	72
Gambar 4.27 <i>Flowchart Menambahkan Wisata Ke Pesanan Belanja</i>	72
Gambar 4.28 <i>Flowchart Melakukan Proses Pembayaran</i>	73
Gambar 4.29 <i>Flowchart Mengelola Katalog Wisata</i>	73
Gambar 4.30 <i>Flowchart Mengelola Pesanan Pelanggan</i>	74
Gambar 4.31 <i>Flowchart Melihat Laporan Penjualan</i>	74
Gambar 4.32 <i>Flowchart Logout</i>	75
Gambar 4.33 Perancangan <i>Entity Relationship Diagram</i>	79

Gambar 4.34 Perancangan Halaman Awal	80
Gambar 4.35 Perancangan Halaman <i>Login</i>	80
Gambar 4.36 Perancangan Halaman Wisata.....	81
Gambar 4.37 Perancangan Halaman <i>Contact Us</i>	81
Gambar 4.38 Perancangan Halaman <i>Galery</i>	82
Gambar 4.39 Percancangan Halaman Pembayaran	82
Gambar 4.40 Perancangan Halaman <i>Chat</i>	83
Gambar 4.41 Perancangan Halaman <i>Refund</i>	83
Gambar 4.42 Perancangan Halaman Ulasan dan <i>Rating</i>	84
Gambar 4.43 Perancangan Halaman Keranjang	84
Gambar 4.44 Perancangan Halaman <i>Check Out</i>	85
Gambar 4.45 Perancangan Halaman Dashboard <i>Admin</i>	85
Gambar 4.46 Perancangan Halaman Transaksi	86
Gambar 4.47 Perancangan Halaman Kelola Wisata	86
Gambar 4.48 Perancangan Halaman Kategori	87
Gambar 4.49 Perancangan Halaman Kelola <i>Galery</i>	87
Gambar 4.50 Perancangan Halaman Data <i>Member</i>	88
Gambar 4.51 Perancangan Halaman <i>Membership</i>	88
Gambar 4.52 Perancangan <i>Output</i> Riwayat Pembelian Wisata.....	89
Gambar 4.53 Rancangan <i>Output</i> Data Penjualan.....	90
Gambar 5.1 Tampilan Tabel <i>Database</i>	91
Gambar 5.2 Data Tabel Pengguna	92
Gambar 5.3 Data Tabel Wisata	92
Gambar 5.4 Data Tabel Wisata Foto.....	92
Gambar 5.5 Data Tabel Pembelian	93
Gambar 5.6 Data Tabel Pembelian Wisata	93
Gambar 5.7 Data Tabel Pembayaran	94
Gambar 5.8 Data Tabel Ulasan	94
Gambar 5.9 Data Tabel <i>Membership</i>	94
Gambar 5.10 Tampilan Halaman <i>Login</i>	95
Gambar 5.11 Tampilan Halaman Daftar	96
Gambar 5.12 Tampilan Halaman <i>Home</i>	96
Gambar 5.13 Tampilan Halaman <i>About Us</i>	97
Gambar 5.14 Tampilan Halaman Wisata	97
Gambar 5.15 Tampilan Halaman <i>Contact Us</i>	98
Gambar 5.16 Tampilan Halaman Ulasan Pelanggan	98
Gambar 5.17 Tampilan Halaman Pesan Pelanggan	99
Gambar 5.18 Tampilan Halaman Keranjang	99
Gambar 5.19 Tampilan Halaman <i>Check Out</i>	100
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Daftar <i>Membership</i>	100
Gambar 5.21 Tampilan Halaman Pembayaran	101
Gambar 5.22 Tampilan Halaman Bukti Pembayaran	101
Gambar 5.23 Tampilan Halaman <i>Dashboard Admin</i>	102
Gambar 5.24 Tampilan Halaman Kelola Wisata	102
Gambar 5.25 Tampilan Halaman Kelola Kategori	103
Gambar 5.26 Tampilan Halaman Kelola <i>Galery</i>	103
Gambar 5.27 Tampilan Halaman <i>Membership</i>	104
Gambar 5.28 Tampilan Halaman Kelola Transaksi.....	104

Gambar 5.29 Tampilan Halaman Laporan Pemesanan.....	105
Gambar 5.30 Tampilan Halaman <i>Dashboard Admin</i>	105
Gambar 5.31 Tampilan Halaman Transaksi <i>Owner</i>	106
Gambar 5.32 Tampilan Halaman Data <i>Member Owner</i>	106
Gambar 5.33 Tampilan Halaman Laporan Pemesanan <i>Owner</i>	107
Gambar 5.33 Tampilan Halaman Cetak Laporan <i>Owner</i>	107



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Pelanggan yang Memesan Tiket <i>Travel</i> Odan.....	2
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan Pada <i>Travel</i> Odan	3
Tabel 2.1 Simbol-Simbol <i>Use Case</i> Diagram	20
Tabel 2.2 Simbol-Simbol <i>Activity</i> Diagram	21
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Class</i> Diagram	22
Tabel 2.4 Simbol-Simbol <i>Entity Relationship</i> Diagram (ERD).....	23
Tabel 2.5 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	24
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	46
Tabel 4.1 Tabel Penjualan dan <i>Omzet</i> Tiket 2023	49
Tabel 4.2 Tabel Pengguna.....	51
Tabel 4.3 Analisa Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	52
Tabel 4.4 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	52
Tabel 4.5 Analisis Biaya	52
Tabel 4.6 Tabel Waktu Keberangkatan <i>Travel</i> Odan Tahun 2023	57
Tabel 4.7 Deskripsi <i>Use Case Login</i>	57
Tabel 4.8 Deskripsi <i>Use Case Logout</i>	58
Tabel 4.9 Deskripsi <i>Use Case</i> Kelola Wisata	58
Tabel 4.10 Deskripsi <i>Use Case</i> Kelola Admin	59
Tabel 4.11 Tabel Pengguna.....	75
Tabel 4.12 Tabel Wisata	76
Tabel 4.13 Tabel Pembelian.....	76
Tabel 4.14 Tabel Pembelian Wisata.....	76
Tabel 4.15 Tabel Pembayaran.....	77
Tabel 4.16 Tabel <i>Membership</i>	77
Tabel 4.17 Tabel Ulasan	77
Tabel 4.18 Tabel Berita.....	78
Tabel 4.19 Tabel Kategori.....	78
Tabel 4.20 Tabel Wisata Foto	78
Tabel 5.1 Pengujian Halaman <i>Dashboard</i> Pengguna	108
Tabel 5.2 Pengujian Halaman Daftar	108
Tabel 5.3 Pengujian Halaman <i>Login</i>	109
Tabel 5.4 Pengujian Halaman Wisata	109
Tabel 5.5 Pengujian Halaman Keranjang.....	109
Tabel 5.6 Pengujian Halaman Pembayaran	109
Tabel 5.7 Pengujian Halaman <i>Dashboard Admin</i>	110
Tabel 5.8 Pengujian Halaman Kelola Wisata	110
Tabel 5.9 Pengujian Halaman Transaksi.....	110
Tabel 5.10 Pengujian Halaman Kelola Akun Pengguna.....	111