



**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT PADA EVENT ORGANIZER (STUDI KASUS:  
PT BINTANG ABADITAMA)**

**SKRIPSI**

**MAHARANI ANINDYA SALSABILA**

**1810512109**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**2023**



**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT PADA EVENT ORGANIZER (STUDI KASUS:  
PT BINTANG ABADITAMA)**

**SKRIPSI**

**Diajukkan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Serjana Komputer**

**MAHARANI ANINDYA SALSABILA**

**1810512109**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**2023**

## PENYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Maharani Anindya Salsabila

NIM : 1810512109

Tanggal : 17 Januari 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Januari 2023

Yang Menyatakan,  
  
(Maharani Anindya S.)



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Saya civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maharani Anindya Salsabila

NIM : 1810512109

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA EVENT ORGANIZER (STUDI KASUS: PT BINTANG ABADITAMA)”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Maharani Anindya S.)

## LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut:

Nama : Maharani Anindya Salsabila  
NIM : 1810512109  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul Tugas Akhir : Sistem Informasi *Customer Relationship Management* pada *Event Organizer* (Studi Kasus: PT Bintang Abaditama)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



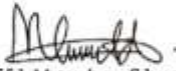
Krugusteeliana, S.Kom., M.Kom, M.M

Penguji I



M. Bayu Wibisono, S.Kom., MM

Penguji II



Nur Hafifah Matondang, S.kom, MM.,

MTI

Pembimbing I



Andhika Octa Indarso, MMSI

Pembimbing II



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Januari 2023



## ABSTRAK

Saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satunya adalah perusahaan *event organizer*. PT Bintang Abaditama adalah salah satu perusahaan di Jakarta yang bergerak di bidang *event organizer* yang sudah berjalan selama lebih dari 10 tahun. Permasalahan yang terjadi dalam proses pemasaran yang disebabkan karena kurangnya media promosi untuk mendapatkan serta masalah dalam pengelolaan data pelanggan. Pelanggan sangat penting pada perusahaan di bidang jasa karena perusahaan pada bidang ini mengharuskan melakukan pelayanan secara berkepanjangan kepada pelanggan. Untuk mengatasinya, strategi *Customer Relationship Management (CRM)* yang berfokus pada bagaimana menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dapat membantu perusahaan dalam menangani masalah yang ada. Pembuatan sistem CRM yang berbasis website ini menggunakan metode pendekatan SDLC dengan model *waterfall* sebagai alur pengerjaan.

**Kata Kunci:** Customer Relationship Management, Event Organizer, Waterfall

## **ABSTRACT**

*Currently, there are more and more companies engaged in services, one of which is an event organizer company. PT Bintang Abaditama is one of the companies in Jakarta engaged in event organizers that has been running for more than 10 years. Problems that occur in the marketing process caused by the lack of promotional media to get customers and problems in managing customer data. Customers are very important in companies in the field of services because companies in this field require prolonged service to customers. To overcome this, a Customer Relationship Management (CRM) strategy that focuses on how to maintain good relationships with customers, can help companies in dealing with existing problems. The creation of a website-based CRM system uses the SDLC approach method with a waterfall model as a work flow.*

**Keywords:** *Customer Relationship Management, Event Organizer, Waterfall*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMET PADA EVENT ORGANIZER (STUDI KASUS: PT BINTANG ABADITAMA)” ini berhasil diselesaikan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S1 di program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu bersama penulis di mana pun dan kapan pun.
2. Mama, Papa, Ihsan, Daffa, Inara serta keluarga besar penulis yang senantiasa tiada henti memberikan segala bentuk dukungan kepada penulis agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
3. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Helena Nurramdhani, S.Pd., M.Kom. selaku Ketua program studi S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Ibu Nur Hafifah Matondang, S.kom, MM., M.T.I. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan instruksi serta masukan yang bermanfaat untuk skripsi ini.
6. Bapak Andhika Octa Indarso, MMSI. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan serta saran yang bermanfaat untuk skripsi ini.
7. Pihak PT Bintang Abaditama yang membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Frisca, Achso, Rachel, Anin, Rara, Gaby dan teman teman lainnya yang telah membantu serta mendukung penulis dari berbagai aspek hingga skripsi ini terselesaikan.
9. *Seventeen* melalui karya nya yang telah menjadi penghibur dan penyemangat penulis dalam proses menyusun skripsi ini.
10. Dan semua pihak lain yang terlibat dan telah membantu penulis dalam menyusun hingga menyelesaikan skripsi ini.



Disadari bahwa masih banyaknya kekurangan, namun penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 17 Januari 2023

Maharani Anindya S.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Luaran yang Diharapkan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Sistem.....	5
2.2 Informasi .....	5
2.3 Sistem Informasi .....	6
2.4 <i>Website</i> .....	6
2.5 <i>Event Organizer (EO)</i> .....	7
2.6 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	7
2.6.1 Manfaat dan Tujuan CRM.....	8
2.6.2 Fase CRM .....	8
2.7 Metode <i>Waterfall</i> .....	9
2.7.1 Tahapan Metode <i>Waterfall</i> .....	10
2.8 <i>Unified Modeling Language (UML)</i> .....	11
2.9 Basis Data .....	12
2.9.1 Sistem Manajemen Basis Data (DBMS).....	12

2.9.2	MySQL.....	12
2.10	<i>Black Box Testing</i> .....	12
2.11	Review Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		15
3.1	Alur Penelitian .....	15
3.1.1	Identifikasi Masalah .....	15
3.1.2	Studi Pustaka .....	16
3.1.3	<i>Requirement</i> .....	16
3.1.4	<i>Design</i> .....	16
3.1.5	<i>Implementation</i> .....	16
3.1.6	<i>Verification/Testing</i> .....	17
3.1.7	<i>Operation and Maintenance</i> .....	17
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.3	Jadwal Penelitian .....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		19
4.1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	19
4.2.	Analisa Sistem Berjalan .....	20
4.2.1.	Identifikasi Masalah .....	20
4.2.2.	Masalah Pokok .....	21
4.2.3.	<i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan.....	21
4.2.4.	Deskripsi Aktor Sistem Berjalan.....	22
4.2.5.	Penyelesaian .....	22
4.3.	Rancangan Sistem Usulan.....	23
4.3.1.	Analisa Kebutuhan .....	23
4.3.2.	Deskripsi Aktor Sistem Usulan .....	24
4.3.3.	<i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan .....	25
4.3.4.	<i>Activity Diagram</i> Sistem Usulan .....	34
4.3.5.	<i>Sequence Diagram</i> Sistem Usulan .....	45
4.3.6.	<i>Class Diagram</i> Sistem Usulan .....	51
4.3.7.	Rancangan Database .....	52
4.3.8.	Rancangan Kode .....	56
4.3.9.	Rancangan Antar Muka.....	60
4.3.10.	Uji Coba Sistem .....	74
BAB V PENUTUP.....		78

5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
RIWAYAT HIDUP.....	802
Lampiran 1. Surat Riset.....	803
Lampiran 2. Skrip Wawancara.....	804
Lampiran 3. Data Pekerjaan PT Bintang Abaditama .....	805
Lampiran 4. Hasil Turnitin.....	807

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2. Jadwal Penelitian .....	17
Tabel 3. Deskripsi Aktor Sistem Berjalan .....	22
Tabel 4. Deskripsi Aktor Sistem Usulan .....	24
Tabel 5. Narasi <i>Use Case</i> Registrasi .....	25
Tabel 6. Narasi <i>Use Case</i> Login .....	26
Tabel 7. Narasi <i>Use Case</i> Melihat Informasi Layanan .....	27
Tabel 8. Narasi <i>Use Case</i> Mengubah Data Profil .....	27
Tabel 9. Narasi <i>Use Case</i> Melihat Menu Acara Saya .....	28
Tabel 10. Narasi <i>Use Case</i> Melakukan Pemesanan .....	28
Tabel 11. Narasi <i>Use Case</i> Memberikan Kritik dan Saran .....	29
Tabel 12. Narasi <i>Use Case</i> Memberikan Testimoni .....	29
Tabel 13. Narasi <i>Use Case</i> Mengelola Data Pelanggan .....	29
Tabel 14. Narasi <i>Use Case</i> Mengelola Data Pemesanan Acara.....	30
Tabel 15. Narasi <i>Use Case</i> Mengelola RAB .....	30
Tabel 16. Narasi <i>Use Case</i> Melihat Kritik dan Saran .....	31
Tabel 17. Narasi <i>Use Case</i> Mengelola Data Vendor .....	31
Tabel 18. Narasi <i>Use Case</i> Mengirim Reminder .....	32
Tabel 19. Narasi <i>Use Case</i> Cetak Laporan .....	32
Tabel 20. Narasi <i>Use Case</i> Mengunggah Dokumen .....	33
Tabel 21. Narasi <i>Use Case</i> Mengunduh Dokumen .....	33
Tabel 22. Rancangan Data User .....	52
Tabel 23. Rancangan Data Pelanggan .....	53
Tabel 24. Rancangan Data Acara .....	53
Tabel 25. Rancangan Data RAB .....	54
Tabel 26. Rancangan Data Testimoni .....	54
Tabel 27. Rancangan Data Kritik Saran .....	54
Tabel 28. Rancangan Data Penawaran .....	55
Tabel 29. Rancangan Data Surat Perintah Kerja .....	55
Tabel 30. Rancangan Data Berita Acara Serah Terima .....	55
Tabel 31. Rancangan Data Laporan Kegiatan .....	56
Tabel 32. Rancangan Data Bukti Bayar .....	56

Tabel 33. Rancangan Data Vendor .....	56
Tabel 34. <i>Black Box Testing</i> .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Waterfall</i> Pressman 2012 .....	10
Gambar 2. Alur Penelitian .....	15
Gambar 3. Struktur Organisasi PT Bintang Abaditama .....	19
Gambar 4. <i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan .....	21
Gambar 5. <i>Use Case</i> Sistem Usulan .....	25
Gambar 6. <i>Activity Diagram</i> Melihat Informasi Layanan .....	34
Gambar 7. <i>Activity Diagram</i> Registrasi .....	35
Gambar 8. <i>Activity Diagram</i> Login .....	36
Gambar 9. <i>Activity Diagram</i> Mengubah Data Profil .....	36
Gambar 10. <i>Activity Diagram</i> Melihat Menu Acara Saya .....	37
Gambar 11. <i>Activity Diagram</i> Melakukan Pemesanan .....	37
Gambar 12. <i>Activity Diagram</i> Memberikan Kritik dan Saran .....	38
Gambar 13. <i>Activity Diagram</i> Memberikan Testimoni .....	39
Gambar 14. <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Pelanggan .....	39
Gambar 15. <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Acara .....	40
Gambar 16. <i>Activity Diagram</i> Mengelola RAB .....	41
Gambar 17. <i>Activity Diagram</i> Melihat Kritik dan Saran .....	41
Gambar 18. <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Vendor .....	42
Gambar 19. <i>Activity Diagram</i> Mengirim Reminder .....	43
Gambar 20. <i>Activity Diagram</i> Cetak Laporan .....	43
Gambar 21. <i>Activity Diagram</i> Mengunggah Dokumen .....	44
Gambar 22. <i>Activity Diagram</i> Mengunduh Dokumen .....	45
Gambar 23. <i>Sequence Diagram</i> Melihat Informasi Layanan .....	45
Gambar 24. <i>Sequence Diagram</i> Registrasi .....	46
Gambar 25. <i>Sequence Diagram</i> Login .....	46
Gambar 26. <i>Sequence Diagram</i> Mengubah Data Profil .....	47
Gambar 27. <i>Sequence Diagram</i> Melihat Menu Acara Saya .....	47
Gambar 28. <i>Sequence Diagram</i> Melakukan Pemesanan .....	47
Gambar 29. <i>Sequence Diagram</i> Memberikan Kritik dan Saran .....	48
Gambar 30. <i>Sequence Diagram</i> Memberikan Testimoni .....	48
Gambar 31. <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Pelanggan .....	48
Gambar 32. <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Acara .....	49

Gambar 33. <i>Sequence Diagram</i> Mengelola RAB .....	49
Gambar 34. <i>Sequence Diagram</i> Melihat Kritik dan Saran .....	49
Gambar 35. <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Vendor .....	50
Gambar 36. <i>Sequence Diagram</i> Mengirim Reminder .....	50
Gambar 37. <i>Sequence Diagram</i> Cetak Laporan .....	50
Gambar 38. <i>Sequence Diagram</i> Mengunggah Dokumen .....	51
Gambar 39. <i>Sequence Diagram</i> Mengunduh Dokumen .....	51
Gambar 40. <i>Class Diagram</i> Sistem Usulan .....	52
Gambar 41. Tampilan Halaman Utama Website .....	60
Gambar 42. Tampilan Halaman Tentang Kami .....	61
Gambar 43. Tampilan Halaman Register .....	61
Gambar 44. Tampilan Halaman Login .....	62
Gambar 45. Tampilan Halaman Ubah Data Profil .....	62
Gambar 46. Tampilan Halaman Form Buat Acara (Pemesanan) .....	63
Gambar 47. Tampilan Halaman Acara Saya .....	63
Gambar 48. Tampilan Halaman Kritik dan Saran Pelanggan .....	64
Gambar 49. Tampilan Halaman Testimoni .....	64
Gambar 50. Tampilan Halaman Detail Acara Saya .....	65
Gambar 51. Tampilan Halaman Dashboard Admin .....	66
Gambar 52. Tampilan Halaman Data Pelanggan .....	66
Gambar 53. Tampilan Halaman Detail Pelanggan .....	67
Gambar 54. Tampilan Halaman Data Vendor .....	67
Gambar 55. Tampilan Halaman Tambah Data Vendor .....	68
Gambar 56. Tampilan Halaman Edit Data Vendor .....	68
Gambar 57. Tampilan Halaman Acara Admin .....	69
Gambar 58. Tampilan Halaman Edit Acara .....	69
Gambar 59. Tampilan Halaman Detail Acara Admin .....	70
Gambar 60. Tampilan Halaman RAB .....	71
Gambar 61. Tampilan Modal Tambah RAB .....	71
Gambar 62. Tampilan Modal Edit RAB .....	72
Gambar 63. Tampilan Halaman Reminder .....	72
Gambar 64. Tampilan Halaman Kritik & Saran Admin .....	73
Gambar 65. Tampilan Halaman Laporan .....	73
Gambar 66. Tampilan Modal Unggah Dokumen .....	74