



**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATION MANAGEMENT PADA
PAMERAN WEDDING FESTIVAL (STUDI KASUS: PT DYANDRA
PROMOSINDO)**

SKRIPSI

**LAWDZAI NUZULUL AZHFAR
NIM. 2010512126**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATION MANAGEMENT PADA
PAMERAN WEDDING FESTIVAL (STUDI KASUS: PT DYANDRA
PROMOSINDO)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer**

LAWDZAI NUZULUL AZHFAR

NIM. 2010512126

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Lawdzai Nuzuhul Azhfar

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul : Sistem Informasi Customer Relation Management Pada Pameran Wedding Festival (STUDI KASUS: PT Dyandra Promosindo).

Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti Sidang Tugas Akhir/Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Menyetujui,



Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI
Dosen Pembimbing 1



M. Octaviano, S.Kom., MKom.
Dosen Pembimbing 2

Mengetahui,



Anita Muliawati, S.Kom., MTI
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 13 Maret 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Lawdzai Nuzulul Azhfar

NIM : 2010512126

Tanggal : 7 Juni 2024

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

Jakarta, 7 Juni 2024

Yang Menyatakan



(Lawdzai Nuzulul Azhfar)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lawdzai Nuzulul Azhfar

NIM : 2010512126

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 – Sistem Informasi

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 :

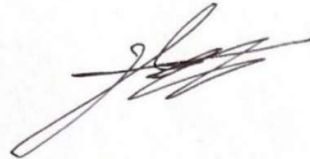
**Sistem Informasi Customer Relation Management Pada Pameran Wedding
Festival (STUDI KASUS: PT Dyandra Promosindo)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 7 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Lawdzai Nuzulul Azhfar

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

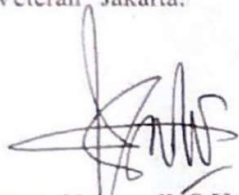
Nama : Lawdzai Nuzulul Azhfar

NIM : 2010512126

Program Studi : SI – Sistem Informasi

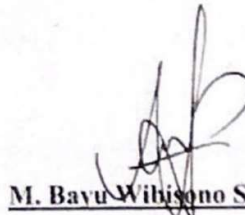
Judul Tugas Akhir : Sistem Informasi Customer Relation Management Pada Pameran Wedding Festival (STUDI KASUS: PT Dyandra Promosindo).

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



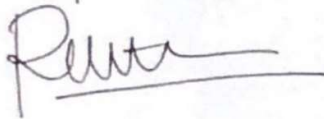
Erlv Krisnanik S.Kom., MM.

Penguji 1



M. Bayu Wibisono S.Kom., MM.

Penguji 2



Ruth Marjana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI

Pembimbing 1



M. Octaviano, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2



Prof. Dr. H. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM

Dekan



Anita Muliawati, S.Kom, M.TI,
Ketua Program Studi SI Sistem Informasi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : Rabu, 22 Mei 2024

KATA PENGANTAR

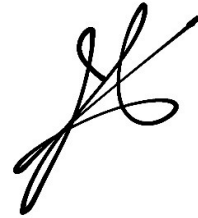
Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada kehadiran Allah S.W.T atas segala berkah, rahmat dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Sistem Informasi Customer Relation Management Pada Pameran Weeding Festival (Studi Kasus : PT. Dyandra Promosindo) tepat sesuai waktu yang diberikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Ta’ala yang senantiasa memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pelaksanaan magang dan penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tua Peneliti Ibu Damayanti dan Ayah Bani Saksono yang selalu mendukung dan memfasilitasi Peneliti.
3. Saudara Perempuan Peneliti Kayne Aqilla Maheswari yang selalu mendukung Peneliti.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer UPNVJ.
5. Ibu Anita Muliawati, S.Kom, M.TI, selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
6. Ibu Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI selaku dosen pembimbing 1
7. Bapak M. Octaviano, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2
8. Pihak PT Dyandra Promosindo yang membantu dan mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Zulfa Khoirani selaku Senior Project Officer PT. Dyandra Promosindo
10. Rekan yang membantu peneliti menyelesaikan tugas akhir ini Bakkah Maulana Mashur.

11. Segenap keluarga besar Smile Garden (SG).
12. Segenap keluarga besar Tim PLR (Persatuan Lingkar Remaja).
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak. Peneliti sangat berharap kepada pembaca atas kritik dan sarannya agar dapat membangun tugas akhir ini menjadi jauh lebih baik dan bermanfaat untuk kita semua, Namun demikian, semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, 15 Maret 2024



Lawdzai Nuzulul Azhfar
Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Penelitian	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Luaran yang Diharapkan.....	4
1.7 Sistematika Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sistem.....	6
2.2 Informasi	6
2.3 Sistem Informasi	6
2.4 Website.....	7

2.5 Pameran Wedding Festival	7
2.6 Customer Relationship Management (CRM).....	8
2.6.1 Manfaat dan Tujuan CRM	10
2.6.2 Fase CRM	10
2.7 Metode Waterfall	11
2.7.1 Tahapan Metode Waterfall.....	11
2.8 Unified Modeling Language (UML).....	12
2.9 Basis Data	13
2.9.1 Firebase Real Time Database (FRTD).....	13
2.10 Black Box Testing.....	13
2.11 Review Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Alur Penelitian	17
3.2 Tahapan Penelitian	18
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	18
3.2.2 Studi Pustaka.....	18
3.2.3 Requirement	18
3.2.4 Design	19
3.2.5 Implementation	19
3.2.6 Verification Testing	19
3.2.7 Operation and Maintenance	19
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.4 Alat Yang Digunakan.....	20
3.4.1 Perangkat Keras	20
3.4.2 Perangkat Lunak.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	21
4.2 Analisa Sistem Berjalan	22
4.2.1 Identifikasi Masalah	22
4.2.2 Analisis Dokumen	23
4.2.3 Masalah Pokok	24
4.2.4 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan	25
4.2.5 Deskripsi Aktor Sistem Berjalan	25
4.2.6 Penyelesaian	26
4.3 Rancangan Sistem Usulan	26
4.3.1 Analisa Kebutuhan	26
4.3.2 Deskripsi Aktor Sistem Usulan	27
4.3.3 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan	28
4.3.4 Deskripsi Narasi <i>Usecase</i> Sistem Usulan	28
4.3.5 <i>Activity Diagram</i> Sistem Usulan	36
4.3.6 <i>Sequence Diagram</i> Sistem Usulan	44
4.3.7 <i>Class Diagram</i> Sistem Usulan	51
4.3.8 Rancangan Database	52
4.3.9 Rancangan Antar Muka	54
4.3.10 Uji Coba Sistem	64
BAB V PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	72
LAMPIRAN	73
Lampiran 1. Surat Riset	73

Lampiran 2. Skrip Wawancara..... 74

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Review Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2 Dokumen Masukan	23
Tabel 3 Dokumen Keluaran	24
Tabel 4. Deskripsi Aktor Sistem Usulan.....	28
Tabel 5. Narasi Use case Registrasi	28
Tabel 6. Narasi Use case Login.....	29
Tabel 7. Narasi Use Case Exhibitor Profile	30
Tabel 8. Narasi Use Case Information Desk.....	30
Tabel 9. Narasi Use Case Exhibitor Timeline.....	31
Tabel 10. Narasi Use Case Feedback Box	31
Tabel 11. Narasi Use Case Mengelola data Exhibitor	32
Tabel 12. Narasi Use Case Mengelola Dokumen Exhibitor	32
Tabel 13. Narasi Use Case Verifikasi Dokumen Exhibitor	33
Tabel 14. Narasi Use Case Mengirim Reminder	33
Tabel 15. Narasi Use Case Update Informasi	34
Tabel 16. Narasi Use Case Report	34
Tabel 17. Narasi Use Case Upload Invoice	35
Tabel 18. Narasi Use Case Daftar Event.....	35
Tabel 19. Rancangan Node User.....	52
Tabel 20. Rancangan Node Feedback Box	52
Tabel 21. Rancangan Node Reminder	53
Tabel 22. Rancangan Node Information	53
Tabel 23. Black Box Testing.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model CRM Gartner (Buttle & Maklan, 2015).....	8
Gambar 2 Waterfall Model Menurut Pressman	11
Gambar 3 Alur Penelitian.....	17
Gambar 4. Struktur Perusahaan Dyandra Promosindo	21
Gambar 5 Struktur Event Wedding Festival	22
Gambar 6 Use Case Diagram Sistem Berjalan	25
Gambar 7. Use Case Diagram Sistem Usulan.....	28
Gambar 8. Activity Diagram Landing Page.....	36
Gambar 9. Activity Diagram Registrasi.....	37
Gambar 10. Activity Diagram Login	37
Gambar 11. Activity Diagram Exhibitor Profile.....	38
Gambar 12. Activity Diagram Information Desk	38
Gambar 13. Activity Diagram Exhibitor Timeline	39
Gambar 14. Activity Diagram Feedback Box.....	39
Gambar 15. Activity Diagram Mengelola Data Exhibitor	40
Gambar 16. Activity Diagram Mengelola Dokumen Form Exhibitor	40
Gambar 17. Activity Diagram Konfirmasi Dokumen Form Exhibitor	41
Gambar 18. Activity Diagram Reminder.....	41
Gambar 19. Activity Diagram Update Information	42
Gambar 20. Activity Diagram Cetak Report.....	42
Gambar 21. Activity Diagram mengirimkan Invoice	43
Gambar 22. Activity Diagram Mengelola Daftar Event	43
Gambar 23. Sequence Diagram Landing Page	44
Gambar 24. Sequence Diagram Regist	44
Gambar 25. Sequence Diagram Login	45
Gambar 26. Sequence Diagram Exhibitor Profile.....	45
Gambar 27. Sequence Diagram Information Desk	45
Gambar 28. Sequence Diagram Exhibitor Timeline	46
Gambar 29. Sequence Diagram Feedback Box.....	46
Gambar 30. Sequence Diagram Mengelola Data Exhibitor	47

Gambar 31. Sequence Diagram Mengelola Dokumen Exhibitor.....	47
Gambar 32. Sequence Diagram Konfirmasi Form Exhibitor.....	48
Gambar 33. Sequence Diagram Reminder.....	48
Gambar 34. Sequence Diagram Update Information.....	49
Gambar 35. Sequence Diagram Cetak Report	49
Gambar 36. Sequence Diagram Upload Invoice.....	50
Gambar 37. Sequence Diagram Mengelola Daftar Event.....	50
Gambar 38. Class Diagram Sistem Usulan.....	51
Gambar 39. Tampilan Landing Page Website	54
Gambar 40. Tampilan Halaman About Us.....	54
Gambar 41. Tampilan Halaman Contact Direct.....	55
Gambar 42. Tampilan Halaman Information	55
Gambar 43. Tampilan Halaman Registrasi.....	56
Gambar 44. Tampilan Halaman Login.....	56
Gambar 45. Tampilan Halaman Exhibitor Profile	57
Gambar 46. Tampilan Halaman Form Pendaftaran	57
Gambar 47. Tampilan Halaman Form Operasional	58
Gambar 48. Tampilan Halaman Verifikasi Dokumen	58
Gambar 49. Tampilan Halaman Informasi Dokumen.....	59
Gambar 50. Tampilan Halaman Feedback Box	59
Gambar 51. Tampilan Halaman Reminder	59
Gambar 52. Tampilan Halaman Exhibitor Data	60
Gambar 53. Tampilan Halaman Update Information	60
Gambar 54. Tampilan Halaman Sent Reminder	61
Gambar 55. Tampilan Halaman Form Reminder.....	61
Gambar 56. Tampilan Halaman List Feedback Box.....	62
Gambar 57. Tampilan Halaman Report Admin	62
Gambar 58. Tampilan Halaman Detail Exhibitor	63
Gambar 59. Tampilan Halaman Konfirmasi Dokumen	63
Gambar 60. Tampilan Halaman Upload Invoice	63
Gambar 61. Tampilan Halaman Cetak Report.....	64