

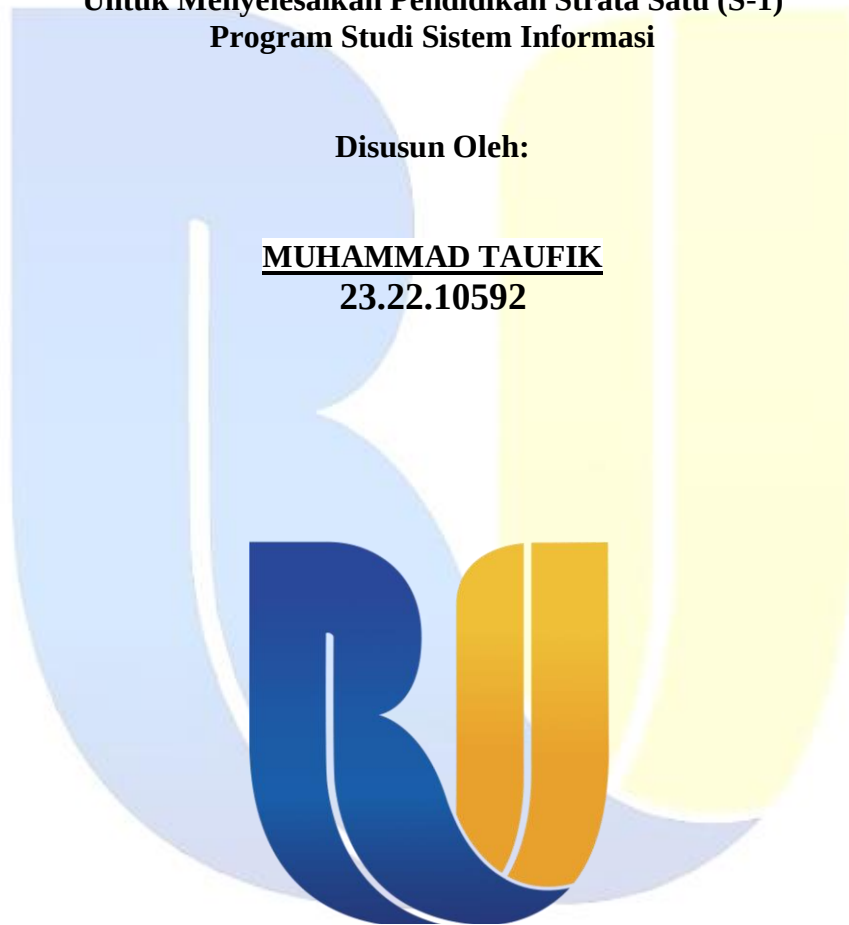
**PENERAPAN STRATEGI CRM DALAM MENINGKATKAN
MINAT PELANGGAN PADA TATA RIAS PENGANTIN DAN
HANTARAN DI YUSFINA DESA PUNGGULAN**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

MUHAMMAD TAUFIK
23.22.10592



**UNIVERSITAS ROYAL
ASAHAN – SUMATERA UTARA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

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

MUHAMMAD TAUFIK

23.22.10592

Dengan judul:

**“Penerapan Strategi CRM Dalam Meningkatkan Minat Pelanggan Pada
Tata Rias Pengantin Dan Hantaran Di Yusfina Desa Punggulan”**

Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan sebagai pertanggung
jawaban skripsi Jalur Implementasi

Kisaran, 22 Februari 2025

Disetujui oleh,

Pembimbing 1

Mohd Siddik, S.T., M.Kom
NIDN. 0115118902

Pembimbing 2

Ari Dermawan, SH., M.H.
NIDN.0122028506

Disahkan oleh,
Kepala Program Studi


Nurwani, M.Kom
NIDN. 0101068701

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD TAUFIK

NIM : 23.22.10592

Judul Skripsi : Penerapan Strategi CRM Dalam Meningkatkan Minat Pelanggan
Pada Tata Rias Pengantin dan Hantaran di Yusfina Desa
Punggulan

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 di Universitas Royal.

Kisaran, 22 Februari 2025

Saya yang menyatakan



MUHAMMAD TAUFIK
NIM. 23.22.10592

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, kususun jari jemari ku diatas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahan ku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku. Ku persembahkan Skripsi ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi yang selalu menyayangiku...

Teristimewa Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Ibunda dan ayahanda ku tersayang, kupersembahkan sebuah karya kecil ini untukmu, yang tiada pernah hentinya selama ini memberi ku semangat, do'a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menghadapi setiap rintangan yang ada di depanku. Ibu... Ayah.. terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segalanya untukku.. maafkan anakmu ibu.. ayah masih saja ananda menyusahkanmu...

Sekali lagi terima kasih Ayah (Sumardi)... terima kasih Ibu (Nurleli)...

Saudara dan Keluarga Besar Yang Ku Miliki.

Terima kasih sebesar-besarnya atas do'a dan dukungannya.

Dosen Pembimbing

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah Bapak berikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Tak lupa, sahabat dan teman-teman ku, seperjuangan (Sistem Informasi – Khususnya Sekelas saya)

Untuk sahabat ku, yang selalu ada di setiap ku lagi bingung kuucapkan pada mu terima kasih kakak. Buat yang lainnya juga semuanya la pokoknya.. ☺

Terkadang walaupun kita sering bertemu namun perselisihan di antara kita tetap selalu terjadi. Tapi dengan perselisihan itulah aku bisa mengenal sifat-sifat kalian. Terima kasih buat teman-teman, ku ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya. Mohon maaf jika ada salah kata. Sukses buat kalian semua.

ABSTRAK

Penerapan Strategi CRM Dalam Meningkatkan Minat Pelanggan Pada Tata Rias Pengantin dan Hantaran di Yusfina Desa Punggulan

Oleh : MUHAMMAD TAUFIK (232210592)

Pihak Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan terdiri dari sebuah tim dimana setiap anggota pada pihak Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan memiliki tugasnya masing-masing sesuai dengan skill yang dimiliki setiap anggotanya. Keberadaan pihak Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan memungkinkan untuk ikut membantu *client* dalam menyukseskan suatu *event* yang dimulai dari persiapannya hingga pada eksekusi *event* pada hari H. Pihak *Wedding Organizer* ditentukan oleh *client* secara resminya, sehingga pihak Tata Rias dan Dekorasi memungkinkan untuk memiliki wewenang dalam mengatur *event* sesuai dengan apa yang diinginkan *client* sebaik mungkin. Pihak Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan dalam implementasinya mengalami beberapa permasalahan. Permasalahan yang ada pada salah satu penyedia jasa layanan *Wedding Organizer* adalah terbatasnya media promosi yaitu hanya menggunakan aplikasi *social media*, serta terbatasnya usaha mempertahankan *client* dan mencari *client* baru guna meningkatkan eksistensi dari pihak *Wedding Organizer*. *Client* pada kenyataannya masih mengalami kesulitan dalam pemesanan atau *booking* paket *event* karena masih dilakukan secara manual seperti langsung datang ke tempat penyedia jasa layanan *Wedding Organizer* yang menguras waktu untuk bernegosiasi ataupun menginginkan informasi terkait paket *event* dan vendor pendukung yang tersedia dari pihak *Wedding Organizer*.

Kata Kunci : Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, CRM, Berbasis Web.

ABSTRACT

Implementation of CRM Strategy in Increasing Customer Interest in Bridal Makeup and Delivery in Yusfina, Punggulan Village

By : MUHAMMAD TAUFIK (232210592)

Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan consists of a team where each member of Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan has their respective duties according to the skills of each member. The existence of Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan makes it possible to help the client in the success of an event starting from the preparation to the execution of the event on the H day. The Wedding Organizer is determined by the client officially, so that the Makeup and Organizer makes it possible to have the authority to organize the event according to what the client wants as best as possible. Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan in its implementation experienced several problems. The problem that exists in one of the Wedding Organizer service providers is the limited promotional media, namely only using social media applications, as well as the limited effort to maintain clients and find new clients in order to increase the existence of the Wedding Organizer. In fact, clients still experience difficulties in ordering or booking event packages because they are still done manually, such as coming directly to the Wedding Organizer service provider, which takes time to negotiate or wants information regarding event packages and supporting vendors available from Wedding Organizer.

Keywords: *Increasing Customer Satisfaction and Loyalty, CRM, Web Based*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah di berikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 Sistem Informasi pada Universitas Royal. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul, **“Penerapan Strategi CRM Dalam Meningkatkan Minat Pelanggan Pada Tata Rias Pengantin dan Hantaran di Yusfina Desa Punggulan”**. Selama proses skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasehat, doa dan materi dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dhani Alhamidi Lubis, S.AB, M.M, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan.
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, M.M, selaku Rektor Universitas Royal.
3. Ibu Elly Rahayu, S.E, M.M, selaku Wakil Rektor 1 Universitas Royal
4. Ibu Rohminatin, S.E, M.Ak, selaku Wakil Rektor 2 Universitas Royal.
5. Bapak Nuriadi Manurung, M.Kom, selaku Wakil Rektor 3 Universitas Royal.
6. Bapak William Ramdhan, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Royal.
7. Ibu Nurwati, M.Kom, selaku Kepala Program Sistem Informasi Universitas Royal.
8. Bapak Mohd Siddik, M.Kom, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan terhadap proses penyelesaian proposal
9. Bapak Ari Dermawan M.H, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan terhadap proses penyelesaian proposal.

10. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT tempat menyerahkan diri, semoga Skripsi ini dapat diterima sebagai pedoman dan berguna bagi yang membacanya.

Kisaran, Maret 2025

Penulis

Muhammad Taufik
NIM. 23.22.10592

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dasar Teori.....	9
2.1.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.1.1.1 Manfaat (CRM) Dalam Sebuah Perusahaan	10
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi CRM	11
2.1.1.3 Jenis-Jenis <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi CRM	13
2.1.1.5 Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.1.2 Pengertian <i>Wedding Organizer</i>	14
2.1.3 Alat Bantu Analisa Dan Perancangan Sistem.....	15
2.1.3.1 Aliran Sistem Informasi (ASI)	15
2.1.3.2 UML (<i>Unified Modelling Language</i>)	16
2.1.3.3 Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	21
2.1.4 Perangkat Lunak Yang Digunakan	23
2.1.4.1 <i>Visual Code</i>	23
2.1.4.2 <i>PHP</i>	23
2.1.4.3 <i>MySQL</i>	24
2.1.4.4 <i>XAMPP</i>	25
2.1.4.5 <i>Web Browser</i>	25
2.2 Tinjauan Penelitian.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Tinjauan Umum Perusahaan	30

2.4.1 Sejarah Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan	30
2.4.2 Struktur Organisasi Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan.....	30
2.4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan	30
2.5 Hipotesis.....	31
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.4.1 Tempat Penelitian	36
3.4.2 Waktu Penelitian.....	36
 BAB 4 ANALISA DAN PERANCANGAN	
4.1 Analisis Sistem.....	42
4.1.1 Analisis Masalah.....	42
4.1.2 Analisis kebutuhan sistem	43
4.1.2.1 Analisis Data	43
4.1.2.2 Analisis Proses	44
4.1.2.3 Analisis Pengguna.....	44
4.1.2.4 Analisis Perangkat keras (<i>Hardware</i>).....	45
4.1.2.5 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	45
4.1.2.6 Analisis Konfigurasi Sistem.....	46
4.2 Analisis Biaya	46
4.3 Perancangan Sistem Secara Umum.....	46
4.3.1 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	47
4.3.2 Analisis Sistem Yang Diusulkan	48
4.3.3 <i>Unifed Modelling Language</i> (UML).....	50
4.3.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	51
4.3.3.2 <i>Class Diagram</i>	52
4.3.3.3 <i>Activity Diagram</i>	53
4.3.3.4 <i>Squence Diagram</i>	59
4.3.5 Desain Tabel/File Dalam <i>Database</i>	69
4.3.6 Antar Muka Pemakai(<i>User Interface</i>)	71
4.3.5.1 Perancangan Antarmuka Pemakai	71
4.3.5.2 Perancangan Rinci.....	73
4.3.5.3 Perancangan <i>Input</i>	73
4.3.5.4 Perancangan <i>Output</i>	76
 BAB 5 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	
5.1 Kebutuhan Sistem	77
5.1.1 Kebutuhan AntarMuka Pengguna.....	77
5.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras.....	77
5.1.3 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	78
5.2 Implementasi Sistem	78

5.3 Pengujian Sistem	87
5.4 Analisa Hasil	93

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Listing Program
2. Surat Riset
3. Surat Balasan Riset dari Instansi
4. Lembar Konsultasi dengan dosen pembimbing
5. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan <i>Visual Code</i>	23
Gambar 2.2 Simbol PHP.....	24
Gambar 2.3 Tampilan Awal PHP MyAdmin	24
Gambar 2.4 Tampilan Xampp	25
Gambar 2.5 Simbol <i>Firefox</i>	26
Gambar 2.6 Simbol <i>Chrome</i>	26
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 2.8 Lokasi Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan	30
Gambar 2.9 Struktur Organisasi Tata Rias Pengantin dan Hantaran Yusfina Desa Punggulan	30
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	32
Gambar 4.1 Aliran Sistem Yang Sedang Berjalan.....	48
Gambar 4.2 Aliran Sistem Yang Diusulkan.....	50
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i>	51
Gambar 4.4 <i>Class Diagram</i>	53
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram</i> Pendaftaran Sebagai Konsumen	54
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram</i> Login Konsumen	55
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram</i> Konsumen Memesan Paket	56
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram</i> Login Admin.....	56
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Paket.....	57
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Kategori Paket	58
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Pesanan	58
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram</i> Mencetak Laporan	59
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram</i> Konsumen Melihat Profil	60
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Semua Paket.....	60
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Konsumen Mengirim Pesan	61
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Admin Melihat Testimoni	62
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> Konsumen Memesan Paket	62
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> Login Konsumen	63
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram</i> Login Admin	63
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menampilkan Kategori.....	64
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menambah Kategori	64
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram</i> Admin Mengedit Kategori.....	65
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menghapus Kategori	65
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menampilkan Paket.....	66
Gambar 4.25 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menambah Paket	66
Gambar 4.26 <i>Sequence Diagram</i> Admin Mengedit Paket.....	67
Gambar 4.27 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menghapus Paket	67
Gambar 4.28 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menampilkan Pesanan.....	68
Gambar 4.29 <i>Sequence Diagram</i> Admin Menghapus Pesanan	68
Gambar 4.30 <i>Sequence Diagram</i> Mencetak Admin Mencetak Laporan.....	69
Gambar 4.31 Perancangan Antar Muka <i>User</i>	72

Gambar 4.32 Perancangan Antar Muka <i>Admin</i>	72
Gambar 4.33 Tampilan <i>Home</i>	73
Gambar 4.34 Tampilan Tentang Kami.....	73
Gambar 4.35 Tampilan Kontak.....	74
Gambar 4.36 Tambah Data Paket	75
Gambar 4.37 Input Data Registrasi.....	75
Gambar 4.38 Desain <i>Output</i> Data Pesanan	76
Gambar 4.39 Desain <i>Output</i> Data Pemesanan	76
Gambar 5.1 Tampilan <i>Login</i>	79
Gambar 5.2 Tampilan Halaman Home	79
Gambar 5.3 Tampilan Tampilan <i>Login</i> Gagal	80
Gambar 5.4 Tampilan Tampilan Halaman <i>Home</i>	80
Gambar 5.5 Tampilan Halaman Tentang Kami	81
Gambar 5.6 Tampilan Halaman Semua Paket	81
Gambar 5.7 Tampilan Halaman Keranjang Pesanan	82
Gambar 5.8 Tampilan Halaman Rincian Pesanan.....	82
Gambar 5.9 Tampilan Halaman Gagal dalam Melakukan Pesanan.....	83
Gambar 5.10 Tampilan Halaman Transaksi Pembayaran.....	83
Gambar 5.11 Tampilan Halaman Detail Transaksi Pembayaran	84
Gambar 5.12 Tampilan Halaman Daftar Dan <i>Login</i> Pelanggan	84
Gambar 5.13 Tampilan Halaman Paket	85
Gambar 5.14 Tampilan Halaman Tambah Paket	85
Gambar 5.15 Tampilan Halaman Edit Paket.....	86
Gambar 5.16 Tampilan Halaman Pesanan	86
Gambar 5.17 Tampilan Halaman Laporan Pesanan.....	87
Gambar 5.18 Tampilan Uji <i>Login</i>	88
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Uji <i>Input</i> Data Paket	89
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Uji <i>Input</i> Data Pesanan.....	90
Gambar 5.21 Tampilan Halaman Uji <i>Registrasi</i> Pelanggan	91
Gambar 5.22 Tampilan Halaman Uji Edit Data Paket.....	92
Gambar 5.23 Tampilan Halaman Uji Cetak Laporan	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Aliran Sistem Informasi (ASI)	16
Tabel 2.2 Simbol-Simbol <i>Use Case Diagram</i>	17
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Class Diagram</i>	18
Tabel 2.4 Simbol-Simbol <i>Activity Diagram</i>	19
Tabel 2.5 Simbol-Simbol <i>Sequence Diagram</i>	20
Tabel 2.6 Simbol <i>Flowchart</i>	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	36
Tabel 4.1 Paket Pemesanan pernikahan	43
Tabel 4.2 Analisis Perangkat Keras(<i>Hardware</i>)	45
Tabel 4.3 Analisis Perangkat Lunak(<i>Software</i>)	45
Tabel 4.4 Rincian Anggaran Biaya	46
Tabel 5.1 Pengujian <i>Login</i>	88
Tabel 5.2 Pengujian <i>Input</i> Data Paket.....	89
Tabel 5.3 Pengujian <i>Input</i> Data Pesanan.....	90
Tabel 5.4 Pengujian <i>Registrasi</i> Pelanggan.....	91
Tabel 5.5 Pengujian Edit Data Paket.....	92
Tabel 5.6 Pengujian Cetak Laporan	93