

**Perancangan dan Implementasi Customer Relationship
Management untuk Meningkatkan Pelayanan pada
Perguruan Tinggi**

(Studi Kasus : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta)

SKRIPSI



Disusun oleh :

Sri Mulyati

09.21.0451

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM
YOGYAKARTA**

PERSETUJUAN

SKRIPSI


**Perancangan dan Implementasi Customer Relationship Management untuk
Meningkatkan Pelayanan pada Perguruan Tinggi
(Studi Kasus : Universitas Islam Indonesia)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**Sri Mulyati
09.21.0451**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Skripsi
Pada Tanggal 15 Juli 2010

Dosen Pembimbing,


Heri Sismoro, M.Kom

NIK. 190302057

PENGESAHAN

SKRIPSI

**Perancangan dan Implementasi Customer Relationship Management untuk
Meningkatkan Pelayanan pada Perguruan Tinggi
(Studi Kasus : Universitas Islam Indonesia)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

Sri Mulyati

09.21.0451

Telah Dipertahankan Oleh Dewan Penguji

Pada Tanggal 26 Juli 2010

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Heri Sismoro, M.Kom
NIK. 190302057

Hanif Al Fatta, M.Kom
NIK. 190302096

Krisnawati, S.Si, MT
NIK. 190302038

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Pada tanggal 27 Juli 2010

Ketua STMIK Amikom Yogyakarta



Prof. Dr. M. Suyanto, MM
NIK. 190302001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, Skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Agustus 2010

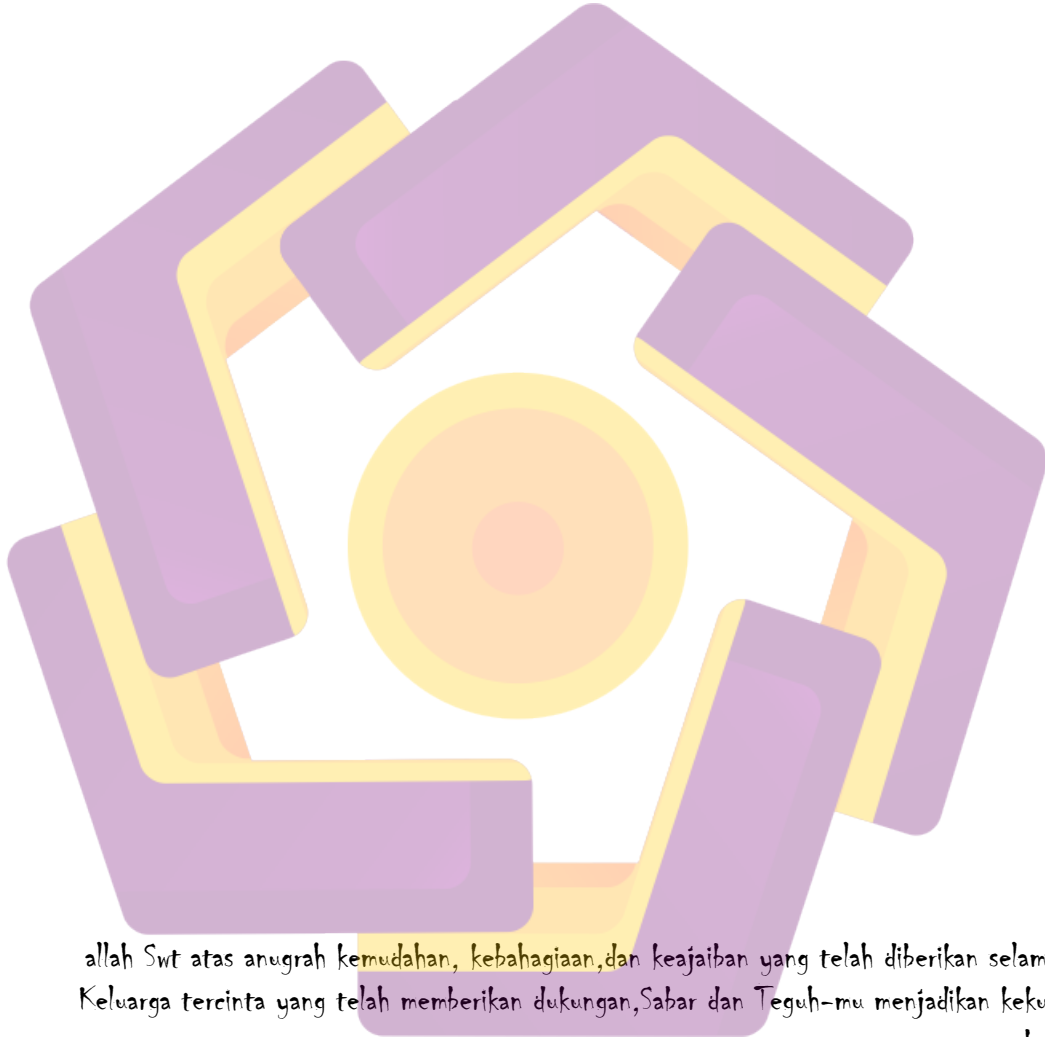


Sri Mulyati

09.21.0451

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih saya tujukan kepada :



allah Swt atas anugrah kemudahan, kebahagiaan, dan keajaiban yang telah diberikan selama ini
Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, Sabar dan Teguh-mu menjadikan kekuatan

buatku

Hari Kuswanto, Dewi Mayla

Seluruh jajaran staf FTI atas dukungan dan bantuannya.

HALAMAN MOTTO

- ❖ “Bacalah dengan nama Tuhanmu yang telah menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha pemurah. Yang mengajar dengan qalam. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui” (Q.S Al ‘Alaq 1-5)
- ❖ Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum dari satu rumah – rumah Allah mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka ketenangan, diliputi dengan ramah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja di sisi-Nya. Barang siapa Nerlambat-lambat dalam amalnya, niscaya tidak akan bisa diprcepat oleh nasabnya. (H.R Muslim dalam sahihmya)

INTISARI

Perkembangan pusat pelatihan di Indonesia semakin meningkat. Tingginya tingkat persaingan antar institusi pendidikan mengakibatkan setiap institusi harus dapat mengelola pusat pelatihan secara profesional seperti layaknya sebuah perusahaan. Institusi pendidikan harus dapat memiliki mutu yang baik relevansi sampai dengan daya saing yang tinggi.

Teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian penting bagi proses pengelolaan tersebut. Salah satu keunggulan tersebut berupa peningkatan layanan dengan konsep manajemen hubungan pelanggan atau customer relationship management (CRM).

Pelanggan institusi pendidikan dalam CRM ini adalah pemakai produk institusi pendidikan. Sedangkan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan menyangkut informasi di pusat pelatihan. Model ini menggambarkan proses akses interaksi pelanggan dan institusi pendidikan dalam mengases CRM melalui website. Model ini dapat menggambarkan gambaran aplikasi CRM untuk sebuah institusi pendidikan yang dapat menghasilkan database pelanggan yang kuat, memberikan interaksi dengan pelanggan yang lebih targeted dan customized

Kata kunci : CRM, Website, institusi pendidikan, Manajemen hubungan pelanggan.



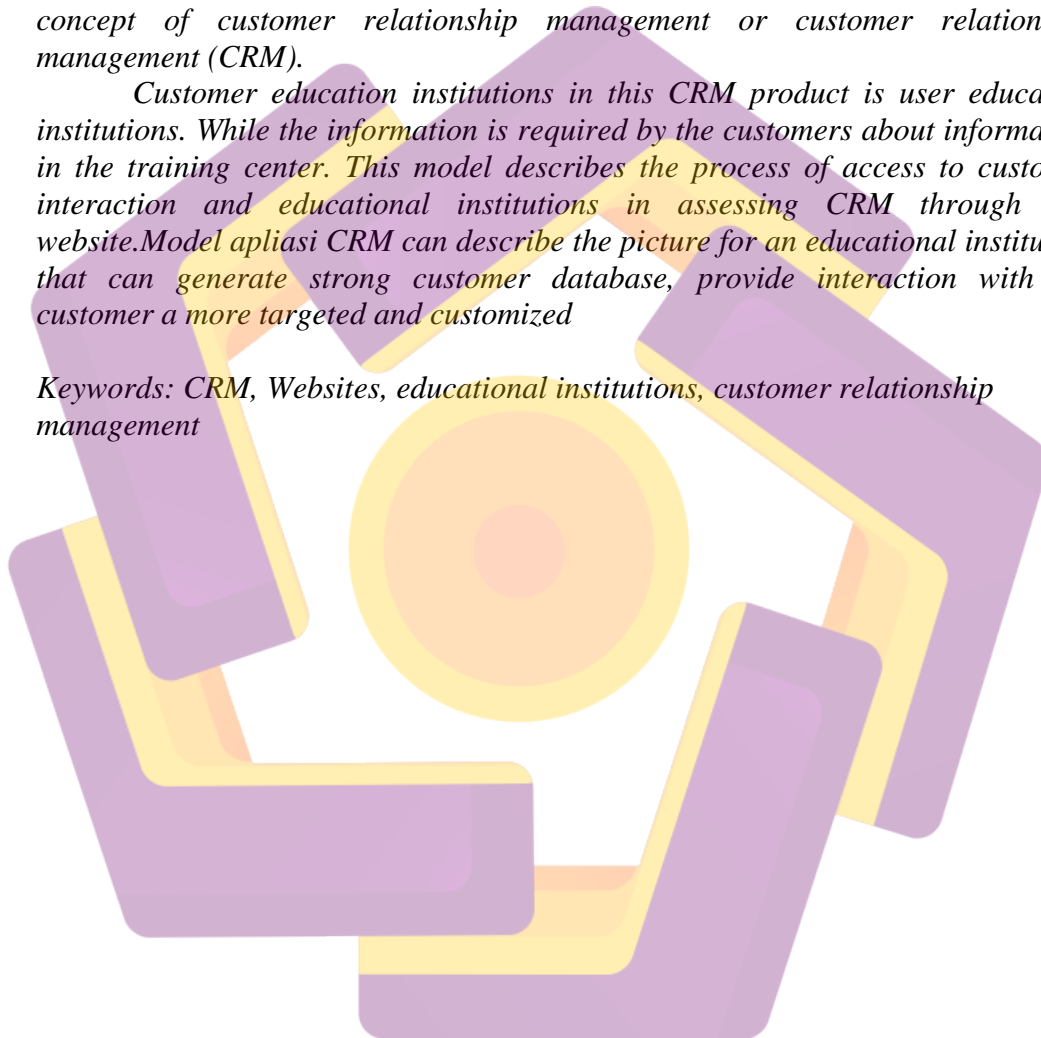
ABSTRAC

Development of training centers in Indonesia increasing. The high level of competition among educational institutions resulted in each institution should be able to manage in a professional training center like a company. Educational institutions should be able to have good quality with relevance to the high competitiveness.

Information and communication technologies become an important part of the management process. One of the benefits include increased service to the concept of customer relationship management or customer relationship management (CRM).

Customer education institutions in this CRM product is user education institutions. While the information is required by the customers about information in the training center. This model describes the process of access to customer interaction and educational institutions in assessing CRM through this website. Model aplikasi CRM can describe the picture for an educational institution that can generate strong customer database, provide interaction with the customer a more targeted and customized

Keywords: CRM, Websites, educational institutions, customer relationship management



KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kepada Dzat Yang Maha Kuasa yang menjadikan seluruh makhluk-Nya berdzikir kepada-Nya, sehingga memperkenankan penulis menyelesaikan Penulisan Laporan Skripsi ini.

Demikian pula penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M.Suyanto, MM selaku ketua STMIK “AMIKOM” Yogyakarta.
2. Bapak Heri Sismoro, M.Kom, selaku dosen pembimbing.
3. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan bimbingan dan memberi dorongan baik dalam bentuk materi maupun rohani.

Sebagai manusia biasa dan mahasiswa, tentu masih banyak kesalahan dan kekurangan pada karya ini. Untuk itu penulis mohon maaf dan sangat mengharapkan berbagai masukan baik untuk karya ini maupun penulis sendiri.

Yogyakarta, Juli 2010

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
--------------------	---

PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
INTISARI.....	xiii
ABSTRAKSI	xiii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Konsep Dasar Internet	7
2.1.1 Pengertian Internet.....	7
2.1.2 Sejarah Internet.....	8
2.1.3 Pengertian Web.....	8
2.1.4 Hypertext Transfer Protocol (HTTP)	9
2.2 Database Server	10
2.2.1 Pengenalan Database Server.....	10
2.3 Browser Web	12
2.4 Web Scripting Language	14
2.5 Membangun WEB	15
2.6 Teknologi Pembangun Aplikasi Berbasis Web	20
2.7 Web Editor.....	29
2.8 UML (Unified Modelling Language)	33
2.9 Customer Relationship Management.....	43
2.10 Arsitektur Aplikasi	48
BAB III TINJAUAN UMUM.....	51
3.1 Visi Fakultas Teknologi Industri UII.....	51
3.2 Misi Fakultas Teknologi Industri UII.....	51
3.3 Nilai Dasar UII	52

3.3.1	Budaya Organisasi Fakultas Teknologi Industri UII.....	53
3.3.2	Arah Kebijakan Fakultas Teknologi Industri UII.....	53
3.4	Sejarah Singkat Universitas Islam Indonesia	54
3.4.1	Rencana Pendirian	54
3.4.2	Peresmian.....	58
3.4.3	Pindah ke Yogyakarta.....	58
3.4.4	STI menjadi Universitas Islam Indonesia.....	59
3.5	Sejarah Singkat Fakultas Teknologi Industri.....	60
BAB IV	ANALISIS KEBUTUHAN PERANGKAT LUNAK	62
4.1	Identifikasi Masalah	62
4.2	Metode Analisis	63
4.3	Hasil Analisis.....	64
4.3.1	Masukan Sistik	64
4.3.2	Keluaran Sistik	65
4.3.3	Kebutuhan Perangkat Lunak	65
4.3.4	Kebutuhan Perangkat Keras	66
4.3.5	Antarmuka Sistik	67
BAB V	PERANCANGAN PERANGKAT LUNAK	69
5.1	Metode Perancangan.....	69
5.2	Hasil Perancangan	69
5.2.1	Unified Modelling Language.....	69
5.2.2	Perancangan Database	84
5.2.3	Relasi Antar Tabel.....	89
BAB VI	PEMBAHASAN	102
6.1	Implementasi Sistem.....	102
6.1.1	Implementasi Database.....	102
6.2	Pembahasan	116
6.2.1	Pembahasan Program	116
6.2.2	Struktur File.....	122
6.3	Implementasi Halaman	123
6.3.1	Halaman Index.....	123
6.3.2	Halaman Siswa	124
6.3.3	Halaman Admin.....	125
BAB VII	PENUTUP	131
7.1	Kesimpulan.....	131
7.2	Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Jendela Internet Explorer versi 6.0.....	13
Gambar 2.2	Alur Client Side Scripting.....	15
Gambar 2.3	Alur Server Side Scripting.....	20
Gambar 2.4	Java Platform Manager.....	32
Gambar 2.5	Tampilan New Project.....	32
Gambar 2.6	Tampilan New Web Application.....	33
Gambar 2.7	Class.....	37
Gambar 2.8	Association.....	37
Gambar 2.9	Generalisasi.....	37
Gambar 2.10	Qualified Association.....	38
Gambar 2.11	Multiplicity.....	38
Gambar 2.12	Penulisan Catatan.....	38
Gambar 2.13	Spesifikasi Perintah.....	38
Gambar 2.14	Navigasi.....	39
Gambar 2.15	Ketergantungan.....	39
Gambar 2.16	Class Diagram.....	39
Gambar 2.17	Template Class.....	40
Gambar 2.18	Communication Diagram.....	40
Gambar 2.19	Use Case Diagram.....	40
Gambar 2.20	Package Diagram.....	41
Gambar 2.21	Activity Diagram.....	41
Gambar 2.22	Deployment Diagram.....	41
Gambar 2.23	Sequence Diagram.....	42
Gambar 2.24	State Diagram.....	42
Gambar	71
Gambar 5.2	Use Case Diagram.....	74
Gambar 5.3	Class Diagram.....	75
Gambar 5.4	Sequence Diagram Ujian.....	76
Gambar 5.5	Squence Diagram Jadwal.....	76
Gambar 5.6	Squence Diagram tambah soal.....	77
Gambar 5.7	Halaman Home.....	78
Gambar 5.8	Desain Halaman Siswa.....	79
Gambar 5.9	Desain Halaman Tes.....	80
Gambar 5.10	Desain Halaman Layanan.....	81
Gambar 5.11	Desain Halaman Super Admin.....	82
Gambar 5.12	Desain Halaman Admin.....	83
Gambar 5.13	Relasi Antar Tabel.....	90
Gambar 6.1	Halaman Indek Phpmyadmin.....	102
Gambar 6.2	Form Pembuatan Database.....	103
Gambar 6.3	Halaman Database Sukses Dibuat.....	103
Gambar 6.4	Proses pembuatan tabel.....	104
Gambar 6.5	Halaman Pengisian Tabel.....	104
Gambar 6.6	Halaman Pembuatan Tabel Sukses Dibuat.....	105

Gambar 6.8 Tabel Siswa	108
Gambar 6.9 Tabel Artikel	109
Gambar 6.10 Tabel Jadwal.....	110
Gambar 6.11 Tabel Jawaban	110
Gambar 6.12 Tabel Kelas.....	111
Gambar 6.13 Tabel Ujian.....	111
Gambar 6.14 Tabel Kumpulan Soal.....	112
Gambar 6.15 Tabel Mapel.....	113
Gambar 6.16 Tabel Pilihan Jawaban.....	113
Gambar 6.17 Tabel Sesi	114
Gambar 6.18 Tabel Soal.....	114
Gambar 6.20 Tabel Agama	115
Gambar 6.21 Tabel Propinsi	115
Gambar 6.22 Tabel Kabupaten	116
Gambar 6.23 Tabel Kecamatan.....	116
Gambar 6.24 Stuktur File Website.....	123
Gambar 6.25 Tampilan Halaman Indek	124
Gambar 6.27 Tampilan Halaman Peserta.....	125
Gambar 6.28 Tampilan Halaman Login Admin	126
Gambar 6.29 Tampilan Halaman Utama Admin	126
Gambar 6.30 Tampilan Halaman Tambah Soal.....	127
Gambar 6.31 Tampilan Halaman Profil Guru	128
Gambar 6.32 Tampilan Halaman Super Admin.....	129
Gambar 6.33 Tampilan Halaman Profil Guru	129
Gambar 6.34 Tampilan Halaman Profil Siswa	130

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Client Side Scripting dan Server Side Scripting	14
Tabel 2.2 Jenis Diagram Resmi UML	36
Tabel 4.1 Tabel Spesifikasi	67
Bentuk normal tahap pertama terpenuhi jika sebuah tabel tidak memiliki atribut bernilai banyak (<i>Multivalued Attribute</i>) atau lebih dari satu atribut dengan nilai domain yang sama.....	84
Tabel 5.1 Normalisasi Bentuk 1	85
Tabel 5.2 Normalisasi Bentuk II	86
Tabel 5.3 Normalisasi Bentuk III.....	88
Tabel 5.4 Super Admin	91
Table5.5 News.....	91
Table 5.6 Instruktur	92
Tabel 5.7 Siswa	93
Tabel 5.8 Ujian.....	94
Tabel 5.9 Soal – Soal Ujian.....	95
Tabel 5.10 Jawaban.....	95
Tabel 5.11 Pilihan Jawaban.....	96
Tabel 5.12 Kelas.....	96
Tabel 5.13 Sesi.....	96
Tabel 5.14 Jadwal.....	97
Tabel 5.15 Mapel	97
Tabel 5.16 Kumpulan Soal.....	98
Tabel 5.17 Artikel	98
Tabel 5.18 Agama	99
Tabel 5.19 Kecamatan.....	99
Tabel 5.20 Kabupaten	99
Tabel 5.21 Propinsi	100
Tabel 5.22 Presensi	100
Tabel 5.23 Jadwal Pelatihan.....	101