

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS  
WEB PADA PT TIME EXCELINDO**

**NON SKRIPSI (ARTIST – PROJECT PERUSAHAAN)**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Informatika



disusun oleh

**ADE PRASETYO**

**19.11.2606**

Kepada

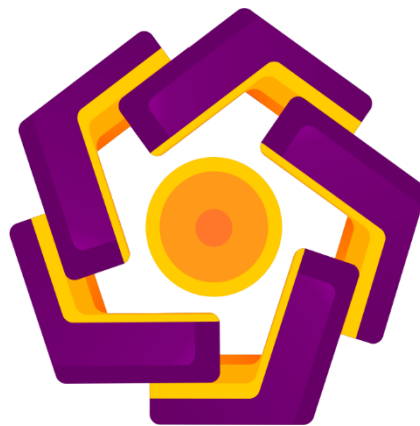
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS  
WEB PADA PT TIME EXCELINDO**

**NON SKRIPSI (ARTIST – PROJECT PERUSAHAAN)**

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Informatika



disusun oleh  
**ADE PRASETYO**  
**19.11.2606**

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**NON SKRIPSI (ARTIST – PROJECT PERUSAHAAN)**

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB  
PADA PT TIME EXCELINDO**

yang disusun dan diajukan oleh

**Ade Prasetyo**

**19.11.2606**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 18 Januari 2023

**Dosen Pembimbing,**



**Agit Amrullah, S.Kom., M.Kom**

**NIK. 190302356**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**NON SKRIPSI (ARTIST – PROJECT PERUSAHAAN)**  
**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB**  
**PADA PT TIME EXCELINDO**

yang disusun dan diajukan oleh

**Ade Prasetyo**

**19.11.2606**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 Januari 2023

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Ika Asti Astuti, M.Kom**  
**NIK. 190302391**

**Ikmah, M.Kom**  
**NIK. 190302282**

**Agit Amrullah, S.Kom., M.Kom**  
**NIK. 190302356**

**Tanda Tangan**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 18 Januari 2023

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**



**Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.**  
**NIK. 190302096**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Ade Prasetyo  
NIM : 19.11.2606

Menyatakan bahwa Skripsi Non Reguler (Artist – Project Perusahaan) dengan judul berikut:

### **Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT Time Excelindo**

Dosen Pembimbing : Agit Amrullah, S.Kom., M.Kom.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 18 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Ade Prasetyo

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan dan kebahagiaan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan rasa tulus hati, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Almarhumah Ibu Daryanti yang senantiasa memberikan kasih sayang mulai dari saya berada dalam kandungan hingga beliau meninggal dunia InsyaAllah dengan Khusnul Khotimah. Semoga beliau selalu diberi kebahagiaan di akhirat dan Allah selalu melimpahkan kasih sayang-Nya kepada beliau.
2. Keluarga saya, kedua orang tua Bapak Wiyono dan Ibu Sri Wijayanti yang selalu memberikan semangat, motivasi, nasihat dan menggenggam erat harapan dalam do'a-do'a. Kakak-kakak saya Mbak Winda, Mas Rio, Mas Agusta, dan Mbak Yani yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta do'a. Dan kedua keponakan saya Mecca dan Memey yang selalu menghibur saya.
3. Keluarga PT Time Excelindo, Bapak Hanafi, S.Kom., M.Eng., Ph.D. selaku direktur utama dan Bapak Sugeng Riyadi, M.Kom. selaku Direktur ISP yang telah memberikan dukungan serta izin untuk saya dapat melanjutkan pendidikan, Bapak Wijiono yang telah memberikan bantuan mulai dari saya masuk kuliah hingga saat ini, serta seluruh rekan kerja khususnya tim divisi ISP yang selalu memberikan dukungan.
4. IImi Nasikhah, S.Pd. yang selalu mendampingi, menemani dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman khususnya kelas 19 Informatika 01 dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas pengalamannya untuk berjuang bersama hingga saat ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan ini dengan judul **“Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT Time Excelindo”**.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata-1 Informatika di Universitas Amikom Yogyakarta. Selama mengikuti pendidikan Strata-1 Informatika sampai dengan proses penyelesaian laporan ini, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, membimbing, dan membina penulis. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Hanif Al Fatta, S.kom., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ibu Windha Mega Pradnya D, M.Kom. selaku Kepala Program Studi Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Agit Amrullah, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing.
5. Bapak Hanafi, S.Kom., M.Eng., Ph.D. selaku Direktur Utama PT Time Excelindo.
6. Bapak Sugeng Riyadi, M.Kom. selaku Direktur Internet Service Provider PT Time Excelindo.

Yogyakarta, 18 Januari 2023

Penulis

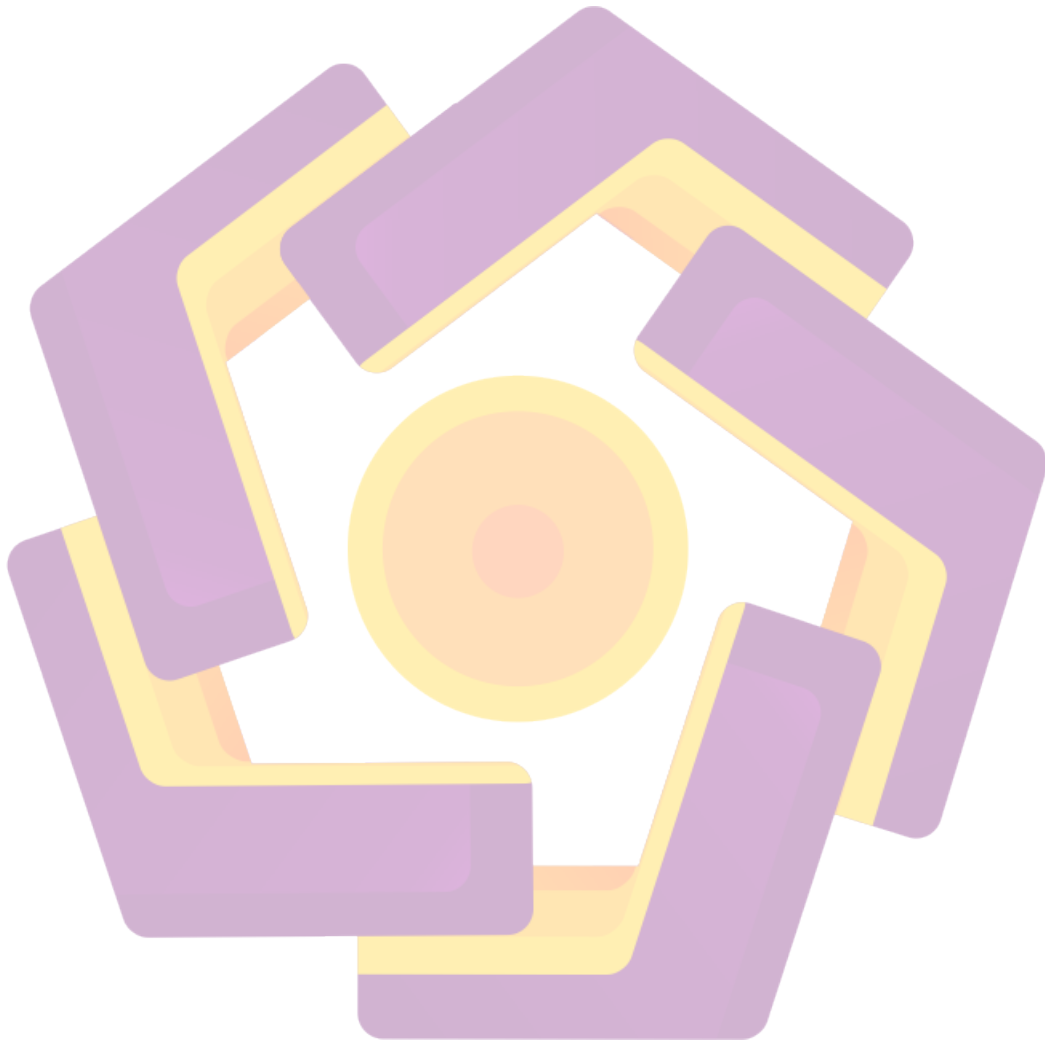
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Profil Perusahaan .....	3
1.3 Sekilas <i>Project</i> .....	6
BAB II PEMBAHASAN .....	7
2.1 Penjabaran <i>Job Desk</i> .....	7
2.2 Detail Kegiatan <i>Project</i> .....	9
BAB III HASIL AKHIR.....	14
3.1 Penjelasan Revisi Dari Supervisor.....	14
3.2 Penjelasan Hasil <i>Project</i> .....	23
3.2.1 Halaman <i>Utama</i> .....	23
3.2.2 <i>Inventory</i> .....	29
3.2.3 <i>Support</i> .....	33
3.2.4 <i>Projects</i> .....	37
3.2.5 <i>Settings</i> .....	40
BAB IV PENUTUP .....	46
4.1 Kesimpulan .....	46
4.2 Saran .....	47
REFERENSI .....	48
LAMPIRAN.....	50



## DAFTAR TABEL

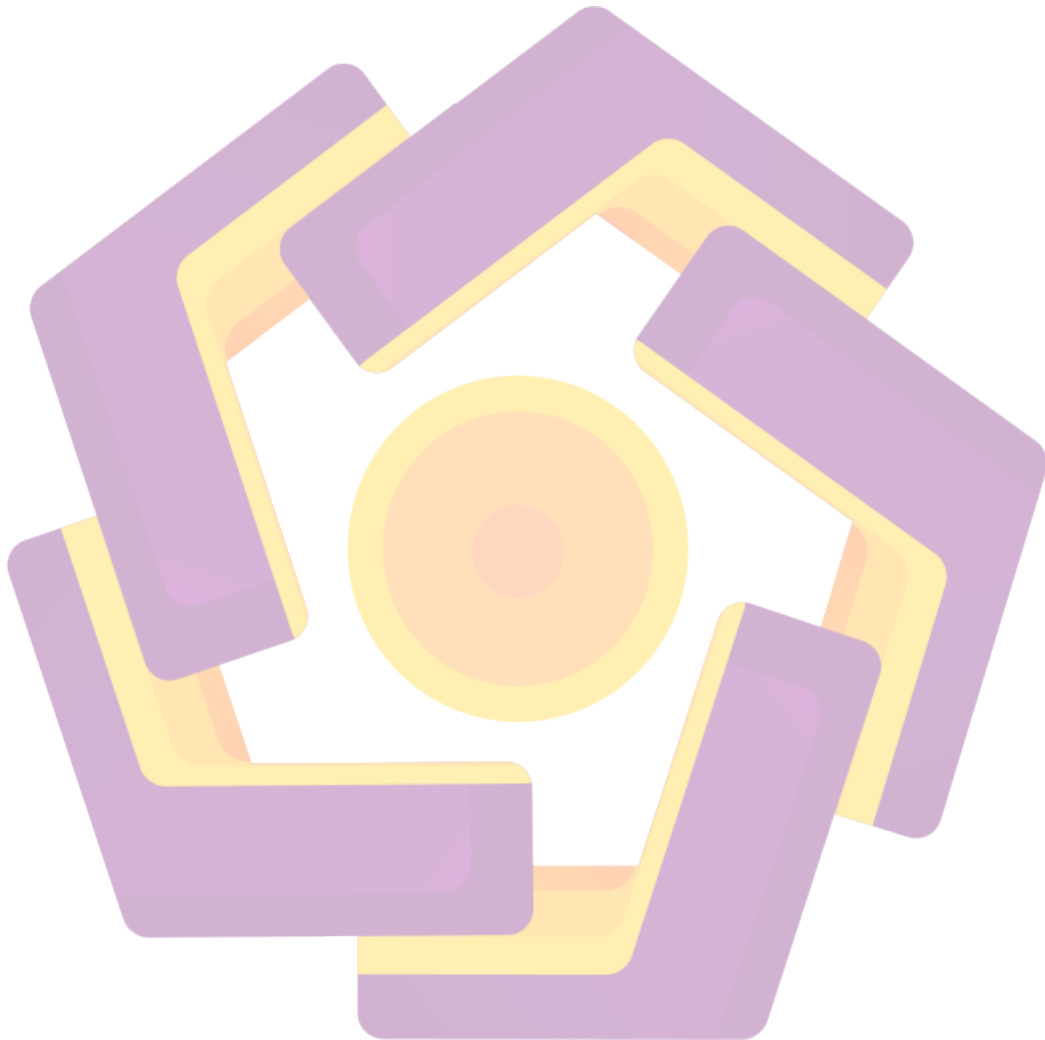
Tabel 2. 1 <i>Project Log Book</i> .....	9
--	---



## DAFTAR GAMBAR

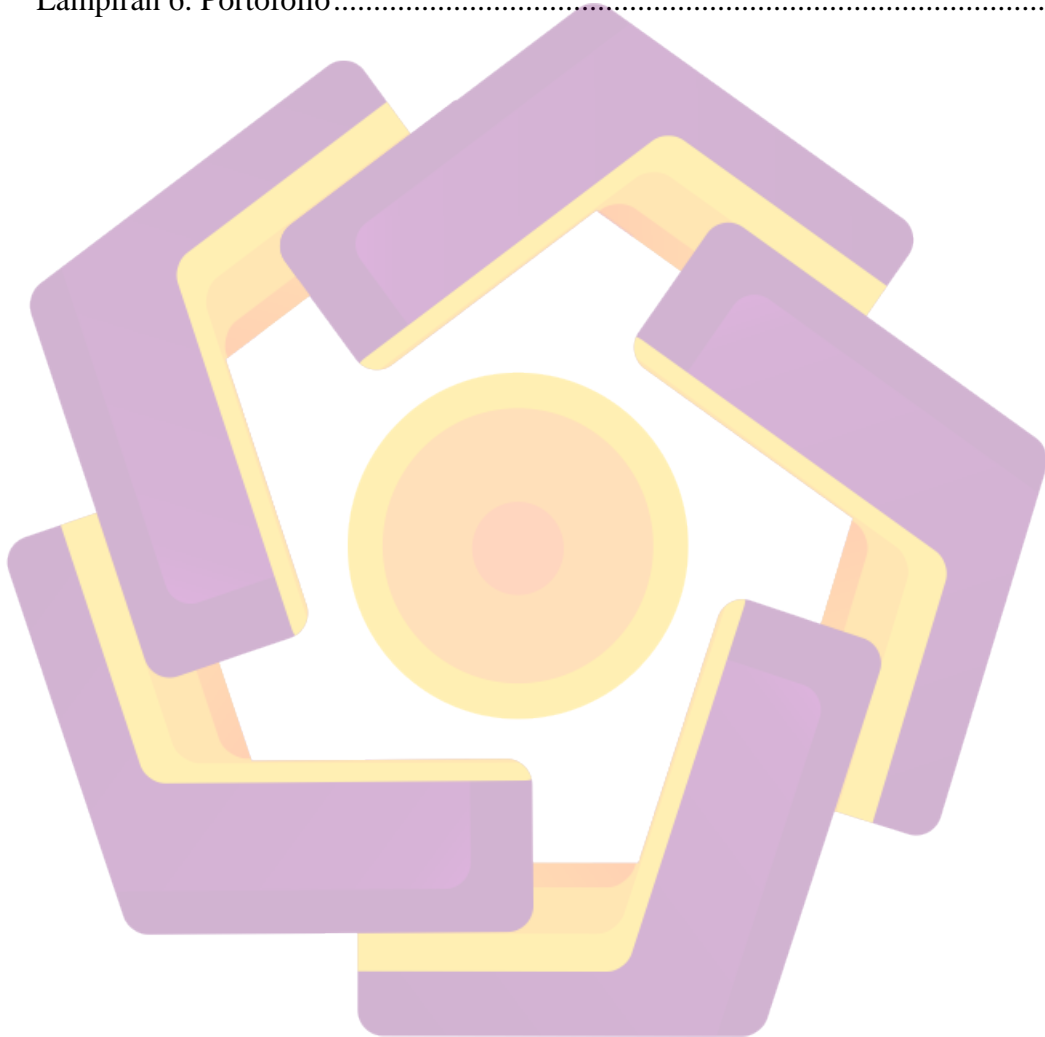
Gambar 1. 1 Logo PT Time Excelindo .....	4
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Time Excelindo .....	5
Gambar 2. 1 Presentasi Dengan Divisi Terkait.....	13
Gambar 3. 1 Menu <i>Dashboard</i> .....	14
Gambar 3. 2 Menu <i>Quick Create</i> .....	15
Gambar 3. 3 Menu <i>Calendar</i> .....	16
Gambar 3. 4 Menu <i>Report</i> .....	16
Gambar 3. 5 Menu <i>Task</i> .....	17
Gambar 3. 6 <i>Layout Editor</i> .....	18
Gambar 3. 7 Alur Kerja ( <i>Workflow</i> ) .....	19
Gambar 3. 8 <i>Outgoing Server</i> .....	20
Gambar 3. 9 Pengaturan Format Penulisan Email .....	20
Gambar 3. 10 <i>Fitur Comment</i> .....	21
Gambar 3. 11 <i>Detail Menu Project</i> .....	22
Gambar 3. 12 <i>Workflow Trigger</i> .....	23
Gambar 3. 13 Halaman <i>Login</i> .....	24
Gambar 3. 14 Halaman <i>Dashboard</i> .....	24
Gambar 3. 15 <i>Fitur Search</i> .....	25
Gambar 3. 16 <i>Fitur Advanced Search</i> .....	26
Gambar 3. 17 <i>Fitur Quick Create</i> .....	26
Gambar 3. 18 <i>Fitur Calendar</i> .....	27
Gambar 3. 19 <i>Fitur Report</i> .....	27
Gambar 3. 20 <i>Fitur Task Management</i> .....	28
Gambar 3. 21 Menu <i>Profile</i> .....	29
Gambar 3. 22 Menu <i>Products</i> .....	30
Gambar 3. 23 <i>Details Menu Products</i> .....	30
Gambar 3. 24 Menu <i>Keluar</i> .....	31
Gambar 3. 25 <i>Details Menu Keluar</i> .....	32
Gambar 3. 26 Menu <i>Masuk</i> .....	32
Gambar 3. 27 <i>Details Menu Masuk</i> .....	33
Gambar 3. 28 Menu <i>Tickets</i> .....	34
Gambar 3. 29 <i>Details Menu Tickets</i> .....	35
Gambar 3. 30 Email Laporan Penanganan Gangguan .....	35
Gambar 3. 31 Menu <i>Organizations</i> .....	36
Gambar 3. 32 <i>Details Menu Organizations</i> .....	37
Gambar 3. 33 Menu <i>Projects</i> .....	38
Gambar 3. 34 <i>Details Menu Projects</i> .....	39
Gambar 3. 35 Menu <i>Project Tasks</i> .....	40
Gambar 3. 36 Menu <i>Settings Layout Editor</i> .....	41
Gambar 3. 37 Menu <i>Settings Workflow</i> .....	42
Gambar 3. 38 Menambah <i>Workflow Baru</i> .....	42
Gambar 3. 39 Menambah <i>Workflow Condition</i> .....	43
Gambar 3. 40 Menambah <i>Workflow Actions</i> .....	43
Gambar 3. 41 Menu <i>Settings Outgoing Server</i> .....	44

Gambar 3. 42 Menu *Settings Recycle Bin*.....45  
Gambar 3. 43 Menu *Settings Manage Users* .....45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Kerja .....	50
Lampiran 2. Rincian Gaji Lima Bulan Terakhir .....	51
Lampiran 3. <i>Feedback</i> Evaluasi Kinerja.....	57
Lampiran 4. Legalitas Perusahaan .....	59
Lampiran 5. <i>Curriculum Vitae</i> .....	60
Lampiran 6. Portofolio.....	61



## DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN



TE	Time Excelindo
CRM	Customer Relationship Management
ISP	Internet Service Provider
PT	Perseroan Terbatas
ISO	The International Organization for Standard
BSD	Bumi Serpong Damai
TI	Teknologi Informasi
SDM	Sumber Daya Manusia
CS	Customer Service
NOC	Network Operation Center
GM	General Manager
SSO	Single Sign On
CRUD	Create, Read, Update, Delete
APJII	Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
DIY	Daerah Istimewa Yogyakarta
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol

## INTISARI

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan sebuah strategi bisnis, perangkat lunak (*software*) atau aplikasi berbasis *website* yang mampu membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan pelanggan. Salah satu caranya adalah dengan memahami dan merespon setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya akan menjadi setia kepada perusahaan. PT Time Excelindo sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi, menyediakan total solusi dengan fokus utama adalah *Internet Service Provider* (ISP), *Software Development, Consulting and Audit, Training, Infrastructure Solution* dan *Network Services*. *Internet Service Provider* (ISP) adalah salah satu divisi yang menjual layanan sehingga sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Dalam menangani keluhan pelanggan dibutuhkan sebuah sistem yang dapat dimonitor baik dari sisi pelanggan maupun oleh semua karyawan yang bersangkutan sehingga memudahkan tim untuk menangani keluhan serta memudahkan pelanggan untuk mengetahui proses pengerjaan. Sehingga dibuatlah aplikasi CRM berbasis web yang terintegrasi dengan email dengan salah satu fitur yaitu untuk pembuatan *trouble ticket* dari keluhan pelanggan. Dengan perancangan dan pembangunan *Customer Relationship Management* (CRM) ini, diharapkan dapat menjalin hubungan yang berkelanjutan dan dapat meningkatkan layanannya kepada pelanggan PT Time Excelindo.

**Kata kunci:** CRM, Sistem Informasi, Pelanggan, Website, Email

## ABSTRACT

*Customer Relationship Management (CRM) is a business strategy, software or website-based application that can help companies create harmonious relationships with customers. One way is to understand and respond to every customer's needs and desires, so that customers will feel satisfied with the services provided and will eventually become loyal to the company. PT Time Excelindo as a company engaged in the field of information technology, provides total solutions with the main focus being Internet Service Provider (ISP), Software Development, Consulting and Audit, Training, Infrastructure Solution and Network Services. Internet Service Provider (ISP) is a division that sells services that prioritize customer satisfaction. In handling customer complaints, a system is needed that can be monitored both from the customer side and by all employees concerned so that it makes it easier for the team to handle complaints and makes it easier for customers to know the work process. So a web-based CRM application was created that was integrated with email with one of the features, namely for making trouble tickets from customer complaints. With the design and development of this Customer Relationship Management (CRM), it is hoped that it will be able to establish sustainable relationships and be able to improve its services to customers of PT Time Excelindo.*

**Keyword:** CRM, Information System, Customers, Website, Email