

**SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
DI SEKOLAH RA ROBBANI**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Labuhanbatu



OLEH:  
**APRILIA ANDRINI MUNTHE**  
**19.091.00.008**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAUPRAPAT  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

JUDUL SKRIPSI : SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* (CRM) DI SEKOLAH RA  
ROBBANI  
NAMA : APRILIA ANDRINI MUNTHE  
NPM : 19.091.00.008  
PRODI : SISTEM INFORMASI

Disetujui pada tanggal : \_\_\_\_\_

Pembimbing I



(Syaiful Zuhri Harahap, S.Kom, M.Kom)  
NIDN : 0113129103

Pembimbing II



(Rahma Muti'ah, S.Psi, M.Psi)  
NIDN : 0114068501

**LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI**

JUDUL SKRIPSI : SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
(CRM) DI SEKOLAH RA ROBBANI  
NAMA : APRILIA ANDRINI MUNTHE  
NPM : 19.091.00.008  
PRODI : SISTEM INFORMASI

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana  
Pada Tanggal Agustus 2023.

**TIM PENGUJI**

**Penguji I (Ketua)**

Nama : Syaiful Zuhri Harahap, S.Kom., M.Kom  
NIDN : 0113129103

Tanda Tangan

(  )

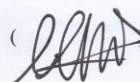
**Penguji II (Anggota)**

Nama : Rahma Muti'ah, S.Psi., M.Psi  
NIDN : 0114068501

(  )

**Penguji III (Anggota)**

Nama : Marnis Nasution, S.Kom., M.Kom  
NIDN : 0130039001

(  )

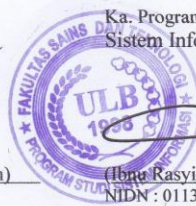
Rantauprapat, 24 Agustus 2023.

Dekan  
Fakultas Sains dan Teknologi



(Dr. Dean Purnama, S.Kom, m.Kom)  
NIDN : 0112117802

Ka. Program Studi  
Sistem Informasi



(Ibnu Rasyid Munthe, S.T, M.Kom)  
NIDN : 0113028702

## PERNYATAAN

**Yang bertanda tangan dibawah ini :**

Nama : APRILIA ANDRINI MUNTHE

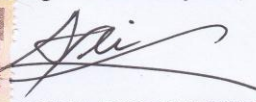
NPM : 19.091.00.008

Judul Skripsi : SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
(CRM) DI SEKOLAH RA ROBBANI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, Agustus 2023  
Yang Membuat Pernyataan,



  
APRILIA ANDRINI MUNTHE  
19.091.00.008

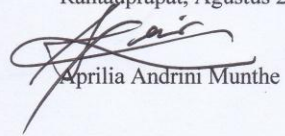
## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis mengucapkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian saya dengan judul “Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) di Sekolah RA Robbani”. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, S.E, M.Si, Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Dr. Iwan Purnama, S.Kom., M.Kom selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Ibnu Rasyid Munthe, S.T, M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi
4. Bapak Syaiful Zuhri Harahap, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing selama masa penyusunan laporan proposal ini.
5. Ibu Rahma Muti'ah, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing selama masa penyusunan laporan proposal ini.
6. Orang Tua saya Yang Mensupport saya, ayah Legor Munthe dan Ibu Wijiasih dan Abang Saya Widi Andrie Munthe Kakak saya Lewy Andriyah Munthe.

para membaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal ini. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Rantauprapat, Agustus 2023



Aprilia Andrim Munthe



## ABSTRAK

*Customer Relationship Management* adalah usaha sebuah lembaga pendidikan untuk berkonsentrasi menjaga konsumen dengan mengumpulkan segala bentuk interaksi konsumen baik itu lewat telepon, email, masukan di situs atau hasil pembicaraan dengan staff sales dan marketing atau dapat dikatakan sebuah strategi menyeluruh dari suatu lembaga pendidikan yang memungkinkan lembaga pendidikan tersebut untuk mengelola hubungan baik dengan konsumen atau orang tua murid.

Pada skripsi ini dibuat perangkat lunak untuk merealisasikan metode CRM tersebut. Perangkat Lunak ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL untuk penyimpanan data. *Software* yang digunakan pembuatan aplikasi ini adalah Sistem Operasi *Windows 10* sebagai oprasinya pengguna, *Visual Studio Code* untuk melakukan *coding* Laragon 6.0 digunakan untuk membangun dan mengelolah aplikasi *Web*, *Web Browser* dapat di akses di *Google Chrome*.

Hasil penelitian untuk melihat pelaksanaan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Sekolah RA ROBBANI menunjukkan bahwa dapat meningkatkan pelayanan kepada semua orangtua murid, dan memudahkan pihak sekolah dalam menghemat waktu dan penyimpanan data.

Kata Kunci: *Customer Relationship Managemen*, RA ROBBANI

## ABSTRACT

Customer Relationship Management is the effort of an educational institution to concentrate on caring for consumers by collecting all forms of consumer interaction be it via telephone, email, input on the site or the results of conversations with sales and marketing staff or it can be said an overall strategy from an educational institution that allows educational institutions to manage good relations with consumers or parents of students.

In this thesis, software is created to realize the CRM method. This software uses PHP and MYSQL programming languages for data storage. The software used to make this application is the Windows 10 Operating System as the user's operation, Visual Studio Code for coding Laragon 6.0 is used to build and manage Web applications, the Web Browser can be accessed on Google Chrome.

The results of the research to see the implementation of Customer Relationship Management (CRM) at the RA ROBBANI School show that it can improve services to all parents of students, and make it easier for the school to save time and data storage.

Keywords: Customer Relationship Management, RA ROBBANI



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL.....  |     |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....  |     |
| HALAMAN PENGESAHAN.....   |     |
| HALAMAN PERNYATAAN .....  |     |
| KATA PENGANTAR .....  | i   |
| DAFTAR ISI.....   | iii |
| DAFTAR TABEL.....   | v   |
| DAFTAR GAMBAR .....   | vi  |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....  | 5   |
| 1.3 Ruang Lingkup Masalah .....                                     | 6   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....   | 6   |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian .....                                       | 6   |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian .....                                      | 6   |
| BAB II LANDASAN TEORI.....  | 7   |
| 2.1 Konsep Dasar <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)..... | 7   |
| 2.2 Alat Bantu Perancangan Sistem yang Digunakan.....               | 16  |
| 2.3 Alat Bantu Pemrograman.....                                     | 23  |
| 2.4 Metodologi Penelitian .....                                     | 26  |
| 2.4.1 Kerangka Kerja Penelitian .....                               | 26  |

|  |    |
|--|----|
| BAB III ANALISA DAN HASIL .....                        | 30 |
| 3.1 Disain Sistem/ Disain Aktifitas Sistem.....        | 30 |
| 3.1.1 Disain Global .....                              | 30 |
| 3.1.1.1 Use Case .....                                 | 30 |
| 3.1.1.2 Context Diagram .....                          | 32 |
| 3.1.1.3 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....            | 33 |
| 3.1.1.4 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) ..... | 36 |
| 3.1.2 Disain Terperinci .....                          | 37 |
| 3.1.2.1 Disain Input .....                             | 37 |
| 3.1.2.2 Disain Output.....                             | 44 |
| 3.1.2.3 Disain File .....                              | 46 |
| <br>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN                 |    |
| 4.1 Implementasi sistem.....                           | 48 |
| 4.1.3 Pemilihan Tempat Instalasi .....                 | 48 |
| 4.1.1 <i>User Interface</i> .....                      | 48 |
| 4.1.2 <i>Testing</i> .....                             | 57 |
| <br>BAB V KESIMPULAN.....                              | 61 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                   | 61 |
| 5.2 Saran .....  | 61 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                               | 63 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perbedaan CRM di Perusahaan dan Lembaga Pendidikan ..... | 3  |
| Tabel 2.1 Notasi atau Simbol-Simbol Flowchart.....                 | 19 |
| Tabel 2.2 Simbol - simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....      | 21 |
| Tabel 3.1. File Data User .....                                    | 42 |
| Tabel 3.2. File Data Role .....                                    | 42 |
| Tabel 3.3. File Data Role User.....                                | 42 |
| Tabel 3.4. File Data Biodata .....                                 | 43 |
| Tabel 3.5. File Data Biodata Orang Tua .....                       | 44 |
| Tabel 3.6 File Data Pembayaran .....                               | 44 |
| Tabel 4.1. Pengujian Terhadap Formulir Login Admin.....            | 57 |
| Tabel 4.2. Pengujian Formulir Input Calon Peserta Didik Baru ..... | 58 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1. Simbol Entity Relational Diagram (ERD) .....           | 23 |
| Gambar 2.2. Metode Pengembangan Sistem FAST .....                  | 27 |
| Gambar 3.1. Context Diagram Penerimaan Peserta Didik Baru.....     | 31 |
| Gambar 3.2. Data Flow Diagram Level 0 .....                        | 32 |
| Gambar 3.3. Data Flow Diagram Level 1 .....                        | 33 |
| Gambar 3.4. Data Flow Diagram Level 2 .....                        | 33 |
| Gambar 3.5. Entity Relationship Diagram (ERD) .....                | 34 |
| Gambar 3.6. Disain Input Login .....                               | 35 |
| Gambar 3.7. Disain Input Formulir Pendaftaran Calon Siswa .....    | 36 |
| Gambar 3.8. Desain Input Formulir Pendaftaran Orang Tua Siswa..... | 37 |
| Gambar 3.9. Desain input foto pendaftaran .....                    | 38 |
| Gambar 3.10. Disain Input Pembayaran .....                         | 38 |
| Gambar 3.11. Disain Input Users .....                              | 39 |
| Gambar 3.12 Disain Input Rekening.....                             | 39 |
| Gambar 3.13 Disain Output Data Users.....                          | 40 |
| Gambar 3.14 Disain Output Data Rekening .....                      | 40 |
| Gambar 3.15 Disain Output Calon Siswa .....                        | 41 |
| Gambar 3.16 Disain Output Data Pembayaran .....                    | 41 |
| Gambar 3.17 Disain Output Pengumuman .....                         | 42 |
| Gambar 3.17. <i>Flowchart Login</i> .....                          | 46 |
| Gambar 3.18. Flowchart Pendaftaran .....                           | 47 |
| Gambar 3.19. Flowchart Pembayaran.....                             | 48 |

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Tampilan Dashbord .....               | 50 |
| Gambar 4.2 Formulir Login .....                  | 51 |
| Gambar 4.3 Formulir pendaftaran step 1 .....     | 51 |
| Gambar 4.4 Formulir pendaftaran step 2 .....     | 52 |
| Gambar 4.5 Desain Infut Foto Pendaftaran.....    | 53 |
| Gambar 4.6 Desain Input Pembayaran.....          | 53 |
| Gambar 4.7 Desain Input User.....                | 54 |
| Gambar 4.8 Desain Input Rekening .....           | 54 |
| Gambar 4.9. Desain Output Data User.....         | 55 |
| Gambar 4.10. Disain Output Data Rekening .....   | 55 |
| Gambar 4.11. Disain Output Data Calon Siswa..... | 56 |
| Gambar 4.12. Disain Output Data Pembayaran ..... | 56 |
| Gambar 4.13. Disain Output Pengumuman .....      | 57 |