



**PENERAPAN KONSEP CRM PADA PENYEWAAN LAPANGAN  
BULUTANGKIS BERBASIS WEB**

**SKRIPSI**

**GINTA SZALIKA**

**181410248**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2022**



**PENERAPAN KONSEP CRM PADA PENYEWAAN LAPANGAN  
BULUTANGKIS BERBASIS WEB**

**SKRIPSI**

**GINTA SZALIKA**

**181410248**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana  
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

#### PENERAPAN KONSEP CRM PADA PENYEWAAN LAPANGAN BULUTANGKIS BERBASIS WEB

**GINTA SZALIKA**

**181410248**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

**Palembang, 15 September 2022**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,

Pembimbing



**Ev Yulianingsih, M.M., M.Kom**

  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dr. Tata Sutabri S.Kom., MMSI., MKM**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "PENERAPAN KONSEP CRM PADA PENYEWAAN LAPANGAN BULUTANGKIS BERBASIS WEB" Oleh "Ginta Szalika", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 15 September 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., MTA.....)

3. Anggota : Iin Seprina, M.Kom

(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer  


Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

# SURAT PERNYATAAN

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GINTA SZALIKA

Nim : 181410248

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir/Skripsi/Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik (ahli madya/Sarjana/Megister) di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar Pustaka
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, saya menyatakan bersedia Tugas Akhir/Skripsi/Tesis yang saya hasilkan diunggah ke internet , sehingga dapat diakses publik
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apa bila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 15 September 2022

Yang membuat pernyataan



GINTA SZALIKA

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### MOTTO :

*“Tersenyumlah dan berdoalah dalam keadaan apapun, tanpa disadari senyum dan doa itu yang akan menguatkanmu”*

### PERSEMBAHAN :

1. Kepada Allah SWT.
2. Kepada (Almarhumah) Ibu Leniar selaku orang tua saya yang meninggal saat saya sedang menyusun skripsi. semoga beliau bangga dengan perjuangan anaknya. Terimakasih ibu telah mengajarkan saya banyak hal dan mendidik saya dengan baik, semoga nanti kita bisa bertemu kembali di surga.
3. Kepada ayah Robinal Asri terimakasih atas dukungannya
4. Saudaraku ayuk Sella Lovita, Moren Dwinta Putri, Vovi Tria Leksi dan adek Engga Salsabilah terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya kalian terbaik.
5. Untuk teman – teman saya, terimakasih atas dukungannya, khusus untuk teman seperjuangan saya terimakasih atas dukungan dan bantuannya kalian semua *“the best “*
6. Dosen pembimbing saya ibu Evi Yulianingsih M.M.,M.Kom
7. Dosen – dosen yang mengajar saya
8. Universitas Bina Darma

## ABSTRAK

CV Budi Surya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyewaan lapangan dan penjualan perlengkapan bulutangkis. Kemajuan teknologi informasi sangat cepat, keperluan teknologi di kehidupan sekarang sangat di perlukan di mana setiap kebutuhan manusia telah terhubung dengan banyak informasi dari teknologi. Pada CV Budi Surya, pelaksanaan sistem yang dijalankan terlihat belum terlaksanakan dengan optimal. Berdasarkan dari laporan wawancara dan observasi secara langsung ketempatnya, Hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan penyewaan dan pencatatan masih menggunakan buku. Sistem ini di bangun menggunakan metode pengembangan *web engineering*, pemrograman php, *database* MySQL. Sistem informasi menggunakan konsep *customer relationship management (CRM) pada bagian (operasional)* yang dapat membantu mengelola data pelanggan dan meningkatkan pelayanan penyewaan dengan baik. Sistem ini juga dapat melakukan customer service dalam memberikan informasi melalui whatsapp. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat memberi kualitas pengelolaan pelayanan penyewaan secara lebih baik bagi CV Budi Surya.

**Kata Kunci :** *Website, Web Engineering, CRM, CV Budi Surya, Bulutangkis*

## **ABSTRACT**

*CV Budi Surya is a company engaged in field rental and badminton equipment sales. The advancement of information technology is very fast, the need for technology in today's life is needed where every human need has been connected with a lot of information from technology. At CV Budi Surya, the implementation of the system that is being implemented does not appear to have been implemented optimally. Based on reports of interviews and direct observations in place, this is due to the lack of service and recording still using books. This system is built using web engineering development methods, php programming, MySQL database. The information system uses the customer relationship management method in the (operational) section which can help manage customer data and improve rental services properly. This system can also perform customer service in providing information via WhatsApp. With this system, it is hoped that CV Budi Surya will provide better rental service management quality.*

**Keywords :** Website, Web Engineering, CRM, CV Budi Surya, Badminton



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas berkat dan rahmatnya, saya bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. “Penerapan Konsep CRM Pada Penyewaan Lapangan Bulutangkis Berbasis Web”

Skripsi ini dapat di selesaikan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di fakultas ilmu komputer universitas bina darma. tidak dapat di sangka dalam skripsi ini, butuh usaha keras dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi ini, tentu masih jauh dari sempurna. Namun, skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari orang-orang terdekat saya yang saya cintai yang selalu membantu dan mendukung saya.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan, bimbingan, arahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana.,M.Pd.,M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Dedi Syamsuar,S.Kom.,M.IT.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Evi Yulianingsih, M.M.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang terbaik dan telah membimbing dan memberikan masukan kepada saya dalam penyusunan penulisan skripsi ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada ibu telah meluangkan tenaga, arahan, waktu, revisi, kritik dan saran dalam membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Assoc.Prof. Leon Andretti Abdillah, S.Kom.,M.M.,MTA, Iin Seprina, M.Kom sebagai penguji yang telah memberikan banyak masukan dan

arahan bagi saya untuk dapat menyelesaikan perbaikan revisi skripsi ini dengan baik dan benar

6. Orang Tua saya, (Alm) Ibu Leniar dan Bapak Robinal Asri yang sudah mendukung saya hingga ketitik ini. Saya sangat berterima kasih terhadap semua dukungan baik materi maupun moril yang benar – benar tidak ternilai harganya.
7. Saudaraku, Ayuk Sella Lovita, Moren Dwinta Putri, Vovi Tria Leksi, dan Adek Engga Salsabilah terima kasih banyak atas dukungan dan pengarahannya untuk saya
8. Kepada bocah- bocah kesayangan saya yang selalu menjadi semangat saya
9. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma yang telah membantu dan memberikan ilmu dan materi kepada saya selama masa perkuliahan berlangsung.
10. Kepada bapak budi riyanto dan istri selaku pemilik CV Budi Surya Badminton Hall telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dan mendapatkan data yang sangat di butuhkan oleh penulis dalam Menyusun skripsi ini.

Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian dengan kebaikan yang lebih baik dan sebanyak-banyaknya, aamiin. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2022

GINTA SZALIKA

181410222

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.6.1 Waktu Dan Tempat.....	4
1.6.2 Alat Dan Bahan.....	4
1.7 Metode Penelitian.....	4
1.8 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.9 Metode Pengembangan Sistem.....	5
Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Umum.....	10
2.1.1 Sejarah CV Budi Surya.....	10

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	10
2.1.1 Struktur Organisasi .....	11
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.2 Penyewaan.....	12
2.2.3 Bulutangkis.....	12
2.2.4 <i>WEB</i> .....	12
2.2.5 Customer Relationship Management.....	12
2.2.5 Basis Data .....	16
2.2.6 PHP.....	16
2.2.8 UML.....	16
2.2.9 MYSQL.....	22
2.2.10 Penelitian Relevan.....	22
<b>BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM.....</b>	<b>24</b>
3.1 Customer Comunication .....	24
3.2 Planning.....	24
3.3 Modeling .....	25
3.3.4 Tabel Perancangan Database .....	31
3.3. Perancangan <i>Website</i> .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil.....	47
4.2 Pembahasan .....	47
4.2.1 Halaman Utama.....	47
4.2.2 halaman Registrasi .....	48
4.2.3 Halaman login.....	48
4.2.4 Tabel informasi lapangan .....	49
4.2.5 halaman pemesanan .....	50

4.2.6 halaman jadwal pemesanan .....	51
4.2.7 halaman pembayaran.....	51
4.2.8 halaman dashboard.....	53
4.2.9 Halaman Kelola Member .....	54
4.2.10 Halaman kelola Lapangan.....	54
4.2.11 halaman kelola penyewaan .....	55
4.2.12 halaman kelola laporan keuangan.....	55
4.2.13 halaman kelola pemesanan .....	56
4.2.14 halaman kelola pembayaran.....	57
4.2.15 Halaman Kelola Akun.....	57
4.2.16 halaman pemilik kelola keuangan .....	58
4.2.17 halaman pemilik kelola laporan .....	58
4.2.18 halaman <i>whatsapp</i> .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Web Engineering.....	6
Gambar 2.1 Struktur Organisasi CV Budi Surya .....	11
Gambar 3. 1 Use Case Diagram CV Budi Surya.....	26
Gambar 3. 2 Activity Diagram Pelanggan CV Budi Surya.....	27
Gambar 3. 3 Activity Diagram Admin CV Budi Surya .....	28
Gambar 3. 4 Activity Diagram Pemilik CV Budi Surya .....	29
Gambar 3. 5 Class Diagram CV Budi Surya .....	30
Gambar 3. 6 Beranda .....	37
Gambar 3. 7 Registrasi.....	37
Gambar 3. 8 Login.....	38
Gambar 3. 9 Informasi .....	38
Gambar 3. 10 Pemesanan .....	39
Gambar 3. 11 Jadwal Pemesanan .....	39
Gambar 3. 12 Pembayaran .....	40
Gambar 3. 13 Dashboard Admin.....	41
Gambar 3. 14 Kelola Member.....	41
Gambar 3. 15 Kelola Lapangan .....	42
Gambar 3. 16 Kelola Penyewaan .....	42
Gambar 3. 17 Kelola Laporan Keuangan .....	43
Gambar 3. 18 Kelola Pemesanan .....	43
Gambar 3. 19 Kelola Pembayaran .....	44
Gambar 3. 20 Kelola Akun.....	44
Gambar 3. 21 Kelola Keuangan .....	45
Gambar 3. 22 Kelola Laporan.....	45
Gambar 3. 23 Whatsapp.....	46
Gambar 4. 1 Halaman Beranda.....	48
Gambar 4. 2 Registrasi Pelanggan.....	48
Gambar 4. 3 Halaman Login.....	49
Gambar 4. 4 Halaman Informasi Lapangan .....	49
Gambar 4. 5 Halaman Informasi Waktu.....	50

Gambar 4. 6 Halaman Informasi Berhasil atau Gagal.....	50
Gambar 4. 7 Halaman Pemesanan.....	51
Gambar 4. 8 Halaman Jadwal Pemesanan.....	51
Gambar 4. 9 Informasi Booking.....	52
Gambar 4. 10 Konfirmasi Pembayaran .....	52
Gambar 4. 11 Halaman persetujuan Pemesanan .....	52
Gambar 4. 12 Form Halaman Pemesanan .....	53
Gambar 4. 13 History Pembayaran.....	53
Gambar 4. 14 Halaman Dashboard Staff.....	54
Gambar 4. 15 Halaman Kelola Member .....	54
Gambar 4. 16 Halaman Kelola Lapangan.....	55
Gambar 4. 17 Halaman Kelola Penyewaan .....	55
Gambar 4. 18 Halaman Laporan Keuangan.....	56
Gambar 4. 19 Halaman Kelola Pemesanan .....	56
Gambar 4. 20 Halaman Kelola Pembayaran.....	57
Gambar 4. 21 Halaman Kelola Akun.....	58
Gambar 4. 22 Halaman Kelola Keuangan .....	58
Gambar 4. 23 Halaman Kelola Laporan .....	59
Gambar 4. 24 Halaman Whatsapp.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Use Case Diagram.....	17
Tabel 2. 2 Activity Diagram.....	19
Tabel 2. 3 Class Diagram .....	20
Tabel 3. 1 Tabel Admin.....	31
Tabel 3. 2 Member.....	32
Tabel 3. 3 Lapangan.....	32
Tabel 3. 4 Pemesanan.....	33
Tabel 3. 5 Pembayaran .....	33
Tabel 3. 6 Password Resets.....	34
Tabel 3. 7 Laporan Keuangan.....	34
Tabel 3. 8 Personal Acces Tokens .....	35
Tabel 3. 9 Tabel Sesi.....	35
Tabel 3. 10 Sesi Pemesanan.....	36
Tabel 4. 1 Pengujian Blackbox Testing.....	60



Universitas Bina  
Dharma

