



SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TERPADU NURUL FIKRI

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIOSHIP MANAGEMENT
MENGUNAKAN SUGARCRM DI STT TERPADU NURUL
FIKRI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sistem
Informasi**

Ratih Septia Giri

0110114013

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

DEPOK

DESEMBER 2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ratih Septia Giri

NIM : 0110114013

Depok, 22 Januari 2018

Tanda Tangan

STT - NF

Ratih Septia Giri

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ratih Septia Giri
NIM : 0110114013
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Implementasi *Customer Relationship Management*
Menggunakan SugarCRM di Bagian Pemasaran STT Terpadu
Nurul Fikri

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana **Komputer** pada Program Studi **Sistem Informasi**, Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Suhendi, S.T., MMSI ()

Penguji : Drs. Rusmanto, M.M ()

Penguji : Amalia Rahmah, M.T ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 22 Januari 2018

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sebagai tanda bakti, hormat, rasa syukur dan terima kasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Mamah dan Bapak yang telah membersarkanku dan memberikan segala pengorbanan yang tak ada habisnya dan tidak dapat ku balas hanya dengan selembar kertas tertuliskan persembahan.

Persembahan ini juga untuk Saudara tercinta Teh Muti, Teh Nisa, Risyad, Zahra, Bagus Dinda dan teman-teman seperjuangan Farid, Desyifa, Fai, Desi, Khusnul, Candra, Hamdani, Riza, Umul, Fitri, Irfan serta semua teman yang tak bisa disebutkan satu-satu, Terima kasih untuk kalian yang selalu memberikan semangat di setiap hari-hariku.

Tugas Akhir ini mungkin tak layak kupersembahkan untuk jasa kalian, tetapi semoga menjadi pamanis atas kenangan kita selama ini.

Jazakumullah Khoiran untuk semuanya.

Ratih menyayangi dan mencintai kalian karena Allah..

STT - NF

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkar dan rahmat-Nya lah Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, sholawat serta salam tak lupa Penulis sampaikan kepada Baginda kita Muhammad SAW. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak mulai dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi Penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Lukman Rosyidi, S.T, M.M, M.T selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri
2. Bapak Drs. Rusmanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Ibu Amalia Rahmah, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Dosen Pembimbing Akademik.
4. Seluruh Dosen STT Terpadu Nurul Fikri yang telah membimbing Penulis dalam menuntut ilmu sejak awal perkuliahan hingga hari ini.
5. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Suratno dan Ibu Nining Yulianingsih, serta saudara tercinta Mutia Anggun Cahyani, Annisa Fachradienna, Risyad Miftahul Falah, Camila Zahra, Haditya Bagus Permadi dan Dinda Ayu Khumaira.
6. Teman-teman Trilogy NF yang telah membantu dan mendengar segala keluh kesah selama ini, kalian sangat luar biasa.
7. Teman-teman di lingkungan STTNF dan pihak lain yang telah ikut membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan pahala kepada semuanya atas keikhlasan dan bantuannya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dengan segala kelebihan dan kekurangannya dapat memberikan manfaat baik untuk Penulis maupun untuk pembaca, aamiin.

Depok, 19 Januari 2018

Ratih Septia Giri



STT - NF

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Septia Giri

NIM : 0110114013

Program Studi : Sistem Informasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STT-NF **Hak Bebas Royalti Non – eksklusif** (*Non – exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MENGGUNAKAN SUGARCRM DI BAGIAN PEMASARAN STT TERPADU NURUL FIKRI”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non – eksklusif ini STT – NF berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 19 Januari 2018

Yang menyatakan

(Ratih Septia Giri)

ABSTRAK

Nama : Ratih Septia Giri
NIM : 0110114013
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Implementasi *Customer Relationship Management*
Menggunakan SugarCRM di Bagian Pemasaran STT Terpadu
Nurul Fikri

Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah pendekatan untuk menjalin hubungan atau interaksi antara perusahaan dengan pelanggan saat ini dan masa depan. Kegiatan ini dapat menggunakan teknologi untuk mengatur, mengotomatisasi, dan sinkronisasi penjualan, pemasaran, layanan pelanggan, dan dukungan teknis. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan *Customer Relationship Management* menggunakan SugarCRM di bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri, mengetahui proses kerja bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri sebelum mengimplementasikan *Customer Relationship Management* menggunakan SugarCRM dan merekomendasikan cara kerja setelah implementasi di bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri. Tahapan dalam penelitian ini adalah studi pendahuluan, analisis dan perancangan, implementasi, uji coba, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah *Customer Relationship Management* dapat diimplementasikan di bagian Pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri menggunakan SugarCRM dengan media komunikasi Email. Proses kerja bagian Kemahasiswaan sebelum implementasi CRM berhasil dirumuskan dan beberapa rekomendasi cara kerja setelah proses implementasi disusun.

Kata kunci: *Pemasaran, Customer Relationship Management, SugarCRM, STT Terpadu Nurul Fikri*

ABSTRACT

Name : Ratih Septia Giri
NIM : 0110114013
Majors : *Information System*
Title : *Implementation of Customer Relationship Management Using SugarCRM in Marketing Division of STT Terpadu Nurul Fikri*

Customer Relationship Management (CRM) is an approach to establishing relationships or interactions between companies with current and future customers. These activities can use technology to organize, automate, and sync sales, marketing, customer service, and technical support. This study aims to implement Customer Relationship Management using SugarCRM in the marketing division of STT Terpadu Nurul Fikri, knowing the working process of marketing of STT Terpadu Nurul Fikri before implementing Customer Relationship Management using SugarCRM and recommending work after implementation in the marketing of STT Terpadu Nurul Fikri. Stages in this study are preliminary studies, analysis and design, implementation, trial and withdrawal conclusions. The result of this research is Customer Relationship Management can be implemented in the marketing of STT Terpadu Nurul Fikri using SugarCRM with Email communication media, work process of Student Affairs section before CRM implementation successfully formulated and some recommendation work after implementation process is arranged.

Keywords: Marketing, Customer Relationship Management, SugarCRM, STT Terpadu Nurul Fikri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II KAJIAN LITERATUR	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2 Customer Relationship Management	6

2.1.3	Aplikasi SugarCRM	8
2.1.4	STT Terpadu Nurul Fikri	10
2.2	Penelitian Terkait	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		16
3.1	Tahapan Penelitian	16
3.2	Lingkungan Penelitian.....	19
3.3	Bahan dan Alat	20
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN		21
4.1	Analisis Sistem Berjalan	21
4.1.1	Analisis Struktur dan Program Kerja di bagian Pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri.....	21
4.1.2	Analisis Komunikasi dan Interaksi antara Bagian Kemahasiswaan dan Mahasiswa di STT Terpadu Nurul Fikri	23
4.2	Analisis Masalah	26
4.3	Analisis Permasalahan dan Usulan Perbaikan.....	26
4.4	Analisis Sistem	28
4.4.1	Identifikasi Aktor	28
4.4.2	Software Requirement Specification (SRS).....	29
4.5	Perancangan Sistem.....	30
4.5.1	Use Case Utama	31
4.5.2	Use Case Login	31
4.5.3	Use Case Mengelola Akun.....	32
4.5.4	Use Case Mengelola Modul.....	34

4.5.5	<i>Use Case</i> Menjalين dan Menjaga Komunikasi.....	37
4.5.6	Identifikasi <i>Use Case</i> Diagram	39
4.5.7	Perancangan Antar Muka Aplikasi	40
BAB V	47
IMPLEMENTASI DAN EVALUASI	47
5.1	Black Box Testing	47
5.2	Implementasi Aplikasi.....	49
5.3	Rekomendasi Cara Kerja Setelah Implementasi	56
BAB VI PENUTUP	57
6.1	Kesimpulan.....	57
6.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN – LAMPIRAN	60

STT - NF

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perbedaan Penjualan dan Pemasaran	6
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	13
Gambar 3 Tahapan Penelitian.....	16
Gambar 4 Struktur Organisasi Wakil Ketua III	21
Gambar 5 Pengumuman Informasi oleh Kemahasiswaan	24
Gambar 6 Percakapan Personal Mahasiswa dan Kemahasiswaan.....	26
Gambar 7 Use Case Utama	31
Gambar 8 Use Case Login	31
Gambar 9 Use Case Mengelola Akun.....	33
Gambar 10 Use Case Mengelola Modul	35
Gambar 11 Use Case Menjalin dan Menjaga Komunikasi	37
Gambar 12 Tampilan Login	40
Gambar 13 Tampilan Home\.....	41
Gambar 14 Tampilan Modul Account	42
Gambar 15 Tampilan Modul Contact	43
Gambar 16 Tampilan Modul Email	44
Gambar 17 Tampilan Mengirim Email.....	45
Gambar 18 Tampilan Menu Admin	45
Gambar 19 Tampilan Modul Activities yaitu Calendar	46
Gambar 20 Create Account.....	49
Gambar 21 Create Contact.....	50
Gambar 22 Calendar	51
Gambar 23 Pop Up Pengingat.....	52
Gambar 24 Send Email	54
Gambar 25 inbox.....	55
Gambar 26 Unduh File Installer.....	61
Gambar 27 Instal Aplikasi SugarCRM	62

Gambar 28 Setting Setup	62
Gambar 29 Setting Setup Folder	63
Gambar 30 Membuat Akun Aplikasi	63
Gambar 31 Configure SMTP Settings	64
Gambar 32 Configure SMTP Settings	64
Gambar 33 Setup Tampilan Akses.....	65
Gambar 34 Instalasi.....	65
Gambar 35 Proses Instalasi	66
Gambar 36 Akses Aplikasi	66
Gambar 37 Login	67
Gambar 38 Home.....	67
Gambar 39 Setting POP/IMAP Gmail	68
Gambar 40 SMTP Mail Server	69
Gambar 41 Send Test Email	69
Gambar 42 Outgoing dan Incoming Mail	70

STT - NF

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sejarah Perkembangan STTNF	11
Tabel 2 Perbandingan dengan Penelitian Terkait	14
Tabel 3 Bahan dan Alat	20
Tabel 4 Pembagian Kerja Wakil Ketua III	21
Tabel 5 Permasalahan dan Usulan Perbaikan	27
Tabel 6 Deskripsi Aktor	28
Tabel 7 Kebutuhan Fungsional Terhadap Permasalahan yang Ada	29
Tabel 8 Kebutuhan Non-fungsional	30
Tabel 9 Kebutuhan Data	30
Tabel 10 Skenario Use case Login	32
Tabel 11 Skenario Mengelola Akun	33
Tabel 12 Skenario Mengelola Modul	35
Tabel 13 Skenario Menjalin dan Menjaga Komunikasi	37
Tabel 14 Identifikasi Use Case terhadap SRS	39
Tabel 15 Black Box Testing System	47

STT - NF