

**PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PADA BISNIS
LAUNDRY DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS WEB**

Tugas Akhir

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Komputer**



Dibuat Oleh:

THEODORUS ARDHI WICAKSONO

190710390

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PADA BISNIS LAUNDRY DENGAN METODE CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEBSITE

yang disusun oleh

Theodorus Ardhi Wicaksono

190710390

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 April 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Prof. Dr. Andi Wahyu Rahardjo Emanuel, BSEE., MSSE	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Benyamin L.Sinaga,S.T., M.Comp.Sc.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Prof. Dr. Andi Wahyu Rahardjo Emanuel, BSEE., MSSE	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Eddy Julianto, S.T.,M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Joanna Ardhyanti Mita N, S.Kom., M.Kom	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 April 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Theodorus Ardhi Wicaksono
NPM : 190710390
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Pembangunan Sistem Informasi Pada Bisnis *Laundry*
Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management*
Berbasis Web

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas Akhir ini adalah benar tidak merupakan Salinan Sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian yang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 April 2024

Yang menyatakan,



Theodorus Ardhi Wicaksono

190710390

HALAMAN PERSEMBAHAN

"I've always believed that you should never, ever give up and you should always keep fighting even when there's only a slightest chance."

Michael Schumacher

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir “Pembangunan Sistem Informasi Pada Bisnis *Laundry* Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* Berbasis Web” ini dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana komputer dari Program Studi Informatika. Fakultas Teknologi Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini penulis telah mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membimbing dalam iman-Nya dan memberikan berkat-Nya.
2. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. IPU, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D., selaku Kepala Departemen Informatika Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Thomas Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Prof. Dr. Andi Wahyu Rahardjo E, BSEE., MSSE., selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Benyamin L. Sinaga, S.T., M.Comp.Sc., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Orang tua dan keluarga yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Teman-teman penulis yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikian laporan tugas akhir ini dibuat, dan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 7 April 2024

Yang menyatakan,



Theodorus Ardhi Wicaksono

190710390

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI ILMIAH	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Metode Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Tabel Perbandingan.....	10
BAB III.....	13
LANDASAN TEORI	13
A. Sistem Informasi	13
B. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14
C. <i>Laundry</i>	17
D. Laravel.....	17
E. Fonnte.....	18
BAB IV	20

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	20
A. Analisis Sistem.....	20
B. Lingkup Masalah.....	23
C. Perspektif Produk	23
D. Fungsi Produk	24
E. Kebutuhan Antarmuka	53
F. Perancangan	60
1. Perancangan Data.....	60
2. Perancangan Arsitektur	62
3. Perancangan Antarmuka	67
BAB V.....	123
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	123
A. Implementasi Sistem Antarmuka	123
B. Pengujian Fungsionalitas Perangkat Lunak	187
C. Hasil Pengujian Terhadap Pengguna	214
BAB VI	234
PENUTUP.....	234
A. Kesimpulan	234
B. Saran.....	234
DAFTAR PUSTAKA	235

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Arsitektur Sistem Informasi	13
Gambar 3. 2 Arsitektur Laravel	17
Gambar 3. 3 Arsitektur WhatsApp Gateway	18
Gambar 4. 1 <i>Use case Diagram</i> Sinar Laundry	30
Gambar 4. 2 <i>Entity Relationship Diagram</i> Sinar Laundry.....	61
Gambar 4. 3 Arsitektur Sistem Sinar Laundry	62
Gambar 4. 4 Arsitektur Perangkat Lunak Sinar Laundry	63
Gambar 4. 5 <i>Class diagram</i> Sinar Laundry	65
Gambar 4. 6 Antarmuka Beranda.....	67
Gambar 4. 7 Antarmuka Registrasi	68
Gambar 4. 8 Antarmuka <i>Login</i>	69
Gambar 4. 9 Antarmuka Ubah <i>Password</i>	70
Gambar 4. 10 Antarmuka Mengajukan Anggota – 1 (Pelanggan).....	71
Gambar 4. 11 Antarmuka Mengajukan Anggota – 2 (Pelanggan).....	72
Gambar 4. 12 Antarmuka Transaksi (Pelanggan)	73
Gambar 4. 13 Antarmuka Detail Transaksi (Pelanggan)	74
Gambar 4. 14 Antarmuka Edit Profil (Pelanggan).....	75
Gambar 4. 15 Antarmuka Transaksi (Anggota).....	76
Gambar 4. 16 Antarmuka Detail Transaksi (Anggota)	77
Gambar 4. 17 Antarmuka Poin (Anggota)	78
Gambar 4. 18 Antarmuka Edit Profil (Anggota).....	79
Gambar 4. 19 Antarmuka <i>Dashboard</i> (Admin)	80
Gambar 4. 20 Antarmuka Transaksi (Admin).....	81
Gambar 4. 21 Antarmuka Detail Transaksi (Admin).....	82
Gambar 4. 22 Antarmuka Tambah Transaksi - 1 (Admin)	83
Gambar 4. 23 Antarmuka Tambah Transaksi - 2 (Admin)	84
Gambar 4. 24 Antarmuka Edit Transaksi - 1 (Admin).....	85
Gambar 4. 25 Antarmuka Edit Transaksi - 2 (Admin).....	86
Gambar 4. 26 Antarmuka Pengguna (Admin)	87
Gambar 4. 27 Antarmuka Detail Pengguna (Admin).....	88
Gambar 4. 28 Antarmuka Poin (Admin).....	89
Gambar 4. 29 Antarmuka Penyimpanan (Admin)	90
Gambar 4. 30 Antarmuka Tambah Penyimpanan (Admin)	91
Gambar 4. 31 Antarmuka Edit Penyimpanan (Admin).....	92
Gambar 4. 32 Antarmuka Edit Profil (Admin)	93
Gambar 4. 33 Antarmuka <i>Dashboard</i> (Pemilik).....	94
Gambar 4. 34 Antarmuka Layanan (Pemilik)	95
Gambar 4. 35 Antarmuka Tambah Layanan (Pemilik)	96

Gambar 4. 36 Antarmuka Edit Layanan (Pemilik)	97
Gambar 4. 37 Antarmuka Pengumuman (Pemilik).....	98
Gambar 4. 38 Antarmuka Tambah Pengumuman (Pemilik).....	99
Gambar 4. 39 Antarmuka Edit Pengumuman (Pemilik)	100
Gambar 4. 40 Antarmuka Siar Pengumuman (Pemilik)	101
Gambar 4. 41 Antarmuka Cabang (Pemilik).....	102
Gambar 4. 42 Antarmuka Tambah Cabang (Pemilik)	103
Gambar 4. 43 Antarmuka Edit Cabang (Pemilik).....	104
Gambar 4. 44 Antarmuka Laporan Penjualan (Pemilik).....	105
Gambar 4. 45 Antarmuka Laporan Layanan (Pemilik).....	106
Gambar 4. 46 Antarmuka Transaksi (Pemilik)	107
Gambar 4. 47 Antarmuka Detail Transaksi (Pemilik)	108
Gambar 4. 48 Antarmuka Tambah Transaksi - 1 (Pemilik).....	109
Gambar 4. 49 Antarmuka Tambah Transaksi - 2 (Pemilik).....	110
Gambar 4. 50 Antarmuka Edit Transaksi - 1 (Pemilik)	111
Gambar 4. 51 Antarmuka Edit Transaksi - 2 (Pemilik)	112
Gambar 4. 52 Antarmuka Pengguna (Pemilik)	113
Gambar 4. 53 Antarmuka Detail Pengguna (Pemilik)	114
Gambar 4. 54 Antarmuka Tambah Pengguna Admin (Pemilik).....	115
Gambar 4. 55 Antarmuka Edit Pengguna Admin (Pemilik)	116
Gambar 4. 56 Antarmuka Poin (Pemilik)	117
Gambar 4. 57 Antarmuka Penyimpanan (Pemilik)	118
Gambar 4. 58 Antarmuka Tambah Penyimpanan (Pemilik).....	119
Gambar 4. 59 Antarmuka Edit Profil (Pemilik).....	121
Gambar 5. 1 Tampilan Antarmuka Beranda	123
Gambar 5. 2 Tampilan Antarmuka Registrasi.....	124
Gambar 5. 3 Tampilan Antarmuka <i>Login</i>	125
Gambar 5. 4 Tampilan Antarmuka Ubah <i>Password</i>	126
Gambar 5. 5 Potongan Kode Ubah <i>Password</i>	126
Gambar 5. 6 Tampilan Antarmuka OTP - 1	127
Gambar 5. 7 Potongan Kode Mengirim OTP.....	128
Gambar 5. 8 Tampilan Antarmuka OTP - 2.....	129
Gambar 5. 9 Potongan Kode Verifikasi OTP.....	129
Gambar 5. 10 Tampilan Antarmuka Transaksi (Pelanggan).....	130
Gambar 5. 11 Tampilan Antarmuka Detail Transaksi (Pelanggan).....	131
Gambar 5. 12 Potongan Kode Unduh Nota	131
Gambar 5. 13 Tampilan Antarmuka Edit Profil (Pelanggan)	132
Gambar 5. 14 Potongan Kode Edit Profil	133
Gambar 5. 15 Tampilan Antarmuka Transaksi (Anggota).....	134
Gambar 5. 16 Tampilan Antarmuka Detail Transaksi (Anggota).....	135

Gambar 5. 17 Tampilan Antarmuka Poin (Anggota).....	135
Gambar 5. 18 Tampilan Antarmuka Edit Profil (Anggota)	136
Gambar 5. 19 Tampilan Antarmuka <i>Dashboard</i> (Admin).....	137
Gambar 5. 20 Tampilan Antarmuka Transaksi (Admin)	137
Gambar 5. 21 Tampilan Antarmuka Detail Transaksi (Admin)	138
Gambar 5. 22 Tampilan Antarmuka Tambah Transaksi (Admin)	139
Gambar 5. 23 Tampilan Antarmuka Nota.....	140
Gambar 5. 24 Potongan Kode Tambah Transaksi	141
Gambar 5. 25 Tampilan Antarmuka Edit Transaksi (Admin).....	142
Gambar 5. 26 Potongan Kode Edit Transaksi	143
Gambar 5. 27 Tampilan Antarmuka Pengguna (Admin).....	144
Gambar 5. 28 Tampilan Antarmuka Detail Pengguna (Admin)	145
Gambar 5. 29 Tampilan Antarmuka Poin (Admin)	145
Gambar 5. 30 Tampilan Antarmuka Penyimpanan (Admin).....	146
Gambar 5. 31 Tampilan Antarmuka Tambah Penyimpanan(Admin).....	147
Gambar 5. 32 Potongan Kode Tambah Penyimpanan	148
Gambar 5. 33 Tampilan Antarmuka Edit Penyimpanan (Admin)	149
Gambar 5. 34 Potongan Kode Edit Penyimpanan.....	150
Gambar 5. 35 Tampilan Antarmuka Edit Profil (Admin)	151
Gambar 5. 36 Tampilan Antarmuka <i>Dashboard</i> (Pemilik)	152
Gambar 5. 37 Tampilan Antarmuka Layanan (Pemilik).....	153
Gambar 5. 38 Tampilan Antarmuka Tambah Layanan (Pemilik).....	154
Gambar 5. 39 Potongan Kode Tambah Layanan	155
Gambar 5. 40 Tampilan Antarmuka Edit Layanan (Pemilik)	156
Gambar 5. 41 Potongan Kode Edit Layanan.....	156
Gambar 5. 42 Tampilan Antarmuka Pengumuman (Pemilik)	157
Gambar 5. 43 Tampilan Antarmuka Tambah Pengumuman (Pemilik)	158
Gambar 5. 44 Potongan Kode Tambah Pengumuman	159
Gambar 5. 45 Tampilan Antarmuka Edit Pengumuman (Pemilik).....	160
Gambar 5. 46 Potongan Kode Edit Pengumuman	160
Gambar 5. 47 Tampilan Antarmuka Siar Pengumuman (Pemilik)	161
Gambar 5. 48 Potongan Kode Siar Pengumuman.....	162
Gambar 5. 49 Tampilan Antarmuka Cabang (Pemilik)	162
Gambar 5. 50 Tampilan Antarmuka Tambah Cabang (Pemilik)	163
Gambar 5. 51 Potongan Kode Tambah Cabang.....	164
Gambar 5. 52 Tampilan Antarmuka Edit Cabang (Pemilik).....	165
Gambar 5. 53 Potongan Kode Edit Cabang	166
Gambar 5. 54 Tampilan Antarmuka Laporan Penjualan (Pemilik)	166
Gambar 5. 55 Tampilan Antarmuka Cetak Laporan Penjualan	167
Gambar 5. 56 Potongan Kode Cetak Laporan Penjualan.....	167

Gambar 5. 57 Tampilan Antarmuka Laporan Layanan (Pemilik)	168
Gambar 5. 58 Tampilan Antarmuka Cetak Laporan Layanan	169
Gambar 5. 59 Potongan Kode Cetak Laporan Layanan.....	169
Gambar 5. 60 Tampilan Antarmuka Transaksi (Pemilik).....	170
Gambar 5. 61 Tampilan Antarmuka Detail Transaksi (Pemilik).....	171
Gambar 5. 62 Tampilan Antarmuka Tambah Transaksi (Pemilik).....	171
Gambar 5. 63 Tampilan Antarmuka Edit Transaksi (Pemilik)	172
Gambar 5. 64 Tampilan Antarmuka Pengguna (Pemilik).....	173
Gambar 5. 65 Tampilan Antarmuka Detail Pengguna (Pemilik).....	174
Gambar 5. 66 Tampilan Antarmuka Tambah Pengguna Admin (Pemilik)	175
Gambar 5. 67 Potongan Kode Tambah Pengguna Admin	176
Gambar 5. 68 Tampilan Antarmuka Edit Pengguna Admin (Pemilik).....	177
Gambar 5. 69 Tampilan Antarmuka Edit Pengguna Admin (Pemilik).....	177
Gambar 5. 70 Tampilan Antarmuka Poin (Pemilik)	178
Gambar 5. 71 Tampilan Antarmuka Penyimpanan (Pemilik).....	179
Gambar 5. 72 Tampilan Antarmuka Tambah Penyimpanan (Pemilik).....	180
Gambar 5. 73 Tampilan Antarmuka Edit Penyimpanan (Pemilik)	181
Gambar 5. 74 Tampilan Antarmuka Edit Profil (Pemilik).....	182
Gambar 5. 75 Pengaturan Penjadwalan CronJob	183
Gambar 5. 76 Potongan Kode Peningkat Kunjungan	183
Gambar 5. 77 Potongan Kode Notifikasi Proses Selesai	184
Gambar 5. 78 Potongan Kode Peningkat Transaksi.....	184
Gambar 5. 79 Potongan Kode Notifikasi Tenggat Transaksi	185
Gambar 5. 80 Potongan Kode Peningkat Poin.....	185
Gambar 5. 81 Potongan Kode Notifikasi Poin.....	186
Gambar 5. 82 Demografi Jenis Kelamin Responden Anggota dan Pelanggan...	216
Gambar 5. 83 Demografi Umur Responden Anggota dan Pelanggan	217
Gambar 5. 84 Demografi Pendidikan Responden Anggota dan Pelanggan.....	217
Gambar 5. 85 Demografi Pekerjaan Responden Anggota dan Pelanggan.....	217
Gambar 5. 86 Demografi Pendapatan Responden Anggota dan Pelanggan	218
Gambar 5. 87 Demografi Jarak Responden Anggota dan Pelanggan	218
Gambar 5. 88 Demografi Bangunan Responden Anggota dan Pelanggan	218
Gambar 5. 89 Demografi Lama Berlangganan Responden Anggota dan Pelanggan	219
Gambar 5. 90 Demografi Aplikasi Responden Anggota dan Pelanggan	219
Gambar 5. 91 Rekapitulasi Pertanyaan 1 (Pemilik dan Admin)	221
Gambar 5. 92 Rekapitulasi Pertanyaan 2 (Pemilik dan Admin)	221
Gambar 5. 93 Rekapitulasi Pertanyaan 3 (Pemilik dan Admin)	222
Gambar 5. 94 Rekapitulasi Pertanyaan 4 (Pemilik dan Admin)	222
Gambar 5. 95 Rekapitulasi Pertanyaan 5 (Pemilik dan Admin)	223

Gambar 5. 96 Rekapitulasi Pertanyaan 6 (Pemilik dan Admin)	223
Gambar 5. 97 Rekapitulasi Pertanyaan 7 (Pemilik dan Admin)	224
Gambar 5. 98 Rekapitulasi Pertanyaan 8 (Pemilik dan Admin)	224
Gambar 5. 99 Rekapitulasi Pertanyaan 9 (Pemilik dan Admin)	225
Gambar 5. 100 Rekapitulasi Pertanyaan 10 (Pemilik dan Admin)	225
Gambar 5. 101 Rekapitulasi Pertanyaan 11 (Pemilik dan Admin)	226
Gambar 5. 102 Rekapitulasi Kuesioner 1 (Anggota dan Pelanggan).....	226
Gambar 5. 103 Rekapitulasi Kuesioner 2 (Anggota dan Pelanggan).....	228
Gambar 5. 104 Rekapitulasi Kuesioner 3 (Anggota dan Pelanggan).....	229
Gambar 5. 105 Rekapitulasi Kuesioner 4 (Anggota dan Pelanggan).....	230
Gambar 5. 106 Rekapitulasi Kuesioner 5 (Anggota dan Pelanggan).....	231
Gambar 5. 107 Rekapitulasi Kuesioner 6 - 1 (Anggota dan Pelanggan)	232
Gambar 5. 108 Rekapitulasi Kuesioner 6 - 2 (Anggota dan Pelanggan)	232
Gambar 5. 109 Rekapitulasi Kuesioner 6 - 3 (Anggota dan Pelanggan)	233
Gambar 5. 110 Rekapitulasi Kuesioner 6 - 4 (Anggota dan Pelanggan)	233

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4. 1 Definisi Aktor	31
Tabel 4. 2 <i>Use case</i> Registrasi	31
Tabel 4. 3 <i>Use case</i> Login.....	32
Tabel 4. 4 <i>Use case</i> Mengajukan Anggota.....	33
Tabel 4. 5 <i>Use case</i> Mengelola Pengguna	34
Tabel 4. 6 <i>Use case</i> Mengelola Layanan	36
Tabel 4. 7 <i>Use case</i> Mengelola Pengumuman	37
Tabel 4. 8 <i>Use case</i> Mengelola Cabang	39
Tabel 4. 9 <i>Use case</i> Mengelola Laporan.....	41
Tabel 4. 10 <i>Use case</i> Mengelola Transaksi.....	41
Tabel 4. 11 <i>Use case</i> Mengelola Penyimpanan	47
Tabel 4. 12 <i>Use case</i> Mengelola Data Pribadi	48
Tabel 4. 13 <i>Use case</i> Mengirim Pesan WhatsApp.....	50
Tabel 4. 14 <i>Use case</i> Memvalidasi Nomor Telepon.....	51
Tabel 4. 15 <i>Use case</i> Logout	53
Tabel 4. 16 Kebutuhan Antarmuka Pengguna	53
Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Fungsionalitas Perangkat Lunak.....	187
Tabel 5. 2 Pertanyaan Pemilik dan Admin.....	214
Tabel 5. 3 Pertanyaan Anggota dan Pelanggan.....	215
Tabel 5. 4 Poin Skala Likert.....	219
Tabel 5. 5 Kriteria Persentase Skor Tanggapan	220
Tabel 5. 6 Skor Pertanyaan 1 (Anggota dan Pelanggan)	227
Tabel 5. 7 Skor Pertanyaan 2 (Anggota dan Pelanggan)	228
Tabel 5. 8 Skor Pertanyaan 3 (Anggota dan Pelanggan)	229
Tabel 5. 9 Skor Pertanyaan 4 (Anggota dan Pelanggan)	230
Tabel 5. 10 Skor Pertanyaan 5 (Anggota dan Pelanggan)	231

INTISARI

Pembangunan Sistem Informasi Pada Bisnis Laundry Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* Berbasis Web

Intisari

Theodorus Ardhi Wicaksono

190710390

Seiring berkembangnya teknologi informasi, Usaha mikro Kecil Menengah (UMKM) makin terdorong memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat bersaing dengan perusahaan besar dan melayani konsumen dengan lebih baik. Namun, terdapat hambatan bagi pelaku bisnis *laundry* di mana terdapat konsumen tidak mengambil pakaian hingga melebihi waktu yang telah ditentukan dan tidak melunasi transaksi tersebut. Tentu hal ini akan merugikan pelaku bisnis *laundry* karena tidak mendapatkan uang dari jasa yang telah dilakukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis membangun sebuah sistem informasi berbasis web untuk membantu meningkatkan kepuasan konsumen agar dapat lebih mendorong penyelesaian transaksi menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM). CRM akan membantu mempertahankan hubungan yang menguntungkan dengan memberi kepuasan kepada konsumen.

Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem informasi Sinar Laundry berbasis web menggunakan pendekatan CRM berupa fitur pengingat dan notifikasi otomatis dan *loyalty point* yang dapat lebih mendorong konsumen untuk menyelesaikan transaksi dengan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Sistem Informasi, *Laundry*, CRM

Dosen Pembimbing 1 : Prof. Dr. Andi Wahyu Rahardjo E, BSEE., MSSE.

Dosen Pembimbing 2 : Benyamin L. Sinaga, S.T., M.Comp.Sc.

Jadwal Sidang Tugas Akhir : 18 April 2024