

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul : **Penerapan CRM (Costumer Relationship Management)  
Pada Sistem Informasi Penjualan dengan Metode CBD  
(Component Based Development)**

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 20 Januari 2017  
Waktu : 10.00 Wita

**Oleh**

Nama : Idris Ishak  
Nim : 531410060

**Penguji Skripsi**

Penguji 1 : Agus Lahinta, S.T., M.Kom (.....)  
Penguji 2 : Tajuddin Abdillah, S.Kom., M.Cs (.....)  
Penguji 3 : Rahman Takdir, S.Kom., M.Cs (.....)  
Penguji 4 : Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si (.....)

**Mengetahui**

**Pembimbing 1**



**Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom**  
**NIP.192603232001121001**

**Pembimbing 2**



**Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si**  
**NIP. 198004172002122002**

**Menyetujui**



**Fakultas Teknik**

**Moh. Fidayat Koniyo ST., M.Kom**  
**NIP: 197304162001121001**



**Ketua Program Studi  
Sistem Informasi**

**Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si**  
**NIP. 198004172002122002**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS TEKNIK**

*Kampus Damhil : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070*

**PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

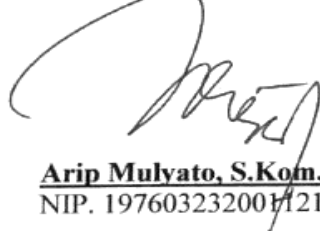
Nama : Idris Ishak  
NIM : 531410060  
Judul Penelitian : Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Sistem Informasi Penjualan dengan Metode CBD (Component Based Development)  
Program Studi : S1-Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

**Sidang Skripsi**

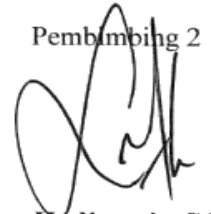
Gorontalo, Maret 2017

Pembimbing 1



**Arip Mulyato, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 197603232001121001

Pembimbing 2



**Lillyan Hadjaratie, S.Kom, M.Si**  
NIP. 198004172002122002

## **Intisari**

Idris Ishak. NIM: 5314 10 060. *Penerapan CRM (Customer Relationship Management) pada Sistem Informasi Penjualan dengan Metode CBD (Component-Based Development)*. Pembimbing 1: Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom. Pembimbing 2: Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si.

Persaingan yang terjadi di dunia bisnis mengharuskan perusahaan seperti PT. Hasjrat Abadi Motor Kota Gorontalo menerapkan strategi bisnis dikarenakan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yaitu perusahaan belum mengenal pelanggan secara detail dikarenakan belum adanya sistem yang menyimpan data pelanggan dan kurangnya layanan informasi, seperti layanan stok motor dan pelayanan langsung pada pelanggan. Tujuan dari pembangunan sistem informasi ini untuk menerapkan strategi bisnis CRM (Customer Relationship Management) pada sistem informasi penjualan dengan metode CBD (Component-Based Development). Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan CRM pada sistem informasi penjualan berbasis web dengan CBD dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi pemesanan motor. Sistem informasi yang dibuat didukung dengan fitur chat serta untuk mengukur kepuasan pelayanan langsung dalam sistem dengan rating aplikasi.

**Kata Kunci :** *PT. Hasjrat Abadi, CRM, CBD*

## ABSTRACT

*Idris Ishak. Student ID: 5314 10 060. Implementation of CRM (Customer Relationship Management) in the Sales Information System with Method of CBD (Component-Based Development). Principal supervisor is Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom and CO-supervisor is Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si.*

*Competition occurring in business world requires company like PT. Hasjrat Abadi Motor, Gorontalo City applies certain business strategies. This is due to the company meets problem namely it had not understood in detail about the customer yet as it does not have a system which is able to save customer's data and lack of information service, such as motor stock service and direct service to the customers. This research aims at applying CRM (Customer Relationship Management) business strategy which is to advance sale and service. It applies CBD (Component-Based Development) method. Research finding reveals that the implementation of CRM in web-based sale information system with CBD method is able to ease customers in doing motor ordering transaction. The created information system is supported by chat feature which aims at measuring direct service satisfaction in system by rating application.*

**Keywords:** *PT. Hasjrat Abadi, CRM, CBD*

