

**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT DESA WISATA PENTINGSARI**



Disusun Oleh:

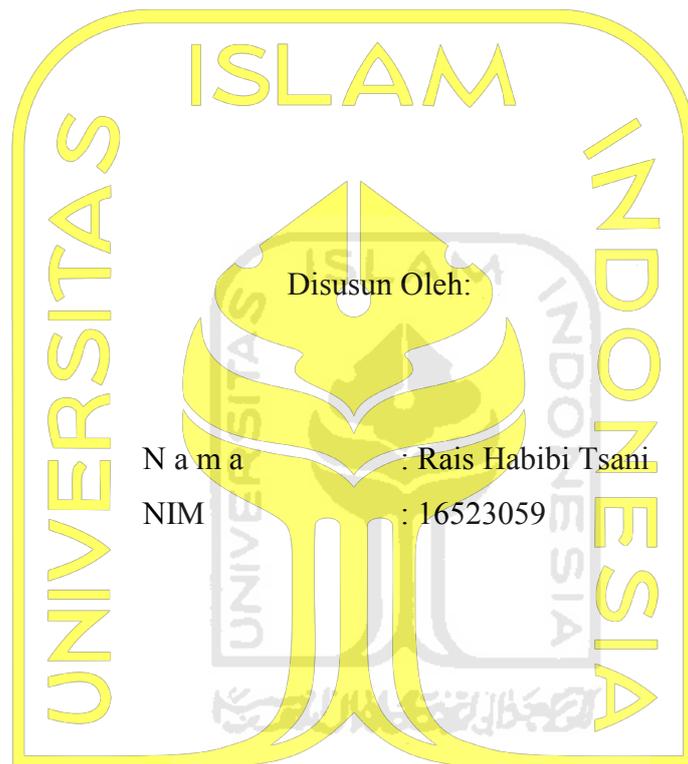
N a m a : Rais Habibi Tsani  
NIM : 16523059

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2020**

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT DESA WISATA PENTINGSARI**

**TUGAS AKHIR**



المعهد الإسلامي  
Yogyakarta, 18 Desember 2020

Pembimbing,

( Rahadian Kurniawan, S.Kom., M.Kom. )

## HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

# SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DESA WISATA PENTINGSARI

## TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Tim Penguji

Rahadian Kurniawan, S.Kom., M.Kom.

**Anggota 1**

Lizda Iswari, S.T., M.Sc.

**Anggota 2**

Erika Ramadhani, S.T., M.Eng.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



( Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc. )

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rais Habibi Tsani

NIM : 16523059

Tugas akhir dengan judul:

### **SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DESA WISATA PENTINGSARI**

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung resiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Desember 2020

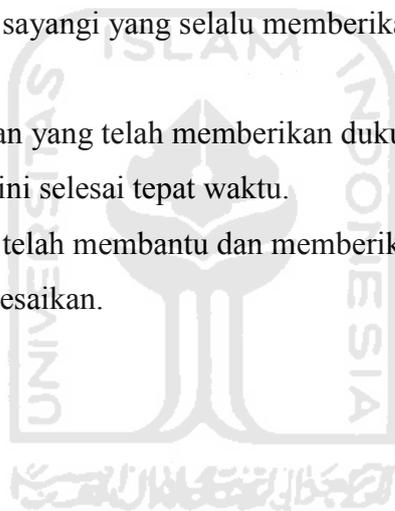


( Rais Habibi Tsani )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur yang sangat mendalam saya ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Saya persembahkan tugas akhir ini sebagai rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, Bapak Tris Haris Ramadhan dan Ibu Mursalina yang selalu memberikan dukungan, motivasi baik secara moril maupun materil, serta do'a yang selalu menyertai langkahku.
2. Kakakku tersayang, Hana Pusparini yang selalu memberikan semangat, dukungan, pembelajaran, dan do'a.
3. Keluarga besar Mochammad Hadi dan Tajuin yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan do'a.
4. Sepupu-sepupu yang saya sayangi yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan do'a.
5. Bapak Rahadian Kurniawan yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selalu, hingga tugas akhir ini selesai tepat waktu.
6. Semua teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.



## HALAMAN MOTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (QS Al Insyirah 5 – 6)

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.” (QS An Najm 39)

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan jalan ke surga baginya." (HR. Muslim)

“Dan Allah tidak menjadikannya pemberian bala-bantuan itu melainkan sebagai kabar gembira bagi kemenanganmu, dan agar hatimu tenang karenanya.

Dan tidak ada kemenangan itu, selain dari Allah Yang Mahaperkasa, Mahabijaksana.”

(QS Ali Imran 126)

“Amalan yang lebih dicintai Allah adalah amalan yang terus menerus dilakukan walaupun sedikit.” (Nabi Muhamman SAW)

“Jangan biarkan kesulitan membuat dirimu gelisah, karena bagaimanapun juga hanya dilamam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar lebih terang.”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Jika kau tidak mencoba, maka kau tidak akan tahu hasilnya. Lagi pula, kita akan mati nanti, kenapa tidak kita coba dengan serius dan bersungguh-sungguh?” (Roronoa Zoro)

“Dream as if you live forever, and live as if you die today.” (One Ok Rock)

“No one can win every battle but no man should fall without a struggle.” (Peter Parker)

“Sometimes you gotta run before you can walk.” (Iron Man)

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala tauhid, rahmat dan inayah-Nya, serta Shalawat dan Salam penulis haturkan kepada baginda besar umat Islam Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabat sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Informasi Customer Relationship Management Desa Wisata Pentingsari” dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Strata Satu (S1) di Jurusan Informatika FTI UII. Adapun Tugas Akhir ini mengenai Pembuatan Sistem Informasi Customer Relationship Management Desa Wisata Pentingsari. Tugas Akhir ini merupakan sarana bagi penulis untuk menerapkan keilmuan sesuai dengan yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan fakta yang terjadi sesungguhnya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya keberhasilan selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya yang selalu ada di setiap langkahku dalam memberikan kekuatan, kemampuan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
2. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Hendrik, S.T., M.Eng., selaku Ketua Jurusan Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
5. Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Informatika Program Sarjana
6. Rahadian Kurniawan, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, pikiran dan selalu memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Informatika UII yang telah memberikan ilmunya selama menempuh pendidikan jenjang S1. Beserta seluruh staf di Jurusan Informatika UII.
8. Bapak Doto Yogantoro, yang telah meluangkan waktunya, selalu memberikan semangat, do'a, dan kontribusi bagi terwujudnya Tugas Akhir ini.

9. Kedua orang tua, Bapak Tris Haris Ramadhan dan Ibu Mursalina yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta do'a yang selalu menyertai langkahku. Terimakasih karena selalu mendoakan dan mendukung anaknya.
10. Kakakku tersayang, Hana Pusparini yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan do'a.
11. Keluarga besar Mochammad Hadi dan Tajuin yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan do'a.
12. Sepupu-sepupuku yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan do'a.
13. Teman-temanku yang ada di Pontianak yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan do'a.
14. Teman-teman seperjuangan di Informatika UII angkatan 2016 "Hexadecima", teman-temn KKN unit 35 Ponowaren, teman-teman kelompok pengabdian masyarakat, tetap semangat, tetap saling mendukung, dan tetap saling mendoakan satu sama lain.
15. Ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian penulisan laporan atau pelaksanaan penelitian tugas akhir.
16. Teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan do'a.
17. Semua pihak yang telah membantu sehingga terlaksananya penelitian penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis meminta maaf atas kekurangan dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta mendapat Ridho Allah SWT. Aamiin.

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh***

Yogyakarta, 18 Desember 2020



( Rais Habibi Tsani )

## SARI

Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi sangat dibutuhkan oleh sebuah organisasi atau sebuah perusahaan, apalagi oleh sebuah desa wisata yang sedang ramai-ramainya dibicarakan atau dikunjungi untuk menjalin hubungan dengan konsumen dan mendapatkan timbal balik demi meningkatkan pelayanan. Hal tersebut sebenarnya bisa dilakukan jika ada sebuah sistem informasi yang dapat mengelola data konsumen dari desa wisata.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk membuat sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat memudahkan dalam penyusunan data konsumen, dan dapat menampilkan rating tingkat kepuasan konsumen dan timbal balik dari konsumen yang dapat membantu pengurus dalam meningkatkan pelayanan. Subjek dari penelitian ini adalah Desa Wisata Pentingsari yang berada di Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *prototyping*. Dalam metode ini peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan pengurus Desa Wisata Pentingsari untuk mengetahui kendala dan masalah yang dihadapi, serta mengidentifikasi kebutuhan yang dibutuhkan pengurus dalam sistem informasi penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini berupa sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis komputer yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan, karena telah memuat fitur yang diinginkan pengguna sehingga dapat membantu dan mempermudah kinerja pengurus dalam penyusunan data konsumen, dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen, dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan.

Kata kunci: Sistem Informasi *Customer Relationship Management*, Desa Wisata Pentingsari, Metode *prototyping*.

## GLOSARIUM

Prototype	Metode pengembangan perangkat lunak.
Database	Kumpulan data yang disimpan dalam komputer dan dapat diolah atau dimanipulasi untuk menghasilkan informasi menggunakan perangkat lunak.
UML	Metode pemodelan untuk sarana perancangan sistem secara visual.
Live In	Nama paket wisata yang ditawarkan oleh Desa Wisata Pentingsari yaitu menikmati kehidupan pedesaan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
SARI.....	ix
GLOSARIUM.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian .....	3
1.7 Sistematika Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Teori Dasar .....	9
2.2.1 Sistem.....	9
2.2.2 Informasi .....	9
2.2.3 Sistem Informasi .....	9
2.2.4 Sistem Informasi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	9
2.2.5 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	10
2.2.6 Metode Prototyping.....	10
2.3 Lokasi Penelitian .....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	13
3.1 <i>Communication</i> .....	13

3.1.1 Studi Pustaka.....	13
3.1.2 Wawancara.....	13
3.1.3 Observasi.....	15
3.2 <i>Quick Plan</i> .....	19
3.2.1 Analisis Bisnis Proses.....	19
3.2.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	22
3.3 <i>Modeling Quick Design</i> .....	23
3.3.1 Use Case Diagram.....	23
3.3.2 Rancangan Basisdata.....	24
3.3.3 Activity Diagram.....	26
3.3.4 Rancangan Antarmuka.....	27
3.4 <i>Deployment</i> .....	30
3.5 <i>Feedback</i> .....	30
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	31
4.1 <i>Deployment</i> .....	31
4.1.1 Skenario Pencatatan Data Konsumen.....	31
4.1.2 Kelengkapan Fitur.....	33
4.2 <i>Feedback</i> .....	38
4.2.1 Pengujian Alfa.....	38
4.2.2 Pengujian Beta.....	42
4.3 <i>Transfer Iptek Bagi Masyarakat</i> .....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	49

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Analisis SWOT .....	18
Tabel 3.2 Tabel Data Konsumen .....	25
Tabel 3.3 Tabel Paket Wisata .....	26
Tabel 4.1 Tabel Iterasi .....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Prototyping .....	11
Gambar 2.2 Lokasi Desa Wisata Pentingsari.....	12
Gambar 3.1 Dokumentasi Foto Wawancara Dengan Pak Doto.....	14
Gambar 3.2 Foto Kegiatan Workshop Seni Budaya Desa Wisata Pentingsari.....	16
Gambar 3.3 Foto Kegiatan Workshop Kuliner Desa Wisata Pentingsari.....	16
Gambar 3.4 Foto Dokumen Pencatatan Data Konsumen Desa Wisata Pentingsari.....	17
Gambar 3.5 Gambaran Transfer IPTEK .....	19
Gambar 3.6 Bisnis Proses Pengolahan Data Konsumen Saat ini.....	20
Gambar 3.7 Bisnis Proses Usulan Pengolahan Data Konsumen .....	21
Gambar 3.8 Use Case Diagram.....	24
Gambar 3.9 Relasi Tabel.....	25
Gambar 3.10 Activity Diagram Kelola Data Konsumen .....	26
Gambar 3.11 Activity Diagram Kelola Paket Wisata.....	27
Gambar 3.12 Halaman Beranda.....	28
Gambar 3.13 Halaman Input Data Konsumen .....	28
Gambar 3.14 Halaman Data Konsumen.....	29
Gambar 3.15 Halaman Paket Wisata.....	30
Gambar 4.1 Data konsumen.....	32
Gambar 4.2 Pencatatan Data Konsumen Pada Sistem.....	33
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Beranda.....	34
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Input .....	35
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Data Konsumen.....	36
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Detail Data Konsumen .....	36
Gambar 4.7 Tampilan Unduhan Data Konsumen.....	37
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Paket Wisata.....	38
Gambar 4.9 Proses Tambah Data.....	39
Gambar 4.10 Data Berhasil Ditambahkan .....	39
Gambar 4.11 Data Berhasil Diubah.....	39
Gambar 4.12 Proses Hapus Data.....	40
Gambar 4.13 Data Berhasil Dihapus .....	40
Gambar 4.14 Data Berhasil Diurutkan.....	41

Gambar 4.15 Kesalahan Data Kosong.....41  
Gambar 4.16 Duplikasi Data.....42  
Gambar 4.17 Foto Sosialisasi Sistem Informasi CRM Desa Wisata Pentingsari.....44



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi telah berkembang pesat dan tidak dapat dibendung terutama di negara Indonesia. Pemanfaatannya pun beragam dari sektor industri maupun dari sektor pariwisata. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam sektor pariwisata adalah sistem informasi desa wisata berbasis komputer. Tetapi pada zaman ini masih ada desa wisata yang belum memanfaatkannya dengan maksimal. Salah satu desa itu adalah Desa Wisata Pentingsari, Desa Wisata Pentingsari berlokasi di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Desa Wisata Pentingsari merupakan sebuah dusun dengan luas wilayah total  $\pm 103$  ha dengan komposisi lahan pekarangan, perkebunan, daerah aliran sungai, persawahan, dan outbound. Total wilayah dari desa ini dikembangkan menjadi sebuah desa wisata dengan keindahan alam, budaya, pertanian, perkebunan, dan sosial sebagai daya tariknya. Kunjungan ke Desa Wisata Pentingsari selama tiga tahun terakhir berkisar di angka 25.000 wisatawan pertahun (Burhan, 2019).

Desa Wisata Pentingsari masih belum memiliki sistem informasi yang memadai untuk pengelolaan data pengunjung yang telah berkunjung khususnya bagi pelanggan, hal itu berdampak kurang baik untuk hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan atau organisasi dengan pelanggan. Dampaknya pengurus Desa Wisata Pentingsari memiliki masalah dalam upaya untuk mempertahankan loyalitas atau minat konsumen. Pengurus kesulitan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan fasilitas serta pelayanan konsumen karena tidak adanya timbal balik yang tercatat pada data konsumen. Perubahan pandangan bisnis yang berpatok pada pasar kini beralih pada pelanggan menuntut suatu perusahaan atau organisasi untuk menggunakan sebuah strategi bisnis sehingga perusahaan atau organisasi dapat bertahan dalam persaingan bisnis (Maulana, Slamim, & Juwita, 2017). Salah satu strategi bisnis yang dapat mempertahankan ikatan antara konsumen dan organisasi (*Retain*) untuk mengoptimalkan atau memperoleh keuntungan (*Accuire*) sehingga dapat bertahan dalam persaingan bisnis adalah dengan cara mengumpulkan informasi dan keluhan pelanggan *Customer Equity* (CE) sehingga menciptakan kepuasan pelanggan dan saling menguntungkan melalui penerapan strategi bisnis *Customer Relationship Management*.

Penerapan konsep CRM membuat perusahaan atau organisasi dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk sumber bagi perusahaan atau organisasi dalam mendapatkan masukan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan sehingga tercipta hubungan yang baik (Erlangga, Renaldi, & Sabrina, 2019). Fokus pada pelanggan merupakan suatu hal yang penting pada era bisnis saat ini, karena pelanggan merupakan kunci untuk mencapai keunggulan dalam persaingan bisnis saat ini (Deti, 2011).

Berdasarkan berbagai permasalahan di atas penggunaan sistem informasi menjadi sangat diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan pada pelanggan, dan pelayanan yang baik juga meningkatkan kualitas dari perusahaan atau organisasi sehingga dapat bersaing dengan desa wisata yang lainnya (Deti, 2011), untuk meningkatkan minat pelanggan, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan *Customer Equity* (CE) sangat diperlukan sistem *Customer Relationship Management* (CRM). Berdasarkan latar belakang tersebut, pada penelitian ini membuat sebuah sistem informasi strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dengan mengimplementasikan fitur CRM pada Sistem Informasi Desa Wisata Pentingsari. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu pengurus dalam mempertahankan loyalitas atau minat konsumen, meningkatkan fasilitas serta pelayanan pengunjung, dan membantu dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan.

## 1.2 Batasan Masalah

Tugas akhir ini memiliki batasan supaya lebih terarah, fokus, dan menghindari pembahasan menjadi luas, berikut batasan-batasan masalah tersebut:

- a. Fitur pada sistem yang dikembangkan hanya disesuaikan dengan kebutuhan Desa Wisata Pentingsari
- b. Fitur pada sistem meliputi: laporan hasil pengolahan data pengunjung, laporan data konsumen, pengolahan paket wisata.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membantu pengurus Desa Wisata Pentingsari dalam mempertahankan loyalitas atau minat konsumen dan membantu dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan melalui implementasi sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis komputer?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian adalah membangun sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat membantu dalam mempertahankan loyalitas atau minat konsumen dan membantu dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah dengan adanya sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu dalam mempertahankan loyalitas atau minat konsumen dan membantu dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan di Desa Wisata Pentingsari.

#### 1.6 Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode *prototyping* sebagai metode penelitian. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam penelitian ini:

##### a. *Communication*

###### 1. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap suatu proses atau sebuah objek secara langsung dan detail untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan.

###### 2. Studi Literatur

Studi literatur adalah serangkaian kegiatan untuk mencari sumber rujukan atau referensi dengan metode pengumpulan data dari artikel, jurnal, buku, dan berbagai sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM).

###### 3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Bapak Doto Yogantoro, untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan data konsumen atau CRM pada Desa Wisata Pentingsari.

##### b. *Quick Plan*

###### 1. Analisis Bisnis Proses

Tahapan analisis bisnis proses bertujuan untuk mengetahui bisnis proses pengelolaan data konsumen atau CRM yang diterapkan saat ini di Desa Wisata Pentingsari.

## 2. Analisis Kebutuhan

Tahapan analisis kebutuhan bertujuan untuk mengetahui kebutuhan yang diperlukan dalam pembuatan sistem. Kebutuhan tersebut berupa kebutuhan *input*, kebutuhan proses, kebutuhan *output*, dan kebutuhan antarmuka.

### c. *Modeling Quick Design*

Perancangan sistem yang dilakukan dibuat berdasarkan analisis kebutuhan sistem. Perancangan dilakukan menggunakan metode *UML (Unified Modeling Language)*, perancangan basisdata dilakukan menggunakan *MySQL*, dan perancangan antarmuka sistem dibuat sesuai dengan analisis kebutuhan sistem.

### d. *Deploymet*

Pada tahapan ini sistem yang dibuat berdasarkan kebutuhan dan perancangan sistem yang sudah dilakukan sebelumnya, kemudian diserahkan kepada pengguna untuk dilakukan proses pada tahapan selanjutnya.

### e. *Feedback*

Pada tahapan ini sistem yang telah dibuat kemudian dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah sistem tersebut telah sesuai dengan kebutuhan atau masih terdapat kekurangan.

### f. *Delivery*

Pada tahapan ini sistem yang telah dibuat kemudian dilakukan pemeliharaan berupa perbaikan terhadap kesalahan yang ditemukan dan yang tidak ditemukan selama tahap pengujian, atau peningkatan pada sistem tersebut.

## 1.7 Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini terdiri atas beberapa bagian. Sistematika penulisannya dibagi menjadi beberapa bab seperti berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab Pendahuluan memuat mengenai latar belakang pembuatan sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* pada Desa Wisata Pentingsari, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian yang digunakan, dan sistematika penulisan penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab Landasan Teori memuat teori yang didapatkan dari sumber yang memiliki kemiripan teori yang menjadi acuan sebagai dasar penelitian.

**Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab Metodologi Penelitian memaparkan langkah-langkah dalam menyelesaikan penelitian, dari analisis kebutuhan sistem sampai perancangan sistem.

**Bab IV Implementasi dan Pengujian**

Pada bab Implementasi dan Pengujian memuat penjelasan hasil dari tampilan sistem, pengujian sistem, dan pembahasan sistem.

**Bab V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab Kesimpulan dan Saran memuat tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan, supaya penelitian ini dapat dikembangkan untuk memperbaiki kekurangan dari sistem yang telah dibuat.



## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Belakangan ini banyak sekali penelitian yang telah dilakukan mengenai Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM). Berbagai jurnal maupun penelitian yang memiliki kemiripan teori menjadi acuan dalam penelitian ini, berikut penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini:

Pertama, dalam penelitian (Maulana, Slamin, & Juwita, 2017) membahas masalah yang dihadapi oleh sebuah agen perusahaan jasa pengirim yang mengalami penurunan konsumen setelah munculnya pesaing yang menawarkan pelayanan yang lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah membuat sebuah aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan metode data mining *clustering* dengan algoritma *K-Means clustering* untuk mengetahui kualitas layanan, fasilitas, dan tarif yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan pentingnya sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dalam mendapatkan tingkat kepuasan konsumen supaya menghasilkan informasi sehingga dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan pelanggan di perusahaan jasa pengiriman barang.

Kedua, pada penelitian (Erlangga, Renaldi, & Sabrina, 2019) membahas tentang permasalahan yang dihadapi oleh sebuah tempat wisata di Bandung masih belum memiliki sistem yang dapat mengelola data pelanggan yang telah berkunjung. Tujuan penelitian ini untuk membantu perusahaan menarik minat pelanggan karena jumlah pelanggan berdampak pada pendapatan dan popularitas perusahaan, serta untuk menjalin hubungan baik dengan *customer* melalui sistem informasi mengenai layanan yang ada pada perusahaan. Metode *Waterfall* digunakan untuk mengembangkan sistem pada penelitian ini. Hasil penelitian ini adalah sebuah Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat membantu marketing perusahaan dalam mengelola data pelanggan, menampung keluhan pelanggan, menampung kritik dan saran terkait pelayanan dan produk.

Ketiga, penelitian (Deti, 2011) membahas tentang masalah yang dihadapi oleh sebuah agen perusahaan *tour & travel* di Jakarta terkait ketatnya persaingan antar perusahaan karena banyak produk baru dengan jenis yang bervariasi, serta meningkatnya tuntutan tentang kualitas

produk dan layanan yang kurang memuaskan, dan ketatnya persaingan dalam mempromosikan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mempromosikan produk, menjual produk, dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hasil penelitian ini adalah sebuah aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web dengan metode analisi rantai nilai CRM. Metode pengembangan sistem dalam penelitian ini adalah *object oriented* dengan model *Rapid Application Development* (RAD).

Keempat, penilitan (Prastiwi, 2016) membahas masalah yang dihadapi oleh sebuah salon di Kediri tentang strategi bisnis yang kurang berjalan dengan baik karena masih manualnya proses pemasaran dan pendataan. Penelitian ini bertujuan untuk mengelola data pelanggan dan meningkatkan kualitas komunikasi dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pengembangan *Rapid Application Development* (RAD) dengan pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan *library research*. Hasil dari penelitian tersebut berupa sistem informasi CRM berbasis web dan *SMS Gateway* yang dikirim oleh admin kepada konsumen.

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas, terdapat beberapa perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Perbandingan penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Table 2.1 Perbandingan Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu

No	Pustaka	Tema	Keywords	Ulasan Kritis
1	(Maulana, Slamin, & Juwita, 2017)	Aplikasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	CRM, Identifikasi tingkat kepuasan pelanggan, K-Means Clustering	Pada penelitian ini, membangun aplikasi CRM pada sebuah agen perusahaan jasa pengirim untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode data mining. Tetapi pada aplikasi tersebut tidak terdapat rating atau penilaian dari pelanggan untuk mengetahui seberapa fatal masalah yang ada sehingga pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kurang maksimal.
2	(Erlangga, Renaldi, & Sabrina, 2019)	Sistem Informasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	CRM, Waterfall, Customer Relationship Management.	Pada penelitian ini, membangun sistem informasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) pada sebuah tempat wisata di Bandung dengan output laporan hasil kunjungan dan keluhan yang ditampilkan dalam bentuk grafik. Tetapi pada sistem tersebut tidak memiliki rating atau penilaian dari pengunjung untuk

				mengetahui kenaikan pelayanan yang sudah diterapkan, presentasi program yang dipilih oleh pelanggan sehingga dalam pengambilan strategi bisnis masih kekurangan informasi.
3	(Deti, 2011)	Aplikasi Customer Relationship Management (CRM)	Customer Relationship Management, Rantai Nilai CRM, Object Oriented, RAD, UML.	Pada penelitian ini, merancang bangun aplikasi Customer Relationship Management pada sebuah perusahaan tour & travel untuk meningkatkan penjualan produk dan meningkatkan pelayanan pelanggan. Akan tetapi dalam sistem tersebut terdapat sebuah form pesan kepada perusahaan dan form saran & keluhan yang menyebabkan pemborosan waktu karena terdapat dua form yang subjek atau target pesannya sama.
4	(Prastiwi, 2016)	Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM)	CRM, RAD, Web, SMS Gateway.	Pada penelitian ini, merancang sebuah sistem informasi berbasis web dengan strategi CRM pada sebuah salon dengan informasi laporan pemesanan yang dilakukan pelanggan. Tetapi pada sistem tersebut masih terdapat kekurangan karena tidak ada data mengenai kritik & saran dari pelanggan sehingga sulit untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan karena kurangnya informasi.

Berdasarkan pada Tabel 2.1 dapat dilihat perbandingan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian terdahulu tidak terdapat laporan hasil pengolahan data pengunjung untuk mengetahui total pengunjung, rating pengunjung, jumlah pengunjung tahun ini, dan perbandingan jumlah pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya. Laporan hasil pengolahan data pengunjung yang didapatkan berguna untuk mengetahui kondisi kinerja pelayanan terhadap pelanggan, dan mengetahui kondisi hubungan antara konsumen dengan perusahaan atau organisasi baik atau kurang baik, dari laporan hasil pengolahan data pengunjung tersebut dapat digunakan untuk membantu pengambilan keputusan-keputusan untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan. Perbedaan fitur selebihnya antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah perbedaan dari kebutuhan pengguna.

## 2.2 Teori Dasar

### 2.2.1 Sistem

Sistem adalah kumpulan-kumpulan dari beberapa komponen yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan yang lainnya (Indrajit, 2001). Sistem yang baik memiliki karakteristik berupa masukan sistem (*input*), proses, dan keluaran sistem (*output*).

### 2.2.2 Informasi

Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih bermanfaat dan bisa dipahami oleh penerimanya. Informasi yang berkualitas dapat ditandai dengan tiga ciri sebagai berikut (Mahpudin, 2020):

a. Akurat

Informasi berdasarkan fakta sebenarnya, bukan isu, dugaan, atau opini agar tidak menyesatkan bagi pengguna.

b. Tepat Waktu

Informasi harus diberikan secara tepat waktu, karena informasi yang terlambat disampaikan atau diterima menjadi tidak bernilai lagi jika digunakan untuk mengambil keputusan.

c. Relevan

Informasi harus memiliki keterkaitan dan bermanfaat bagi penerimanya.

### 2.2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sebuah sistem yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi, dan untuk memajemen dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan layanan dalam menjalankan operasional perusahaan atau organisasi.

### 2.2.4 Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM)

Sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan sebuah sistem yang dapat membantu suatu perusahaan atau organisasi dalam mempelajari kebutuhan konsumen, mempelajari sifat konsumen, dan menyimpan data konsumen untuk menjaga hubungan dengan konsumen.

### 2.2.5 *Customer Relationship Management (CRM)*

Menurut (Deti, 2011) *Customer Relationship Management (CRM)* adalah sebuah cara untuk menganalisa perilaku pelanggan pada suatu perusahaan atau organisasi. Berdasarkan analisa tersebut perusahaan atau organisasi dapat mengambil keputusan tentang bagaimana cara meningkatkan pelayanan pelanggan sehingga pelanggan menjadi loyal terhadap suatu perusahaan atau organisasi. Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)*, yaitu:

a. *Retain*

Mempertahankan hubungan dengan konsumen yang sudah ada.

b. *Enhance*

Meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan mendengarkan kritik dan saran dari konsumen.

c. *Accuire*

Memperoleh keuntungan dari bertambahnya minat konsumen.

### 2.2.6 *Metode Prototyping*

Metode *prototyping* adalah salah satu dari beberapa metode pengembangan sistem yang sering digunakan. Menurut (Wijaya, 2019) metode *prototyping* adalah metode pengembangan sistem yang dimana hasil analisa sistem langsung diterapkan kedalam sebuah *prototype* tanpa menunggu seluruh sistem selesai. Tujuan penggunaan metode *prototyping* didalam penelitian ini adalah supaya memperoleh gambaran dari sistem yang dibuat melalui tahapan-tahapan dalam pembangunan *prototype* yang digunakan sebagai perantara pengembang dengan pengguna untuk berinteraksi (Syarifudin & Ani, 2019). *Prototype* tersebut langsung dievaluasi oleh pengguna yang kemudian *prototype* yang telah dievaluasi dijadikan landasan untuk membuat sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* yang menjadi produk akhir dan keluaran dari tugas akhir ini.



Gambar 2.1 Model Prototyping

Sumber: (Pressman, 2012)

Pada Gambar 2.1 terlihat bahwa dalam metode *prototyping* terdapat beberapa tahapan-tahapan dalam proses pengembangan metode *prototyping*, yaitu: *Communication*, *Quick Plan*, *Modeling Quick Design*, *Construction of Prototype*, *Deployment*, *Delivery*, dan *Feedback*.

### 2.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk penelitian pada tugas akhir ini adalah Desa Wisata Pentingsari, Desa Wisata Pentingsari merupakan sebuah dusun di Yogyakarta dengan luas wilayah total  $\pm 103$  ha dengan komposisi lahan pekarangan, perkebunan, daerah aliran sungai, persawahan, dan outbound. Total wilayah dari desa ini dikembangkan menjadi sebuah desa wisata dengan keindahan alam, budaya, pertanian, perkebunan, dan sosial sebagai daya tariknya.



Gambar 2.2 Lokasi Desa Wisata Pentingsari

Pada Gambar 2.2 dapat dilihat bahwa foto tersebut merupakan foto dari lokasi penelitian yang dilakukan pada tugas akhir ini, yaitu Desa Wisata Pentingsari yang berlokasi di Dusun Pentingsari, Kelurahan Umbulharjo, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 *Communication***

Pada tahap ini Komunikasi dilakukan untuk memperoleh data secara lengkap mengenai identifikasi masalah dan kebutuhan dari pengguna. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini melalui studi pustaka, wawancara, dan observasi. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing langkah pengumpulan data.

##### **3.1.1 Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah proses mengumpulkan data yang dilakukan dengan mencari dari sumber-sumber referensi berupa jurnal, buku, artikel, dan berbagai informasi yang berkaitan dengan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk dijadikan referensi pada tugas akhir ini. Pengumpulan sumber referensi pada tugas akhir ini dilakukan dari tanggal 2 November 2020 sampai dengan tanggal 8 Desember 2020, pengumpulan sumber tersebut dilakukan dengan melakukan pencarian pada Google dan Google Cendekia dengan mengetikkan *keywords* “sistem informasi customer relationship management”, “rancang bangun sistem informasi”, “customer relationship management”, “CRM”, “metode *prototyping*”, “sistem informasi”, “Desa Wisata Pentingsari”. Hasil dari studi pustaka adalah referensi yang terdapat pada BAB II LANDASAN TEORI.

##### **3.1.2 Wawancara**

Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara pada tugas akhir ini dilaksanakan dua kali pada tanggal 12 September 2020, dan 25 September 2020 untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan data konsumen dan timbal balik dari konsumen pada Desa Wisata Pentingsari. Wawancara dilakukan satu orang narasumber yaitu Pak Doto Yogantoro selaku ketua pengurus Desa Wisata Pentingsari. Berikut rangkaian wawancara yang telah dilakukan:

- a. Wawancara dilakukan dengan Pak Doto Yogantoro pada tanggal 12 September 2020 di *Homestay* Mbah Rat Pentingsari. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada di Desa Wisata Pentingsari. Pada wawancara ini memperoleh informasi bahwa proses pencatatan dan pengolahan data konsumen masih dilakukan secara

manual karena belum adanya sistem untuk menyimpan dan mengolah data konsumen di Desa Wisata Pentingsari. Hal ini menyebabkan pengurus kesulitan dalam membuat keputusan untuk meningkatkan fasilitas & pelayanan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

- b. Wawancara kedua dilakukan dengan Pak Doto Yogantoro pada tanggal 25 September 2020 di *Homestay* Mbah Rat Pentingsari. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui bisnis proses dan kebutuhan dalam pencatatan dan pengolahan data konsumen di Desa Wisata Pentingsari. Pada wawancara ini memperoleh informasi mengenai kebutuhan sistem yang diperlukan pada tugas akhir ini.

Pada proses pengumpulan data melalui wawancara, terdapat sebuah dokumentasi berupa foto yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Dokumentasi Foto Wawancara Dengan Pak Doto Yogantoro

Pada Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa foto tersebut diambil pada saat wawancara dengan Pak Doto Yogantoro selaku ketua pengurus Desa Wisata Pentingsari. Pada wawancara diatas

diajukan beberapa pertanyaan mengenai pencatatan dan pengelolaan data konsumen pada Desa Wisata Pentingsari.

### 3.1.3 Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan pada penelitian ini dengan pengamatan secara langsung ke Desa Wisata Pentingsari. Observasi pada penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali pada tanggal 19 Desember 2019 dan 13 Januari 2020. Berikut merupakan rangkaian dari observasi yang dilakukan:

- a. Pada observasi pertama dilaksanakan tanggal 19 Desember 2019, observasi dilakukan dengan mengamati dan mengikuti kegiatan untuk mengetahui kegiatan dalam paket wisata yang ditawarkan di Desa Wisata Pentingsari. Pengamatan ini didampingi oleh Pak Wawan selaku penanggung pada kegiatan wisata ini, kegiatan wisata yang diamati adalah paket wisata *Live In* yang merupakan salah satu dari paket wisata yang ditawarkan di Desa Wisata Pentingsari. Pada paket wisata *Live In*, pengunjung disuguhkan dengan kegiatan wisata *workshop* mengenai pertanian, peternakan, seni budaya, dan kuliner yang dipandu dan didampingi oleh pemandu dari Desa Wisata Pentingsari. Setelah itu pengunjung diarahkan untuk kegiatan wisata selanjutnya yaitu *outbound*, dan *tracking* di alam terbuka, dan setelah kegiatan tersebut pengunjung dapat menginap di *homestay* yang telah disediakan oleh pengurus. Pada pengamatan yang dilakukan mendapatkan sebuah informasi bahwa kegiatan *workshop* dan *homestay* merupakan milik dari masing-masing warga itu sendiri atau milik pribadi, dan *homestay* yang ditempati tidak dapat dipilih sendiri karena sudah diatur sebelumnya oleh pengurus Desa Wisata Pentingsari. Berikut merupakan dokumentasi berupa foto dari pengamatan yang dilakukan.



Gambar 3.2 Foto Kegiatan Workshop Seni Budaya Desa Wisata Pentingsari

Pada Gambar 3.2 dapat dilihat bahwa foto tersebut diambil pada saat mengikuti kegiatan paket wisata *workshop* seni budaya. Pada kegiatan wisata ini pengamatan dilakukan dengan membantu pemandu wisata untuk melihat dan mendapatkan informasi dari setiap proses dan kegiatan yang dilakukan.



Gambar 3.3 Foto Kegiatan Workshop Kuliner Desa Wisata Pentingsari

Pada Gambar 3.3 dapat dilihat bahwa foto tersebut diambil pada saat mengikuti kegiatan paket wisata *workshop* kuliner. Pada kegiatan wisata ini pengamatan dilakukan dengan membantu pemandu wisata untuk melihat dan mendapatkan informasi dari setiap proses dan kegiatan yang dilakukan.

- b. Pada observasi kedua dilaksanakan tanggal 13 Januari 2020, observasi dilakukan dengan mengamati proses pencatatan dan pengolahan data konsumen yang dilakukan oleh pengurus Desa Wisata Pentingsari. Pengamatan ini didampingi dan dilaksanakan bersama dengan Pak Doto Yogantoro selaku ketua pengurus Desa Wisata Pentingsari. Pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses bisnis yang dilakukan untuk pencatatan dan pengolahan data konsumen. Pada pengamatan yang dilakukan mendapatkan sebuah informasi bahwa tidak adanya pencatatan dan pengolahan data konsumen yang dilakukan setelah 2016, pencatatan dan pengolahan data konsumen yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Berikut merupakan dokumentasi foto dari catatan data konsumen yang ada pada Desa Wisata Pentingsari.

NO	TANGGAL RESERVASI	TRAFIK	LOKASI FAKTOR	JUMLAH	KELOMPOK	LOKASI	CENTAS KEMUDY	KETERANGAN
1	NOV 2015	SMK LEDARAN	5-11 12-18 MARET	✓	KELOMPOK	CG ✓	0821342116 (W. Murni)	3.5-7, 18-18 9-10 8-11
2	NOV 2015	SDP 1 BRANDARAN	12-18 MARET	190 ✓	KELOMPOK	CG ✓	0817644226 / 0815181021 (W. Supri)	20-21
3		UMK (Tim Manajemen Ekonomi & Sosial)	8-10 MARET				0817644226 (W. Supri)	15-17
4		SD KALITEN DURENBOJONG	MARET				0817644226 (W. Supri)	0821342116 (W. Murni)
5	NOV 2015	SMP KALITEN Kalam Kudus - DIT	20 MARET	20-21 MARET			0817644226 (W. Supri)	24
6	DES 15	SMP 2 Sukarna	09 MARET	512-135	Kelompok ✓	DESA	Andi / Erni	
7	DES 15	SMP N / Tanjung	09-08 APR	512-13	Kelompok ✓	Desa / Desa	Andi / Erni	
8	04	SMA 1 Jati	10-12 APR	20 + 4	Kelompok	Kelompok	Andi / Erni	
9	8 Januari 2016	SMP Nish Ngapleak	20-27 MARET	12-4 ✓			081 98118 / 202 / Hp Hari	17.00 - 18.15
10	20 Jan	SMA 2 Ngablak	23-24 MARET	208 ✓	OS	CG ✓		
		Artis	28-30	380				
27 a		FTI VII	12-15	604-26	campus ✓	Kelompok	CG + HI	Mommy / 08111087556
		SMA 1 Oboke	8-11	14				0812-7956-1241 / Supri
		SMA 5 / 10	7-8	586-150				0813462215 / Yanti
		SMA 1 / 11	7-8	511-7				
			22-24	240				0813462215 / P. Hani

Gambar 3.4 Foto Dokumen Pencatatan Data Konsumen Desa Wisata Pentingsari

Pada Gambar 3.4 merupakan foto dokumen pencatatan data konsumen yang ada pada Desa Wisata Pentingsari foto tersebut diambil pada saat mengamati proses bisnis pencatatan dan pengolahan data konsumen bersama Pak Doto Yogantoro. Pada kegiatan ini pengamatan dilakukan untuk melihat dan mendapatkan informasi dari proses bisnis pencatatan dan pengolahan data konsumen yang ada.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Terdapat 3 paket wisata di Desa Wisata Pentingsari, yaitu: *Live in*, Sewa tempat, dan Kunjungan.
- b. Seluruh kegiatan *workshop* di Desa Wisata Pentingsari merupakan milik warga pribadi.
- c. *Homestay* di Desa Wisata Pentingsari merupakan milik warga pribadi.
- d. Pada paket *Live in*, wisatawan tidak dapat memilih *homestay* yang akan ditempati, karena *homestay* yang akan dihuni ditetapkan oleh pengurus.
- e. Mendapatkan proses bisnis dalam mengelola kegiatan di Desa Wisata Pentingsari.
- f. Mendapatkan proses bisnis dalam pencatatan dan pengolahan data konsumen di Desa Wisata Pentingsari.

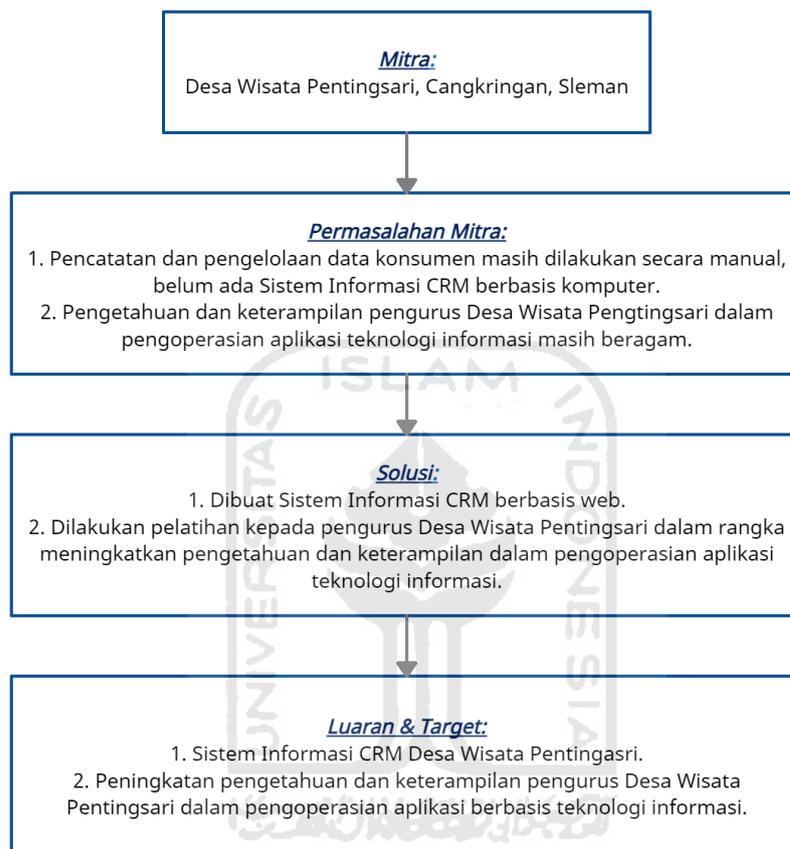
Adapun Analisis SWOT yang dilakukan selama pengamatan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Analisis SWOT

<b>Kekuatan (<i>Strengths</i>)</b>	<b>Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wisata yang disuguhkan unik, yaitu: menikmati kehidupan pedesaan ala jogja.</li> <li>- Pengelolaan Desa Wisata Pentingsari dilakukan oleh seluruh warga lokal sehingga lebih mudah dalam koordinasi.</li> <li>- Jumlah kunjungan wisatawan yang tinggi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengelolaan data konsumen masih dilakukan secara manual.</li> </ul>
<b>Peluang (<i>Opportunities</i>)</b>	<b>Ancaman (<i>Threats</i>)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendapatkan bantuan dana hibah dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.</li> <li>- Mendapatkan bantuan dana hibah dari swasta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat banyak pesaing di sekitar Desa Wisata Pentingsari.</li> </ul>

Pada Tabel 3.1 Analisis SWOT dapat dilihat bahwa Desa Wisata Pentingsari memiliki kekuatan seperti: wisata yang unik, pengelolaannya dilakukan oleh seluruh warga lokal, dan memiliki jumlah kunjungan wisatawan yang tinggi. Akan tetapi, Desa Wisata Pentingsari memiliki ancaman, karena terdapat banyak desa wisata di sekitarnya. Kelemahan dari Desa

Wisata Pentingsari adalah pengelolaan data konsumennya masih dilakukan secara manual. Meskipun demikian, Desa Wisata Pentingsari memiliki peluang untuk mendapatkan bantuan dana hibah dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif atau swasta. Adapun gambaran *transfer* ilmu pengetahuan dan teknologi bagi pengurus Desa Wisata Pentingsari dapat dilihat pada Gambar 3.5.



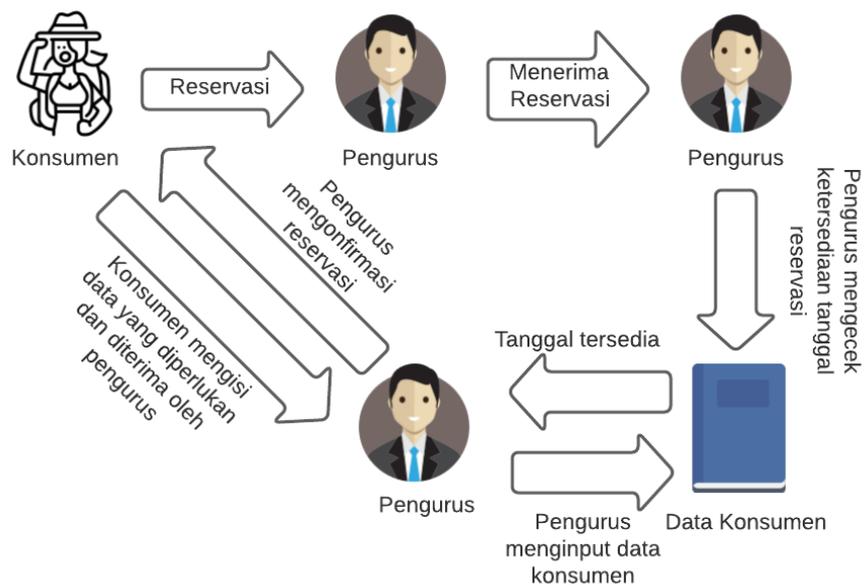
Gambar 3.5 Gambaran Transfer IPTEK

## 3.2 Quick Plan

### 3.2.1 Analisis Bisnis Proses

#### Bisnis Proses Pengolahan Data Konsumen Saat Ini

Pada tahap ini menjelaskan tentang bisnis proses pengolahan data konsumen saat ini. Bisnis proses pencatatan dan pengolahan data konsumen di Desa Wisata Pentingsari saat ini masih dilakukan secara manual. Pencatatan data konsumen tersebut masih dilakukan di buku tanpa memanfaatkan sistem informasi. Bisnis proses pengolahan data konsumen saat ini dapat dilihat pada Gambar 3.6.

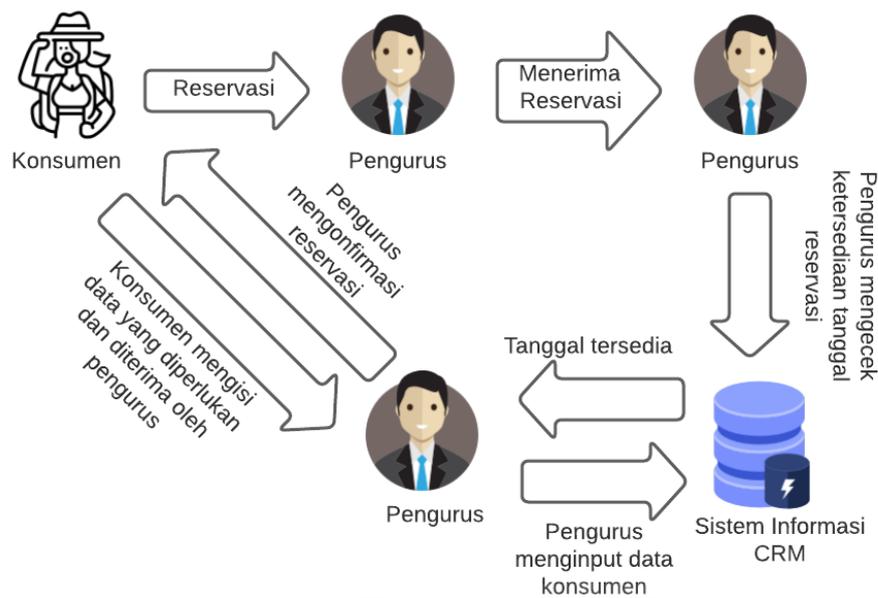


Gambar 3.6 Bisnis Proses Pengolahan Data Konsumen Saat Ini

Dapat dilihat pada Gambar 3.6, pengolahan data konsumen di Desa Wisata Pentingsari saat ini masih dilakukan secara manual tanpa menggunakan sistem informasi. Konsumen yang ingin melakukan kegiatan wisata melakukan reservasi kepada pengurus Desa Wisata Pentingsari, kemudian pengurus menerima reservasi dan mulai mencari dokumen data konsumen pada almari untuk mengecek tanggal reservasi, setelah itu pengurus mengkonfirmasi kepada pelanggan apakah tanggal tersebut tersedia atau tidak. Kemudian jika tanggal tersedia konsumen mengisi data yang diperlukan untuk melanjutkan reservasi, setelah itu pengurus mencatat data tersebut pada dokumen data konsumen.

### **Bisnis Proses Usulan Pengolahan Data Konsumen**

Pada tahapan ini menjelaskan bisnis proses usulan pengolahan data konsumen. Bisnis proses usulan pengolahan data konsumen ini telah menggunakan sistem informasi. Dalam bisnis proses yang diusulkan terdapat perubahan aktivitas. Bisnis proses usulan pengolahan data konsumen dapat dilihat pada Gambar 3.7.



Gambar 3.7 Bisnis Proses Usulan Pengolahan Data Konsumen

Dapat dilihat pada Gambar 3.7. Pada aktivitas pengecekan reservasi pada data konsumen yang diusulkan pengecekan dilakukan ke sistem. Pengecekan dilakukan pada sistem membuat proses pengecekan menjadi lebih cepat dan tepat. Kemudian pada aktivitas penginputan data konsumen yang diusulkan penginputan dan penyimpanan data konsumen dilakukan ke sistem. Dengan penginputan dan penyimpanan data pada sistem, membuat proses penginputan menjadi lebih cepat dan tepat, kemudian data yang tersimpan pada sistem juga lebih aman dibanding dengan penyimpanan data secara manual pada dokumen data konsumen.

### Perbedaan Bisnis Proses Saat Ini Dengan Bisnis Proses Usulan

Pada bisnis proses saat ini dan bisnis proses usulan terdapat perbedaan. Pada bisnis proses saat ini, Desa Wisata Pentingsari masih belum memanfaatkan sistem yang terkomputerisasi, sehingga membutuhkan waktu lebih banyak. Pada bisnis proses usulan, diusulkan untuk menggunakan sistem informasi CRM, dengan menggunakan sistem informasi CRM dapat membantu proses pengecekan, pencatatan, penyimpanan, dan pengolahan data konsumen menjadi lebih cepat, karena pengurus tidak perlu mencari dokumen data konsumen pada almari. Berdasarkan penjelasan tersebut perbedaan bisnis proses saat ini dengan bisnis proses usulan adalah pemanfaatan sistem informasi yang terkomputerisasi.

### 3.2.2 Analisis Kebutuhan Sistem

Pada proses pengembangan sistem, dilakukan analisis kebutuhan yang dibutuhkan untuk membangun sistem. Analisis kebutuhan yang dilakukan berupa analisis kebutuhan masukan, proses, keluaran, dan antarmuka. Berikut rincian penjelasan analisis kebutuhan sistem.

#### Analisis Kebutuhan Masukan

Analisis kebutuhan masukan (*input*) dilakukan untuk mengetahui data-data masukan yang diperlukan dan dibutuhkan oleh sistem. Berikut merupakan data-data masukan yang dibutuhkan:

- a. Data Konsumen: nama tamu, nomor telepon, tanggal, paket, instansi, jumlah peserta, kritik saran, rating.
- b. Paket Wisata: nama paket wisata.

#### Analisis Kebutuhan Proses

Analisis kebutuhan proses dilakukan untuk menganalisa proses yang digunakan dalam mengolah data. Berikut proses-proses yang terdapat pada penelitian ini:

- a. Kelola Data Konsumen: menambah, menampilkan, mengubah, menghapus.
- b. Kelola Paket Wisata: menambah, menampilkan, mengubah, menghapus.

#### Analisis Kebutuhan Keluaran

Analisis kebutuhan keluaran (*output*) merupakan hasil keluaran pada sistem ini. Berikut keluaran sistem pada penelitian ini:

- a. Informasi mengenai data konsumen.
- b. Informasi mengenai paket wisata.
- c. Informasi mengenai hasil pengolahan data konsumen

#### Analisis Kebutuhan Antarmuka

Analisis kebutuhan antarmuka dilakukan untuk menentukan tampilan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Supaya sistem mudah dimengerti dan digunakan oleh pengguna. Berikut merupakan antarmuka yang dibutuhkan:

- a. Antarmuka halaman beranda

Antarmuka ini digunakan untuk menampilkan ringkasan data yang ada pada sistem. Data yang ditampilkan berupa jumlah total pengunjung, rating pengunjung, jumlah pengunjung

tahun ini, perbandingan jumlah pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya, grafik paket wisata, grafik instansi pengunjung, dan tabel perbandingan dari jumlah pengunjung yang dibandingkan per tahun.

b. Antarmuka halaman *input* data konsumen

Antarmuka ini digunakan untuk memasukan data konsumen, sesuai dengan kebutuhan masukan data konsumen.

c. Antarmuka halaman data konsumen

Antarmuka ini digunakan untuk menampilkan ringkasan data konsumen. Pada halaman ini memiliki aksi lihat data konsumen untuk melihat data konsumen secara detail, ubah data, hapus data, dan pada halaman ini memiliki aksi untuk mengunduh laporan data konsumen ke format pdf.

d. Antarmuka halaman paket wisata

Antarmuka ini digunakan untuk menampilkan data paket wisata. Pada halaman ini memiliki aksi tambah, ubah, dan hapus data.

### 3.3 *Modeling Quick Design*

Pada tahap ini, perancangan dari sistem tugas akhir ini mulai dibuat sesuai dari analisis kebutuhan sistem di atas. Perancangan dalam sistem informasi ini menggunakan metode *Unified Modelling Language* (UML), perancangan basisdata, dan antarmuka.

#### 3.3.1 Use Case Diagram

Pada metode ini menggunakan use case diagram untuk menggambarkan interaksi antara aktor dan sistem. Berikut merupakan use case diagram pada sistem ini.



Gambar 3.8 Use Case Diagram

Seperti pada Gambar 3.8. Dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini hanya memiliki satu aktor yang berinteraksi pada sistem. Pada mengelola data konsumen, aktor dapat menambahkan data berupa data konsumen, serta aktor dapat melihat data yang ditampilkan dalam bentuk tabel laporan data konsumen, melihat data secara lebih detail, menambah, mengubah, menghapus, dan mengunduh data dalam bentuk pdf. Kemudian pada mengelola paket wisata, aktor dapat menambah, mengubah, dan menghapus data dari paket wisata agar lebih sesuai dengan kebutuhan. Selain itu data-data ringkas dalam data konsumen juga ditampilkan di halaman beranda pada sistem dalam bentuk jumlah total pengunjung, rating pengunjung, jumlah pengunjung tahun ini, perbandingan jumlah pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya, grafik paket wisata, grafik instansi pengunjung, dan perbandingan dari jumlah pengunjung per tahun sebagai informasi awal bagi pengguna.

### 3.3.2 Rancangan Basisdata

Perancangan basisdata bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyimpanan, perubahan, dan pembacaan data. Berikut merupakan rancangan basisdata pada tugas akhir ini.



Gambar 3.9 Relasi Tabel

Pada Gambar 3.9 dapat dilihat bahwa pada sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) terdapat relasi antar tabel yang berguna untuk menggambarkan hubungan antar tabel. Pada tugas akhir ini memiliki 2 tabel pada sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam proses pengembangannya, yaitu:

a. Tabel Data Konsumen

Tabel data konsumen berfungsi untuk menyimpan data konsumen seperti pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Tabel Data Konsumen

Nama Kunci	Nama Bidang	Tipe Data	Null
PK	id	char(36)	tidak
FK	paket_wisata_id	char(36)	tidak
	nama_tamu	varchar(191)	ya
	nomor_telepon	varchar(191)	ya
	tanggal	date	ya
	instansi	varchar(191)	ya
	jumlah_peserta	int(11)	ya
	kritik_saran	varchar(191)	ya
	rating	int(11)	ya

b. Tabel Paket Wisata

Tabel paket wisata berfungsi untuk menyimpan data paket wisata seperti pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Tabel Paket Wisata

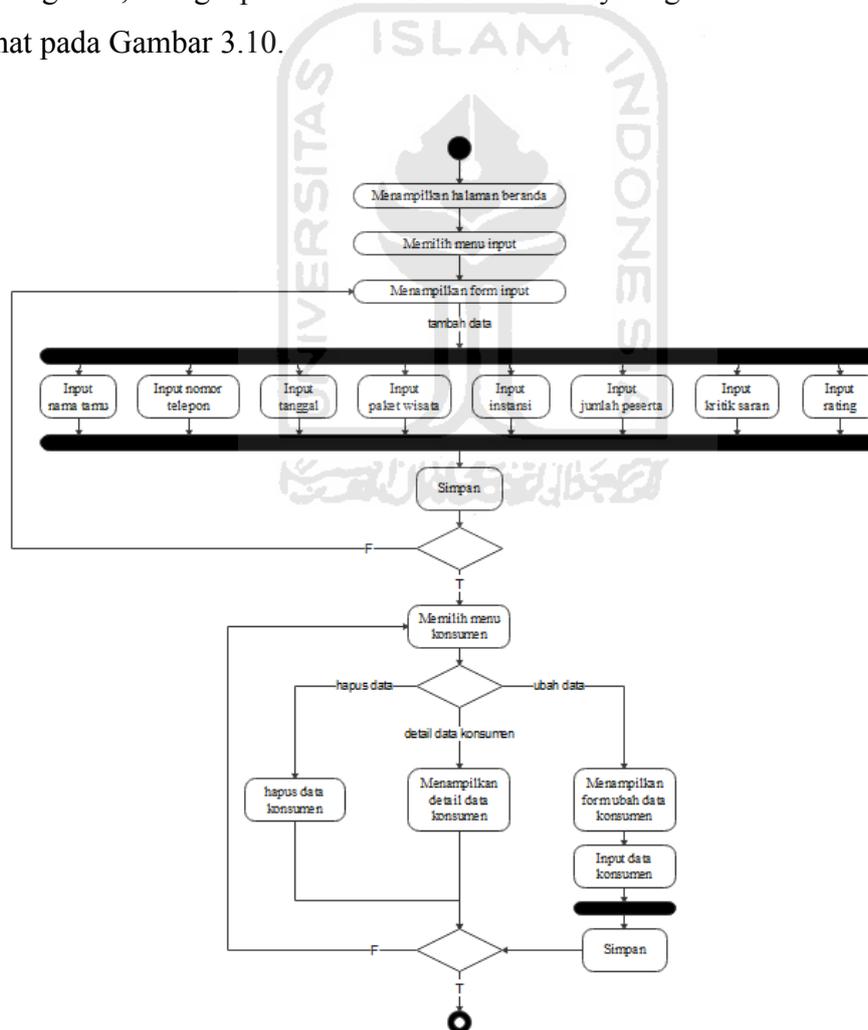
Nama Kunci	Nama Bidang	Tipe Data	Null
PK	id	char(36)	tidak
	nama_paket_wisata	varchar(191)	ya

### 3.3.3 Activity Diagram

Activity diagram digunakan untuk menggambarkan alur aktivitas aktor kepada sistem. Activity diagram sistem ini adalah sebagai berikut:

#### a. Activity Diagram Kelola Data Konsumen

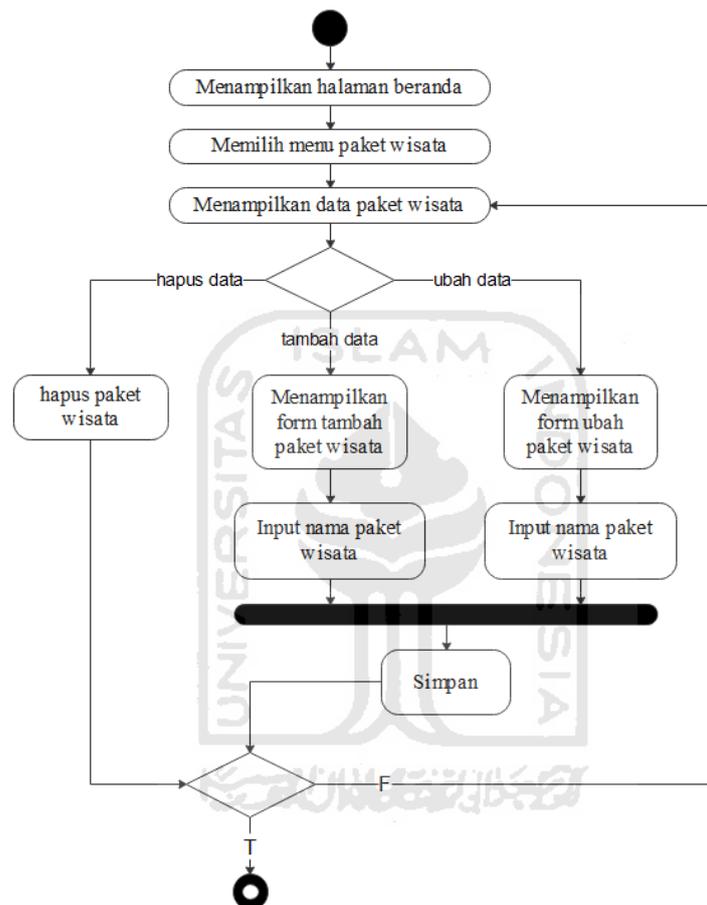
Activity diagram kelola data konsumen merupakan gambaran alur aktivitas aktor dalam mengelola data konsumen. Pada pengelolaan data konsumen, aktor dapat menambah, melihat, mengubah, menghapus data konsumen. Activity diagram kelola data konsumen dapat dilihat pada Gambar 3.10.



Gambar 3.10 Activity Diagram Kelola Data Konsumen

b. Activity Diagram Kelola Paket Wisata

Activity diagram kelola paket wisata merupakan gambaran alur aktivitas aktor dalam mengelola data paket wisata. Pada pengelolaan data paket wisata, aktor dapat melihat, menambah, mengubah, dan hapus data paket wisata. Activity diagram kelola data paket wisata dapat dilihat pada Gambar 3.11.



Gambar 3.11 Activity Diagram Kelola Paket Wisata

### 3.3.4 Rancangan Antarmuka

a. Halaman Beranda

Halaman ini berisi ringkasan data dari sistem. Data yang ditampilkan berupa total pengunjung, rating pengunjung, jumlah pengunjung tahun ini, perbandingan jumlah pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya, grafik paket wisata, grafik instansi pengunjung, dan tabel perbandingan dari jumlah pengunjung yang dibandingkan per tahun, seperti pada Gambar 3.12.



Gambar 3.12 Halaman Beranda

b. Halaman *Input* Data Konsumen

Halaman ini berisi sebuah form yang digunakan oleh pengguna untuk memasukan data konsumen, pengguna dapat menyimpan data konsumen tersebut ke dalam sistem.

The form is titled "DATA KONSUMEN" and includes the following fields:

- Nama Tamu: Rais
- Kontak: 081234567890
- Tanggal: 30 / 11 / 2020
- Paket: Live in
- Instansi: SMP
- Jumlah Peserta: 300
- Kritik & Saran: Kegiatannya menyenangkan
- Rating: 5

A "SUBMIT" button is located at the bottom of the form.

Copyright © 2020 Pengabdian masyarakat Inf UII

Gambar 3.13 Halaman Input Data Konsumen

c. Halaman Data Konsumen

Halaman ini menampilkan data konsumen yang sebelumnya telah dimasukkan oleh pengguna yang di simpan di dalam sistem. Pengguna dapat mengubah data, menghapus data, dan laporan data konsumen dengan format pdf.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

DATA KONSUMEN

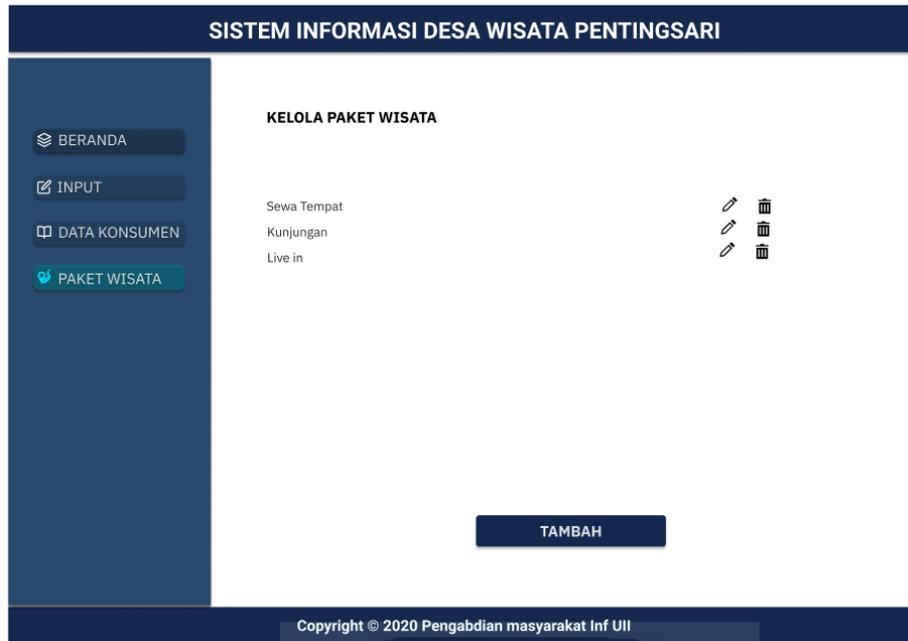
Tanggal	Nama	Kontak	Peserta	Instansi	Paket	Kritik & Saran	Rating	Aksi
10/10/2020	Rais	081234567890	200	Umum	Live in	Sangat menyenangkan dan memuaskan	5	 
20/10/2020	Abdillah	abdimas@gmail.com	300	Umum	Live in	Pengalaman yang berharga	4	 

Copyright © 2020 Pengabdian masyarakat Inf UII

Gambar 3.14 Halaman Data Konsumen

d. Halaman Paket Wisata

Halaman ini menampilkan data paket wisata yang ada pada Desa Wisata Pentingsari. Pengguna dapat menambahkan, mengubah, dan menghapus data paket wisata yang ada seperti pada Gambar 3.15.



Gambar 3.15 Halaman Paket Wisata

### 3.4 Deployment

Pada tahap *Deployment*, rencana dalam implementasi ini dilakukan pemrograman untuk membangun sistem, dan pengetesan setelah sistem selesai.

### 3.5 Feedback

Pada tahap *Feedback* evaluasi dilakukan setelah sistem selesai untuk melihat apakah sistem sudah berjalan dengan baik atau tidak. Evaluasi yang dilakukan berupa pengujian alfa dan pengujian beta. Pada pengujian alfa, dilakukan pengujian normal dan pengujian tidak normal. Sedangkan pada pengujian beta, dilakukan pengujian bersama dengan narasumber atau pengguna untuk mendapatkan hasil evaluasi atau *feedback*.

## **BAB IV**

### **IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

#### **4.1 Deployment**

Pada tahapan *Deployment*, sistem yang telah dirancang diimplementasikan untuk mengetahui bahwa sistem tersebut telah berjalan dengan baik atau tidak. Berikut merupakan beberapa bentuk implementasi dari sistem ini:

##### **4.1.1 Skenario Pencatatan Data Konsumen**

Supaya mempermudah dalam pemahaman implementasi sistem pada pencatatan data konsumen, maka dibuatkanlah skenario pencatatan data konsumen sebelum dan setelah menggunakan sistem.

##### **Sebelum Menggunakan Sistem**

Operasional dalam pencatatan data konsumen yang ada di Desa Wisata Pentingsari meliputi berapa hal. Untuk mempermudah penjelasan hal tersebut, maka dibuatkanlah skenario bagaimana proses pencatatan data konsumen sebelum menggunakan sistem. Berikut merupakan beberapa langkah yang diterapkan di Desa Wisata Pentingsari melakukan pencatatan data konsumen:

- a. Pertama konsumen memesan tanggal kegiatan kepada pengurus.
- b. Setelah itu pengurus menerima pemesanan tanggal kegiatan dari konsumen.
- c. Kemudian pengurus mengecek ketersediaan tanggal pemesanan dengan mengambil buku data konsumen pada almari.
- d. Setelah dilakukan pengecekan, pengurus kemudian mengkonfirmasi pemesanan kepada konsumen.
- e. Setelah proses konfirmasi konsumen mengisi data yang diperlukan pengurus.
- f. Kemudian data konsumen tersebut dicatat pada dokumen data konsumen, dokumen tersebut kemudian disimpan di almari kembali.

Berdasarkan langkah-langkah pencatatan data konsumen di atas, terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut diantaranya adalah pencatatan data konsumen masih dilakukan secara manual, hal itu menyebabkan pencatatan menjadi sulit dan lama dikarenakan

pengurus harus mencari dokumen data konsumen terlebih dahulu. Selain itu, rawan terjadi kesalahan penginputan dan kehilangan dokumen karena penyimpanan dokumen masih dilakukan secara manual. Hal-hal tersebut dapat diselesaikan dengan menggunakan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) ini.

### Setelah Menggunakan Sistem

Operasional pencatatan data konsumen dengan menggunakan sistem meliputi berapa hal. Untuk mempermudah penjelasan hal tersebut, dibuatkan skenario bagaimana proses pencatatan data konsumen menggunakan sistem. Berikut merupakan langkah pencatatan data konsumen menggunakan sistem.

- Pertama konsumen memesan tanggal kegiatan kepada pengurus.
- Setelah itu pengurus menerima pemesanan tanggal kegiatan dari konsumen.
- Kemudian pengurus mengecek ketersediaan tanggal pemesanan dengan melihat kedalam sistem seperti pada gambar 4.1.

Tanggal	Nama	Kontak	Instansi	Rating	Aksi
10 Desember 2020	Insan	080808080808	Lainnya	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
19 Desember 2019	Hodor	089876543211	SMA	★★★★☆	👁️ ✎️ 🗑️
20 Oktober 2020	Wanna	081122334455	Lainnya	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
26 November 2020	Rais	081279999999	Universitas	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
30 Desember 2018	Abdi	089612345678	SMP	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
30 Desember 2020	Abdullah	081234567890	Lainnya	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️

Gambar 4.1 Data konsumen

- Kemudian pengurus mengkonfirmasi pemesanan kepada konsumen.
- Konsumen mengisi data yang diperlukan pengurus, kemudian data tersebut disimpan kedalam sistem oleh pengurus seperti pada Gambar 4.2.

The screenshot shows a web application interface for 'SISTEM INFORMASI DESA WISATA PETINGSARI'. On the left is a dark blue sidebar with menu items: HOME, BERANDA, INPUT (highlighted in teal), KONSUMEN, PAKET WISATA, and KELUAR. The main content area is titled 'Tambah Data Konsumen' and contains a form with the following fields:

- Nama Tamu \***: Input field with value 'Wanna' and a blue validation checkmark.
- Kontak \***: Input field with value '081122334455' and a green validation checkmark.
- Tanggal \***: Date picker field with value '20/10/2020' and a green validation checkmark.
- Paket \***: Dropdown menu with value '4 jam (setengah hari)' and a downward arrow.
- Instansi \***: Dropdown menu with value 'Lainnya' and a downward arrow.
- Jumlah Peserta \***: Input field with value '50' and a green validation checkmark.
- Kritik dan Saran \***: Text area with value '-' and a green validation checkmark.

Gambar 4.2 Pencatatan Data konsumen Pada Sistem

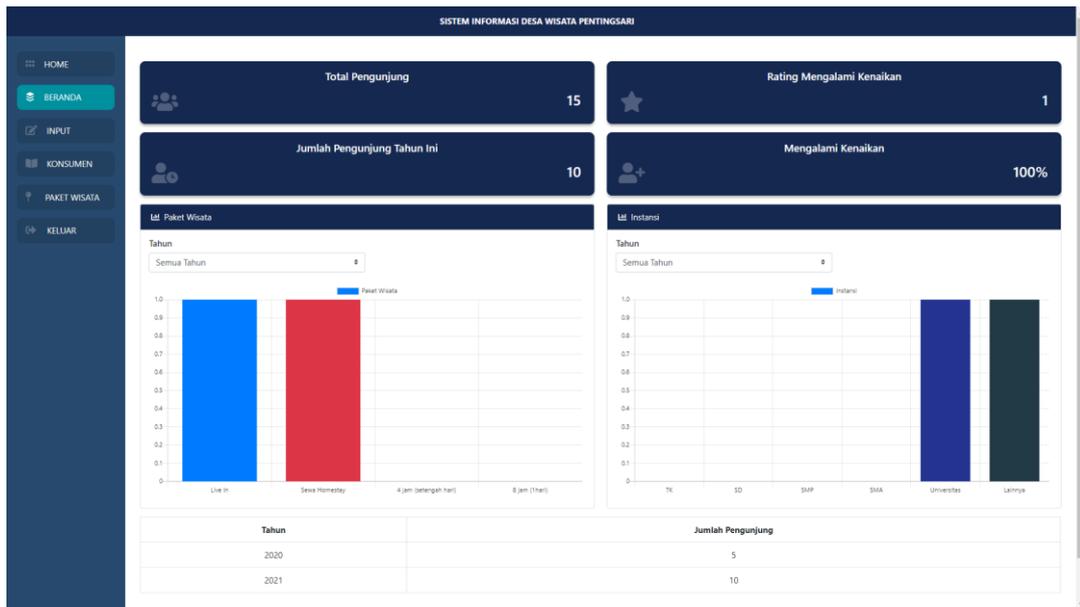
Berdasarkan penjelasan di atas sistem ini dapat membantu menyelesaikan permasalahan dalam pencatatan data konsumen, kesalahan penginputan, kesalahan pengolahan, dan permasalahan keamanan dalam penyimpanan data konsumen di Desa Wisata Pentingsari. Dengan sistem ini, pencatatan menjadi lebih mudah dan cepat, mengurangi kesalahan penginputan, mengurangi kesalahan pengolahan, dan keamanan data konsumen aman di dalam sistem karena sudah terkomputerisasi.

#### 4.1.2 Kelengkapan Fitur

Selain operasional pencatatan data konsumen, beberapa fitur lainnya yang ada pada sistem ini adalah sebagai berikut:

a. Tampilan Menu Halaman Beranda

Tampilan dari menu halaman beranda dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Tampilan Halaman Beranda

Dalam Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa pada halaman beranda, pengguna dapat melihat total pengunjung, rating pengunjung, jumlah pengunjung tahun ini, perbandingan jumlah pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya, grafik paket wisata, grafik instansi pengunjung, dan tabel perbandingan dari jumlah pengunjung yang dibandingkan per tahun.

b. Tampilan Menu Halaman *Input*

Tampilan dari menu halaman *input* dapat dilihat pada Gambar 4.4

The screenshot shows a web application interface for adding consumer data. The title is 'Tambah Data Konsumen'. The form contains the following fields:

- Nama Tamu \***: Input field with value 'Wanna'.
- Kontak \***: Input field with value '081122334455' and a green checkmark.
- Tanggal \***: Date picker with value '20/10/2020' and a green checkmark.
- Paket \***: Dropdown menu with value '4 jam (setengah hari)'.
- Instansi \***: Dropdown menu with value 'Lainnya'.
- Jumlah Peserta \***: Input field with value '50' and a green checkmark.
- Kritik dan Saran \***: Text area with value '-' and a green checkmark.

Gambar 4.4 Tampilan Halaman Input

Dalam Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa pada halaman input data konsumen, pengguna dapat menambahkan data konsumen melalui form yang berada di halaman ini. Pada form ini pengguna dapat menambahkan data konsumen berupa nama tamu, kontak, tanggal, paket, instansi, jumlah peserta, kritik saran, dan rating.

c. Tampilan Menu Data Konsumen

1. Tampilan Halaman Data Konsumen

Tampilan dari halaman data konsumen menampilkan ringkasan data konsumen yang telah diinput dan disimpan dalam sistem sebelumnya, seperti pada Gambar 4. 4.5.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PETINGSARI

### Data Konsumen

Show: 10 entries Search:

Tanggal	Nama	Kontak	Instansi	Rating	Aksi
10 Desember 2020	Insan	080808080808	Lainnya	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
19 Desember 2019	Hodor	089876543211	SMA	★★★★☆	👁️ ✎️ 🗑️
20 Oktober 2020	Wanna	081122334455	Lainnya	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
26 November 2020	Rais	081279999999	Universitas	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
30 Desember 2018	Abdi	089612345678	SMP	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️
30 Desember 2020	Abdullah	081234567890	Lainnya	★★★★★	👁️ ✎️ 🗑️

Showing 1 to 6 of 6 entries Previous 1 Next

Gambar 4.5 Tampilan Halaman Data Konsumen

Dalam Gambar 4. dapat dilihat pada halaman data konsumen, pengguna dapat melihat ringkasan data konsumen, melihat detail data konsumen, mengubah data konsumen, menghapus data konsumen, dan laporan data konsumen dengan format pdf.

## 2. Tampilan Halaman Detail Data Konsumen

Tampilan dari halaman detail data konsumen menampilkan data konsumen yang telah diinput dan disimpan dalam sistem secara detail, seperti pada Gambar 4. 4.6.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PETINGSARI

### Detail Data Konsumen

Nama Tamu  
Rais

Kontak  
081279999999

Tanggal  
26/11/2020

Paket  
Live In

Instansi  
Universitas

Jumlah Peserta  
300

Kritik dan Saran  
Kegiatan wisatanya menyenangkan

Gambar 4.6 Tampilan Halaman Detail Data Konsumen

Dalam Gambar 4.6 dapat dilihat bahwa pada halaman detail data konsumen, pengguna dapat melihat data konsumen yang ada pada sistem secara detail.

### 3. Tampilan Unduhan Data Konsumen

Tampilan dari unduhan data konsumen dapat dilihat pada Gambar 4.7.

Data Konsumen Desa Wisata Petingsari						
Periode bulan Desember 2020						
No	Tanggal	Nama Konsumen	No WA	Instansi	Peserta	Rating
1	Kamis, 10 Desember 2020	Rais	081279909061	Universitas	200 orang	Bintang 5
2	Jumat, 11 Desember 2020	Insan	081234567890	SMA	150 orang	Bintang 5
3	Sabtu, 12 Desember 2020	Abdullah	089876543210	Lainnya	50 orang	Bintang 5
4	Senin, 28 Desember 2020	Amin	08987654321	SD	90 orang	Bintang 5
5	Rabu, 30 Desember 2020	Hodor	08000000000	Lainnya	50 orang	Bintang 4
6	Kamis, 24 Desember 2020	wanna	088888888	Universitas	50 orang	Bintang 5

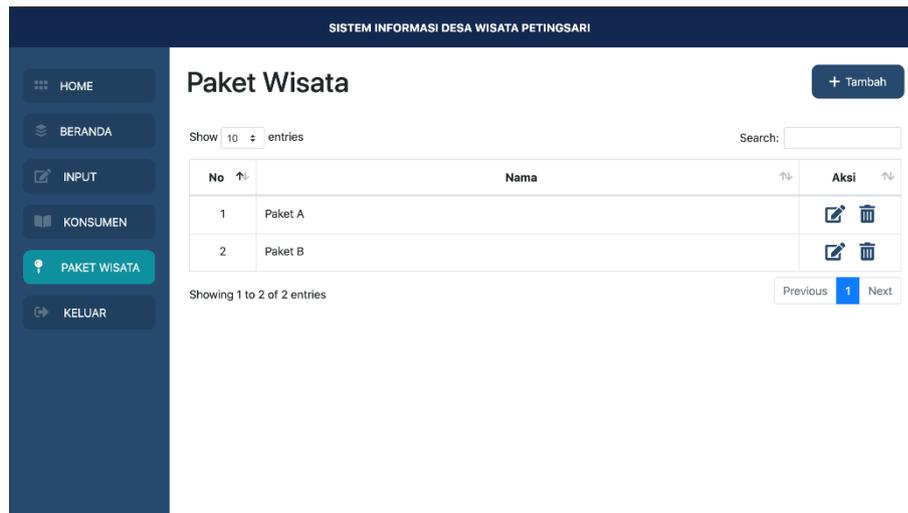
Data Konsumen Desa Wisata Petingsari						
Periode bulan Oktober 2020						
No	Tanggal	Nama Konsumen	No WA	Instansi	Peserta	Rating
1	Sabtu, 10 Oktober 2020	RH	088008800880	Lainnya	75 orang	Bintang 4

Gambar 4.7 Tampilan Unduhan Data Konsumen

Dalam Gambar 4.7 dapat dilihat pada tampilan unduhan data konsumen, bahwa file yang di unduh ini berformat pdf yang memuat seluruh data konsumen.

### d. Tampilan Menu Paket Wisata

Tampilan dari halaman paket wisata dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Tampilan Halaman Paket Wisata

Dalam Gambar 4.8 dapat dilihat bahwa pada halaman paket wisata memiliki kegunaan berupa menampilkan, menambah, mengubah, dan menghapus data paket wisata.

## 4.2 Feedback

Pada tahap *feedback* evaluasi akan dilakukan terhadap sistem, evaluasi dilakukan dengan melakukan pengujian untuk mengetahui apakah sistem sudah sesuai dengan kebutuhan Desa Wisata Pentingsari atau belum. Terdapat dua pengujian pada sistem ini, yaitu pengujian alfa dan pengujian beta. Berikut penjelasan dari pengujian tersebut:

### 4.2.1 Pengujian Alfa

Pengujian alfa dilakukan pada sistem untuk mengetahui apakah sistem sudah berjalan dengan baik atau tidak. Pada pengujian alfa dilakukan melalui pengujian normal dan pengujian tidak normal. Berikut penjelasan dari pengujian alfa yang dilakukan:

#### a. Pengujian Normal

##### 1. Proses Tambah Data

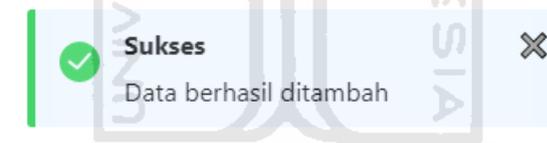
Tampilan proses tambah data berupa *box confirm* yang muncul ketika pengguna akan menambah data, seperti pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Proses Tambah Data

## 2. Data Berhasil Ditambahkan

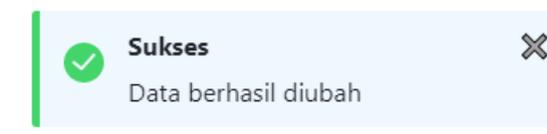
Tampilan data berhasil ditambahkan berupa *alert* yang muncul ketika data berhasil ditambahkan, seperti pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Data Berhasil Ditambahkan

## 3. Data Berhasil Diubah

Tampilan data berhasil diubah berupa *alert* yang muncul ketika data berhasil diubah, seperti pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Data Berhasil Diubah

#### 4. Proses Hapus Data

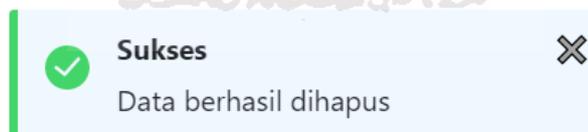
Tampilan proses hapus data berupa *box confirm* yang muncul ketika pengguna akan menghapus data, seperti pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12 Proses Hapus Data

#### 5. Data Berhasil Dihapus

Tampilan data berhasil dihapus berupa *alert* yang muncul ketika data berhasil dihapus, seperti pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13 Data Berhasil Dihapus

#### 6. Data Berhasil Diurutkan

Tampilan data berhasil diurutkan berupa data yang berhasil diurutkan sesuai dengan kategori yang dipilih, seperti pada Gambar 4.14.

Show 10 entries Search:

Tanggal	Nama	Kontak	Instansi	Rating	Aksi
10/10/2020	RH	088008800880	Lainnya	★★★★☆	
10/12/2020	Rais	081279909061	Universitas	★★★★★	
11/12/2020	Insan	081234567890	SMA	★★★★★	
12/12/2020	Abdullah	089876543210	Lainnya	★★★★★	
23/12/2020	Kelib	081111111111	SMA	★★★★☆	
24/12/2020	Rais	080808080808	Universitas	★★★★☆	
24/12/2020	wanna	088888888	Universitas	★★★★★	
28/12/2020	Amin	08987654321	SD	★★★★★	
30/12/2020	Hodor	0800000000	Lainnya	★★★★☆	

Showing 1 to 9 of 9 entries Previous **1** Next

Copyright © 2020 Pengabdian masyarakat Inf UII

Gambar 4.14 Data Berhasil Diurutkan

## b. Pengujian Tidak Normal

### 1. Kesalahan Data Kosong

Tampilan kesalahan data kosong berupa *alert* yang muncul ketika pengguna tidak mengisi data pada kolom form yang tidak boleh kosong, seperti pada Gambar 4.15.

Nama Tamu \*

 ⊗  
Wajib diisi!  
 Kontak \*
 ⊗  
Wajib diisi!  
 Tanggal \*
 ⊗  
Wajib diisi!  
 Paket \*
 ⊕  
Wajib diisi!  
 Instansi \*
 ⊕  
Wajib diisi!  
 Jumlah Peserta \*
 ⊗  
Wajib diisi!  
 Kritik dan Saran \*
 ⊗

Gambar 4.15 Kesalahan Data Kosong

### 2. Duplikasi Data

Tampilan duplikasi data berupa *alert* yang muncul ketika pengguna menambahkan data yang sudah tersimpan pada sistem, seperti pada Gambar 4.16.



Gambar 4.16 Duplikasi Data

#### 4.2.2 Pengujian Beta

Pengujian beta dilakukan langsung dengan responden yaitu Pak Doto Yogantoro selaku ketua pengurus Desa Wisata Pentingsari melalui metode wawancara sesuai dengan iterasi pada metodologi yang digunakan. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tabel Iterasi

No	Pertemuan	Narasumber	Keterangan	Perbedaan dari <i>prototype</i> sebelumnya
1	27/10/2020, Rumah Pak Doto Yogantoro	Pak Doto Yogantoro	Menghasilkan <i>prototype</i> sistem informasi Customer Relationship Management (CRM) yang sesuai dengan kebutuhan pengurus.  Narasumber meminta penambahan fitur pengelolaan paket wisata serta menambahkan tampilan untuk menampilkan jumlah pengunjung tahun ini, perbandingan pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya, grafik paket wisata, dan instansi pengunjung.	-
2	21/11/2020, Desa Wisata Pentingsari	Pak Doto Yogantoro	Menghasilkan <i>prototype</i> sistem informasi Customer Relationship Management	Menambahkan fitur pengelolaan paket wisata serta menambahkan

			(CRM) yang sesuai dengan iterasi 1.  Sistem sudah dianggap baik.	tampilan untuk menampilkan jumlah pengunjung tahun ini, perbandingan pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya, grafik paket wisata, dan instansi pengunjung.
--	--	--	--	--

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa iterasi dilakukan sebanyak dua kali dalam penelitian ini. Dengan penjelasan sebagai berikut.

Iterasi pertama dilakukan pada tanggal 27 Oktober 2020 bersama Pak Doto Yogantoro di tempat tinggal beliau. Pada iterasi ini menghasilkan *prototype* sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM). Berdasarkan *prototype* tersebut responden meminta untuk diberikan penambahan fitur, yaitu fitur pengelolaan paket wisata serta menambahkan tampilan untuk menampilkan jumlah pengunjung tahun ini, perbandingan pengunjung tahun ini dengan tahun sebelumnya, grafik paket wisata, dan instansi pengunjung.

Iterasi kedua dilakukan pada tanggal 21 November 2020 bersama Pak Doto Yogantoro di *Homestay* Mbah Rat Pentingsari. Pada iterasi ini menghasilkan sebuah *prototype* sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang sesuai dengan iterasi kedua. Berdasarkan hasil *prototype* tersebut, responden merasa *prototype* sudah baik dan sudah sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya *prototype* dapat diimplementasikan kedalam sistem karena *prototype* sudah sesuai dan tidak lagi dilakukan penyesuaian.

Berdasarkan rangkaian iterasi yang telah dilakukan pada penelitian ini, menghasilkan sistem yang sesuai dan memenuhi kebutuhan dari pengurus Desa Wisata Pentingsari. Berdasarkan hasil dari pengujian beta tersebut, selanjutnya sistem dapat diimplementasikan agar dapat dimanfaatkan untuk membantu menyelesaikan masalah pengelolaan data konsumen, serta mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen pada Desa Wisata Pentingsari.

### 4.3 Transfer Iptek Bagi Masyarakat

*Transfer* Iptek (Ilmu Pengetahuan Teknologi) dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan Sistem Informasi *Customer*

*Relationship Management* (CRM) Desa Wisata Pentingsari dalam bentuk sosialisasi. Sosialisasi ini dilakukan secara tatap muka bersama pengurus Desa Wisata Pentingsari pada tanggal 22 Januari 2021 di *Homestay* Mbah Rat Pentingsari. Sosialisasi dilakukan dengan dua tahap untuk menjelaskan cara pengoperasian Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Desa Wisata Pentingsari, yaitu:

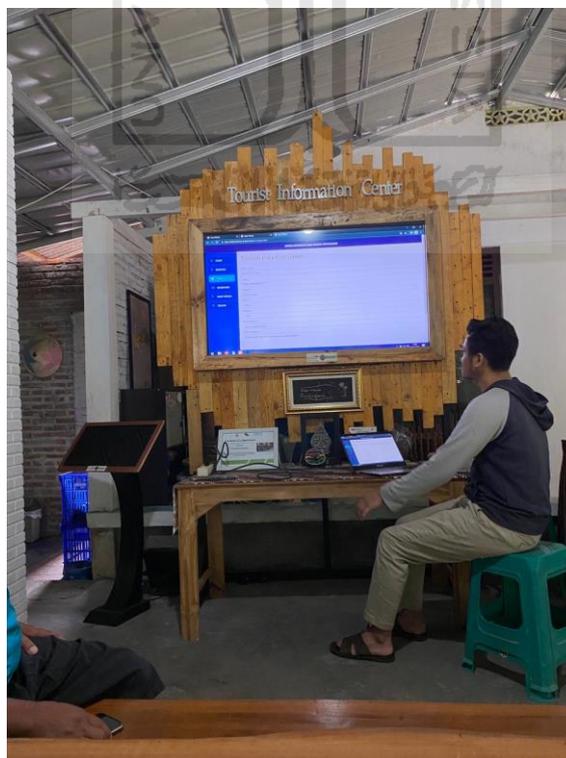
a. Presentasi

Pada tahap presentasi, dilakukan penjabaran secara umum mengenai alur proses dan fungsi dari Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Desa Wisata Pentingsari.

b. Simulasi Aplikasi

Pada tahap simulasi aplikasi, dilakukan uji coba Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Desa Wisata Pentingsari oleh pengurus Desa Wisata Pentingsari. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pengurus dalam mengoperasikan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Desa Wisata Pentingsari.

Dalam *transfer* iptek ini terdapat dokumentasi berupa foto yang dapat dilihat pada gambar 4.17.



Gambar 4.17 Foto Sosialisasi Sistem Informasi CRM Desa Wisata Pentingsari

Pada Gambar 4.17, merupakan dokumentasi pada saat sosialisasi dihadapan pengurus Desa Wisata Pentingsari. Pada foto sosialisasi ini dijelaskan mengenai cara menginput data konsumen ke dalam sistem.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada Desa Wisata Pentingsari. Solusi diberikan untuk mengatasi masalah yang dialami dalam pencatatan data konsumen, pembuatan laporan data konsumen, mengolah data konsumen, serta mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan membangun sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan metode *prototyping*. Proses pengembangan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dilakukan bersama dengan pengurus Desa Wisata Pentingsari agar sistem dapat memenuhi kebutuhan. Berikut merupakan kesimpulan yang didapat dari hasil pembuatan *prototype* pada penelitian ini:

- a. Terdapat satu aktor dalam *prototype* sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Desa Wisata Pentingsari.
- b. Penelitian ini menghasilkan analisis kebutuhan masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*).
- c. Tahapan perancangan *prototype* pada penelitian ini menghasilkan rancangan berupa rancangan use case diagram, activity diagram, rancangan basisdata, dan rancangan antarmuka.
- d. Sistem ini sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Karena sudah memuat fitur pencatatan data konsumen, data konsumen, dan pengelolaan paket wisata seperti yang dibutuhkan pengurus Desa Wisata Pentingsari.
- e. Sistem ini dapat membantu pengurus Desa Wisata Pentingsari dalam mempertahankan atau meningkatkan minat konsumen dan membantu dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan, karena dengan sistem ini pengolahan data konsumen dilakukan secara terkomputerisasi dan sistem ini dapat dijadikan sumber bagi pengurus Desa Wisata Pentingsari untuk mendapatkan masukan atau *feedback* dari konsumen atau pelanggan sehingga dapat dilakukan pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan.
- f. Sistem ini sudah dapat diimplementasikan dan dimanfaatkan untuk membantu memudahkan kinerja pengurus Desa Wisata Pentingsari dalam mengelola dan mengolah data konsumen pada Desa Wisata Pentingsari.

## 5.2 Saran

Sistem yang dikembangkan pada penelitian ini tentu saja masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, masih diperlukan masukan atau saran untuk pengembangan sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* Desa Wisata Pentingsari kedepannya. Diharapkan kedepannya dilakukan pengembangan sampai ke tahap memberikan informasi tentang produk, inovasi, atau promosi paket yang ada sekarang dengan chat bot.



## DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, F. A. (2019, January 6). Selama 2018, Kunjungan Wisatawan ke Desa Wisata Stabil. Yogyakarta: Harianjogja Digital Media. Dipetik November 2020.
- Deti, U. (2011). Rancang Bangun Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT. Gatra Citra Kencana Tour&Travel. JAKARTA: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Erlangga, G. R., Renaldi, F., & Sabrina, P. N. (2019, September 26). Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada PT. Jendela Alam. *Seminar Nasional Informatika dan Aplikasinya (SNIA) 2019*, hal. C-29 - C-32.
- Hutahaean, J. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Deepublish.
- Indrajit. (2001). Analisis dan Perancangan Sistem Berorientasi Object.
- Mahpudin, H. (2020, February 9). *PENGERTIAN INFORMASI: Fungsi, Konsep Dasar & Jenis Jenis Informasi*. Diambil kembali dari Salamadian: <https://salamadian.com/pengertian-informasi>.
- Maulana, M. B., Slamini, & Juwita, O. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Mastrip Jember Menggunakan Metode K-Means Clustering. *Informatics Journal*, 2(2), 92-100.
- Prastiwi, E. (2016). Rancang Bangun CRM (Customer Relationship Management) Untuk Peningkatan Loyalitas Pelanggan Pada Wildan Salon Dan Wedding Party. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Pressman, R. S. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan Praktisi) Edisi 7*. Yogyakarta: Andi.
- Purnomo, D. (2017). Model Prototyping Pada Pengembangan Sistem Informasi. *Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 2(2), 54-61.
- Syarifudin, A., & Ani, N. (2019). Rancangan Sistem Informasi Pengajuan dan Pelaporan Tunjangan Kinerja Kementerian Keuangan Menggunakan Metode Prototype. *SISFOKOM*, 8(2), 149-158.
- Wijaya, K. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Java (Netbeans 7.3). *SISFOKOM*, 8(1), 53-60.

## LAMPIRAN

### Lampiran A

# PANDUAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DESA WISATA PENTINGSARI

Panduan ini dibuat untuk memudahkan pengguna dalam mengoperasikan Sistem informasi Customer Relationship Management Desa Wisata Pentingsari. berikut adalah panduan untuk mengoperasikan Sistem informasi Customer Relationship Management Desa Wisata Pentingsari:

1. Mengelola data Paket wisata.
2. Mengelola data Konsumen.

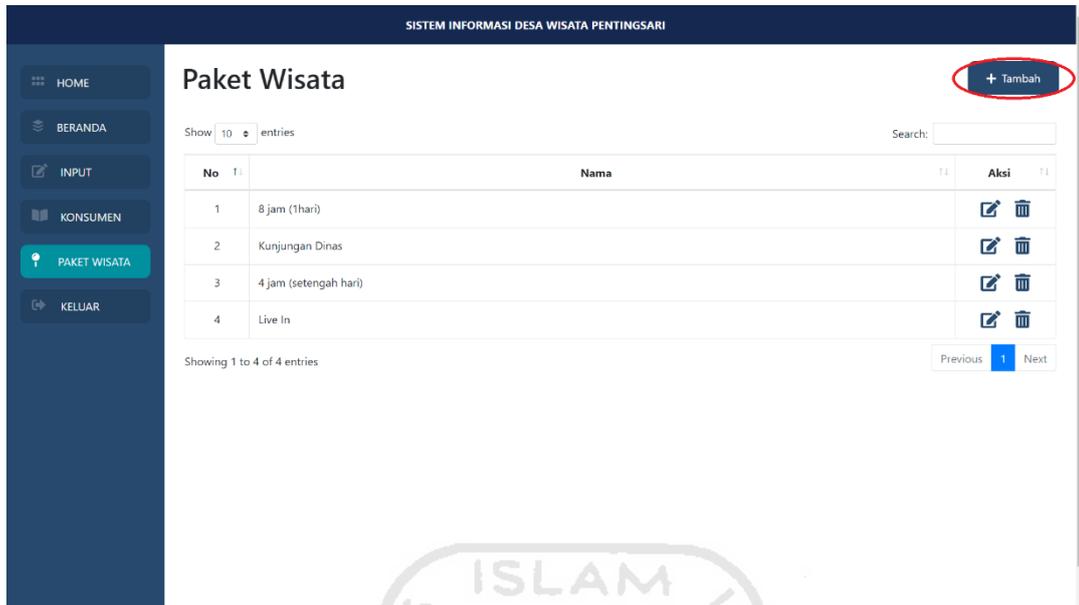
## 1. Mengelola data Paket wisata

### A. Menambah data paket wisata

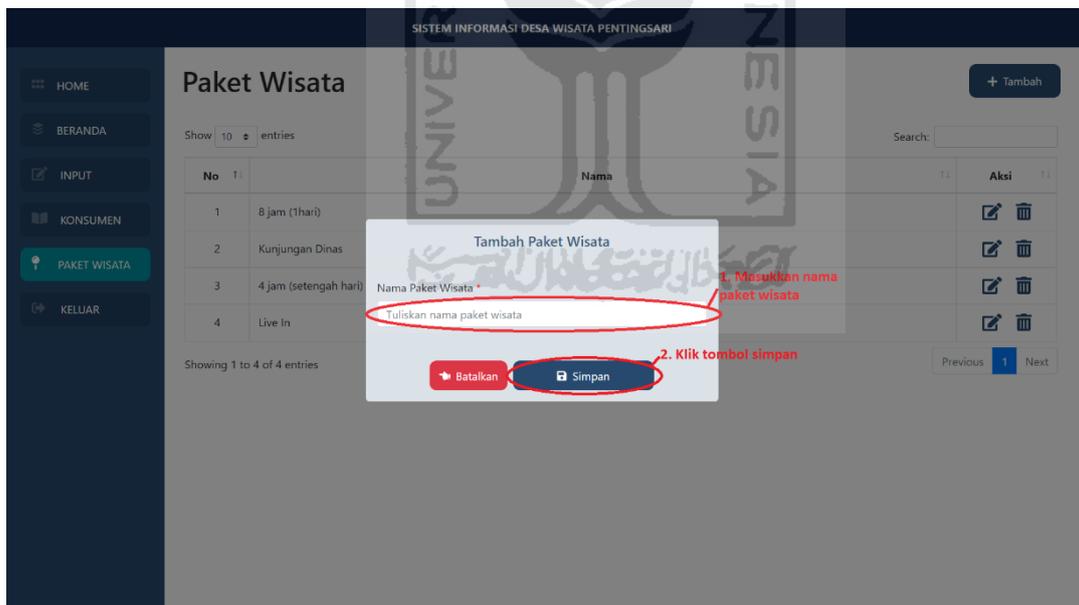
1. Klik menu “Paket Wisata”.

No	Nama	Aksi
1	8 jam (1hari)	
2	Kunjungan Dinas	
3	4 jam (setengah hari)	
4	Live In	

2. Klik tombol “tambah”, pada halaman data konsumen.

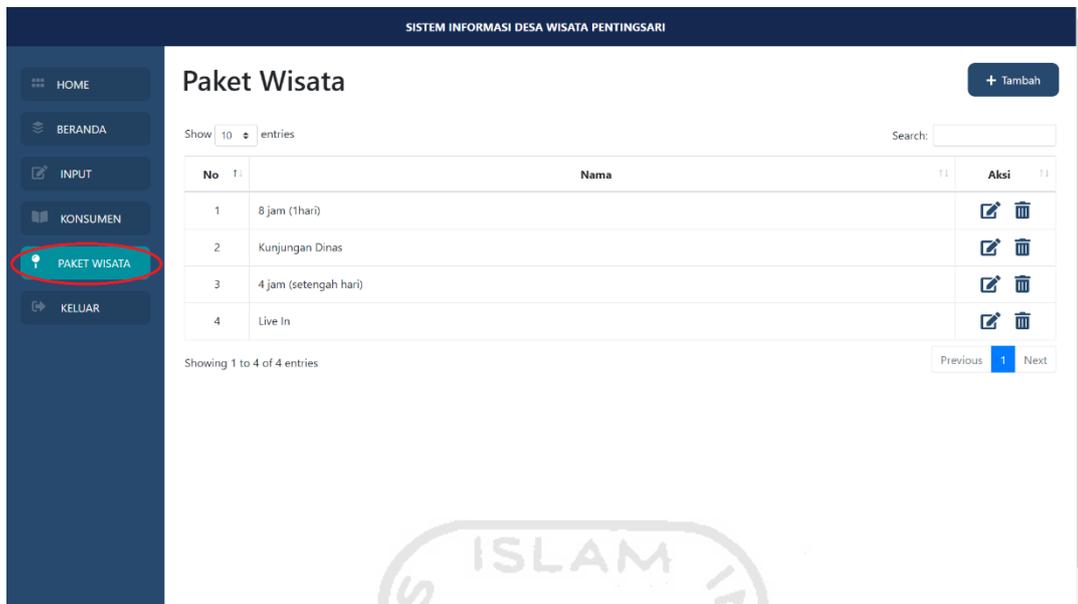


3. Masukkan nama paket wisata, kemudian klik tombol simpan.



4. Ketika data berhasil ditambahkan, akan kembali ke halaman paket wisata.

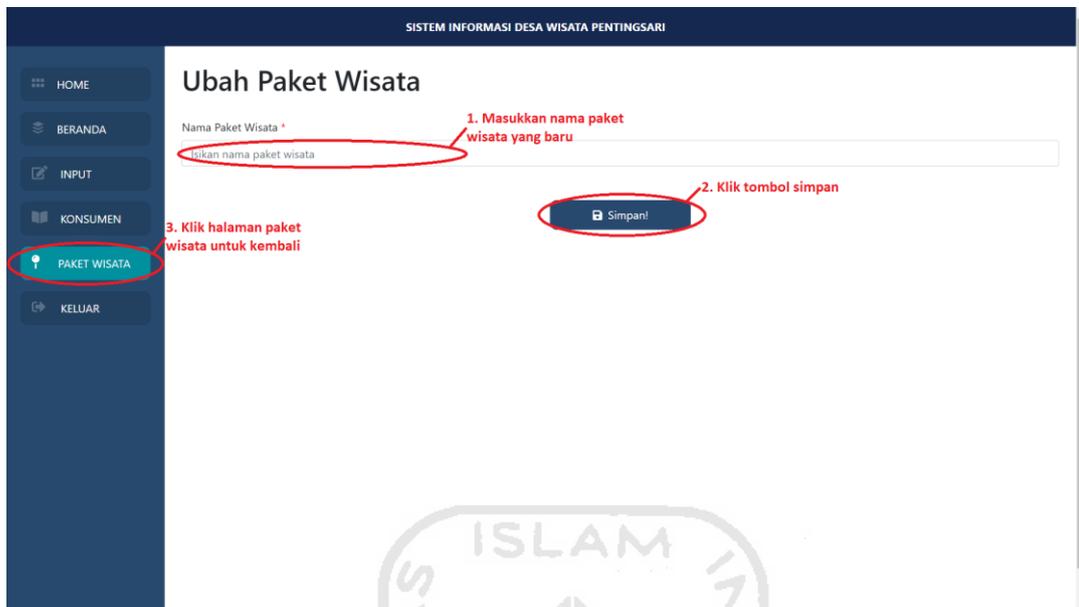
- B. Mengubah data paket wisata
1. Klik menu “Paket Wisata”.



2. Klik tombol ubah data atau tombol bergambar “pensil”, pada data yang akan diubah.

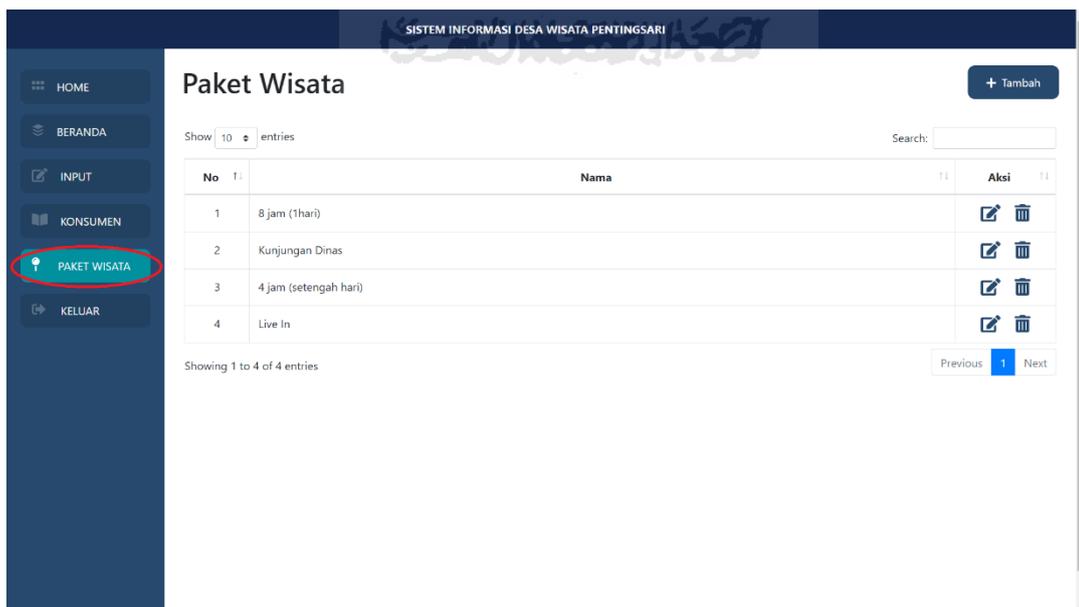


3. Masukan nama paket wisata yang baru sesuai dengan kebutuhan, kemudian klik tombol simpan.



4. Ketika data berhasil diubah, klik menu “Paket Wisata” untuk kembali ke halaman paket wisata.

- C. Menghapus data paket wisata
1. Klik menu “Paket Wisata”.



2. Klik tombol hapus data atau tombol bergambar “tempat sampah”, pada data yang akan dihapus.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

### Paket Wisata

+ Tambah

Show 10 entries Search:

No	Nama	Aksi
1	8 jam (1hari)	
2	Kunjungan Dinas	
3	Live In	
4	4 jam (setengah hari)	

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous 1 Next

## 2. Mengelola data Konsumen

### A. Memasukkan data konsumen

1. Klik menu “Input”, kemudian masukkan data konsumen, kemudian klik tombol simpan setelah semua data terisi.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

1. Klik Menu Input

2. Masukkan data Konsumen

3. Klik tombol simpan

Nama Tamu \*

Kontak \*

Tanggal \*

Paket \*  
- Pilih -

Instansi \*  
- Pilih -

Jumlah Peserta \*

Kritik dan Saran \*

Rating \*  
- Pilih -

Simpan!

## B. Melihat detail data Konsumen

1. Klik menu “Konsumen”, kemudian klik tombol detail data konsumen atau tombol bergambar “Mata”, pada data yang akan dilihat.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

### Data Konsumen

Show 10 entries Search:

Tanggal	Nama	Kontak	Instansi	Rating	Detail Data Konsumen
1 Januari 2021	Insan	080808080808	Universitas	★★★★★	
2 Januari 2021	Abdullah	081234567890	SMA	★★★★☆	
20 Oktober 2020	Rais	081212121212	Lainnya	★★★★☆	
21 Januari 2021	Dinas Pariwisata	0808080808	Lainnya	★★★★★	
27 Januari 2021	RH	0813927465	Lainnya	★★★★★	
9 Januari 2021	Abdi	089876543210	SMP	★★★★☆	

Showing 1 to 6 of 6 entries

Previous 1 Next

2. Kemudian setelah selesai, klik tombol kembali untuk kembali ke halaman data Konsumen.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

Nama Tamu  
RH

Kontak  
0813927465

Tanggal  
27/01/2021

Paket  
8 jam (1 hari)

Instansi  
Lainnya

Jumlah Peserta  
50

Kritik dan Saran  
-

Rating  
★★★★★

[Kembali](#)

### C. Mengubah data Konsumen

1. Klik menu “Konsumen”, kemudian klik tombol ubah data atau tombol bergambar “Pensil”, pada data yang akan diubah.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

## Data Konsumen

Show 10 entries Search:

Tanggal	Nama	Kontak	Instansi	Rating	Aksi
1 Januari 2021	Insan	0808080808	Universitas	★★★★★	 
2 Januari 2021	Abdullah	081234567890	SMA	★★★★☆	 
20 Oktober 2020	Rais	081212121212	Lainnya	★★★★☆	 
21 Januari 2021	Dinas Pariwisata	0808080808	Lainnya	★★★★★	 
27 Januari 2021	RH	0813927465	Lainnya	★★★★★	 
9 Januari 2021	Abdi	089876543210	SMP	★★★★☆	 

Showing 1 to 6 of 6 entries Previous 1 Next

2. Kemudian masukkan data yang akan diubah. Setelah selesai klik tombol simpan untuk menyimpan perubahan data. Kemudian klik menu “Konsumen” untuk kembali ke halaman data Konsumen.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

1. Masukkan data yang akan diubah

3. Klik Menu Konsumen untuk kembali

2. Klik tombol simpan setelah selesai

Simpan!

#### D. Menghapus data Konsumen

Klik menu “Konsumen”, kemudian klik tombol hapus data atau tombol bergambar “tempat sampah”, pada data yang akan dihapus.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

### Data Konsumen

Show 10 entries Search:

Tanggal	Nama	Kontak	Instansi	Rating	Aksi
1 Januari 2021	Insan	080808080808	Universitas	★★★★★	👁️ 📄 🗑️
2 Januari 2021	Abdullah	081234567890	SMA	★★★★☆	👁️ 📄 🗑️
20 Oktober 2020	Rais	081212121212	Lainnya	★★★★☆	👁️ 📄 🗑️
21 Januari 2021	Dinas Pariwisata	0808080808	Lainnya	★★★★★	👁️ 📄 🗑️
27 Januari 2021	RH	0813927465	Lainnya	★★★★★	👁️ 📄 🗑️
9 Januari 2021	Abdi	089876543210	SMP	★★★★☆	👁️ 📄 🗑️

Showing 1 to 6 of 6 entries Previous 1 Next

#### E. Mengunduh Laporan Data Konsumen

Klik Menu “Konsumen”, kemudian klik tombol “unduh” untuk mengunduh laporan data Konsumen dalam format pdf.

SISTEM INFORMASI DESA WISATA PENTINGSARI

### Data Konsumen

Show 10 entries Search:

Tanggal	Nama	Kontak	Instansi	Rating	Aksi
1 Januari 2021	Insan	080808080808	Universitas	★★★★★	👁️ 📄 🗑️
2 Januari 2021	Abdullah	081234567890	SMA	★★★★☆	👁️ 📄 🗑️
20 Oktober 2020	Rais	081212121212	Lainnya	★★★★☆	👁️ 📄 🗑️
21 Januari 2021	Dinas Pariwisata	0808080808	Lainnya	★★★★★	👁️ 📄 🗑️
27 Januari 2021	RH	0813927465	Lainnya	★★★★★	👁️ 📄 🗑️
9 Januari 2021	Abdi	089876543210	SMP	★★★★☆	👁️ 📄 🗑️

Showing 1 to 6 of 6 entries Previous 1 Next