

JURNAL

MULTIDISIPLIN ILMU AKADEMIK

JMIA



Current Issue

--	--	--	--

PELINDUNG

Hendri Rasminto., S.Kom., M.Si

PENANGUNG JAWAB

TIM EDITOR

Ketua Penyunting (Editor in Chief):

Muhammad Sidiq, M.Kom

Dewan Penyunting (Editorial Board):

1. Frendi Purmiyardi S.Kom Universitas Sains dan Teknologi Komputer
2. Muhammad Rizky, M.Pd. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Scholar Id gXImX4oAAAAJ , Sinta ID:6860710
3. Maria Atik Sunarti Keewatin S.Kom., M.Kom., Scholar,. Universitas Kristen Teknologi Solo
4. Alif Rahman Habibi, S.Si., M.Si, Akademi Analisis Kesehatan Putra Jaya Batam
5. Dwi Nur Hera Cahyati, S.E Universitas Sultan Agung Semarang

Layout Editor:

1. Alvin Adam S.Ak
2. Saadatul Husna, S.E
3. Anriana br Harianja, S.Pd

[SK DEWAN EDITORIAL](#)

Vol. 3 No. 2 (2026): JURNAL MULTIDISIPLIN ILMU AKADEMIK (JMIA) April 2026

DOI: <https://doi.org/10.61722/jmia.v3i2>

Published: 2026-01-26

Articles

PERANCANGAN DESAIN KEMASAN PRODUK MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) STUDI KASUS PADA PT. XYZ

Dwi Rahayu Syawal Indah, Ayudyah Eka Apsari

1-11



Inovasi Butter Cookies Substitusi Tepung Mocaf (Modified Cassava Flour)

Aisalfa Nisrina Imani, Lilis Sulandari, Niken Purwidiyani, Lucia Tri Pangesthi

12-26



Analisis Variasi dan Jenis Bahasa dalam Perspektif Sociolinguistik pada Konten YouTube Jerome Polin "Jerome Goes to School di SMK Bagimu Negeriku"

Jelita Christy Sianipar, Neni Lasinta Lumban Siantar, Enjelika Barus, Elza L. Saragih

27-33



PERISTIWA TUTUR DAN TINDAK TUTUR ANTARA DOSEN DENGAN MAHASISWA

Efibora Siboro, Citra Mutiara Pasaribu, Buana Pane, Eka Panjaitan

34-42



KAJIAN ETNOMATEMATIKA PADA BENTUK DAN UKURAN BATU LOMPAT DALAM TRADISI HOMBO BATU DIPULAU NIAS

Yukalfin Hulu, Jesse Erikson Hutagaol, Sindi Nababan, Santa Sinaga, Friska Iedina Situngkir

43-56



PENGARUH KINERJA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH OGAN KOMERING ULU TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PUBLIK PASCA OPERASI TANGKAP TANGAN OLEH KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI TAHUN 2025

M. Nasir Nandi Putra, Aprilia Lestari, Herni Ramayanti
57-62



IMPLEMENTASI STRATEGI BIMBINGAN DAN KONSELING KOMPREHENSIF DALAM PERENCANAAN KARIR SISWA SMK

Riana Kurnia Dewi, Akhmad Fajar Prasetya, Wahyu Nanda Eka Saputra, Hardi Santosa
63-71



ETNOMATEMATIKA PADA MOTIF KAIN (HIOU) BULANG SIMALUNGUN

Lasmarintan Natalia Munthe, Ayu Silaen, Kasih Simanjutak, Gracea Damanik, Friska Ledina Situngkir
72-82



Analisis Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun 2026 (Studi di Desa Puser, Kecamatan Baturaja Barat, Kabupaten Ogan Komering Ulu)

Deni Jepriawan, Yahnu Wiguno Sanyoto, Eva Susanti
83-94



Kajian Etnobudaya dan Etnomatematika pada Alat Musik Sarune Etek di Samosir

Dwi Ramawati Silitonga, Rutmasari Silaban, Deliana Orcin Kahar, Friska Ledina Situngkir
95-103



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SRIKANDI DALAM PENGELOLAAN ARSIP DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Defry Liansah, Yahnu Wiguno Sanyoto, Eva Susanti
104-114



ANALISIS ETNOMATEMATIKA PADA MOTIF ULOS RAGI HOTANG BATAK TOBA

Hotma Fifia Lubis, Audy Sihol Marito Manurung, Prasita Manginar Tesalonika Napitupulu, Friska Ledina Situngkir
115-125



The Effectiveness of Summarizing Strategy to Improve Senior High School Students' Reading Comprehension

Aisya Rafida Salma
126-135



IMPLEMENTATION OF CONDITIONAL SOCIAL ASSISTANCE PROGRAMS IN IMPROVING THE UTILIZATION OF MATERNAL AND CHILD HEALTH SERVICES IN MANGGAR BARU VILLAGE

Nunik Suciyani, Sri Wahyuni
136-148



Analysis of Language Style in Purina and Royal Canin Pet Food Video Advertisements

Salsabila Nadya Sapphire Azzura, Hiqma Nur Agustina, Ririn Pratiwi Suharto
149-160



PERANCANGAN TONG SAMPAH PINTAR BERBASIS SENSOR DETEKSI SAMPAH DI SD NEGERI DLIMAS 3

Denhas Juli Taher, Diky Dwi Suprayitno, Aprian Irawan, Bonaventura Dewangga Gita, Andi Ahmad Alfiansyah Putra, Ferida Yuamita
161-173



Minat Belajar Siswa Pada Penerapan Joyful Learning

Dewi Rosida, Siti Robi'atul Mardiyah, Muhamad Kadarin Jarnawi, Abd. Aziz, Agus Shomad, Wasi'ul Mu'arif
174-184



Penyusunan Assessment For Learning dengan Menerapkan DeepSeek

Mahmuddiyah Mahmuddiyah, Muthmainni Syarifah, Etika Zakiyah, R.A. Nurnaningsih, Ary Prasetyawati, Nurma Indah Oktaviani
185-196



Peran Guru Dalam Memotivasi Siswa Pada Kegiatan Persiapan Tes Kompetensi Akademik

Nurul Himmah, Wagiyem Wagiyem, Nurul Laili, Atik Nurhidayati, Mustaqimah Mustaqimah, Uswatun Khoiriyah
197-207



Eksplorasi Muatan Kompetensi Tes Kemampuan Akademik Pada Jenjang Sekolah Dasar

Sri Sulasmi, Kentin Sholikati, Sarjuna Sarjuna, Mujoko Mujoko, Siti Nur Fadhilah, Isfiah Ratnawati
208-218



Implementasi Penerapan Perplexity dalam Penyusunan Assessment as Learning

Betty Wahyu Prihatin, Siti Barokah, Nur Fathiyah, Siti Rahaju, Salimah Setyaningsih, Indah Widiyastuti
219-230



Strategi Guru dalam Memotivasi Siswa pada Penyelesaian Soal Tes Kompetensi Akademik

Ahmad Sultoni, Joko Susilo, Agus Rifai Rahmat, Umartono Umartono, Umi Muslikhah, Samino Samino
231-242



Pengembangan Buku Saku Interaktif Kata Heian Godan sebagai Media Pembelajaran Karate

Muhammad Thomas Maulana, Arifah Kaharina
243-256



Karakteristik Kasus Penyakit Pulpa pada Pasien Perawatan Endodontik Dengan Pembiayaan BPJS di RSUD Tarakan Jakarta

Dhinintya Hyta, Sri Darmayanti, Istiqamah Yusuf
257-267



Strategi Pengembangan Wisata Manggasang di Desa Batu Tunggal Kecamatan Hantakan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan

Shafa Azzahra, Ellyn Normelani, Rosalina Kumalawati, Ghinia Anastasia Muhtar
268-282



Strategi Humanitarian Logistics untuk Penanganan Bangunan Rusak Post-Disaster Recovery: Sebuah Sintesis Konsep dan Rekomendasi untuk Indonesia

Aulia Hanan Aidha, Alvin Jihan Kartika, Aghnyny Byhalalikha Riyadi
283-291



Penerapan Cloud AI dalam Penyusunan Assessment For Learning

Listiyani Listiyani, Cety Wahyu Muslimah, Asmah Kustati, Lilis Tri Fariyah, Agus Triwidodo, Purwono Purwono
292-303



Implementasi Model CIRC Dalam Meningkatkan Keterampilan Membaca Pada Soal Tes Kemampuan Akademik

Teguh Juni Hidayat, Hananto Bangun Laksono, Eko Budi Utomo, Wahyu Magribi, Sularsih Sularsih, Rita Martini
304-314



Penerapan Reward and Punishment untuk Meningkatkan Kemampuan Penyelesaian Soal Tes Kemampuan Akademik

Wartinah Wartinah, Indri Hastuti, Sri Lestari, Hufon Rifa'i, Muh. Farid Yuniarto, Aziz Miftahudin
315-325



Implementasi Pembelajaran Mendalam Dalam Menyusun Soal Berbasis Tes Kemampuan Akademik

Zaenal Mutaqin, Zulfah Laila , Samsijah Samsijah, Atik Andriyani, Rais Ikhwanudin, Siti Umiyah
326-336



IMPLEMENTASI PENDIDIKAN ANTIKORUPSI DALAM PEMBELAJARAN PENDIDIKAN PANCASILA UNTUK MEMPERKUAT KARAKTER SISWA DI SMP NEGERI 18 SURAKARTA

Safira Agustin, Sutoyo Sutoyo, Wartoyo Wartoyo
337-347



Peran Scaffolding pada Zone of Proximal Development (ZPD) Berdasarkan Teori Vygotsky di Kelas 2 SDN Sambikerep 1/479 Kota Surabaya

Najwa Amalia Furoivisha, Hitta Alfi Muhimmah
348-361



Implementasi Sistem CRM Meningkatkan Kepuasan Customer Pada Divisi Business Center Bina Nusantara

Alfianto Alfianto, Lauw Li Hin
362-374



Feminisasi Kepemimpinan atau Politik Elit? Analisis Gender terhadap Kepemimpinan Sherly Tjoanda dalam Pembangunan Ekonomi Maluku Utara

Ananda Chanaya Meutya Lestari, Ananda Khansa Sayidina, Ika Arinia Indriyani
375-385



Implementasi Asas Lex Patriae terhadap Kewarganegaraan Ganda Terbatas Anak Hasil Perkawinan Campuran di Indonesia: Hambatan dan Implikasi Hukumnya

Rosalia Anisa Salsabila, Nadia Dwi Sekar Kamila, Azzahra Shabilla Hariyono, Intan Pertiwi, Muaninda Khalifatul Janah
386-402



Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Keterikatan Kerja (Work Engagement) pada Guru dan Karyawan di Sekolah Menengah Atas

Adelia Navy Setyo Andini, Ellyana Ilsan Eka Putri
403-418



PERAN PELAKSANAAN EVALUASI PEMBELAJARAN DALAM PROSES PENDIDIKAN MAHASISWA UNU SURAKARTA

Lutfia Agasiwi, Masyhuri Masyhuri

419-435



ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP RELEVANSI AMANAT AGUNG PADA KONTEKS GENERASI Z

Saran Parade M Lumbantoruan, Junita G. L. P. Aruan, Nurasyah Dewi Napitupulu

436-449



PENYIMPANGAN NILAI-NILAI PANCASILA DALAM PRAKTIK KEPEMIMPINAN DI ERA POLITIK MODERN

Tisnowati Wulan Agustin Meika, Ellen Harum Ismawati, Sofy Hidayatu Mutiya, Rahma Evelyn Hardina Putri, Hilma Amilia Zahiroh, Kusnul Khotimah

450-458



PENDIDIKAN KARAKTER PANCASILA DAN INTEGRITAS MAHASISWA DALAM PENCEGAHAN KORUPSI

Abiyu Bimo Ridho Ghuno Utomo, Widya Gita Tanya, Ayu Diah Putri, Octavia Putri Permata, Kusnul Khotimah

459-465



KORUPSI SEBAGAI PENYIMPANGAN KEADILAN SOSIAL DALAM IMPLEMENTASI SILA KELIMA PANCASILA

Yuni Wulandari, Herlina Eka Putri, Dania Aisyah Putri, Nur 'Aliyuddin, Moch Naufaldi Dzakwan, Kusnul Khotimah

466-480



INTERNALISASI NILAI PANCASILA DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI

Happy Gisella Camelia, Aila Azzura, Aura Lentera Qolbi, Marcelina Angel Wahyudiyanti, Anggun Novita Sari, Kusnul Khotimah

481-497



Korupsi di Indonesia: Mengapa Pendekatan Pancasila Lebih Fundamental dan Efektif untuk Pemberantasan yang Berkelanjutan

Aulya Helsa Putri Finanda, Mirza Difa Putri Ansori, Septia Putri Ramadhani, Melanie Anatasya Subroto, Diva Dwi Rahmatillah Mughni, Kusnul Khotimah

498-505



Krisis Kohesi Keluarga di Era Kerentanan NAPZA

Syifa Salsabila, Gina Indah Permata Nastia

506-513



Resiliensi Ekonomi Keluarga: Manajemen Sumber Daya Pada Masa Ketidakpastian

Syifa Salsabila, Yani Achdiani

514-521



Analisis Tindak Tutur Netizen Indonesia Terhadap Fenomena Monyet Punch di TikTok: Lokusi, Ilokusi, Perlokusi

Ines Amelia, Nur Syakila, Poppy Adelia Adisty, Tesselonika Simangunsong, Lolo Mesliana Cibro, Aulia Uswatun Siagian, Herning Puspitarini

522-532



Persepsi Ustadz Ponpes Darul Makmur Sungai Cubadak terhadap Pembayaran Zakat Fitrah untuk Pembangunan Mushalla (Studi Kasus di Nagari Sungai Cubadak Kecamatan Baso)

Ferdi Ilham, Saiful Amin

533-540



Evaluasi dan Rekonstruksi Butir Soal Pilihan Ganda sebagai Asesmen Formatif dalam Pembelajaran Berbasis Deep Learning

Kejora Padmarani, Deby Luriawati, Wagiran Wagiran

541-550



Toleransi Dalam Islam Sebagai Landasan Kerukunan Antar Umat Beragama

Tania Tania, Khairunisa Zahwa, Dina Wahyuni Lubis, Muhammad Rifai Harahap

551-560



AL-QUR'AN, HADITS, DAN IJTIHAD SEBAGAI PEDOMAN HIDUP UMAT ISLAM

Syahrani Syahrani, Meliati Meliati, Zukhrufi Nahla, Muhammad Rifai Harahap

561-574



ANALISIS PEMBAGIAN WARISAN DAN WASIAT DALAM ISLAM BERDASARKAN AL-QUR'AN

Alya Nisma Fadhila Harahap, Ayu Aprila Bangun, Syah Fitri, Muhammad Rifai Harahap

575-587



Systematic Literature Review : Pemanfaatan Artificial Intelligence Oleh Mahasiswa dalam Mendukung Aktivitas Akademik

Wendy Steven, Novan Wijaya

588-600



BIOFABRIKASI PEMBUATAN NANOFIBER SCAFFOLD DENGAN ELEKTROSPINNING

Dahlia Noviani Butarbutar

601-613



ANALISIS PENGUATAN AKIDAH ISLAM PADA GENERASI MUDA DI ERA GLOBALISASI

Cindy Olivia Natasya, Ninis Sekar Ayu, Nurul Afni, Muhammad Rifai Harahap

614-620



Optimasi Sistem Deteksi Intrusi Berbasis Deep Neural Network dengan Seleksi Fitur Adaptif pada Jaringan Komputer Modern

Hafidzun Alim

621-630



Honor Killing di Timur Tengah: Konstruksi dan Respons Hukum Pidana di Yordania, Lebanon, dan Palestina

Zul Khaidir Kadir

631-645



Analisis Resepsi Netizen Muslim Indonesia dalam Serangan Umum #JulidFiSabilillah di Telegram

Ahmad Syafiq, Agus Saifuddin Amin

646-658



Konsep Viktimisasi dalam Perspektif Viktimologi

Zikra Askalani Azis, Nurliman Prasetyo

659-670



Rancang Bangun Sistem Penyiraman Nutrisi Otomatis Berbasis ESP32 dan IoT Blynk untuk Kebutuhan Tanaman Selada Hidroponik Drip

Muhammad Fikri Mubarak, Nadira Alfiyantika, Jeki Parlindungan Simarmata, Eka Dodi Suryanto, Dian Putra Saragi

671-691



Dinamika Sociolinguistik Masyarakat Dwibahasawan: Analisis Penggunaan Alih Kode dan Campur Kode dalam Interaksi Digital

Nur Syakila, Tesselonika Simangunsong, Lolo Mesliana Cibro, Ayu Nadira Wulandari

692-679



Pengaruh Bahasa Asing terhadap Bahasa Indonesia dalam Komunikasi Digital: Kajian Integrasi dan Interferensi

Poppy Adelia Adisty, Ines Amelia, Andini Aulia Distira, Aulia Uswatun, Ayu Nadira Wulandari

680-687



Analisis Teoritis Tentang Fungsi Humas dalam Konteks Pendidikan Dasar

Rifqa Anisa Syifa, Aprilia Amelia, Artieka Devi Oktaviana, Dwi Khusnul Ramadhani, Muhammad Hanif Akmaluddin, M. Jiyad Khairani, Suhaimi Suhaimi

688-701



Implementasi Norma Sosial dalam Memperkuat Hubungan Sekolah dan Masyarakat di SDN Surgi Mufti 4

Dimas Saputra, Ahmadi Arfin, M. Maulana Syifa Russadi, Muhammad Hanafi, Muhammad Wildan Safitri, Muhammad Yusuf, Suhaimi Suhaimi

702-710



Analisis Komparatif Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas VIII: "Bahasa Indonesia" (Grafindo, Kurikulum Merdeka) dan "Piawai Berbahasa Indonesia" (Erlangga, Kurikulum 2013 Revisi)

Rosmawaty Rosmawaty, Alisya Putri Amelia, Siti Nur Wulandari

711-717



Analisis Perbedaan Strategi Pembelajaran Guru pada Kurikulum Merdeka dan Kurikulum 2013

Rosmawaty Rosmawaty, Dwi Tiara Gustiani, Nazwa Dafina, Silfania Cahya Andjani

718-724



Model Perencanaan Program Humas Sekolah Dasar Berbasis Partisipasi Di SDN Pasar Lama 1 Banjarmasin

Hernawati Hernawati, Nur Sabila Hanifa, Nur Khaliza, Ainal Fitri Khairunnisa, Noor Azizah, Hikmah Hikmah, Suhaimi Suhaimi

725-734



Evaluasi Integratif Elemen Capaian Pembelajaran Fase E dalam Kerangka Implementasi Kurikulum Merdeka

Rosmawaty Rosmawaty, Wardah Fadhilah Sari Ritonga, Annazla Dwi Putri

735-742



Implementasi Standar Mutu Penyusunan Buku Teks pada Elemen Menulis dan Berbicara dalam Pembelajaran

Menciptakan Puisi pada Kelas VIII Berbasis UU No. 3 Tahun 2017

Aldy Prasetya, Rena Febriani Tambunan, Rosmawaty Harahap
743-749



Menakar Mutu Materi dan Elemen Berbahasa Teks Pidato: Uji Kesesuaian Buku Teks terhadap UU Sistem Perbukuan No. 3 Tahun 2017

Ega Fadela Eronika Tamba, Khanaya Ferstha Kurniawan, Novri Angelisa Damanik, Rosmawaty Harahap
750-758



Penafsiran La'nat dalam Qs Al-Baqarah Ayat 161: Studi Muqaran Tafsir Ath-Thabari dan Tafsir Al-Qurthubi

Dede Febriani, Ahmad Deski, Febri Wardani, Irpan Rambe
758-764



TANGGUNG JAWAB HUKUM PSE ATAS KEBOCORA DATA KONSUMEN E-COMMERCE

Suci Pramita Sari, Zhafirah Salwa Anugrah , Sri Handayani
765-769



PENGUATAN INTEGRITAS MAHASISWA SEBAGAI UPAYA PENCEGAHAN KORUPSI DILINGKUNGAN KAMPUS

Julita Purnama Sari, Padhila Kalya Putri, Sevilla Putri Andini
770-780



Fungsi dan Kategori Sintaksis pada Media Massa Kompas.com Berjudul “Mahasiswa UIN Suska Riau Bacok Mahasiswi Pakai Kapak, Rektorat Murka”

Imam Nur Muttakin, Sabilaa Faza Widyantoro
781-795



LEGALITAS PENGGUNAAN SMART CONTRACT BERBASIS BLOCKCHAIN DALAM PERJANJIAN BISNIS DIGITAL DI INDONESIA

Lourdes Fir Tondhi Sihotang, Silviani Silviani , Sri Handayani
796-801



Analisis Remain Cargo terhadap Operasional Kapal Tongkang pada PT. Transcoal Pacific Cabang Asam-Asam

Nur Alia Putriningsi, Jumriani Jumriani, Gradina Nur Fauziah
802-815



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG POLIS ASURANSI MELALUI PENGAWASAN OTORITAS JASA KEUANGAN

Rusida Ismawati, Tasya Rizqi Fadlika, Arief Budiono

816-825



ANALISIS PEMIKIRAN MAX WEBER TENTANG RASIONALITAS HUKUM DALAM MENGHADAPI TANTANGAN HUKUM DI ERA DIGITAL

Neneng Saputri, Fina Tri Nur Maharani, Theresia Nicky Apika Dianggera, Rucy Hayuningrat Arum Puspita, Mira Puji Astuti, Wilda Efendi Ruslan, Teki Prasetyo Sulaksono, Dian Permata Sari

826-836



Pengembangan Desain Konseptual Pembelajaran Apresiasi Sastra melalui Integrasi Strategi BKAS dan Pembelajaran Berdiferensiasi

Kejora Padmarani

837-844



INKLUSI SOSIAL PELAYANAN TRANSPORTASI SUROBOYO BUS DALAM PERSPEKTIF HIMPUNAN WANITA DISABILITAS (HWDI) KOTA SURABAYA

Dipahot Sibuea, Fitrotun Niswah, Meirinawati Meirinawati, Eva Hany Fanida

845-858



MENCEGAH DAN MEMBERANTAS KORUPSI DIMULAI DARI DIRI SENDIRI

Samuel Pardamean Sijabat, Zahra Maharani, Devika Dwi Nursaputri

859-866



PENGUATAN NILAI INTEGRITAS MAHASISWA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG SEBAGAI UPAYA PREVENTIF DALAM MEMBERANTASAN KORUPSI DI INDONESIA

A.Dinda Alya Ratu Nabila , Alimatul Azizah , Risty Nurhazizah

867-874



Dampak Kekerasan Seksual dalam Relasi Kuasa Akademisi: Analisis Berita Media dan Implikasi Futurologi

Maniah Maniah, Kristanti Ayuanita

875-889



Efektivitas Konseling Kelompok untuk Meningkatkan Keterampilan Sosial Siswa

Rizki Hamdan Saputra Nasution, Ihsan Hasibuan, Ali Akbar, Ranti Daulay, Ika Daulay

890-894



KONTROVERSI TAFSIR SAINS (Studi Komparatif Tentang Pemikiran Thanthawi Jauhari dan Mahmud Syaltut dalam Penafsiran Surah Al-Dukhan Ayat 10-11)

Hurin Aini
895-907



ANALISIS PENGGUNAAN AYAT-AYAT AL-QURAN SEBAGAI PENGKORAS DALAM KEHIDUPAN MASYARAKAT DESA SUNGAI AYAK SATU

Syahri Harendi
908-920



MEMBANGUN BUDAYA TRANSPARANSI DI ERA DIGITAL UNTUK MEMUTUS MATA RANTAI KORUPSI

Bunga Saqinah Chairunnisa, Nabil Thilal Syauqi, Yanza Fadilah
921-930



DAMPAK SISTEMIK KORUPSI TERHADAP IKLIM INVESTASI DAN PERTUMBUHAN EKONOMI NASIONAL

Ismiatun Maftuhah, Putri Ayu Ningsih
931-941



INTERNALISASI NILAI-NILAI ANTI KORUPSI DI LINGKUNGAN KAMPUS SEBAGAI UPAYA MEMBANGUN KARAKTER MAHASISWA YANG BERINTEGRITAS

Chesya Riana Putri, Keisya Mutiara Yudiyatna, Zeshya Febby Putri Priona
942-950



MEMBANGUN INTEGRITAS MAHASISWA UNTUK MELAWAN KORUPSI DI KAMPUS

Aurel Locella, Sarah Amelia Putri Sihaan, Sindy Setiawan
951-962



OPTIMALISASI PENDAFTARAN PASIEN MELALUI MOBILE JKN DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN KESEHATAN

Fina Chairunnisa, Isnaeni Nurhidayah, Amanah Cahyaningtyas, Edy Susena
963-975



ANALISIS KARAKTERISTIK MEDIA PEMBELAJARAN DIGITAL MELALUI PERSPEKTIF PRINSIP MULTIMEDIA MAYER

DAN COGNITIVE LOAD THEORY

Aselia Nur Lailli, Ekfina Qanita Fesyia Birzah , Yulianingsih Yulianingsih, Malikal Bilqis, Kamelia Azhar, Hesti Kusumaningrum
976-989



PERLINDUNGAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL DALAM PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DIGITAL DAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE DI INDONESIA

Wilma Silalahi, Satria Adi Pratama
990-1003



PENDIDIKAN ANTIKORUPSI SEBAGAI INSTRUMEN PENCEGAHAN KORUPSI DI KALANGAN GENERASI MUDA DI KAMPUS

Ayudia Nurullia, Hana Aprilia Hakim, Julia Agustia Cahyani
1004-1014



Perkembangan Mahzab dan Aliran Sosiologi Hukum di Indonesia

Prita Laura, Dina Ramadhani, Desta Prianti, Dian Puspita Sari, Luluk Maghfiroh, Riska Meilisa, Febra Anjar Kusuma, Fitra Endi
Fernanda
1015-1028



STRUKTUR SOSIAL DALAM PERSPEKTIF SOSIOLOGI HUKUM: KONSEP, FUNGSI, DAN DINAMIKA DALAM MASYARAKAT

Mila Agustin, Nourael Islamay Diandra, Nadya Mahamida, Laila Fatia Maharani, Sinta Bella Farah Kirani, Perina Dwi Astuti, Febra
Anjar Kusuma , Rima Yuni Saputri
1029-1034



Peran Inspektorat Dalam Pengawasan Dan Pencegahan Tindak Pidana Korupsi Di Lingkungan Pemerintah.

Vania Nurmada Desnita
1035-1046



KORUPSI DALAM SEKTOR PENDIDIKAN : STUDI KASUS PENGADAAN CHROMEBOOK Rp 9,9 TRILIUN DAN URGENSI PENDIDIKAN ANTIKORUPSI

Brefi Syahfitri, Dhea Gustiana, Dila Aprisesa Armanida
1047-1060



Menanamkan Nilai Kejujuran dan Tanggung Jawab Pada Mahasiswa di Kampus Sebagai Upaya Pencegahan Korupsi

Dara Devina, Reza Andika Syahputra

1061-1070



PENCEGAHAN KORUPSI DIMULAI DARI PENDIDIKAN: MEMBANGUN KARAKTER, MENEGAKKAN INTEGRITAS

Gracel Hizkia Winarso Putra, Akbar Alfarozi

1071-1082



Perkembangan Sosiologi Hukum: Tinjauan Historis dan Konseptual

Anisia Rianti Tamara, Isnaini Rahmawati, Rita Fatma Syafira, Zaskia Falia Putri, Ziya Ibnu wafi, Susilo Susilo, Fitra Endi Fernanda

1083-1095



Dampak Kekerasan dalam Rumah Tangga terhadap Kondisi Psikologis Anak sebagai Saksi

Putri Latiefah Herayanti, Gina Indah Permata Nastia

1096-1103



Analisis Pemikiran Tokoh-Tokoh Sosiologi Hukum dalam Perspektif Hukum dan Masyarakat

Nabia Dilla Derma Pratiwi, Della Soraya, Anung Mabilla, Reni Mulia Septiani, Rizki Septia Pratiwi, Nur Hidayah Anggraini, Susilo Susilo, Rima Yuni Saputri

1104-1117



Pertarungan Ideologi Politik Dan Politik Identitas Dalam Kontestasi Elektoral Indonesia

Julia Safitri, Jesika Merani Putri , Lutfi Tri Aryani , Rudi Santoso

1118-1130



Urgensi Diagnostik Kemampuan Awal Peserta Didik dalam Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran

Nur Halimatus Sa' Diyah, Aminatul Mukhlisa, M. Kholid Bayu Amrullah ; M. Yunus Abu Bakar

1131-1144



Problem Kristologi dan Istilah-istilah Kunci

Amanda Gresella Putri, Hanti Hanti, Lira Oktoratilova, Theresia Anjellie

1145-1154



Penerapan Media Job Sheet Untuk Meningkatkan Hasil Belajar pada Praktik Pola Kemeja Pria di MAN 2 Madiun

Zahra Rahma Turahim, Marniati Marniati

1155-1163



Analisis Manajemen Olahraga Indonesia Beladiri Campuran Amatir - Mixed Martial Arts (IBCA MMA) Kediri

Haliza Firdausy Nuzula, Rizky Maya Wulandari, Maharani Putri Wahyu Rahmawati, Hanifah Rosyidah Az Zahro, Meirinawati Meirinawati, Trender Aktiva Oktariyanda

1164-1173



Transformasi Sistem Politik Indonesia dalam Bayang-Bayang Sentralisasi Kekuasaan dan Politik Elit

Hani Nurul Qhotimah , Indah Rahma Dani , Jasuar Aliyyu Khatta , Rudi Santoso

1174-1187



PENEGAKAN HUKUM TERHADAP PENGANIAYAAN YANG MENYEBABKAN KEMATIAN ANGGOTA PENCAK SILAT DI MADIUN

Ariq Wahyu Ijlal, Hartiwiningsih Hartiwiningsih, Anita Zulfiani

1188-1197



KEPASTIAN HUKUM PERIZINAN USAHA BAGI PELAKU UMKM

Iftitah Prima Puspa, Triana Putri Zahrah , Sri Handayani

1212-1218



CONSTRUCTING ACCESSIBLE AND ENGAGING VIDEO NARRATIVES: METADISOURSE MARKERS IN PSYCH2GO YOUTUBE CHANNEL

Maria Febrianti, Steffie Mega Mahardhika

1219-1231



NORMA HUKUM ETIKA DALAM SOSIOLOGI HUKUM

Alvina Juliani Bahri, Nabila Laura , Dwi Khusnatun Nisa , Ichwan Karunia , Anisa Dwi Lestari , Intan rasita , Teki Prasetyo Sulaksono, Susilo Susilo

1232-1245



TREN DAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB OBESITAS DI KALANGAN REMAJA DI KOTA BANDUNG

Dinda Viviandika, Auro Aurellia Simbolon

1246-1259



Lemahnya Pertanggungjawaban Korporasi Tambang terhadap Pencemaran Lingkungan: Solusi Penerapan

Sanksi Hukum dan Pemulihan Ekologis

Rayi Kharisma Rajib, Ahmad Munawar Nuril Ibtisan, Euclid Abraham Pasaribu
1260-1270



HUBUNGAN LITERASI KESEHATAN MENTAL DENGAN PERILAKU Pencarian Bantuan Psikologis pada Anggota Kepolisian

Anissa Salsabila Maulana, Hema Dayita , Andreas Corsini Widya Nugraha
1271-1284



KEPRIBADIAN PEMIMPIN DALAM PERSPEKTIF ADAT MELAYU RIAU: KAJIAN NILAI DAN ETIKA KEPEMIMPINAN

Hermandra Hermandra, Elmustian Elmustian, Dila Apri Kanisya
1285-1294



Marwah dan Wibawa: Analisis Nilai Kearifan Lokal dalam Kepemimpinan Tradisional Melayu

Hermandra Hermandra, Elmustian Elmustian, Elvira Elvira
1295-1302



Gambaran Pemimpin Ideal dalam Gurindam Dua Belas

Hermandra Hermandra, Elmustian Elmustian, Anisah Dzakhirah
1303-1309



PROBLEMATIKA PENEGAKAN HUKUM TERHADAP TINDAK PIDANA CYBERBULLYING DALAM KERANGKA PERLINDUNGAN HAK KORBAN DI INDONESIA

Fhadhilatul Fhatihah, Natalia Manurung, Nefia Aiko Megumi
1310-1318





Implementasi Sistem CRM Meningkatkan Kepuasan *Customer* Pada Divisi *Business Center* Bina Nusantara

Alfianto ¹

Universitas Budi Luhur

Lauw Li Hin ²

Universitas Budi Luhur

Alamat: Jl. Ciledug Raya, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia, 12260

Penulis Korespondensi: (1,2) 2112510470@student.budiluhur.ac.id

Abstract. *In the continuously evolving digital era, organizations are required to optimize information technology to improve service quality and strengthen customer relationships. The Business Center Division faces various challenges, such as delays in handling complaints, suboptimal recording of customer interactions, and conventional service processes, which lead to decreased service effectiveness and customer satisfaction levels. Therefore, a solution is needed in the form of a Customer Relationship Management (CRM) system capable of integrating customer data management, improving communication quality, and supporting fast, accurate decision-making. This study aims to design and implement a CRM system within the Business Center Division to enhance customer satisfaction and organizational operational efficiency. The research methodology includes system requirements analysis, system design, application development, implementation, and performance evaluation post-deployment. The developed CRM system is designed to support the recording of service activities, centralized customer data management, systematic monitoring and handling of complaints, and the provision of relevant reports and information for management. The results indicate that the implementation of the CRM system improves service quality through more structured and well-documented work processes, accelerates response times to customer needs and complaints, facilitates information access, and enhances inter-departmental coordination. The application of CRM also has a positive impact on employee efficiency and helps the organization build better long-term relationships with customers. Thus, the implementation of a CRM system in the Business Center Division is proven to be an effective solution for increasing customer satisfaction, improving business processes, and supporting organizational competitiveness amidst an increasingly competitive and service-oriented business environment.*

Keywords: *CRM Implementation, Business Center Application, Case Study, Customer Satisfaction, Operational Efficiency.*

Abstrak. Dalam era digital yang terus berkembang, organisasi dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi informasi secara optimal guna meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan customer. Divisi Business Center menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterlambatan dalam penanganan keluhan, kurang optimalnya pencatatan interaksi dengan customer, serta proses pelayanan yang masih bersifat konvensional, sehingga berdampak pada menurunnya efektivitas layanan dan tingkat kepuasan customer. Oleh karena itu, diperlukan suatu solusi berupa penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) yang mampu mengintegrasikan pengelolaan data customer, meningkatkan kualitas komunikasi, serta mendukung proses pengambilan keputusan secara cepat dan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem CRM pada Divisi Business Center guna meningkatkan kepuasan customer dan efisiensi operasional organisasi. Metode penelitian yang digunakan meliputi analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, pembangunan aplikasi, implementasi, serta evaluasi kinerja sistem setelah diterapkan. Sistem CRM yang dikembangkan dirancang untuk mendukung pencatatan aktivitas layanan, pengelolaan data customer secara terpusat, pemantauan dan penanganan keluhan secara sistematis, serta penyediaan laporan dan informasi yang relevan bagi pihak manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem CRM mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui proses kerja yang lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, mempercepat respons terhadap kebutuhan dan keluhan customer, mempermudah akses informasi, serta meningkatkan koordinasi antarbagian dalam organisasi. Penerapan CRM juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja karyawan dan membantu organisasi dalam membangun hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan customer. Dengan demikian, penerapan sistem CRM pada Divisi Business Center

terbukti menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kepuasan customer, memperbaiki proses bisnis, serta mendukung peningkatan daya saing organisasi di tengah dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan berorientasi pada layanan.

Kata kunci: Implementasi CRM, Aplikasi *Business Center*, Studi Kasus, Kepuasan *Customer*, Efisiensi Operasional.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dan terus menemukan penemuan baru telah membawa masyarakat menuju era digital, di mana segala informasi dan ilmu pengetahuan disajikan dalam format digital serta memasuki segala bidang, termasuk pendidikan dan dunia usaha. Pelaku usaha yang tidak memanfaatkan teknologi informasi dapat mengalami kemunduran, sementara pemanfaatannya memberikan dampak positif untuk mendukung kemajuan bisnis, sebagaimana transformasi yang dialami Universitas Bina Nusantara yang berawal dari *Modern Computer Course* pada 1974 hingga berkembang menjadi institusi besar yang kini menggunakan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan layanan dan memperkuat hubungan dengan customer. Salah satu divisinya, yaitu *Business Center*, saat ini masih menggunakan sistem konvensional dalam melakukan order permintaan perbaikan atau perawatan yang mengakibatkan munculnya masalah seperti karyawan lupa menginformasikan tugas kepada tim *maintenance* dan penanganan yang tidak maksimal, sehingga tujuan utama penelitian ini adalah membuat sistem CRM pada Divisi *Business Center* untuk mengatasi hambatan tersebut, meningkatkan kepuasan *customer*, serta memberikan kontribusi bagi Bina Nusantara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas *customer*.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu kombinasi terorganisir dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), manusia, prosedur, dan basis data yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, serta aktivitas operasional dalam sebuah organisasi. Pengetahuan sistem informasi bagi pengelola organisasi menjadi sangat penting karena terjadinya perubahan yang sangat cepat dari informasi konvensional ke informasi serba digital, di mana informasi itu sendiri merupakan kumpulan data yang disimpan dan diolah sehingga menghasilkan suatu pengetahuan yang bernilai bagi pengguna. Suatu sistem dapat dilihat sebagai kumpulan komponen fisik maupun prosedur konseptual yang saling berinteraksi, berhubungan, dan tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Sebagai infrastruktur yang berfungsi, sistem informasi mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi bersifat manajerial dengan kegiatan strategi guna menyediakan laporan yang diperlukan bagi pihak luar serta informasi yang relevan bagi manajemen di setiap tingkat (Ramadhan and Supatman, 2022).

Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah istilah dalam ilmu manajemen yang dikenal sebagai manajemen dalam membangun hubungan baik terhadap customer, di mana dalam perjalanannya meliputi customer service seperti menjawab pertanyaan, menyediakan fasilitas pencarian dan perbandingan produk, menyediakan informasi teknis, hingga memungkinkan customer melakukan pesanan secara online yang personal sesuai kebutuhan masing-masing (*customized*) (Suwandi, Mutohar and Suijianto, 2023). Meskipun CRM adalah solusi yang bermanfaat bagi organisasi, terdapat faktor internal penting yang mempengaruhi implementasinya, yaitu komitmen manajemen puncak untuk mengkomunikasikan bahwa CRM hanya akan mengoptimalkan proses kerja, serta budaya organisasi yang membutuhkan karyawan untuk mengubah sikap terhadap kerjasama integratif dan komunikasi di semua tingkatan. Selain itu, pengembangan sistem harus dipikirkan setiap detailnya untuk menghindari fungsi yang tidak perlu yang membuat sistem kompleks dan menambah biaya, serta diperlukan dukungan sumber daya pembiayaan yang solid dari perusahaan untuk implementasi, pemantauan berkelanjutan, dan peningkatan sistem CRM tersebut.

Analisis Berorientasi Objek

Unified Modeling Language

Unified Modeling Language (UML) adalah bahasa pemodelan standar yang digunakan untuk merancang dan mendokumentasikan sistem berorientasi objek secara visual guna mempermudah komunikasi antara *developer* dan *stakeholder* melalui berbagai diagram spesifik, seperti *Use Case Diagram* untuk memvisualisasikan interaksi aktor dengan fungsionalitas sistem, *Activity Diagram* untuk menggambarkan alur kerja (*workflow*) atau aktivitas internal sistem, *Class Diagram* untuk mendeskripsikan struktur statis berupa kelas, atribut, metode, serta hubungan antar-kelas, dan *Sequence Diagram* yang menunjukkan grafik dua dimensi interaksi objek berdasarkan urutan waktu.

Teori-teori Khusus

Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah proses mengelola informasi dan titik sentuhan customer secara cermat untuk memaksimalkan kepuasan, loyalitas, dan profit bisnis melalui strategi *Customer Acquisition* untuk mendapatkan pelanggan baru, *Customer Retention* untuk mempertahankan yang sudah ada, serta *Feedback & Continuous Improvement* untuk perbaikan berkelanjutan. Tujuan utamanya adalah meningkatkan pendapatan melalui *up-selling* dan *cross-selling* dengan memanfaatkan integrasi teknologi canggih seperti otomasi, analitik, dan pemasaran digital guna memprediksi kebutuhan *customer*. Implementasi CRM memberikan manfaat strategis bagi organisasi, mulai dari mendorong loyalitas yang lebih kuat dan mengurangi biaya operasional, hingga meningkatkan efisiensi kerja melalui pengelolaan data yang lebih terstruktur.

Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)

Kepuasan *customer* merupakan hasil evaluasi kognitif yang membandingkan standar harapan dengan kinerja layanan yang benar-benar dirasakan, di mana *customer*

yang loyal akan memberikan rekomendasi positif bagi perusahaan. Dalam strategi bisnis modern, *Customer Relationship Management* (CRM) menempatkan *customer* sebagai inti keberhasilan melalui pengelolaan hubungan yang efektif, yang kini bertransformasi menjadi e-CRM dengan memanfaatkan teknologi nirkabel, internet, dan email. Penerapan e-CRM memungkinkan perusahaan memahami perilaku *customer* secara lebih mendalam melalui kontak digital untuk mengembangkan hubungan yang lebih sukses, berbeda dengan CRM tradisional yang masih mengandalkan interaksi konvensional seperti telepon, toko retail, atau faks.

Tools Yang Digunakan

Fishbone Diagram

Fishbone diagram adalah teknik manajemen kualitas yang dikembangkan oleh Profesor Kaoru Ishikawa untuk memaparkan penyebab permasalahan secara grafis melalui hubungan sebab-akibat. Diagram ini berfungsi menunjukkan berbagai faktor utama yang memengaruhi kualitas serta mengidentifikasi faktor-faktor terperinci yang berkontribusi pada suatu masalah spesifik, seperti penyebab kecacatan produk. Melalui struktur panah berbentuk tulang ikan, organisasi dapat memetakan akar permasalahan secara sistematis guna mendukung proses analisis dan perbaikan kualitas yang lebih akurat (Pareto, 2023).

Software Yang Digunakan

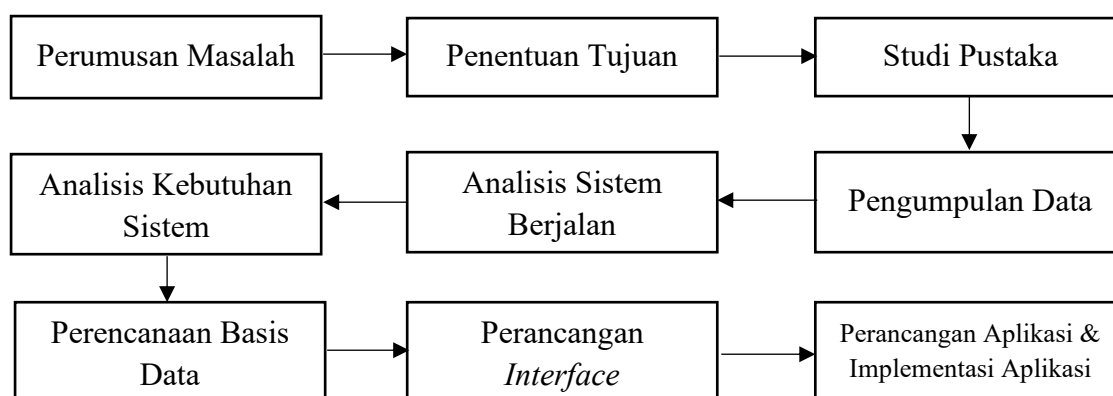
Pengembangan sistem ini didukung oleh perangkat lunak utama yang meliputi MySQL sebagai sistem manajemen basis data menggunakan perintah SQL, serta *Visual Studio Code* (VSCode) sebagai *platform text editor* lintas sistem operasi yang mendukung berbagai bahasa pemrograman. Proses pembangunan aplikasi *web* menjadi lebih cepat dan dinamis melalui penggunaan *framework* CodeIgniter yang berbasis arsitektur MVC (*Model-View-Controller*) dan menyediakan berbagai *library* serta *helpers* siap pakai. Sementara itu, untuk tahap perancangan antarmuka dan *prototype*, digunakan Figma sebagai alat desain grafis kolaboratif yang populer di bidang UI/UX guna memastikan kualitas tampilan aplikasi seluler maupun *web*.

Bahasa Pemrograman

Pengembangan sisi *frontend* dan *backend* aplikasi ini melibatkan HTML sebagai bahasa *markup* standar untuk menyusun struktur dan menampilkan informasi pada halaman web dalam format hiperteks, yang kemudian disempurnakan oleh JavaScript sebagai bahasa pemrograman dinamis sisi klien (*client-side*) untuk menciptakan interaksi pengguna yang responsif di dalam *browser* (Hermiati, Kanedi and E-commerce, 2021). Sementara itu, untuk pengolahan dan pemrosesan data secara dinamis, digunakan PHP sebagai bahasa *scripting* sisi server (*server-side*) di mana seluruh sintaks dijalankan sepenuhnya pada *server* dan hanya hasilnya yang dikirimkan ke *browser* pengguna.

3. METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Metodologi penelitian ini dimulai dengan perumusan masalah melalui observasi mendalam dan analisis *Fishbone Diagram* pada divisi *Business Center*, yang diikuti dengan penentuan tujuan untuk mengimplementasikan pendekatan CRM guna meningkatkan pelayanan pelanggan. Proses dilanjutkan dengan studi pustaka untuk membangun kerangka konseptual serta pengumpulan data melalui wawancara dan tinjauan dokumen terkait. Tahap teknis meliputi analisis sistem berjalan menggunakan *Activity Diagram*, analisis kebutuhan sistem dengan *Use Case Diagram*, serta perancangan basis data menggunakan *Class Diagram* dan MySQL. Akhirnya, dilakukan perancangan *interface* menggunakan Figma yang diikuti dengan pembuatan dan implementasi aplikasi menggunakan *framework* Laravel serta bahasa pemrograman PHP, HTML, dan JavaScript untuk menghasilkan solusi sistem yang fungsional di *Business Center*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Organisasi

Analisis Sistem Berjalan

Proses bisnis pada Divisi *Business Center* saat ini meliputi alur penawaran sewa, survei lokasi dan negosiasi, penandatanganan surat perjanjian serta serah terima kunci, hingga pelaporan komplain kerusakan yang masih dilakukan secara konvensional melalui telepon. Berdasarkan analisis *Fishbone Diagram*, ditemukan beberapa masalah utama seperti kelalaian karyawan dalam menangani keluhan, belum adanya layanan berbasis sistem, serta keterbatasan wadah pelaporan yang maksimal. Sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, diidentifikasi kebutuhan sistem digital yang mencakup fitur fungsional seperti *Form Login* (untuk *admin*, *PIC*, dan *customer*), *View Order*, Manajemen Data *User/PIC/Customer*, fitur *Ticket* dan *Action Ticket* untuk penanganan komplain sistematis, pengunggahan *Bukti Bayar*, *Print Invoice*, serta fitur evaluasi berupa *Testimoni*, *Rating*, dan *Remark* untuk memantau progres pengerjaan secara transparan.

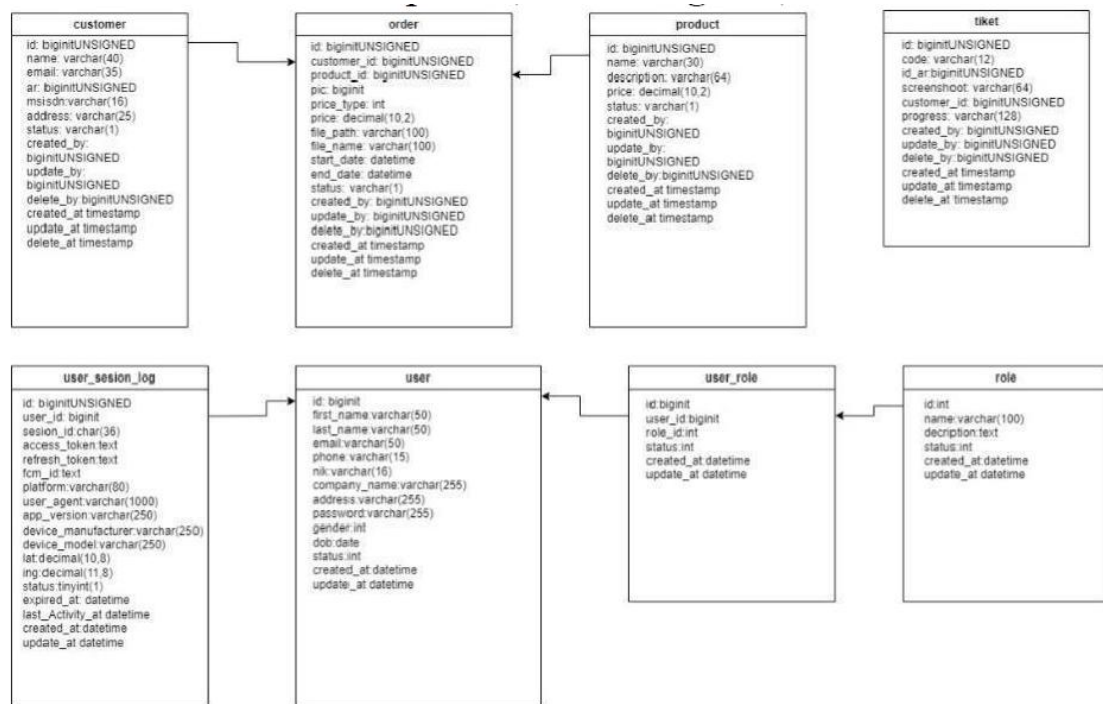
Perancangan Sistem Usulan

Model Sistem

Sistem yang diusulkan ini dirancang menggunakan *Use Case Diagram* dan *Activity Diagram* yang melibatkan tiga aktor utama, yaitu *Admin*, *PIC/Leader*, dan *Customer*,

untuk mengelola proses pendaftaran, pelaporan masalah, hingga transaksi secara terstruktur. Alur kerja dimulai dari proses login yang divalidasi sistem, dilanjutkan dengan fungsionalitas utama seperti pemesanan aplikasi (*order*) beserta cetak *invoice*, serta manajemen tiket kendala yang memungkinkan pelanggan melaporkan *bugs* sementara *Admin*/PIC melakukan pemutakhiran progres dan estimasi pengerjaan. Seluruh proses ini didokumentasikan secara detail melalui *Use Case Narrative* dan diagram aktivitas untuk memastikan transparansi operasional, mulai dari tahap pelaporan, penanganan masalah, hingga pemberian testimoni atau penilaian akhir oleh pelanggan sebagai bentuk evaluasi layanan.

Model Data

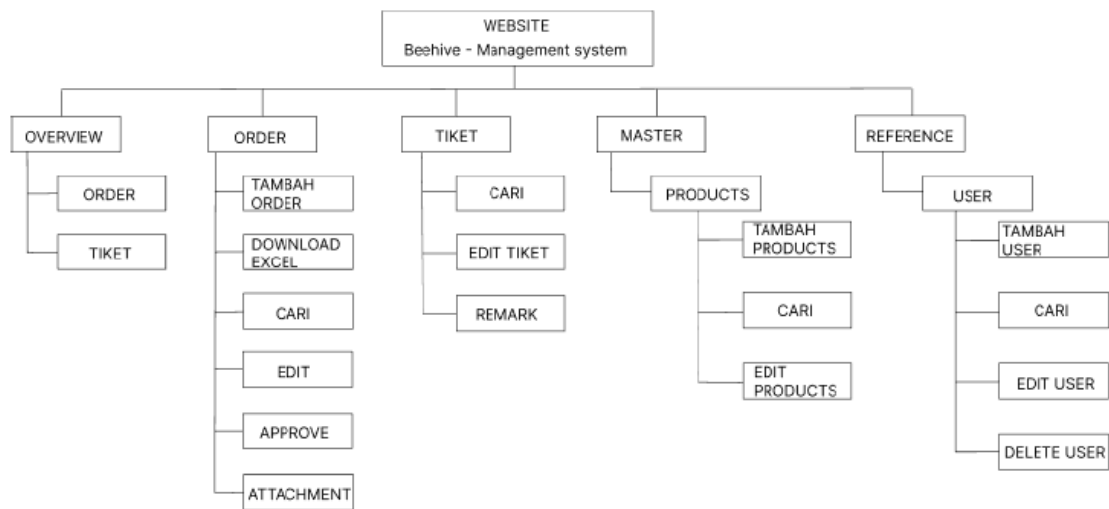


Gambar 2. Permodelan Data Konseptual (Class Diagram)

Basis data sistem ini dirancang dengan struktur yang terdiri dari enam tabel utama, yaitu *Users* (akun login), *Customer* (profil pelanggan), *Order* (transaksi sewa), *Product* (katalog aplikasi), *Tiket* (pelaporan kendala), dan *Role* (hak akses). Setiap tabel menggunakan media penyimpanan cakram keras (*hardisk*) dengan *Primary Key* pada kolom ID serta mencakup metadata pelacakan waktu (*timestamp*) untuk pembuatan dan pembaruan data. Secara keseluruhan, estimasi total kapasitas penyimpanan yang dibutuhkan untuk menampung seluruh *record* tersebut adalah sekitar 2.264.004,88 byte atau setara dengan 2,26 MB, dengan tabel *Tiket* sebagai penyumbang volume data terbesar (1,35 MB).

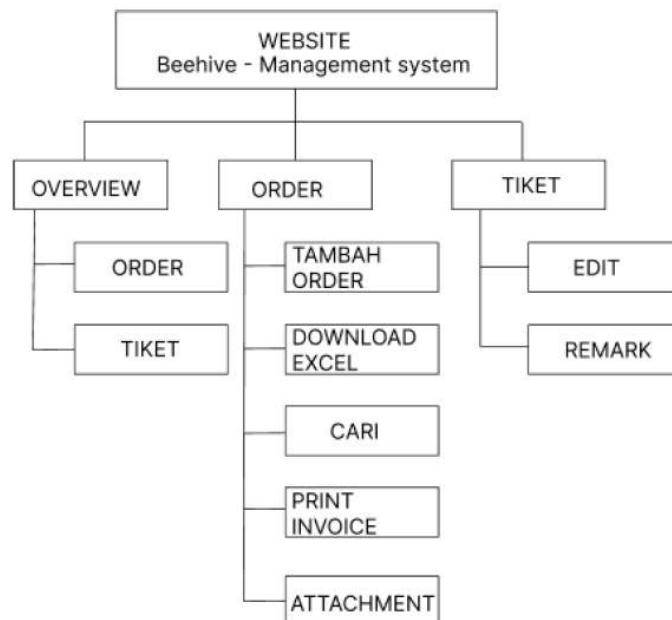
Struktur Menu/Tampilan

1. Tampilan Menu *Admin*



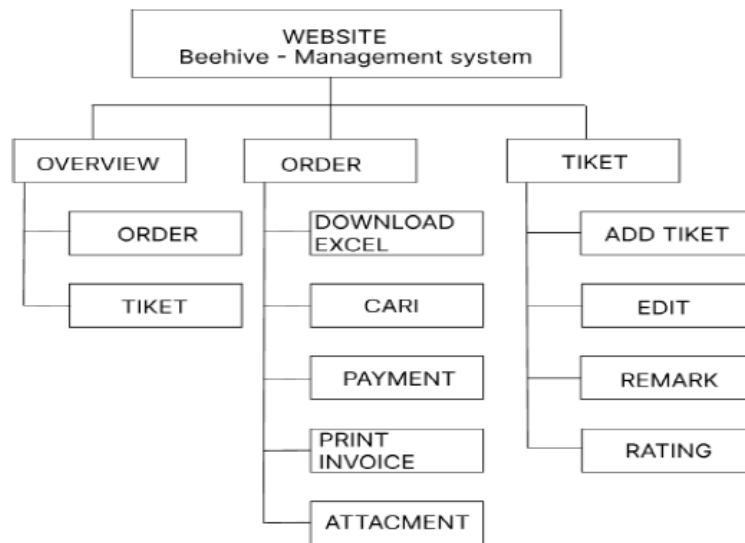
Gambar 3. Tampilan Menu *Admin*

2. Tampilan Menu PIC



Gambar 4. Tampilan Menu PIC

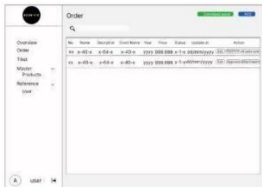
3. Tampilan Menu *Customer*

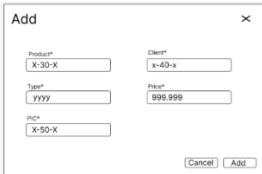


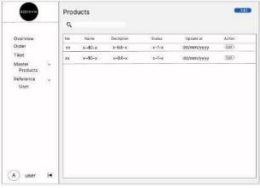
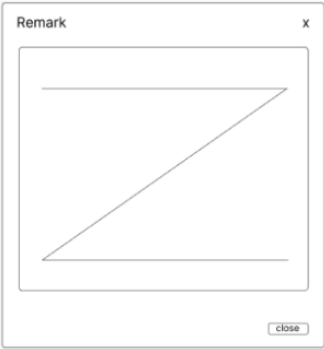
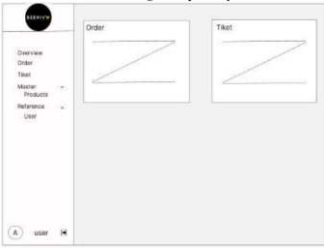
Gambar 5. Tampilan Menu *Customer*

Rancangan Layar

Tabel 1. Tabel Rancangan Layar

Rancangan Layar <i>Login</i>	 Tampilan rancangan layar menu <i>login</i>, <i>customer</i> dan PIC harus memasukkan <i>email</i> dan <i>password</i> yang sudah di daftarkan oleh <i>admin</i>.	Rancangan Layar <i>Add User</i>	 Pada tampilan <i>add user admin</i> dapat mendaftarkan untuk menjadi <i>user</i> pada sistem ini diisi sesuai dengan <i>form inputan</i> pada tampilan <i>add user</i>.
Rancangan Layar <i>Order</i>	 Pada tampilan <i>order</i> terdapat fitur seperti <i>cari</i>, <i>download excel</i>, <i>add</i>, <i>edit</i>, <i>approve</i>, <i>attachment</i>.	Rancangan Layar <i>Edit User</i>	 Pada tampilan <i>edit user</i>, fitur yang digunakan jika

			ada kesalahan pada saat <i>input user</i> .
Rancangan Layar Tambah Order	 Pada tampilan tambah order, terdapat beberapa form inputan seperti <i>product, client, type, price, pic</i>.	Rancangan Layar Customer Order	 Pada tampilan <i>customer order</i> terdapat menu <i>print invoice, payment</i> dan <i>attachment</i>.
Rancangan Layar Tiket	 Pada tampilan tiket <i>customer</i> dapat membuat tiket untuk melakukan pelaporan bahwa ada sistem yang berjalan kurang maksimal.	Rancangan Layar Print Invoice	 Tampilan <i>print invoice</i> merupakan tampilan ketika <i>customer</i> sudah <i>order</i> sistem, sebagai tanda bukti maka <i>customer</i> harus <i>print invoice</i>.
Rancangan Layar Add Tiket	 Pada tampilan <i>add tiket customer</i> akan membuat laporan dengan memberitahu ada masalah ada di sistem dengan cara mengisi sesuai <i>form inputan</i> yang tersedia pada menu <i>add</i>.	Rancangan Layar Unggah Bukti Pembayaran	 Tampilan unggah bukti pembayaran <i>customer, cutomer</i> unggah bukti pembayaran agar <i>admin</i> mengetahui bahwa sudah melakukan pembayaran untuk mengaktifkan aplikasi yang telah disewa.

Rancangan Layar <i>View Product</i>	 Pada tampilan <i>view product</i>, semua yang memiliki hak akses untuk login maka dapat melihat seluruh produk yang sudah ditambahkan oleh admin.	Rancangan Layar Tampilan <i>Remark</i>	 Tampilan rancangan layar <i>remark</i> digunakan untuk melihat status progress pelayanan yang sedang dilaporkan <i>customer</i>.
Rancangan Layar <i>Add Product</i>	 Pada tampilan <i>add produk</i> hanya <i>admin</i> yang dapat menambahkan sebuah produk yang sudah di buat dan siap digunakan oleh <i>customer</i>.	Rancangan Layar Tampilan Penilaian	 Tampilan layar penilaian digunakan untuk menilai bagaimana pelayanan saat merespon ketika sistem sedang ada masalah.
Rancangan Layar <i>View User</i>	 Pada tampilan <i>view user</i>, semua <i>user</i> akan tampil pada halaman <i>view user</i> yang sudah di daftarkan oleh <i>admin</i>.	Rancangan Layar Tampilan <i>Dashboard Admin</i>	

Rancangan Masukan

- a. Nama masukan : Data *User*
Sumber : *Customer*, Admin, PIC
Fungsi : Untuk mengetahui data *user*
Media : Internet

- Format : **Lampiran D.1**
- b. Nama masukan : Data Order
Sumber : Admin, PIC
Fungsi : Untuk mengetahui data order
Media : Internet
Format : **Lampiran D.4**
- c. Nama masukan : Data Aplikasi
Sumber : Admin
Fungsi : Untuk mengetahui data aplikasi
Media : Internet
Format : **Lampiran D.2**
- d. Nama masukan : Tiket
Sumber : PIC
Fungsi : Sebagai pemberitahuan kepada *customer*
Media : Internet
Format : **Lampiran D.3**

Rancangan Keluaran

- a. Nama keluaran : Cetak Invoice
Sumber : *Customer*
Fungsi : Sebagai bukti melakukan pemesanan
Media : website
Format : **Lampiran C.1**
- b. Nama keluaran : Laporan Order
Sumber : Admin
Fungsi : Sebagai laporan order
Media : website
Format : **Lampiran C.2**
- c. Nama keluaran : Remark
Sumber : Admin, PIC dan *Customer*
Fungsi : Sebagai laporan proses pengerjaan
Media : website
Format : **Lampiran C.3**
- d. Nama keluaran : Rating
Sumber : *Customer*
Fungsi : Sebagai laporan penilaian
Media : website
Format : **Lampiran C.4**

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan *customer* pada Beehive, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi sistem CRM telah berhasil mengubah proses penyewaan sistem menjadi berbasis aplikasi dan tidak lagi manual melewati WhatsApp melalui menu *order*. Sistem ini kini dilengkapi dengan fitur tiket pelaporan untuk mempermudah *customer* melaporkan masalah sistem, fitur *print invoice* untuk memastikan penggunaan aplikasi, serta fitur *payment* dan *attachment*

untuk mengunggah dan melihat bukti bayar biaya sewa. Selain itu, terdapat fitur *download excel* pada order untuk mempermudah melihat hasil data, fitur *remark* untuk memantau proses setelah pembuatan tiket, serta fitur *rating* yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan *customer* terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, penulis memberikan saran bahwa sistem CRM ini dirancang dengan harapan meningkatkan kualitas untuk melayani *customer* dengan baik. Oleh karena itu, komitmen dari Beehive sangat diperlukan agar sistem yang telah dibangun tersebut dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Dini Wulandari, Zulfi Azhar, A.S. (2022) 'PERANCANGAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA INTAN LAUNDRY', 2(3), pp. 229–236.
- Dr. Kusnendi, M.. (2021) 'Konsep Dasar Sistem Informasi', pp. 1–36.
- Fadhila Nur Aini, A.K. (2024) 'PENERAPAN SISTEM CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN) UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PT . TUJUHLANGIT LINTAS NUSANTARA APPLICATION OF CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) SYSTEM TO IMPROVE CUSTOMER RELATIONSHIPS CASE STUDY O', 20, pp. 65–77.
- Hardiana, Y.S. et al. (2022) 'PENERAPAN CRM UNTUK MENINGKATKAN', 1, pp. 1–9.
- Hermiati, R., Kanedi, I. and E-commerce, A.P. (2021) 'PEMBUATAN E-COMMERCE PADA RAJA KOMPUTER MENGGUNAKAN BAHASA', 17(1), pp. 54–66.
- Ii, B.A.B. and Pustaka, T. (2021) 'No Title', pp. 7–17.
- Informasi, P.T., Teknik, F. and Surabaya, U.N. (2024) 'RANCANG BANGUN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN MODEL PROJECT BASED LEARNING UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI MEMPROGRAM JAVASCRIPT', pp. 1–8.
- Irni Oktavia, Deddy Irfan, Ambiyar, T.I. (2020) 'APLIKASI BOOKING ONLINE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN MENGOPTIMALKAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)', 3, pp. 365–379.
- Kurniawan, T.A. (2022) 'PEMODELAN USE CASE (UML): EVALUASI TERHADAP BEBERAPA KESALAHAN DALAM PRAKTIK USE CASE (UML) MODELING : EVALUATION ON SOME PITFALLS IN PRACTICES', 5(1), pp. 77-86. Available at: <https://doi.org/10.25126/jtiik.201851610>.

- Limantoro, R.R. (2021) '(S I N T E K) Pengembangan Sistem Informasi Pendataan Green Folder Menggunakan Metode Berorientasi Objek Dan UML Berbasis Web Pada TK Harvest Christian School', 1(1), pp. 7–14.
- Pareto, D. (2023) 'ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI MEJA DAN KURSI MENGGUNAKAN DIAGRAM PARETO DAN FISHBONE PADA PK . SKM', 6, pp. 559–572.
- Ramadhan, A. and Supatman (2022) 'SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN SUPPLIER PADA PT. AVO INNOVATION TECHNOLOGY DENGAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)', 4(2), pp. 256–267.
- Solechan, A. and Kusumo, H. (2022) 'Strategi e-CRM Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen : Sebuah Literatur Review', 2(1), pp. 64–74.
- Star, Y. (2025) 'Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Strategi Pemasaran UMKM Berbasis Digital', 4(4), pp. 805–817. Available at: <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i4.6490>.
- Surabaya, U.N. (2022) 'PENGEMBANGAN MULTIMEDIA INTERAKTIF BERBASIS HTML MATERI PERPINDAHAN KALOR KELAS V SEKOLAH DASAR Abstrak'.
- Suwandi, E.A., Mutohar, P.M. and Suijianto, A.E. (2023) '(CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan', 1(1), pp. 1–11.
- Syabania, R. and Rosmawarni, N. (2021) 'PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PENJUALAN BARANG PRE- ORDER BERBASIS WEBSITE', 10(1).
- Yuanita Maria Widyastuti, Teguh Oktiarso, dan N.K.P. (2024) 'PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI', 7.