



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

NOMOR : K/UBL/FTI/000/004/07/26

**TENTANG :
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP 2025/2026
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS BUDI LUHUR

- Menimbang : 1) Bahwa untuk meningkatkan kualitas bagi mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur Jenjang Studi Strata Satu (S-1) dalam menyusun tugas akhir, perlu adanya penguji yang sesuai dengan materi tugas akhir mahasiswa;
- 2) Bahwa dalam hubungan itu dipandang perlu mengangkat dosen-dosen yang tepat untuk menguji mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur dalam sidang tugas akhir.
- Mengingat : 1) Undang – undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- 2) Undang – undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
- 4) Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Permendikbudristek) Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- 5) Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti Nomor: K/YBLC/KEP/000/216/06/2023 tentang Statuta Universitas Budi Luhur;
- 6) Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti No: K/YBLC/KEP/000/384/09/25 tanggal 22 September 2025 tentang Pembeastugasan Dan Pengangkatan Kembali Pejabat Struktural Universitas Budi Luhur Periode 2024-2028

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Dosen Penguji Tugas Akhir Mahasiswa Jenjang Strata Satu (S-1) Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026;
- KEDUA : Menunjuk dan mengangkat Pejabat dan Dosen Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur, yang nama-namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai anggota yang dimaksud dalam diktum pertama;
- KETIGA : Tugas pokok dosen penguji Tugas Akhir adalah menguji dan penilaian kepada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur dalam ujian sidang tugas akhir;
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Dosen Penguji tugas akhir bertanggung jawab kepada Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur melalui Ketua Program Studi;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, sampai dengan akhir semester Genap Tahun Ajaran 2025/2026 dan akan diubah sebagaimana mestinya jika dikemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 06 Juli 2026

=====

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I



LAMPIRAN KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

NOMOR : K/UBL/FTI/000/004/07/26

TENTANG :
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP 2025/2026
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

DOSEN PENGUJI TEKNIK INFORMATIKA JENJANG STRATA-1

No	NIP	Nama Dosen
1	070024	Dewi Kusumaningsih, S.Kom., M.Kom.
2	120096	Dolly Virgian Shaka Yudha Sakti, S.Kom., M.Kom.
3	030557	Dr. Imelda, S.Kom., M.Kom.
4	080062	Dr. Indra, S.Kom., M.T.I
5	050023	Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I
6	920024	Dr. Ir. Mardi Hardjianto, S.Kom., M.Kom.
7	960010	Dr. Ir. Utomo Budiyanto, S.Kom., M.Kom.
8	960008	Dr. Mohammad Syafrullah, M.Kom, M.Sc
9	060015	Ferdiansyah, S.Kom., M.T.I
10	130005	Gunawan Pria Utama, S.Kom., M.Kom.
11	110013	Haris Munandar, S.T, M.T.I
12	060014	Joko Christian Chandra, S.Kom., M.Kom.
13	890001	Krisna Adiyarta Musodo, Ph.D.
14	100059	Mufti, S.T., M.Kom
15	020018	Noni Juliasari, S.Kom., M.Kom.
16	010015	Painem, S.Kom., M.Kom.
17	040024	Pipin Farida Ariyani, S.Kom., M.T.I
18	020004	Prof. Dr. Ir. Arief Wibowo, S.Kom., M.Kom.
19	930011	Prof. Dr. Ir. Hari Soetanto, S.Kom, M.Sc
20	030001	Purwanto, S.Si, M.Kom
21	120050	Reva Ragam Santika, S.Kom., M.M., M.Kom
22	140034	Rizky Pradana, S.Kom., M.Kom.
23	010021	Safrina Amini, S.Kom., M.T.I
24	090020	Sejati Waluyo, S.Kom., M.Kom.
25	980018	Sri Mulyati, S.Kom., M.Kom.
26	960019	Subandi, S.Kom., M.Kom.
27	020019	Titin Fatimah, S.Kom., M.Kom.
28	070023	Wahyu Pramusinto, S.Kom., M.Kom.
29	080057	Windarto, S.Kom., M.Kom.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Juli 2026
=====

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I



LAMPIRAN KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

NOMOR : K/UBL/FTI/000/004/07/26

TENTANG :
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP 2025/2026
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

DOSEN PENGUJI SISTEM INFORMASI JENJANG STRATA-1

No	NIP	Nama Dosen
1.	120059	Agnes Aryasanti, S.Kom., M.Kom.
2.	080055	Agus Umar Hamdani, S.Kom., M.Kom.
3.	050022	Anita Diana, S.Kom., M.Kom.
4.	060011	Atik Ariesta, S.Kom., M.Kom.
5.	930022	Bima Cahya Putra, S.Kom., M.Kom.
6.	040025	Dian Anubhakti, S.Kom., M.Kom.
7.	950005	Dr. Bruri Trya Sartana, S.Kom., M.M., M.Kom
8.	960012	Dr. Ir. Deni Mahdiana, S.Kom., M.M., M.Kom
9.	970020	Dr. Ir. Gandung Triyono, S.Kom., M.Kom.
10.	930008	Dr. Ir. Goenawan Brotosaputro, S.Kom, M.Sc
11.	010016	Dr. Rusdah, S.Kom., M.Kom.
12.	040043	Dr. Safitri Juanita, S.Kom., M.T.I
13.	040058	Grace Gata, S.Kom., M.Kom.
14.	030575	Hendri Irawan, S.Kom., M.T.I
15.	030563	Humisar Hasugian, S.Kom., M.Kom.
16.	900005	Ir. Bullion Dragon Andah, M.Sc., M.Kom
17.	040021	Ita Novita, S.Kom., M.T.I
18.	990018	Joko Sutrisno, S.Kom., M.Kom.
19.	030549	Lauw Li Hin, S.Kom., M.Kom.
20.	050047	Lestari Margatama, S.Kom., M.Kom.
21.	070029	Lis Suryadi, S.Kom., M.Kom.
22.	040060	Muhammad Ainur Rony, S.Kom., M.T.I
23.	120048	Nawindah, S.Kom., M.Kom.
24.	850005	Prof. Dr. Ir. Wendi Usino, M.Sc., M.M
25.	070028	Samsinar, S.Kom., M.Kom.
26.	120077	Wiwin Windihastuty, S.Kom., M.Kom.
27.	960029	Yudi Santoso, S.Kom., M.Kom.
28.	000021	Yuliazmi, S.Kom., M.Kom.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Juli 2026
=====

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I



LAMPIRAN KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

NOMOR : K/UBL/FTI/000/004/07/26

TENTANG :
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP 2025/2026
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

DOSEN PENGUJI SISTEM KOMPUTER JENJANG STRATA-1

No	NIP	Nama Dosen
1	980002	Dr. Ir. Jan Everhard Riwurohi, M.T
2	010013	Dra. Dwi Achadiani, M.Kom
3	890004	Ir. Gatot Purwanto, M.M
4	980021	Ir. Tatang Wirawan Wisjhnuadji, M.Kom
5	020015	Irawan, S.Kom., M.Kom.
6	140004	Riri Irawati, S.Kom., M.Kom.
7	030560	Yani Prabowo, S.Kom, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Juli 2026
=====

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I

UNIVERSITAS BUDI LUHUR - AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR
Jalan Raya Ciledug, Petukangan Utara Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
Telp.: (021) 5853753 (Hunting) Fax.: (021) 7371163

LAPORAN MENGUJI TUGAS AKHIR

Semester : Genap
Tahun Ajaran : 20252026
NIP / Nama Dosen : 000021 / Yuliazmi

No.	NIM	Nama	Judul	Pembimbing	Grade	Status Dosen
1	2212501437	Faishal Azmi	Penerapan Electronic Customer Relationship Managemen (E-CRM) Berbasis Web Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Ricco Laundry	Wiwin Windihastuty	B	Anggota
2	2212510388	Noyanda Febriyan	Pengembangan Website E-Commerce Sebagai Pendukung Strategi Omnichannel Marketing Pada Toko Olah Raga Mister Promo	Wiwin Windihastuty	A-	Anggota
3	1912510433	Zulmayahya David Ajisaka	Sistem Penunjang Keputusan Untuk Menentukan Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Pada PT Andalan Inovasi Residen	Bruri Trya Sartana	B+	Anggota

Ket:
F = Syarat Tidak Terpenuhi
X = Tidak Hadir



**UNIVERSITAS
BUDI LUHUR**

Kampus Pusat : Jl. Raya Ciledug - Petukangan Utara - Jakarta Selatan 12260
Telp : 021-5853753 (hunting), Fax : 021-5853489, <http://www.budiluhur.ac.id>

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN STUDI GLOBAL
FAKULTAS TEKNIK
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN DESAIN KREATIF

BERITA ACARA SIDANG PENDADARAN TUGAS AKHIR

S/UBL/FTI/0175/VII/26

Pada hari ini, Senin 13 Juli 2026 telah dilaksanakan Ujian Sidang Pendadaran Tugas Akhir sebagai berikut:

Judul : PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN (E-CRM) BERBASIS
WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RICCO LAUNDRY

Nama : Faishal Azmi

NIM : 2212501437

Dosen Pembimbing : Wiwin Windihastuty, S.Kom., M.Kom.

Berdasarkan penilaian pada Presentasi, Penulisan, Penguasaan Materi, Penguasaan Program / Prototipe, Kompleksitas maka Mahasiswa tersebut di atas dinyatakan:

LULUS

dengan nilai angka: 73 huruf: B

Mahasiswa tersebut di atas wajib menyerahkan hasil perbaikan tulisan Tugas Akhir dalam bentuk terjilid sesuai dengan Panduan Perbaikan Tugas Akhir, selambat-lambatnya Senin 27 Juli 2026.

Panitia Penguji:

1. Ketua Yudi Santoso, S.Kom., M.Kom.
2. Anggota Yuliazmi, S.Kom., M.Kom.
3. Moderator Wiwin Windihastuty, S.Kom., M.Kom.

Keterangan:

Nilai Huruf: A:85-100 A-:80-84,99 B+:75-79,99 B:70-74,99 B-:65-69,99 C:60-64,99 D:40-59,99 E-:0-39,99

**Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)
Berbasis Web untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Ricco
Laundry
TUGAS AKHIR**



**Oleh:
Faishal Azmi
NIM : 2212501437**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2026**

**Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)
Berbasis Web untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Ricco
Laundry**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Komputer (S.Kom)**

TUGAS AKHIR



**Oleh:
Faishal Azmi
NIM : 2212501437**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	: Faishal Azmi
Nomor Induk Mahasiswa	: 2212501437
Program Studi	: Sistem Informasi
Bidang Peminatan	: Enterprise System
Jenjang Studi	: Strata 1
Judul	: PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RICCO LAUNDRY



Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Jakarta, Senin 13 Juli 2026

Tim Penguji:

Ketua	: Yudi Santoso, S.Kom., M.Kom.
Anggota	: Yuliazmi, S.Kom., M.Kom.
Pembimbing	: Wiwin Windihastuty, S.Kom., M.Kom.
Ketua Program Studi	: Bima Cahya Putra, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK
RICCO LAUNDRY

Oleh : Faishal Azmi (2212501437)

Sektor jasa laundry termasuk salah satu bidang usaha yang berkembang cukup cepat seiring kemajuan teknologi digital. Usaha ini menawarkan layanan perawatan pakaian bagi konsumen, meliputi penerimaan cucian, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, hingga pengemasan, dengan tujuan memudahkan pelanggan sekaligus meningkatkan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan akan kebersihan dan kerapian pakaian. Kemajuan teknologi informasi menuntut para pelaku usaha untuk senantiasa meningkatkan mutu layanan agar kepuasan dan loyalitas pelanggan tetap terjaga. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk mencapai hal tersebut adalah *Customer Relationship Management* (CRM), yakni strategi pengelolaan hubungan pelanggan secara efektif dan berkesinambungan. Sebagai objek penelitian, Ricco Laundry menghadapi kendala berupa menurunnya jumlah pesanan serta loyalitas pelanggan yang disebabkan oleh belum maksimalnya pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini mengimplementasikan dua tahapan dalam CRM, yakni *Acquire* (proses menjaring pelanggan baru) dan *Enhance* (upaya memperkuat hubungan dengan pelanggan yang telah ada), mempertahankan. Pendekatan kualitatif digunakan sebagai metode penelitian, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun tahapan penelitiannya mencakup analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem menggunakan diagram UML, implementasi dengan bahasa pemrograman PHP serta basis data MySQL, dan pengujian sistem guna memastikan seluruh fungsi berjalan sebagaimana mestinya. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) berbasis web yang dilengkapi fitur promosi, testimoni, kolom kritik dan saran, pemantauan status cucian secara *real-time*, serta *follow-up* pelanggan. Melalui penerapan sistem ini, proses pelayanan menjadi lebih tertata, pengelolaan data berjalan lebih efisien, serta kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan Ricco Laundry dapat meningkat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Sistem Informasi, Loyalitas pelanggan.

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	Faishal Azmi
NIM	2212501433
Program Studi	Sistem Informasi
Bidang Perminatan	Sistem Enterprise
Jenjang Studi	Strata 1 (S1)
Fakultas	Fakultas Teknologi Informasi (FTI)

Menyatakan bahwa TUGAS AKHIR yang berjudul

Penerapan Electronic Customer Relationship Management
(E-CRM) Berbasis web untuk meningkatkan kualitas
pelayanan pada Ricco Laundry

Merupakan :

1. Karya tulis saya sebagai laporan tugas akhir yang asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun, baik di Universitas Budi Luhur maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini bukan saduran/terjemahan, dan murni gagasan, rumusan dan pelaksanaan penelitian / implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan pembimbing di organisasi tempat riset.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis ini kepada Universitas Budi Luhur, dan oleh karenanya Universitas Budi Luhur berhak melakukan pengelolaan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh berdasarkan karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma di Universitas Budi Luhur dan Undang-Undang yang berlaku.

Tangerang 7 Juli 2026


Faishal Azmi

SURAT MENYATAKAN MENGGUNAKAN AI GENERATIF DALAM PENULISAN KARYA ILMIAH

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN AI GENERATIF DALAM PENULISAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Faishal Azmi
NIM : 2212501437
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : FTI
Judul Karya Ilmiah : Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Berbasis Web untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Ricco Laundry
Jenis Karya Ilmiah : Tugas Akhir

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penyusunan karya ilmiah sebagaimana judul di atas:

1. **TIDAK** menggunakan alat AI Generatif dalam bentuk apapun.

Atau

MENGGUNAKAN alat AI Generatif dengan rincian sebagaimana tercantum pada bagian Rincian Penggunaan AI Generatif di bawah ini:

No	Nama Alat AI	Tujuan Penggunaan	Bagian Karya yang Dibantu
1	Deepseek	Pembuatan program yang saya buat	Website
2			
3			

- Penggunaan AI generatif sebagaimana dirinci di atas semata-mata bersifat sebagai alat bantu dan tidak menggantikan kontribusi intelektual orisinal saya.
 - Seluruh luaran AI yang digunakan telah diverifikasi kebenarannya melalui sumber-sumber primer yang dapat diandalkan.
 - Saya tidak memasukkan data pribadi partisipan penelitian atau data sensitif lainnya ke dalam platform AI generatif.
- Seluruh ide pokok, argumen utama, analisis, dan kesimpulan dalam artikel ilmiah ini merupakan hasil karya intelektual saya sendiri.
 - Saya bertanggung jawab penuh atas keseluruhan isi, kebenaran, dan orisinalitas karya ilmiah ini.
 - Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku apabila di kemudian hari terbukti bahwa terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini.

Jakarta, 10 Juli 2026



(Faishal Azmi)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Berbasis Web untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Ricco Laundry " dengan lancar. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, arahan, dukungan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala kesehatan, kekuatan, dan kelancaran yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua dan keluarga tercinta, yang tak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Agus Setyo Budi, M.Sc., selaku Rektor Universitas Budi Luhur.
4. Bapak Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur.
5. Bapak Bima Cahya Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Budi Luhur.
6. Ibu Wiwin Windihastuty, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Ratna Ujiandari, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah mendampingi penulis sepanjang masa perkuliahan. Bapak Eko Sartono selaku pemilik Ricco Laundry yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian.
8. Bapak Eko Sartono, selaku pemilik Ricco Laundry, yang telah memberikan izin serta informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan: Rizaldi, Ariq, Nisa, Vesya, Dani, dan Syifa, yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, doa, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki berbagai keterbatasan. Meski demikian, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi berbagai pihak, terutama bagi mahasiswa Universitas Budi Luhur.

Jakarta 2026

Faishal Azmi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Use Case Diagram	7
Tabel 2.2 Simbol simbol Activity Diagram	7
Tabel 2.3 Simbol- simbol Class Diagram	8
Tabel 2.4 Simbol- simbol Sequence Diagram	9
Tabel 4.1 Login Admin	40
Tabel 4.2 Kelola Pelanggan	41
Tabel 4.3 Membuat pesanan	42
Tabel 4.4 Edit satatus pesanan	43
Tabel 4.5 Edit satatus pembayaran	44
Tabel 4.6 Lihat detail pesanan pada invoice	45
Tabel 4.7 Tambah promo (semua pelanggan)	45
Tabel 4.8 Tambah promo (personal)	46
Tabel 4.9 Tambah promo (umpan balik)	48
Tabel 4.10 Komplain.....	48
Tabel 4.11 Update Komplain pada admin.....	49
Tabel 4.12 tracking pesanan, isi umpan balik, dan mendapatkan kode voucher	50
Tabel 4.13 Dashboard owner	52
Tabel 4.14 Review pelanggan pada owner	52
Tabel 4.15 Komplain pelanggan pada owner.....	53
Tabel 4.16 Laporan keuangan.....	54
Tabel 4.17 Kelola admin.....	55
Tabel 4.18 Edit data admin	56
Tabel 4.19 spesifikasi basis data tabel admin	70
Tabel 4.20 spesifikasi basis data tabel Customers	70
Tabel 4.21 spesifikasi basis data tabel orders	71
Tabel 4.22 spesifikasi basis data tabel order items	72
Tabel 4.23 spesifikasi basis data tabel services	72
Tabel 4.24 spesifikasi basis data tabel promotions.....	73
Tabel 4.25 spesifikasi basis data tabel customers vouchers.....	73
Tabel 4.26 spesifikasi basis data tabel order questionnaire	74
Tabel 4.27 spesifikasi basis data tabel questionnaire questions.....	74
Tabel 4.28 spesifikasi basis data tabel complaints.....	75
Tabel 4.29 spesifikasi basis data tabel order feedback	75
Tabel 4.30 spesifikasi basis data tabel testimonials	76
Tabel 4.31 spesifikasi basis data tabel owner	76
Tabel 4.32 spesifikasi basis data tabel feedback voucher claims	77
Tabel 4.33 Estimasi kebutuhan simpanan data	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fishbone Diagram.....	11
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	19
Gambar 4.1 Struktur organisasi	24
Gambar 4.2 Activity Diagram Laundry pakaian kiloan.....	25
Gambar 4.3 Activity Diagram Laundry pakaian satuan	26
Gambar 4. 4 Activty Diagram pengambilan pakaian.....	27
Gambar 4.5 Activty Diagram Keluhan	28
Gambar 4.6 Activty Diagram Laporan transaksi	29
Gambar 4.7 Analisis Masalah	30
Gambar 4.8 Use Case Diagram kelola pelanggan	35
Gambar 4.9 Use Case Diagram pemesanan.....	36
Gambar 4.10 kelola pesanan.....	36
Gambar 4.11 Use Case Diagram Pembayaran.....	36
Gambar 4.12 Use Case Diagram mengisi umpan balik dan claim voucher	37
Gambar 4.13 Use Case Diagram kelola promo	37
Gambar 4.14 Use case diagram komplain	38
Gambar 4.15 Use case diagram dashboard owner.....	38
Gambar 4.16 Use Case Diagram review pelanggan	39
Gambar 4.17 Use Case Diagram komplain	39
Gambar 4. 18 Use case diagram laporan keuangan	40
Gambar 4.19 Use case diagram kelola admin	40
Gambar 4.20 Proses login.....	57
Gambar 4.21 Proses tambah pelanggan baru.....	58
Gambar 4.22 Proses pembuatan pesanan.....	59
Gambar 4.23 Proses update status cucian dan pembayaran.....	60
Gambar 4. 24 Proses pelanggansi umpan balik dan klaim	61
Gambar 4.25 Proses menambahkan promo (semua pelanggan).....	62
Gambar 4.26 Proses menambahkan promo (personal)	63
Gambar 4.27 Proses menambahkan promo (umpan balik).....	64
Gambar 4.28 Proses edit, hapus, dan status (aktif/tidak) promo	65
Gambar 4.29 Proses komplain	66
Gambar 4.30 Proses melihat review pelanggan.....	67
Gambar 4.31 Proses ambil keputusan komplain.....	67
Gambar 4.32 Proses ubah keputusan komplain	68
Gambar 4.33 Proses lihat laporan keuangan.....	69
Gambar 4.34. Proses tambah admin	69
Gambar 4.35 class diagram.....	70
Gambar 4.36 Struktur menu owner	78
Gambar 4.37 Struktur menu admin	78
Gambar 4.38 Struktur menu owner	79
Gambar 4.39 Login admin	79
Gambar 4.40 Dashboard admin	79

Gambar 4.41 Buat pesanan admin	80
Gambar 4.42 Kelola pesanan	81
Gambar 4.43 Kelola pelanggan	81
Gambar 4.44 Kelola promo	82
Gambar 4.45 Komplain	82
Gambar 4.46 Login owner	83
Gambar 4.47 Dashboard owner	83
Gambar 4.48 Review pelanggan.....	84
Gambar 4.49 Edit pertanyaan	85
Gambar 4. 50 Komplain pada owner	85
Gambar 4.51 Laporan keuangan.....	86
Gambar 4.52 Kelola admin pada owner	87
Gambar 4.53 Halaman utama untuk pelanggan.....	87
Gambar 4. 54 Lacak pesanan.....	88
Gambar 4.55 Isi kuesioner	88

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
SURAT MENYATAKAN MENGGUNAKAN AI GENERATIF DALAM PENULISAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah	2
a. Identifikasi Masalah.....	2
b. Batasan Masalah	3
c. Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
a. Tujuan Penelitian	3
b. Manfaat Penelitian.	4
1.4 Sistematika Penulisan.....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	5
BAB II STUDI PUSTAKA.....	5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	5
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	5
BAB V PENUTUP	5
BAB II STUDI PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Umum	6
2.1.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	6
2.1.2 Pengertian Perancangan Sistem.....	6
2.1.3 Analisis dan Perancangan Berorientasi Objek.....	6
2.2 Teori- Teori Khusus.....	12
2.2.1 Laundry.....	12
2.2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.3 Tools yang digunakan.....	16
2.3.1 PHP	16
2.3.2 MySQL	16
2.3.3 HTML.....	16
2.3.4 XAMPP	16
2.3.5 <i>Visual Studio Code</i>	16
2.3.6 Balsamiq.....	16
2.3.7 Draw.io	17
2.3.8 CSS	17
2.3.9 Javascript	17
2.4 Referensi Jurnal.....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Tahapan Penelitian	19
3.1.1 Perumusan Masalah.....	19
3.1.2 Penentuan Tujuan	19
3.1.3 Studi Pustaka	20
3.1.4 Pengumpulan Data.....	20
3.1.5 Analisis Sistem Berjalan.....	20
3.1.6 Analisis Kebutuhan Sistem.....	20
3.1.7 Perancangan Basis Data	20
3.1.8 Perancangan <i>Interface</i>	21
3.1.9 Implementasi Aplikasi	21
3.2 Perbedaan Dari Penelitian Sebelumnya	21
BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Profil Organisasi Visi dan Misi	23
4.1.1 Sejarah Organisasi	23
4.1.2 Visi dan Misi.....	23
4.1.3 Struktur Organisasi	23
4.1.4 Bidang Usaha.....	25
4.2 Analisis Sistem Berjalan	25
4.2.1 Analisis Proses Bisnis.....	25
4.2.2 Analisis Masalah.....	30
4.2.3 Identifikasi kebutuhan	31
4.3 Perancang Sistem Usulan.....	35
4.3.1 Model Sistem.....	35
4.3.2 Model Data	70
4.3.3 Struktur Menu tampilan.....	78
4.3.4 Rancangan Layar	79
a. <i>Login admin</i>	79
b. <i>Dashboard admin</i>	79
c. <i>Buat pesanan admin</i>	80
d. <i>Kelola pesanan</i>	81
e. <i>Kelola pelanggan</i>	81
f. <i>Kelola promo</i>	82
g. <i>Komplain</i>	82
h. <i>Login owner</i>	83
i. <i>Dashboard owner</i>	83
j. <i>Review pelanggan</i>	84
k. <i>Edit pertanyaan</i>	85
l. <i>Komplain pada owner</i>	85
m. <i>Laporan keuangan</i>	86
n. <i>Kelola admin pada owner</i>	87
o. <i>Halmana Utama</i>	87
4.3.5 Rancangan Masukan.....	89

4.3.6 <i>Sequence Diagram</i>	91
BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	99