



**Penerapan E-CRM Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Pelanggan Pada Toko Bina Tani Melalui Pemanfaatan Web
Mobile Programming**

SKRIPSI

Jerry Ilham Panzali Ramadhon

151410034

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020



**Penerapan E-CRM Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan
Pada Toko Bina Tani Melalui Pemanfaatan Web Mobile Programming**

Jerry Ilham Panzali Ramadhon

151410034

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN PADA TOKO BINA TANI MELALUI
PEMANFAATAN WEB MOBILE PROGRAMMING**

JERRY ILHAM PANZALI RAMADHON
151410034

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing



Afriyudi, M.Kom.

Palembang, 28 Juli 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

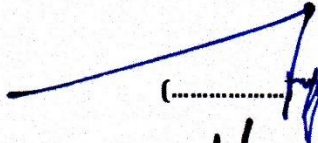
HALAMAN PERSETUJUAN

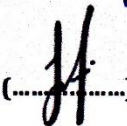
Skripsi Berjudul "PENERAPAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA TOKO BINA TANI MELALUI PEMANFAATAN WEB MOBILE PROGRAMMING" Oleh "Jerry Ilham Panzali Ramadhon", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 28 Juli 2020.

Komisi Penguji

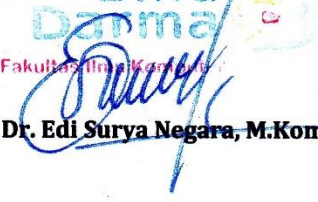
1. Ketua : **Afriyudi, M.Kom.**
2. Anggota : **Ade Putra, M. Kom.**
3. Anggota : **A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom.**


(.....)


(.....)


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jerry Ilham Panzali Ramadhon
NIM : 151410034

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 28 Juli 2020
Yang membuat pernyataan,



JERRY ILHAM PANZALI
RAMADHON
NIM : 151410034

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Berkata Ibnu Qoyyim rohimahullah:

“Sebagaimana jika seseorang bertaqwa kepada alloh ia akan diberikan kemudahan dalam urusannya maka begitu pula orang yang meremehkan ketaqwaan, alloh akan jadikan dalam semua urusannya kesulitan.”

(ad Daa' wad Dawaa' 87)

PERSEMBAHAN:

Alhamdulillah, atas rahmat dan karunia alloh subhanahu wata'ala, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua Tercinta.
- Bapak Afriyudi, M.Kom
- Teman-teman yang telah membantu.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Toko Bina Tani adalah toko yang menjual berbagai macam pupuk dan bibit tanaman, dan juga berbagai macam peralatan yang biasa digunakan untuk bercocok tanam. Toko Bina Tani memulai usahanya pada tahun 2010. *Untuk pelayanan ke pelanggan Toko Bina Tani masih melakukannya secara konvensional dimana pelanggan harus datang ke tempat untuk mengetahui produk apa saja yang dijual, promosi produk, kritik dan saran.* Dan pada Toko Bina Tani belum ada layanan bagi pelanggan secara tersistem seperti transaksi online, promosi produk, dan kritik dan saran. Dan pihak Toko Bina Tani kesulitan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan toko sehingga sulit untuk memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem seperti pengolahan data pelanggan, promosi produk, kritik dan saran dan tentunya pelanggan bisa mengetahui tentang Toko Bina Tani darimana saja dan kapan saja. Penerapan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) berbasis *web mobile* diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan melalui sebuah sistem yang khusus dibangun untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Pengembangan sistem ini menggunakan metode FAST (*Framework for the Applications of System Thinking*). Tujuan dari aplikasi ini di buat adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui sebuah sistem yang khusus dibangun untuk mengetahui kebutuhan pelanggan pada Toko Bina Tani. Terbangunnya aplikasi penjualan ini di Toko Bina Tani, dapat menghasilkan *system* yang baru dan agar pelanggan tetap loyal terhadap Toko Bina Tani dan tidak berpindah ke toko lain.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Web Mobile, FAST, E-CRM.

ABSTRACT

Bina Tani Shop is a shop that sells a variety of fertilizers and plant seeds, as well as various kinds of equipment commonly used for farming. Toko Bina Tani started its business in 2010. For service to customers, Toko Bina Tani still does it conventionally, where customers must come to the place to find out what products are sold, product promotions, criticism and suggestions. And at Toko Bina Tani there is no service for customers in a systematic way like online transactions, product promotions, and criticism and advice. And the Bina Tani Shop has difficulty finding out the strengths and weaknesses of the store, making it difficult to meet customer expectations. Therefore, we need a system such as customer data processing, product promotion, criticism and advice and of course customers can find out about Toko Bina Tani anywhere and anytime. The implementation of mobile web-based Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) is expected to be able to improve service performance through a system specifically built to determine customer needs. The development of this system uses FAST method (Framework for the Applications of System Thinking). The purpose of this application is made for improve service performance through a system specifically built to determine customer needs at the Bina Tani Shop. The development of this sales application in Bina Tani Stores, can produce a new system and so that customers remain loyal to Bina Tani Stores and not move to other stores.

Keywords: Information Systems, Mobile Web, FAST, E-CRM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Afriyudi, M.Kom selaku pembimbing yang telah membimbing penulis di dalam skripsi ini.
5. Ade Putra, M.Kom. dan A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom. sebagai penguji.
6. Bunda dan ayah yang telah membesarkan dan mendidik serta memotivasi penulis.
7. Seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 28 Juli 2020

Jerry Ilham Panzali Ramadhon

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan dan Manfaat	2
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	2
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	2
1.5. Metodologi Penelitian	3
1.5.1. Tempat dan Waktu	3
1.5.2. Alat dan Bahan	3
1.5.3. Metode Penelitian	3
1.5.4. Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Tinjauan Umum	5
2.1.1. Sejarah Singkat	5
2.1.2. Visi dan Misi	5
2.1.3. Struktur Organisasi	5
2.2. Landasan Teori	6

2.2.1. Customer Relationship Management.....	6
2.2.2. E-CRM (<i>Electronic Customer Relationship Management</i>)	7
2.2.3. Sistem Informasi.....	7
2.2.4. Web Mobile.....	7
2.2.5. Xampp	8
2.2.6. <i>Framework for the Application of System Thinking (FAST)</i>	8
BAB III	11
ANALISIS DAN PERANCANGAN	11
3.1. Analisis Kebutuhan	11
3.1.1. Kebutuhan Pengguna.....	11
3.1.1.1. Kebutuhan Fungsional	11
3.1.1.2. Kebutuhan Non Fungsional	12
3.1.1.3. Use Case Diagram	12
3.1.1.4. Activity Diagram Admin.....	13
3.1.1.5. Activity Diagram Pelanggan	14
3.1.2 Desain Logis Basis Data.....	14
3.1.2.1 Tabel Produk.....	15
3.1.2.2 Tabel Keranjang	15
3.1.2.3 Tabel Keluhan Dan Saran.....	15
3.1.2.4 Tabel Admin.....	16
3.1.2.5 Tabel Pelanggan	16
3.1.2.6 Tabel Pemesanan.....	17
3.1.2.7 Tabel Detail Pesanan	17
3.1.2.8 Tabel Konfirmasi Pembayaran	18
3.1.2.9 Tabel Produk.....	18
3.1.2.10 Tabel Wilayah.....	19
3.1.2.11 Tabel Pertanyaan Yang Sering Diajukan (FAQ).....	19
3.1.3 Desain Logis Interface.....	20
3.1.3.1 Interface Halaman Beranda	20
3.1.3.2 Interface Tentang Kami	20
3.1.3.3 Interface FAQ.....	21
3.1.3.4 Interface Keluhan Dan Saran.....	21
3.1.3.5 Interface Daftar/Login	24

3.1.3.6 Interface Login User	25
3.1.3.7 Interface Halaman Utama User	25
3.1.3.8 Interface Daftar Produk.....	25
3.1.3.9 Keranjang Belanja	26
3.1.3.10 Pemesanan.....	26
3.1.3.11 Interface Konfirmasi Pembayaran.....	27
3.1.3.12 Interface Login Admin	27
3.1.3.13 Interface Halaman Utama Admin	28
3.1.3.14 Interface Halaman Pelanggan.....	28
3.1.3.15 Interface Kirim Email.....	29
3.1.3.16 Interface Halaman Kategori	29
3.1.3.17 Interface Halaman Produk.....	30
3.1.3.18 Interface Wilayah Dan Ongkir	30
3.1.3.19 Interface FAQ	30
3.1.3.20 Interface Keluhan Dan Saran	31
3.1.3.21 Interface Pemesanan	31
3.1.3.22 Interface Ganti Password	32
BAB IV.....	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil	33
4.2 Pembahasan.....	33
4.2.1 Halaman Beranda.....	37
4.2.2 Halaman Tentang Kami.....	37
4.2.3 Halaman FAQ	38
4.2.4 Halaman Keluhan dan Saran.....	38
4.2.5 Halaman Daftar/Login.....	41
4.2.6 Halaman Login User	43
4.2.7 Halaman Utama User	44
4.2.8 Halaman Daftar Produk.....	44
4.2.9 Halaman Keranjang Belanja.....	45
4.2.10 Halaman Pemesanan.....	47
4.2.11 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	49
4.2.12 Halaman Login Admin	50

4.2.13	Halaman Utama Admin	51
4.2.14	Halaman Pelanggan.....	51
4.2.14.1	Halaman Hapus Pelanggan	52
4.2.14.2	Halaman Kirim Email.....	53
4.2.15	Halaman Kategori	53
4.2.15.1	Halaman Tambah Kategori.....	54
4.2.15.2	Halaman Edit Kategori	55
4.2.15.3	Halaman Hapus Kategori.....	55
4.2.16	Halaman Produk.....	56
4.2.16.1	Halaman Tambah Produk	57
4.2.16.2	Halaman Edit Produk.....	57
4.2.16.3	Halaman Hapus Produk	58
4.2.17	Halaman Wilayah dan Ongkir.....	59
4.2.17.1	Halaman Tambah Wilayah dan Ongkir.....	60
4.2.17.2	Halaman Edit Wilayah dan Ongkir	61
4.2.17.3	Halaman Hapus Wilayah dan Ongkir	61
4.2.18	Halaman FAQ	62
4.2.18.1	Halaman Tambah FAQ.....	63
4.2.18.2	Halaman Edit FAQ	63
4.2.19	Halaman Keluhan dan Saran.....	64
4.2.19.1	Halaman Tambah Keluhan dan Saran.....	64
4.2.19.2	Halaman Edit Keluhan dan Saran	64
4.2.19.3	Halaman Hapus Keluhan dan Saran	65
4.2.20	Halaman Pemesanan.....	65
4.2.21	Halaman Ganti Password	66
BAB V		67
KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Toko Bina Tani.....	6
Gambar 3.1 Use Case Diagram	13
Gambar 3.2 Activity Diagram Admin.....	13
Gambar 3.3 Activity Diagram Pelanggan	14
Gambar 3.4 Interface Halaman Beranda	20
Gambar 3.5 Interface Tentang Kami	20
Gambar 3.6 Interface FAQ	21
Gambar 3.7 Interface Keluhan Dan Saran	21
Gambar 3.8 Interface Pengisian Keluhan Dan Saran.....	22
Gambar 3.9 Interface Admin Pengisian Keluhan Dan Saran	22
Gambar 3.10 Interface Balasan Pengisian Keluhan Dan Saran	23
Gambar 3.11 Interface Simpan Pengisian Keluhan Dan Saran	23
Gambar 3.12 Interface Pelanggan Pengisian Keluhan Dan Saran	24
Gambar 3.13 Interface Daftar/Login.....	25
Gambar 3.14 Interface Login User	25
Gambar 3.15 Interface Halaman Utama User.....	26
Gambar 3.16 Interface Daftar Produk	26
Gambar 3.17 Interface Keranjang Belanja	27
Gambar 3.18 Interface Pemesanan.....	27
Gambar 3.19 Interface Konfirmasi Pembayaran	28
Gambar 3.20 Login Admin	28
Gambar 3.21 Interface Halaman Utama Admin.....	29
Gambar 3.22 Interface Halaman Pelanggan	29
Gambar 3.23 Interface Kirim Email Pelanggan	30
Gambar 3.24 Interface Halaman Kategori.....	30
Gambar 3.25 Interface Halaman Produk.....	31
Gambar 3.26 Interface Wilayah Dan Ongkir.....	31
Gambar 3.27 Interface FAQ.....	32
Gambar 3.28 Interface Keluhan Dan Saran.....	32
Gambar 3.29 Interface Pemesanan.....	33

Gambar 3.30 Interface Ganti Password.....	33
Gambar 4.1 Halaman Media Sosial.....	35
Gambar 4.2 Halaman Pilih Produk Diskon	35
Gambar 4.3 Halaman Daftar Produk Diskon	35
Gambar 4.4 Halaman Pilih Tombol Kirim Email.....	36
Gambar 4.5 Halaman Kirim Email Banyak.....	37
Gambar 4.6 Halaman Keluhan dan Saran.....	37
Gambar 4.7 Halaman Beranda.....	38
Gambar 4.8 Halaman Tentang Kami.....	39
Gambar 4.9 Halaman FAQ	40
Gambar 4.10 Halaman Keluhan dan Saran	40
Gambar 4.11 Halaman Pengisian Keluhan dan Saran.....	41
Gambar 4.12 Halaman Admin Keluhan dan Saran	41
Gambar 4.13 Halaman Pengisian Keluhan dan Saran.....	42
Gambar 4.14 Halaman Pengisian Keluhan dan Saran.....	42
Gambar 4.15 Halaman Pengisian Keluhan dan Saran.....	43
Gambar 4.16 Alur Sistem.....	43
Gambar 4.17 Halaman Daftar/Login.....	44
Gambar 4.18 Halaman Sukses Pendaftaran	44
Gambar 4.19 Halaman Login User.....	45
Gambar 4.20 Halaman Utama User.....	46
Gambar 4.21 Halaman Daftar Produk	47
Gambar 4.22 Halaman Keranjang Belanja	48
Gambar 4.23 Halaman Penambahan Barang Keranjang Belanja.....	48
Gambar 4.24 Halaman Penambahan Jumlah Barang Keranjang Belanja.....	48
Gambar 4.25 Halaman Hapus Produk Keranjang Belanja.....	49
Gambar 4.26 Halaman Pemesanan	49
Gambar 4.27 Halaman Pilih Wilayah	50
Gambar 4.28 Halaman Informasi Ongkos Kirim Pemesanan.....	50
Gambar 4.29 Halaman Konfirmasi Pembayaran	51
Gambar 4.30 Halaman Pemesanan Konfirmasi Bayar.....	51
Gambar 4.31 Halaman Login Admin.....	52
Gambar 4.32 Halaman Utama Admin.....	53

Gambar 4.33 Halaman Pelanggan	53
Gambar 4.34 Halaman Hapus Pelanggan.....	54
Gambar 4.35 Halaman Kirim Email Pelanggan	55
Gambar 4.36 Halaman Kategori.....	53
Gambar 4.37 Halaman Tambah Kategori	54
Gambar 4.38 Halaman Edit Kategori.....	54
Gambar 4.39 Halaman Hapus Kategori	55
Gambar 4.40 Halaman Produk	55
Gambar 4.41 Halaman Tambah Produk.....	56
Gambar 4.42 Halaman Edit Produk.....	57
Gambar 4.43 Halaman Hapus Produk	58
Gambar 4.44 Halaman Wilayah dan Ongkir	59
Gambar 4.45 Halaman Tambah Wilayah dan Ongkir.....	59
Gambar 4.46 Halaman Edit Wilayah dan Ongkir	60
Gambar 4.47 Halaman Hapus Wilayah dan Ongkir.....	61
Gambar 4.48 Halaman FAQ.....	61
Gambar 4.49 Halaman Tambah FAQ	61
Gambar 4.50 Halaman Edit FAQ.....	62
Gambar 4.51 Halaman Keluhan dan Saran	62
Gambar 4.52 Halaman Tambah Keluhan dan Saran.....	63
Gambar 4.53 Halaman Edit Keluhan dan Saran	63
Gambar 4.54 Halaman Hapus Keluhan dan Saran.....	64
Gambar 4.55 Halaman Pemesanan.....	65
Gambar 4.56 Halaman Pemesanan Konfirmasi Bayar.....	65
Gambar 4.57 Halaman Pemesanan Konfirmasi Sudah Bayar	65
Gambar 4.58 Halaman Pemesanan Proses Pengiriman Barang.....	66
Gambar 4.59 Halaman Pemesanan Pengiriman Sudah	66
Gambar 4.60 Halaman Ganti Password.....	67

DAFTAR TABEL

3.4 Tabel Produk.....	15
3.5 Tabel Keranjang	15
3.6 Tabel Keluhan Dan Saran.....	16
3.7 Tabel Admin.....	16
3.8 Tabel Pelanggan	17
3.9 Tabel Pesanan	17
3.10 Tabel Detail Pesanan.....	18
3.11 Tabel Konfirmasi Pembayaran.....	18
3.12 Tabel Produk.....	19
3.13 Tabel Wilayah	19
3.14 Tabel FAQ	19