



**Perancangan *Customer Relationship Management* Berbasis Web Pada Pempek Pak Raden Cabang Radial Palembang**

**SKRIPSI**

**Koswara  
161410013**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
2020**



**Perancangan *Customer Relationship Management* Berbasis Web Pada Pempek Pak Raden Cabang Radial Palembang**

**Koswara  
161410013**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Perancangan *Customer Relationship Management Berbasis Web* Pada Pempek Pak Raden Cabang Radial Palembang**

**Koswara  
161410013**

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

Dosen Pembimbing,

**Linda Atika, M.Kom.**

Palembang, September 2020

Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma

Dekan,

Fakultas Ilmu Komputer

**Dedy Syamsuar, Ph.D**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul "Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Pempek Pak Raden Cabang Radial Palembang" Oleh Koswara (161410013) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 15 September 2020.**

### **Komisi Penguji**

1. Ketua : **Linda Atika, M.Kom**



2. Anggota : **Muhamad Ariandi, M.Kom**



3. Anggota : **Rahayu Amalia, M.Kom**

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



**Dr. Edi Surya Negara, M.Kom**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Koswara  
Nim : 161410013

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik 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 sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku.

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

Palembang, 2 November 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Koswara

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”*

**QS Al Imran : 139**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi Ini Saya Persembahkan untuk

- ❖ Kedua Orang Tuaku, dan Keluarga
- ❖ Kepada teman, sahabat, musuhku.

## **ABSTRAK**

Pempek Pak Raden salah satu Restoran pempek terbesar di Kota Palembang dengan pelanggan dari dalam dan luar provinsi Sumatera Selatan. Saat ini Pempek Pak Raden tidak dapat mengetahui pelanggan tetap pada Restoran mereka dikarenakan belum adanya sistem informasi yang berjalan untuk menyimpan data para pelanggan tetap mereka. Pemanfaatan *CRM* sangat berhubungan dengan permasalahan pada Pempek Pak Raden dikarenakan didalam konsep *CRM* ada yang namanya retain, dengan konsep tersebut dapat dibuat perancangan sistem yang berkonsep *CRM*. Hasil yang didapat yaitu pengembangan Sistem yang dimana dapat mengetahui pelanggan tetap dengan minimal transaksi >Rp.500.000 dan >Rp.1.000.000., sistem otomatis akan memberikan notifikasi kepada admin, sekaligus admin dapat membuat rekapan data pelaporan ke manajer.

**Kata kunci— *CRM, RUP, Konsep CRM.***

## ***ABSTRACT***

*Pempek Pak Raden is one of the biggest pempek restaurants in Palembang City with customers from inside and outside the province of South Sumatra. Currently Pempek Pak Raden is unable to find out about regular customers at their restaurant because there is no information system that is running to store data on their regular customers. The use of CRM is closely related to the problems in Pempek Pak Raden because in the CRM concept there is such a thing as retain, with this concept a system design with a CRM concept can be made. The results obtained are the development of a system which can identify regular customers with a minimum transaction of > Rp. 500,000 and > Rp. 1,000,000., The automatic system will notify the admin, as well as the admin can make a summary of reporting data to the manager..*

***Keyword— CRM, RUP, CRM concept.***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin berkat rahmat Allah SWT, penulisan Skripsi dengan judul **Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Pempek Pak Raden Cabang Radial Palembang** ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Tentunya dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang saya miliki. Oleh karena itu, untuk melengkapi kesempurnaan tersebut diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk saya.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada pihak yang telah membantu serta membimbing dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan Skripsi ini. Saya menyampaikan terima kasih ini tak terhingga kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D. Selaku Ketua Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Linda Atika, M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom. dan Ibu Rahayu Amalia, M.Kom. Selaku Dosen Penguji Skripsi
6. Bapak Ibu Dosen yang telah mengajar dari semester 1 hingga semester 8.
7. Teman, sahabat, keluarga SIA Universitas Bina Darma.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.6.1 Metode Pengembangan sistem.....	4
1.6.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Sistem Informasi .....	7
2.2 <i>Customer Relationship Management</i> .....	7
2.2.1 Komponen CRM .....	7
2.2.2 Fase CRM .....	8
2.3 <i>UML</i> .....	9
2.3.1 <i>Use case Diagram</i> .....	10
2.3.2 <i>Class Diagram</i> .....	10
2.3.3 <i>Activity Diagram</i> .....	11
2.4 Kebutuhan <i>Coding</i> .....	11
2.4.1 <i>PHP Hypertext Preprocessor</i> .....	11
2.4.2 <i>HTML</i> .....	12
2.4.3 <i>Xampp</i> .....	12
2.4.4 <i>Codeigniter</i> .....	12
2.5 <i>Rational Unified Process</i> .....	12
2.6 Pempek Pak Raden.....	14

2.6.1 Struktur Organisasi.....	14
2.7 Penelitian Sebelumnya.....	15
<b>BAB III RANCANGAN &amp; DESAIN .....</b>	<b>17</b>
3.1 <i>Inception</i> .....	17
3.1.1 <i>Business Modeling</i> .....	17
3.1.2 <i>Requirements</i> .....	18
3.2 <i>Elaboration</i> .....	18
3.2.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	19
3.2.2 <i>Class Diagram</i> .....	20
3.2.3 Rancangan Desain .....	21
3.3 Implementasi <i>CRM</i> .....	24
<b>BAB IV PENGEMBANGAN SISTEM .....</b>	<b>26</b>
4.1 <i>Database</i> .....	26
4.1.1 Tabel User .....	27
4.1.2 Tabel Pembelian Pelanggan .....	28
4.1.3 Tabel Item Pembelian.....	28
4.1.4 Tabel Bonus Pelanggan.....	28
4.1.5 Tabel Produk.....	29
4.1.6 Tabel Pemesanan.....	30
4.2 Sistem Admin.....	30
4.2.1 <i>Login</i> .....	30
4.2.2 Tampilan Halaman Utama.....	31
4.2.3 Pengelolaan Data Pelanggan.....	32
4.2.4 Pengelolaan Data Bonus Pelanggan .....	37
4.2.5 Data Produk.....	40
4.2.6 Data Pemesanan .....	41
4.2.7 Riwayat Data Bonus Pelanggan .....	42
4.3 Sistem Pimpinan.....	43
4.4 Sistem Pelanggan .....	44
4.4.1 <i>Login/Daftar</i> .....	45
4.4.2 Kategori Produk .....	46
4.4.3 Pemesanan .....	48
4.5 Hasil Konsep <i>CRM</i> .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran 50	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen <i>CRM</i> .....	8
Gambar 2.2 Fase <i>CRM</i> .....	9
Gambar 2.3 Use case Diagram.....	10
Gambar 2.4 <i>Class Diagram</i> .....	11
Gambar 2.5 <i>Activity Diagram</i> .....	11
Gambar 2.6 Model <i>RUP</i> .....	13
Gambar 2.7 Logo Pempek Pak Raden.....	14
Gambar 2.8 Struktur Organisasi .....	14
Gambar 3.1 Proses bisnis Pempek Pak Raden .....	17
Gambar 3.2 <i>Use Case Diagram</i> .....	19
Gambar 3.3 <i>Class Diagram</i> .....	20
Gambar 3.4 laman Utama.....	21
Gambar 3.5 laman data pelanggan .....	22
Gambar 3.6 laman tambah data pelanggan.....	22
Gambar 3.7 laman transaksi Kembali .....	23
Gambar 3.8 laman data bonus .....	23
Gambar 3.9 laman edit bonus .....	24
Gambar 4. 1 <i>Database Admin</i> Pak Raden .....	26
Gambar 4. 2 Tabel Admin.....	27
Gambar 4. 3 Tabel Data Pelanggan .....	27
Gambar 4. 4 Tabel <i>update</i> pembelian.....	28
Gambar 4. 5 Tabel Bonus Pelanggan .....	29
Gambar 4. 6 Tabel Produk .....	29
Gambar 4. 7 Tabel Pemesanan .....	30
Gambar 4. 8 <i>Activity Diagram Login</i> .....	31
Gambar 4. 9 Laman <i>Login</i> .....	31
Gambar 4. 10 Laman Utama.....	32
Gambar 4. 11 Data Pelanggan .....	33
Gambar 4. 12 Activity Diagram Tambah Data Pelanggan.....	34
Gambar 4. 13 Menambah Data Pelanggan .....	34
Gambar 4. 14 Penambahan Transaksi item pesanan.....	35
Gambar 4. 15 <i>Activity Diagram Update</i> Pesanan.....	36
Gambar 4. 16 Laman <i>Update</i> Pesanan.....	37
Gambar 4. 17 Notifikasi Transaksi .....	38
Gambar 4. 18 Laman Data Bonus Pelanggan .....	39
Gambar 4. 19 Laman Pemberian Bonus Pelanggan.....	39
Gambar 4. 20 Status pada Laman Bonus .....	40
Gambar 4. 21 Produk Pempek Pak Raden .....	41
Gambar 4. 22 Laman data Pemesanan Pelanggan.....	41
Gambar 4. 23 Pengubahan status pemesanan .....	42

Gambar 4. 24 Riwayat Bonus Pelanggan .....	43
Gambar 4. 25 Pelaporan data bulan .....	43
Gambar 4. 26 Pelaporan Data dengan <i>GoogleSheet</i> .....	44
Gambar 4. 27 Laman awal Pelanggan .....	45
Gambar 4. 28 form Pendaftaran .....	46
Gambar 4. 29 Form <i>Login</i> .....	46
Gambar 4. 30 Kategori Pempek .....	47
Gambar 4. 31 Kategori Makanan Lain .....	47
Gambar 4. 32 Pemesanan produk .....	48
Gambar 4. 33 Status Pemesanan .....	48

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Aktivitas *User* dan Fungsi..... 18