



**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) PADA TOKO BELLA SONGKET DENGAN METODE
UP-SELLING DAN CROSS-SELLING**

SKRIPSI

Esty Yuniarti

18141017P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) PADA TOKO BELLA SONGKET DENGAN METODE
UP-SELLING DAN CROSS-SELLING**

Esty Yuniarti

18141017P

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Toko Bella Songket dengan Metode Up-selling dan Cross-Selling

ESTY YUNIARTI

18141017P

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

Palembang, 18 Maret 2022

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing

Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, M.M., MTA. Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Toko Bella Songket dengan Metode Up-selling dan Cross-Selling" Oleh "Esty Yuniarti", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 18 Maret 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, M.M., MTA**


.....
.....

2. Anggota : **Deni Erlansyah, M.M., M.Kom.**

3. Anggota : **Tri Oktarina, M.Kom**

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



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Esty Yuniarti

NIM : 18141017P

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 memasukkna ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi, dicek keasliannya menggunakan plagiaris checker serta diungguh ke internet , sehingga dapat di akses 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.

Palembang, Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Esty Yuniarti

18141017P

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Man jadda wajada, man shabara zhafira, man sara ala darbi washala (siapa yang bersungguh-sungguh akan sukses, siapa yang bersabar akan beruntung, siapa yang berjalan di jalan Nya akan sampai tujuan)."

(Pepatah Arab)

*"Memulai dengan penuh keyakinan, Menjalankan dengan penuh keikhlasan,
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan."*

PERSEMBAHAN :

- Almarhum Ayahanda Tercinta
- Ibunda Tercinta
- Kakakku dan Ayukku Tersayang
- Dosen Pembimbing
- Almamater

ABSTRAK

Saat ini seluruh aspek kehidupan manusia tidak luput dari perkembangan teknologi informasi dan internet. Transaksi jual beli *online* dan *e-commerce* juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan internet, yang berfokus pada kebutuhan pelanggan. Hal tersebut dapat dicapai dengan menerapkan beberapa strategi dan salah satunya dengan strategi CRM, khususnya penggunaan *Up-Selling* dan *Cross-Selling* dengan tujuan untuk meningkatkan potensi penjualan. Bella Songket Palembang merupakan unit usaha kecil menengah / UKM, yang menjual kerajinan tenun khas palembang dan sangat berpotensi dalam mengembangkan bisnis khususnya bisnis *online*. Saat ini proses pemasaran produk pada Toko Bella Songket Palembang masih terbatas diantara pelanggan dan dari mulut ke mulut, serta transaksi juga masih dilakukan langsung di toko. Maka dari itu penelitian ini bertujuan membangun aplikasi yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara *online*, serta mempermudah proses pemasaran produk dalam meningkatkan penjualan sekaligus memberikan kemudahan bagi pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *prototype* dan bahasa pemrograman *PHP*, serta database *MySQL*.

Kata Kunci : CRM, *Up-Selling*, *Cross-Selling*, Songket.

ABSTRACT

Currently, all aspects of human life are inseparable from the development of information technology and the internet. Online buying and selling transactions and e-commerce are also influenced by the development of information technology and the internet, which focuses on customer needs. This can be achieved by implementing several strategies and one of them is a CRM strategy, especially the use of Up-Selling and Cross-Selling with the aim of increasing sales potential. Bella Songket Palembang is a small and medium business unit / SME, which sells handicrafts typical of Palembang and has great potential in developing business, especially online business. Currently, the product marketing process at the Bella Songket Palembang Shop is still limited among customers and by word of mouth, and transactions are still being carried out directly at the store. Therefore, this study aims to build applications that can be used to transact online, as well as simplify the product marketing process in increasing sales while providing convenience for customers. This research uses the prototype method and the PHP programming language, as well as the MySQL database.

Keywords : CRM, Up-Selling, Cross-Selling, Songket.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan yang Maha Esa Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga 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 penulis menyadari masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis takkan lupa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung karena telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikirannya khususnya :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, M.IT., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, M.M., MTA. selaku Dosen Pembimbing atas luar biasa banyaknya ilmu, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini.
5. Keluarga besar khususnya orang tua dan saudara-saudariku, yang selalu memberikan dukungan dan doa baik secara moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
6. Seluruh dosen pengajar yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan terbaik selama penulis menempuh studi di kampus.
7. Dan seluruh sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat tanpa henti.

Palembang, 16 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	4
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	4
1.5.3 Metode Pengembangan Sistem	5
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Customer Relationship Management (CRM)	9
2.2.1 Tujuan CRM	9
2.2.2 Jenis CRM	10
2.2.3 Manfaat Customer Relationship Management	11
2.3 Up-Selling dan Cross-Selling	12

2.4 Kerajinan Tenun	13
2.5 Perancangan Sistem	13
2.5.1 Flowchart	14
2.5.2 Data Flow Diagram (DFD)	14
2.5.3 Relationship Diagram (ERD)	15
2.5.4 Bahasa Pemograman PHP	17
2.5.5 MySQL	18
2.6 Referensi Penelitian Sebelumnya	18
 BAB III ANALISIS PERANCANGAN	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Pengumpulan Kebutuhan	24
3.2.1 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	24
3.2.2 Flowchart Sistem Yang Sedang Berjalan	25
3.2.3 Permasalahan yang Dihadapi	26
3.3 Pembuatan Prototype	26
3.3.1 Analisis Kebutuhan	26
3.3.2 Kebutuhan Fungsional	27
3.3.3 Kebutuhan Non-Fungsional	27
3.3.4 Data Flow Diagram (DFD)	28
3.3.5 Entity Relationship Diagram (ERD)	33
3.4 Desain Tabel	34
3.5 Rancangan Interface	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil	42
4.2 Pembahasan	43
4.2.1 Halaman Home	43
4.2.2 Halaman Login	44
4.2.3 Halaman Registrasi	44
4.2.4 Halaman untuk Admin	45
4.2.5 Halaman untuk Pelanggan	47
4.2.6 Halaman untuk Pimpinan	50
4.3 Hasil Uji Coba	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
 DAFTAR PUSTAKA	56
 LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pengembangan Sistem Prototype (Pressman,2012)	6
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	23
Gambar 3.2 Flowchart Sistem yang sedang berjalan	25
Gambar 3.3 Diagram Konteks yang diusulkan	28
Gambar 3.4 Diagram level satu	29
Gambar 3.5 Diagram level 2 proses 1.0	30
Gambar 3.6 Diagram level 2 proses 2.0	31
Gambar 3.7 Diagram level 2 proses 3.0	31
Gambar 3.8 Diagram level 2 proses 5.0	32
Gambar 3.9 Diagram level 2 proses 6.0	32
Gambar 3.10 Entity Relationship Diagram (ERD)	33
Gambar 3.11 Desain Halaman Utama	38
Gambar 3.12 Desain Tampilan Halaman Login	39
Gambar 3.13 Desain Tampilan Halaman Registrasi	39
Gambar 3.14 Desain Tampilan Halaman Kelola Daftar Produk	40
Gambar 3.15 Desain Tampilan Halaman Kelola Daftar Pelanggan	40
Gambar 3.16 Desain Tampilan Halaman Kelola Daftar Paket	41
Gambar 3.17 Desain Tampilan Halaman Kelola Daftar Transaksi	41
Gambar 4.1 Halaman Home	44
Gambar 4.2 Halaman Login	44
Gambar 4.3 Halaman Registrasi	45
Gambar 4.4 Halaman Daftar Produk	45
Gambar 4.5 Halaman Daftar Pelanggan	46
Gambar 4.6 Halaman Daftar Paket (UpSelling)	46
Gambar 4.7 Halaman Daftar Transaksi	47
Gambar 4.8 Halaman Utama Pelanggan	47
Gambar 4.9 Halaman Registrasi	48
Gambar 4.10 Halaman Login	48
Gambar 4.11 Halaman Transaksi	49
Gambar 4.12 Halaman Kritik dan Saran	49

Gambar 4.13 Halaman Forum	50
Gambar 4.14 Halaman Laporan Transaksi	50



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol dalam DFD	15
Tabel 2.2 Simbol-simbol dalam ERD	16
Tabel 3.1 Detail	34
Tabel 3.2 Forum	34
Tabel 3.3 Review	35
Tabel 3.4 Pelanggan	35
Tabel 3.5 User	36
Tabel 3.6 Produk	36
Tabel 3.7 Saran_kritik	37
Tabel 3.8 Transaksi	37
Tabel 3.9 Up-Selling	37
Tabel 4.1 Pengujian Blackbox	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	59
Formulir Perbaikan Komprehensif	59
Print Screen Pengiriman Skripsi	60
Surat Keterangan Lulus Komprehensif	61
SK Pembimbing	62
Lembar Acc Pengajuan Judul	63
Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	64