



**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
PADA PT TOKO GAYA BARU PALEMBANG**

SKRIPSI

Muhammad Denny Febrian

171410306

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2021



**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
PADA PT TOKO GAYA BARU PALEMBANG**

Muhammad Denny Febrian

171410306

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

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2021

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
PADA PT TOKO GAYA BARU PALEMBANG**

**MUHAMMAD DENNY FEBRIAN
171410306**

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

**Palembang, 18 Februari 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Merry Agustina, M.M., M.Kom.

11/4 2022

Universitas **Bina
Darma**
Fakultas Ilmu Komputer



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

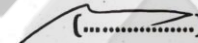
HALAMAN PERSETUJUAN

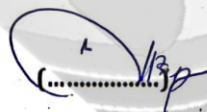
Skripsi Berjudul "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT TOKO GAYA BARU PALEMBANG" Oleh "Muhammad Denny Febrian", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 18 Februari 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Merry Agustina, M.M., M.Kom.
2. Anggota : Linda Atika, M.Kom
3. Anggota : Muhamad Ariandi, M.Kom



(.....)


(.....)


(.....)

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

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer


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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Denny Febrian

NIM : 171410306

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, Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



d Denny Febrian

171410306

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Dalam setiap pilihan yang kita buat pasti ada baik dan buruknya tapi jangan pernah menyesali pilihan yang sudah diambil karena pasti selalu ada hikmah yang terkandung didalamnya.

PERSEMBAHAN :

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala atas karunia dan Rahmat-Nya serta Junjungan Nabi Besar Muhammad Shallahu'alaihi wasallam atas perjuangan menegakkan Ajaran Islam.
2. Pembimbing Skripsi Ibu Merry Agustina, M.M., M.Kom., Terima kasih atas waktu dan bimbingan yang bermanfaat hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibunda tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, serta sebagai seorang motivator pembangkit semangat untuk tetap melakukan yang terbaik.
4. Ayahanda tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, serta sebagai seorang motivator pembangkit semangat untuk tetap melakukan yang terbaik.
5. Adik-adikku Rosa, Finna, Fenny yang telah memberikanku dukungan dan semangat tanpa henti untuk keberhasilanku.
6. Terima kasih kepada Rifky, Aji, Abdullah, Redho, sebagai sahabat terbaik saya yang selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan kelas malam Angkatan 2017 yang sangat luar biasa.

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT TOKO GAYA BARU PALEMBANG

Muhammad Denny Febrian

Abstrak

Perkembangan teknologi internet dan kemudahan akses dari berbagai peralatan komunikasi, memberikan pengaruh terhadap gaya konsumen untuk berbelanja secara efektif dan efisien. Peran perdagangan secara elektronik berbasis web dalam persaingan bisnis menuntut lebih kreatif dan inovatif untuk lebih memanjakan konsumen tetap setia. Dalam upaya pengelolaan hubungan yang baik dengan calon pelanggan maupun pelanggan, perusahaan menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan suatu pelayanan terhadap pelanggan yang bersifat personal, dengan bertujuan memberi pengalaman yang konsisten, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan, dan juga mendapatkan relasi yang baik dalam jangka waktu panjang. Dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) yang baik, perusahaan akan lebih mudah berinteraksi dengan calon pelanggan maupun pelanggan dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Pelanggan juga dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan mudah. Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Toko Gaya Baru Palembang merupakan sebuah informasi dengan menggunakan media elektronik. Dengan menggunakan sistem ini akan diharapkan pelanggan dapat mengetahui informasi produk terbaru yang dikeluarkan perusahaan dan sebagai saran promosi terbaik sehingga pelayanan kepada pelanggan akan semakin meningkat. Sistem ini juga dilengkapi dengan pemesanan produk yang bermaksud untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan produk dengan dibuat system ini perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan supaya terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Hasil dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi produk serta transaksi pemesanan kepada pelanggan secara cepat, praktik serta mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan dengan metode CRM (*Customer Relationship Management*) supaya dapat meningkatkan penjualan. Sedangkan dalam pembuatan sistem ini berbasis *web* dengan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai *database*.

Kata Kunci : *Sistem informasi, pelanggan, crm.*

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AT PT TOKO GAYA NEW PALEMBANG

Muhammad Denny Febrian

Abstract

The development of internet technology and the ease of access of various communication equipment, have an influence on consumer style to shop effectively and efficiently. The role of web-based electronic commerce in business competition demands more creative and innovative ways to pamper consumers to stay loyal. In an effort to manage good relationships with prospective customers and customers, the company uses Customer Relationship Management (CRM). CRM is a service to customers that is personal, with the aim of providing a consistent experience, so that it can provide customer satisfaction, and also get good relationships in the long term. By implementing good Customer Relationship Management (CRM), it will be easier for companies to interact with prospective customers and customers and provide information according to their needs. Customers can also get the information they need more quickly and easily. Customer relationship management information system at PT. Palembang New Style Store is an information using electronic media. By using this system, it is hoped that customers can find out the latest product information issued by the company and as the best promotional advice so that service to customers will increase. This system is also equipped with product ordering which intends to make it easier for customers to place orders for products. By making this system the company can find out customer needs and customer desires so that good relationships with customers are established. The results of this study are to provide product information and order transactions to customers quickly, practice and find out what customers need with the CRM (Customer Relationship Management) method in order to increase sales. While in making this web-based system with PHP and MYSQL programming languages as databases.

Keywords : *Information system, customer, crm.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini tepat pada sebelum waktunya. Dalam penulisan laporan skripsi ini, Penulis mengambil judul **“Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Toko Gaya Baru Palembang”**.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun merupakan bentuk perhatian dan manfaat bagi penulis. Jika selama penyusunan ini penulis melakukan kesalahan kepada siapapun, baik disengaja maupun tidak disengaja dengan rendah hati penulis meminta maaf.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan memberikan pengetahuan bagi kita semua. Terima kasih.

Palembang, Februari 2022

Muhammad Denny Febrian

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
Abstrak.....	v
Abstract.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.6.1 Metode Pengumpulan Data	3
1.6.2 Metode Pengembangan Sistem	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Sistem	7
2.1.2 Informasi.....	7
2.1.3 Sistem Informasi	7
2.1.4 Customer Relationship Management	7
2.1.5 PHP	11
2.1.6 MySQL (My Structure Query Language)	12

2.1.7 Unified Modelling Language (UML)	12
2.2 Penelitian Sebelumnya	17
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	20
3.1 Tahap Perencanaan.....	25
3.2 Tahap Analisis	26
3.2.1 Pengolahan Data	26
3.2.2 Kebutuhan Perangkat Keras	27
3.2.3 Kebutuhan Perangkat Lunak	27
3.3 Tahap Desain.....	27
3.3.1 Unified Modeling Language (UML).....	27
3.4 Perancangan Antar Muka.....	36
3.4.1 Antar Muka Program Aktor Pelanggan.....	36
3.4.2 Antar Muka Program Aktor Admin dan Pimpinan	40
3.5 Perancangan Database.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil	50
4.1.1 Antarmuka Bagi Admin.....	51
4.1.2 Antarmuka Bagi Pelanggan	61
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Pengujian.....	69
4.2.2 Pemanfaatan Hasil.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Fase CRM.....	9
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	20
Gambar 3. 2 Flowchart Sistem Berjalan.....	26
Gambar 3. 3 Flowchart Sistem Berjalan.....	28
Gambar 3. 4 <i>Activity Diagram</i> Admin.....	29
Gambar 3. 5 <i>Activity Diagram</i> Pimpinan.....	29
Gambar 3. 6 <i>Activity Diagram</i> Pelanggan	29
Gambar 3. 7 <i>Class Diagram</i>	30
Gambar 3. 8 <i>Sequence Diagram</i> Login.....	31
Gambar 3. 9 <i>Sequence Diagram</i> Pelangan	31
Gambar 3. 10 <i>Sequence Diagram</i> Kategori.....	32
Gambar 3. 11 <i>Sequence Diagram</i> Merk.....	32
Gambar 3. 12 <i>Sequence Diagram</i> Barang.....	33
Gambar 3. 13 <i>Sequence Diagram</i> Penjualan	33
Gambar 3. 14 <i>Sequence Diagram</i> Faq	33
Gambar 3. 15 <i>Sequence Diagram</i> Login	34
Gambar 3. 16 <i>Sequence Diagram</i> Laporan Penjualan.....	34
Gambar 3. 17 <i>Sequence Diagram</i> Registrasi.....	35
Gambar 3. 18 <i>Sequence Diagram</i> Login	35
Gambar 3. 19 <i>Sequence Diagram</i> Transaksi Pembelian Produk.....	36
Gambar 3. 20 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Faq	36
Gambar 3. 21 Tampilan <i>Halaman Home</i>	37
Gambar 3. 22 Tampilan <i>Halaman Registrasi</i>	37
Gambar 3. 23 Tampilan <i>Halaman Login</i>	38
Gambar 3. 24 Tampilan Halaman Akun Saya.....	38
Gambar 3. 25 Tampilan Halaman Kantong Belanja	39
Gambar 3. 26 Tampilan Halaman Transaksi Pembelian	39
Gambar 3. 27 Tampilan Halaman Detail Produk.....	40

Gambar 3. 28 Tampilan <i>Halaman Login</i>	40
Gambar 3. 29 Rancangan Halaman <i>Home</i>	41
Gambar 3. 30 Rancangan Halaman Kategori Produk.....	41
Gambar 3. 31 Rancangan Halaman Merk Produk.....	42
Gambar 3. 32 Rancangan Halaman Barang	42
Gambar 3. 33 Rancangan Halaman FAQ	43
Gambar 3. 34 Rancangan Halaman Pelanggan.....	43
Gambar 3. 35 Rancangan Halaman Transaksi.....	44
Gambar 3. 37 Rancangan Halaman Laporan Penjualan	45
Gambar 3. 38 Rancangan Halaman Pengelola Sistem	45
Gambar 4. 1 Halaman <i>Login</i>	51
Gambar 4. 2 Halaman <i>Dashboard</i>	52
Gambar 4. 3 Halaman Kota.....	52
Gambar 4. 4 Halaman Tambah Kota.....	52
Gambar 4. 5 Halaman Tombol Aksi.....	53
Gambar 4. 6 Halaman Kategori.....	53
Gambar 4. 7 Halaman Tambah Kategori.....	53
Gambar 4. 8 Halaman Tombol Aksi.....	54
Gambar 4. 9 Halaman Merk.....	54
Gambar 4. 10 Halaman Tambah Merk.....	54
Gambar 4. 11 Halaman Tombol Aksi.....	55
Gambar 4. 12 Halaman Produk.....	55
Gambar 4. 13 Halaman Tambah Produk.....	55
Gambar 4. 14 Halaman Tombol Aksi.....	56
Gambar 4. 15 Halaman FAQ.....	56
Gambar 4. 16 Halaman Tambah FAQ.....	56
Gambar 4. 17 Halaman Tombol Aksi.....	57
Gambar 4. 18 Halaman Pelanggan.....	57
Gambar 4. 19 Halaman Tombol Aksi.....	57
Gambar 4. 20 Halaman Order Pemesanan.....	58
Gambar 4. 21 Halaman Tombol Aksi.....	58

Gambar 4. 22 Halaman Rincian Pemesanan.....	58
Gambar 4. 23 Halaman Laporan Produk	59
Gambar 4. 24 Halaman Order Pemesanan.....	59
Gambar 4. 25 Halaman Order Pemesanan.....	60
Gambar 4. 26 Halaman User	60
Gambar 4. 27 Halaman Tambah User	60
Gambar 4. 28 Halaman Tombol Aksi.....	61
Gambar 4. 29 Halaman <i>Registrasi</i>	61
Gambar 4. 30 Halaman <i>Login</i>	62
Gambar 4. 31 Halaman Akun Saya	62
Gambar 4. 32 Halaman <i>Home</i>	63
Gambar 4. 33 Halaman Produk.....	63
Gambar 4. 34 Halaman FAQ.....	64
Gambar 4. 35 Halaman Cara Buat Akun.....	64
Gambar 4. 36 Halaman Cara Belanja Online	65
Gambar 4. 37 Halaman Cara Melihat Keranjang Belanja	65
Gambar 4. 38 Halaman Cara Lihat History Dan Konfirmasi Pembayaran	66
Gambar 4. 39 Halaman Kantong Belanja	66
Gambar 4. 40 Halaman Transaksi.....	67
Gambar 4. 41 Halaman Konfirmasi Bayar	67
Gambar 4. 42 Halaman Tentang Kami.....	68
Gambar 4. 43 Halaman Hubungi Kami	68
Gambar 4. 44 Fungsi Tidak Benar Atau Hilang	70
Gambar 4. 45 Fungsi Kesalahan Interface.....	70
Gambar 4. 46 Fungsi Kesalahan Dalam Struktur Data Atau Akses Database Eksternal	71
Gambar 4. 47 Halaman Pelanggan.....	77
Gambar 4. 48 Halaman Pelangganbagi Perusahaan.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Notasi <i>Use Case</i>	13
Tabel 2. 2 <i>Activity Diagram</i>	14
Tabel 2. 3 <i>Class Diagram</i>	15
Tabel 2. 4 <i>Sequence Diagram</i>	16
Tabel 2. 5 Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 3. 1 Tabel User.....	47
Tabel 3. 2 Tabel Pelanggan.....	47
Tabel 3. 3 Tabel Kategori.....	48
Tabel 3. 4 Tabel Merk	48
Tabel 3. 5 Tabel Barang	48
Tabel 3. 6 Tabel Penjualan.....	49
Tabel 3. 7 Tabel Penjualan Rinci	50
Tabel 3. 8 Tabel FAQ	50
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Sistem Aktor Admin Dan Pimpinan	71
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Sistem Aktor Pelanggan.....	74