



**IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN
(CRM) DALAM TRANSAKSI PENJUALAN SEMBAKO BERBASIS ANDROID**

SKRIPSI

DIKKI WAHYUDI

171420082

**PROGRAM STUDI TEHNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN
(CRM) DALAM TRANSAKSI PENJUALAN SEMBAKO BERBASIS ANDROID**

DIKKI WAHYUDI

171420082

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI TEHNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN


IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM TRANSAKSI PENJUALAN SEMBAKO BERBASIS ANDROID

DIKKI WAHYUDI

171420082

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika

Pembimbing



Hutrianto, M.M., M.Kom.

Palembang, 25 Maret 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN (CRM) DALAM TRANSAKSI PENJUALAN SEMBAKO BERBASIS ANDROID" Oleh "Dikki Wahyudi", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Hutrianto, M.M., M.Kom.**
2. Anggota : **Firamon Syakti, M.M., M.Kom.**
3. Anggota : **Siti Sauda, M.Kom**


(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dikki Wahyudi
NIM : 171420082

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari Tim Pembimbing;
3. Di dalam Skripsi 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 skripsi yang saya hasilkan 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, 5 Februari 2022
Yang membuat pernyataan,



DIKKI WAHYUDI
NIM: 171420082

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Al-Insyiroh: 6-8)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(An-Najm: 39)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan sebagai wujud kasih sayang, bakti dan terimakasihku kepada kedua orang tuaku yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang, do'a yang tulus, pengorbanan dan dukungan, serta adikku tercinta

ABSTRACT

UD Niar is a company engaged in selling basic necessities in the city of Baturaja. In the process of marketing process is still done manually face to face. therefore it is necessary to have a system to make it all effective and efficient. The system built for the frontend includes product information processing, purchases, promo notifications and complaint consultation, while the system for the backend includes purchasing transaction management, customer data, food information management, complaint data management and monthly sales reports. In developing the system, the author uses the RUP (Rational Unified Process) method as a system development method. The repair service system is made using two platforms for the frontend using Android, for the backend using PHP and the database using MySQL. From the system that is built, it can provide solutions for the computerized marketing process for groceries and the communication media between consumers and companies to be more effective and efficient.

Keywords: Android, CRM Implementation, Basic Food, RUP

ABSTRAKSI

UD Niar merupakan perusahaan yang bergerak penjualan sembako di kota Baturaja. Dalam proses proses pemasaran masih dilakukan secara manual bertatap muka. maka dari itu perlu adanya sebuah sistem untuk mengefektifkan dan mengefisienkan itu semua. Adapun sistem yang dibangun untuk frontend mencakup proses informasi produk, pembelian, notifikasi promo dan konsultasi keluhan, Sedangkan sistem untuk backend mencakup pengelolaan transaksi pembelian, data customer, pengelolaan info sembako, pengelolaan data keluhan dan laporan penjualan perbulan. Dalam pembangunan sistem penulis menggunakan metode RUP (Rational Unified Process) sebagai metode pengembangan sistem. Sistem layanan perbaikan yang dibuat menggunakan dua platform untuk frontend menggunakan android, untuk backend menggunakan PHP dan database menggunakan MySQL. Dari sistem yang dibangun dapat memberikan solusi untuk proses pemasaran sembaku yang terkomputerisasi dan media komunikasi antara konsumen dan perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Android, Implementasi CRM, Sembako, RUP

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-nya Sehingga Tugas Akhir Skripsi Dengan Judul "IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN (CRM) DALAM TRANSAKSI PENJUALAN SEMBAKO BERBASIS ANDROID" dapat diselesaikan dengan baik. Dengan selesainya laporan Kuliah Kerja Praktek ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah mencurahkan berkat, kasih karunia, anugrah dan pengetahuan-nya kepada penulis.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
4. Alex Wijaya, S.Kom., M.I.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang.
5. Hutrianto, M.M.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan penulisan laporan ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang
7. Orang tua, dan adik penulis yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi selama melakukan studi.
8. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan dan dukungan serta kerja sama yang baik sehingga Tugas Akhir ini dapat di selesaikan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu,

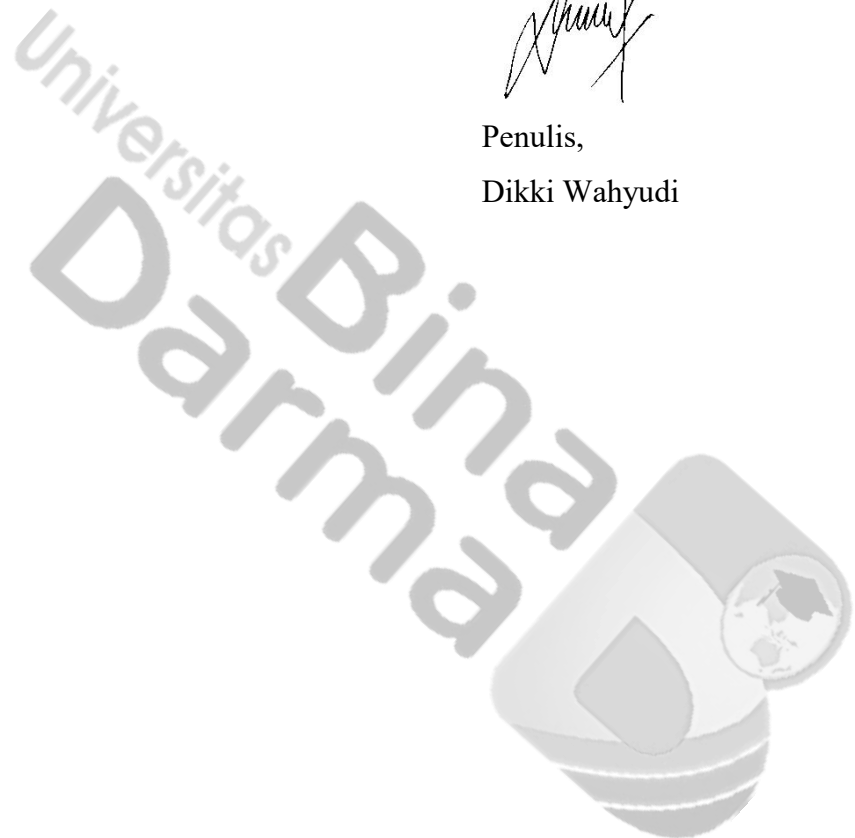
segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 5 Februari 2022



Penulis,

Dikki Wahyudi



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Lokasi dan waktu penelitian.....	4
1.5.2 Alat dan Bahan.....	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.4 Metode Pengembangan Sistem.....	5

1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Sembako.....	9
2.1.2 Android.....	10
2.1.3 Android Studio.....	10
2.1.4 Customer Relationship Management (CRM).....	12
2.1.5 Fase-Fase CRM.....	13
2.1.6 Komponen CRM.....	14
2.2 UML (<i>Unified Modeling Language</i>).....	15
2.2.1 Class Diagram.....	18
2.2.2 Use Case Diagram.....	19
2.2.3 Activity Diagram.....	20
2.2.4 Sequence Diagram.....	22
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	23
3.1 <i>Inception</i> (Permulaan).....	23
3.1.1 Ruang Lingkup Aplikasi.....	23
3.1.2 Analisis Kebutuhan <i>User</i>	24
3.1.3 Analisis Kebutuhan Fungsional.....	25
3.1.4 Analisis Kebutuhan Nonfungsional.....	25
3.1.5 Pemodelan Diagram UML.....	26
3.2 Desain / Perancangan.....	27
3.2.1 Sistem yang diusulkan.....	28
3.2.2 Rancangan Proses.....	28
3.2.3 Desain Tampilan.....	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44

4.1 <i>Contraction</i> (Konstruksi).....	44
4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Pengujian Black Box Testing.....	55
4.2.2 Hasil Pengujian.....	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Diagram UML</i>	17
Gambar 3.1 <i>Use Case Diagram</i>	27
Gambar 3.2 <i>Activity Diagram Admin</i>	28
Gambar 3.3 <i>Activity Diagram Customer</i>	29
Gambar 3.4 <i>Menu Login ADMIN</i>	35
Gambar 3.5 <i>Menu Utama</i>	35
Gambar 3.6 <i>Daftar Jenis Sembako</i>	36
Gambar 3.7 <i>Form Data Jenis Sembako</i>	36
Gambar 3.8 <i>Menu Daftar Produk Sembako</i>	37
Gambar 3.9 <i>Form Input Produk Sembako</i>	37
Gambar 3.10 <i>Daftar Rekening Bank</i>	38
Gambar 3.11 <i>Form Input Rekening Bank</i>	38
Gambar 3.12 <i>Daftar Kecamatan</i>	39
Gambar 3.13 <i>Design Menu Halaman Login</i>	39
Gambar 3.14 <i>Design Menu Registrasi Customer</i>	40
Gambar 3.15 <i>Design Menu Halaman Home Customer</i>	40
Gambar 3.16 <i>Design Detail Produk</i>	41
Gambar 3.17 <i>Design Menu Halaman Chat</i>	41
Gambar 3.18 <i>Design Menu Halaman Histori Transaksi</i>	42
Gambar 3.19 <i>Design Menu Halaman Inbox</i>	42
Gambar 3.20 <i>Design Keranjang Belanja</i>	43
Gambar 4.1 <i>Tampilan Halaman Login Admin</i>	44
Gambar 4.2 <i>Tampilan Home Halaman Admin</i>	45

Gambar 4.3 Tampilan Jenis Sembako.....	45
Gambar 4.4 Tampilan Form Input Data Jenis Sembako.....	46
Gambar 4.5 Tampilan Daftar Produk Sembako.....	46
Gambar 4.6 Tampilan Form Input Produk Sembako.....	47
Gambar 4.7 Tampilan Daftar Bank.....	47
Gambar 4.8 Tampilan Form Input Data Bank.....	48
Gambar 4.9 Tampilan Daftar Kecamatan.....	48
Gambar 4.10 Tampilan Form Input Kecamatan.....	49
Gambar 4.11 Tampilan Notifikasi Customer.....	49
Gambar 4.12 Tampilan Chatting.....	50
Gambar 4.13 Tampilan Info Pemesanan.....	50
Gambar 4.14 Tampilan Info Penjualan.....	51
Gambar 4.15 Tampilan Awal.....	51
Gambar 4.16 Halaman Registrasi.....	52
Gambar 4.17 Halaman Beranda.....	52
Gambar 4.18 Halaman Pemesanan Produk Pilihan.....	53
Gambar 4.19 Halaman Request Jasa Service.....	53
Gambar 4.20 Tampilan Order Pesanan.....	54
Gambar 4.21 Halaman Inbox.....	54
Gambar 4.22 Halaman Chat.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Class Diagram</i>	18
Tabel 2.2 <i>Use Case Diagram</i>	19
Tabel 2.3 <i>Activity Diagram</i>	21
Tabel 2.4 Sequence Diagram.....	22
Tabel 3.1 Desain Tabel <i>user</i>	30
Tabel 3.2 Desain Tabel Jenis Produk.....	30
Tabel 3.3 Desain Tabel Produk.....	30
Tabel 3.4 Desain Tabel Bank.....	31
Tabel 3.5 Desain Tabel Customer.....	31
Tabel 3.6 Desain Tabel Pemesanan.....	32
Tabel 3.7 Desain Tabel Keranjang.....	32
Tabel 3.8 Desain Tabel Pembayaran.....	32
Tabel 3.9 Desain Tabel Chat.....	33
Tabel 3.10 Desain Tabel Chat Detail.....	33
Tabel 3.11 Desain Tabel Kecamatan.....	34
Tabel 3.12 Desain Tabel Kelurahan.....	34
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Halaman <i>Login</i>	57
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Halaman Dashboard.....	57
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Halaman jenis sembako.....	57
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Halaman <i>Form</i> Jenis Sembako.....	58
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Halaman Produk Sembako.....	58
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Halaman Form Produk Sembako.....	59
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Halaman Bank.....	59

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Halaman Form bank.....	60
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Menu Penyelesaian Jasa Service.....	60
Tabel 4.10 Hasil Form Kecamatan.....	61



LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Lulus
2. Formulir Perbaikan Kompre
3. Formulir Pengajuan Judul
4. Sk Pembimbing
5. Lembar Konsultasi
6. Turnitin
7. Check list Penulisan

