



**SISTEM INFORMASI PENJUALAN GAZEBO DAN RUMAH KAYU  
BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE CRM (*Customer  
Relationship Management*)**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD ZAKI NURDIANTO**

**181410101**

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



**SISTEM INFORMASI PENJUALAN GAZEBO DAN RUMAH KAYU  
BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE CRM (*Customer  
Relationship Management*)**

**MUHAMMAD ZAKI NURDIANTO  
181410101**

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

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Sistem Informasi Penjuala Gazebo dan Rumah Kayu  
Berbasis Website Menggunakan Metode CRM (Costumer  
Relationship Management)**

**MUHAMMAD ZAKI NURDIANTO  
181410101**

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

**Palembang, 07 Oktober 2022  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

Pembimbing



**Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.**

  
  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dr. Tata Sutabri, SKom, MMSI, MKM**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Sistem Informasi Penjuala Gazebo dan Rumah Kayu Berbasis Website Menggunakan Metode CRM (Costumer Relationship Management)" Oleh "Muhammad Zaki Nurdianto", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 07 Oktober 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Novri Hadinata, M.Kom.

(.....)

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

Universitas Bina Darma  


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

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Zaki Nurdianto

NIM : 181410101

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan lain
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan Plagiarisme checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan bersungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang- undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, November 2022

Yang membuat pernyataan



**Muhammad Zaki Nurdianto**

**181410101**

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## **Motto :**

- Jangan pernah menunggu waktu besok untuk menyelesaikan sesuatu karena waktu tidak akan menunggumu.
- Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah pendedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa orang-orang di sekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya. akan dari itu, bersabarlah! Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan.
- Sungguh bersama kesukaran dan keringanan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain). Dan kepada Tuhan, berharaplah. (Q.S Al Insyirah : 6-8)

## **Persembahan :**

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

- Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepada-Nyalah kami menyembah dan kepada-Nyalah kami memohon pertolongan.
- Mama dan Papaku, yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa kubalas dengan apa pun.
- Setiap pancaran semangat dalam penulisan ini merupakan dorongan dan dukungan dari keluarga dan sahabat-sahabatku tercinta.
- Setiap makna pokok bahasan pada bab-bab dalam skripsi ini merupakan hampasan kritik dan saran dari teman-teman seperjuangan.

# ABSTRAK

Sistem informasi penjualan merupakan sebuah informasi dengan menggunakan media elektronik. Dengan menggunakan sistem ini akan diharapkan pelanggan dapat mengetahui informasi produk terbaru yang dikeluarkan perusahaan dan sebagai sarana 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 dibuatnya sistem ini, perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan supaya terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Untuk itu dibutuhkan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) supaya dalam pembuatan sistem informasi penjualan berbasis web dapat membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi serta memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi produk serta transaksi pemesanan kepada pelanggan secara cepat, praktis serta mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) supaya dapat meningkatkan penjualan gazebo dan rumah kayu pada toko yang ada di kota Palembang. Sedangkan dalam pembuatan sistem ini berbasis *web* dengan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai *database*.

**Kata Kunci** : Sistem informasi, penjualan, crm

# **ABSTRACT**

*Sales information system 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 tool 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. With the creation of this system, companies can find out customer needs and customer desires so that good relationships with customers are established. For this reason, a CRM (Customer Relationship Management) system is needed so that in making a web-based sales information system it can assist customers in obtaining information and provide comfort and convenience for customers. The purpose of this study is to provide product information and order transactions to customers quickly, practically and find out what customers need using the CRM (Customer Relationship Management) method in order to increase sales of gazebos and wooden houses at stores in the city of Palembang. While in making this web-based system with the programming language PHP and MYSQL as the database.*

**Keywords:** *Information system, sales, crm*



# KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil“alamin. Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan kekuatan yang diberikan oleh NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini “**SISTEM INFORMASI PENJUALAN GAZEBO DAN RUMAH KAYU BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE CRM (*Customer Relationship Management*)**.” Oleh **MUHAMMAD ZAKI NURDIANTO**” dengan lancar. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer tingkat strata satu (S1) pada program studi Sistem Informasi (SI), Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang. Pada penulisan tugas akhir ini tidaklah mudah bagi penulis untuk menyelesaikan tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Sehingga ucapan terima kasih ini disampaikan kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.Si., M.K.M Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Evi Yulianingsih, M.M., K.Kom. Selaku Pembimbing yang sangat baik telah membimbing, mengarahkan, serta memberi kesempatan dan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
5. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materi yang tak ternilai harganya.
6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.

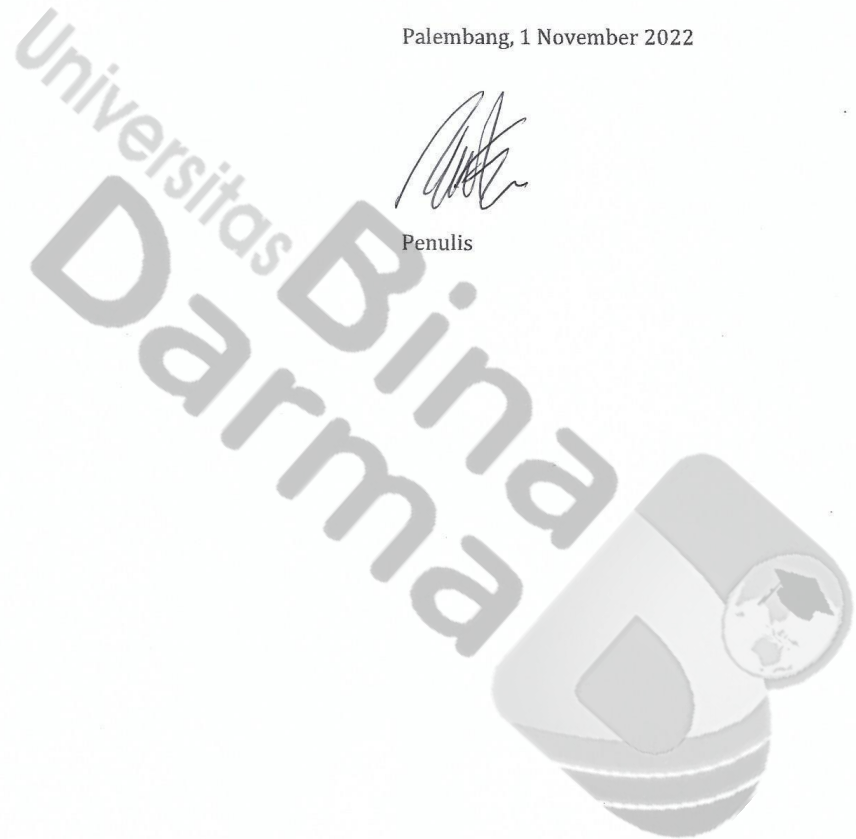
7. Kepada Dosen Penguji Ibu Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom, dan Bapak Novri Hadinata, M.Kom

8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2018

Palembang, 1 November 2022



Penulis



# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	2
1.3    Batasan Masalah .....	3
1.4    Tujuan Penelitian .....	3
1.5    Manfaat Penelitian.....	3
1.6    Metodologi Penelitian.....	4
1.6.1    Metode Pengumpulan Data .....	4
1.6.2    Metode Pengembangan Sistem .....	4
1.7    Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>

2.1	Landasan Teori .....	7
2.1.1	<i>Customer Relationship Management</i> .....	7
2.1.2	Sistem .....	11
2.1.3	Informasi .....	11
2.1.4	Sistem Informasi .....	11
2.1.5	Website .....	11
2.1.6	PHP .....	11
2.1.7	MySQL ( <i>My Structure Query Language</i> ) .....	12
2.1.8	<i>Unified Modelling Language</i> (UML) .....	12
2.2	Penelitian Sebelumnya .....	17
<b>BAB III .....</b>		<b>20</b>
<b>ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>		<b>20</b>
3.1	Tahap Perencanaan .....	20
3.2	Tahap Analisis .....	21
3.2.1	Pengolahan Data .....	22
3.2.2	Kebutuhan Perangkat Keras .....	22
3.2.3	Kebutuhan Perangkat Lunak .....	22
3.3	Tahap Desain .....	23
3.3.1	<i>Unified Modeling Language</i> (UML) .....	23
3.4	Perancangan Antar Muka .....	31
3.4.1	Antar Muka Program Aktor Pelanggan .....	32
3.4.2	Antar Muka Program Aktor Admin dan Pimpinan .....	36
3.5	Perancangan Database .....	41
<b>BAB IV .....</b>		<b>46</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Hasil .....	46
4.1.1	Antarmuka Bagi Admin .....	46
4.1.2	Antarmuka Bagi Pelanggan .....	55

4.2	Pembahasan.....	60
4.2.1	Pemanfaatan Hasil CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ) .....	60
<b>BAB V</b>	.....	<b>64</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>64</b>
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>67</b>



# DAFTAR GAMBAR

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

<b>Gambar 3. 31</b> Rancangan Halaman Produk .....	38
<b>Gambar 3. 32</b> Rancangan Halaman FAQ.....	38
<b>Gambar 3. 33</b> Rancangan Halaman Pelanggan.....	39
<b>Gambar 3. 34</b> Rancangan Halaman Transaksi.....	39
<b>Gambar 3. 35</b> Rancangan Halaman Laporan Produk.....	40
<b>Gambar 3. 36</b> Rancangan Halaman Laporan Penjualan.....	40
<b>Gambar 3. 37</b> Rancangan Halaman Pengelola Sistem.....	41
<b>Gambar 4. 1</b> Rancangan Halaman Laporan Penjualan.....	46
<b>Gambar 4. 2</b> Halaman Dashboard .....	47
<b>Gambar 4. 3</b> Halaman Toko.....	47
<b>Gambar 4. 4</b> Halaman Tambah Toko.....	48
<b>Gambar 4. 5</b> Halaman Kategori.....	48
<b>Gambar 4. 6</b> Halaman Tambah Kategori.....	48
<b>Gambar 4. 7</b> Halaman Tombol Aksi.....	49
<b>Gambar 4. 8</b> Halaman Produk.....	49
<b>Gambar 4. 9</b> Halaman Tambah Produk.....	50
<b>Gambar 4. 10</b> Halaman Tombol Aksi.....	50
<b>Gambar 4. 11</b> Halaman FAQ.....	50
<b>Gambar 4. 12</b> Halaman Tambah FAQ.....	51
<b>Gambar 4. 13</b> <i>Sequence Diagram</i> Laporan Penjualan .....	51
<b>Gambar 4. 14</b> Halaman Pelanggan.....	51
<b>Gambar 4. 15</b> Halaman Tombol Aksi.....	52
<b>Gambar 4. 16</b> Halaman Order Pemesanan .....	52
<b>Gambar 4. 17</b> Halaman Tombol Aksi.....	52
<b>Gambar 4. 18</b> Halaman Rincian Pemesanan.....	53
<b>Gambar 4. 19</b> Halaman Laporan Produk.....	53
<b>Gambar 4. 20</b> Halaman Order Pemesanan .....	54
<b>Gambar 4. 21</b> Halaman Cetak Laporan Penjualan .....	54
<b>Gambar 4. 22</b> Halaman User.....	54
<b>Gambar 4. 23</b> Halaman Tambah User .....	55
<b>Gambar 4. 24</b> Halaman Tombol Aksi.....	55
<b>Gambar 4. 25</b> Halaman Tambah User .....	56
<b>Gambar 4. 26</b> Halaman Tambah Login.....	56
<b>Gambar 4. 27</b> Halaman Akun Saya .....	57

<b>Gambar 4. 28</b> Halaman <i>Home</i> .....	57
<b>Gambar 4. 29</b> Halaman Produk.....	58
<b>Gambar 4. 30</b> Halaman FAQ .....	59
<b>Gambar 4. 31</b> Halaman Pesanan.....	59
<b>Gambar 4. 32</b> Halaman Transaksi.....	60
<b>Gambar 4. 33</b> Halaman Informasi Produk.....	61
<b>Gambar 4. 34</b> Halaman Hubungi Kami.....	61
<b>Gambar 4. 35</b> Halaman pesan WA.....	61
<b>Gambar 4. 36</b> Halaman FAQ .....	62
<b>Gambar 4. 37</b> Halaman <i>Broadcast Email</i> .....	62





# DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Notasi <i>Use Case</i> .....	13
<b>Tabel 2. 2</b> <i>Activity Diagram</i> .....	14
<b>Tabel 2. 3</b> <i>Class Diagram</i> .....	15
<b>Tabel 2. 4</b> <i>Sequence Diagram</i> .....	16
<b>Tabel 2. 5</b> Penelitian Sebelumnya .....	17
<b>Tabel 3. 1</b> Tabel User .....	41
<b>Tabel 3. 2</b> Tabel Pelanggan .....	42
<b>Tabel 3. 3</b> Tabel Kategori.....	42
<b>Tabel 3. 4</b> Tabel Produk .....	43
<b>Tabel 3. 5</b> Tabel Penjualan.....	43
<b>Tabel 3. 6</b> Tabel Penjualan Rinci .....	44
<b>Tabel 3. 7</b> Tabel FAQ.....	44