

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI TOKO KOPI CAP  
KUCING BERBASIS *WEB MOBILE***



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

**FEBRIANSYAH**

**181410225**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2022**

**PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI TOKO KOPI CAP  
KUCING BERBASIS *WEB MOBILE***



**FEBRIANSYAH**

**181410225**

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

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI TOKO KOPI  
CAP KUCING BERBASIS WEB MOBILE**

**FEBRIANSYAH  
181410225**

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

**Palembang, 15 September 2022  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Rahayu Amalia, M.Kom**



**Fakultas Ilmu Komputer**

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom, MMSI, MKM**

## HALAMAN PERSETUJUAN

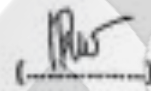
Skripsi Berjudul "PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI TOKO KOPI CAP KUCING BERBASIS WEB MOBILE" Oleh "Febriansyah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 15 September 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Rahayu Amalia, M.Kom
2. Anggota : Fatmasari, M.M., M.Kom
3. Anggota : Tri Oktarina, M.Kom

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

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

Universita:   
Fakultas Ilmu Komputer 

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

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febriansyah

NIM : 181410225

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, 12 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



FEBRIANSYAH

NIM : 181410225

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

1. Sukses tidak datang dari apa yang diberikan oleh orang lain, Melainkan datang dari keyakinan dan kerja keras diri kita sendiri
2. Usaha Keras itu tak akan mengkhianati Hasil
3. Semua impian kita dapat menjadi nyata, jika kita memiliki keberanian untuk mengujarnya

### PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH yang maha kuasa, berkat dan rahamat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengelola data penjualan kopi lokal kota Palembang secara online dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pada Toko kopi cap kucing menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database Mysql. Hasil implementasi penerapan metode Customer Relationship Management pada toko kopi cap kucing memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi produk terbaru, melakukan pemesanan produk secara cepat. Pada perancangan sistem aplikasi ini, terdapat 3 aktor yaitu : admin, customer dan pengunjung. Penelitian ini menghasilkan aplikasi bagi toko kopi cap kucing maka akan membantu menyelesaikan kendala dan hambatan yang ditemukan dalam proses pelayanan secara manual, seperti keterbatasan pelayanan karyawan. Sistem pengisian data dan proses transaksi tidak lagi dilakukan secara manual dan dapat sedikit terhindar dari kesalahan karyawan. Penyediaan sarana bagi pelanggan untuk melakukan akses 24 jam baik itu untuk bertransaksi maupun memperoleh informasi sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi customer.

**Kata Kunci** – E-commerce, PHP, MySQL, CRM

## **ABSTRACT**

*This study aims to manage data on local coffee sales in Palembang city online and improve service to customers at the Cap cat coffee shop using the Customer Relationship Management (CRM) method. The research method used in this study is a qualitative method. The application is built using the PHP programming language and MySQL database. The results of the implementation of the Customer Relationship Management method at the Cap Kucing coffee shop make it easy for customers to get the latest product information, make product orders quickly. In designing this application system, there are 3 actors, namely: admin, customer and visitor. This study resulted in an application for a Cap cat coffee shop that would help resolve the constraints and obstacles found in the manual service process, such as the limitations of employee service. The data entry system and transaction processing are no longer done manually and can avoid employee mistakes. Providing facilities for customers to access 24 hours both for transactions and obtaining information so as to provide convenience and comfort for customers.*

**Keywords :** *E-commerce, PHP, MySQL, CRM*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Rahayu, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Fatmasari, M.M., M.Kom dan Tri Oktarina., M.Kom sebagai penguji.
6. 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 materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2018.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN 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>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	2
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	2
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	2
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>5</b>
2.1. Gambaran Umum Kopi Cap Kucing .....	5
2.1.1. visi misi .....	5
2.1.2. struktur organisasi.....	6
2.2. Landasan teori .....	7
2.2.1. aplikasi.....	7
2.2.2. pegawai.....	7
2.2.2. Sistem Informasi .....	8
2.2.3. CRM.....	8
2.3. UML .....	10
2.4. ERD.....	18
<b>BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN</b>	
3.1. Planning.....	21
3.1.1. Estimation (Estimasi) .....	21
3.1.2. Risk Analysis (Analisa Resiko) .....	21
3.1.3. Scheduling (Penjadwalan).....	22
3.1.4. Monitoring (Monitor) .....	28
3.2. Perancangan (Design).....	29

3.2.1. Perancangan Sistem .....	29
3.2.1. Rancangan Interface.....	32

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil .....	35
4.2. Pembahasan .....	43

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.2 Use Case Diagram Kopi Cap Kucing.....	23
Gambar 3.3 Activity Diagram Owner .....	24
Gambar 3.4 Activity Diagram Customer .....	25
Gambar 3.5 Activity Diagram Admin.....	25
Gambar 3.6 Class Diagram.....	29
Gambar 3.7 Rancangan Login .....	30
Gambar 3.8 Rancangan Register.....	30
Gambar 3.9 Rancangan Home.....	31
Gambar 3.10 Rancangan Pemilihan Fitur Chat .....	31
Gambar 3.11 Rancangan Fitur Chat Live .....	31
Gambar 3.12 Rancangan Pemesanan.....	31
Gambar 3.13 Rancangan Pembayaran.....	31
Gambar 4.1 Halaman Login Pelanggan.....	36
Gambar 4.2 Halaman Utama Kopi Cap Kucing.....	36
Gambar 4.3 Halaman Kategori .....	36
Gambar 4.4 Produk Pilihan .....	36
Gambar 4.5 Halaman Keranjang Belanja.....	37
Gambar 4.6 Halaman Informasi Pengiriman .....	37
Gambar 4.7 Halaman Live Chat.....	37
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Login .....	37
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Utama Admin.....	38
Gambar 4.10 Tampilan halaman menu pesanan admin .....	39
Gambar 4.11 Halaman pre order admin.....	39
Gambar 4.12 Halaman admin pesan masuk .....	40
Gambar 4.13 Halaman laporan penjualan .....	41
Gambar 4.14 Halaman Transkasi pengguna.....	41
Gambar 4.15 Halaman Daftar Produk.....	42
Gambar 4.16 Halamn Kategori Produk .....	42
Gambar 4.17 Halaman voucher promo .....	43
Gambar 4.18 Halaman Testimoni .....	44
Gambar 4.19 Halaman Pengaturan Admin.....	45
Gambar 4.20 Halaman Output Laporan Penjualan.....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Produk.....	18
Tabel 1.2 Tabel Penawaran Produk.....	18
Tabel 2.1 Simbol Use case diagram .....	20
Tabel 2.2 Simbol Activity diagram.....	21
Tabel 2.3 Simbol Class Diagram .....	22

