



***IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) BERBASIS WEB RESPONSIVE PADA PANDAWA VAPE
STORE***

SKRIPSI

**ILHAM AKBAR ALAMRATU
151410355**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



***IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) BERBASIS WEB RESPONSIVE PADA PANDAWA VAPE
STORE***

**ILHAM AKBAR ALAMRATU
151410355**

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

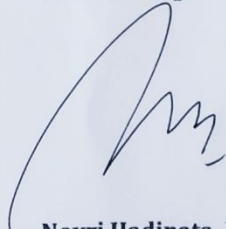
***IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) BERBASIS WEB RESPONSIVE PADA PANDAWA VAPE
STORE***

**ILHAM AKBAR ALAMRATU
151410355**

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

**Palembang, 26 Agustus 2019
Program Studi Sistem Infomasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,**

Pembimbing



Novri Hadinata, M.Kom

Universitas **Bina
Darma**
Fakultas Ilmu Komputer



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB RESPONSIVE PADA PANDAWA VAPE STORE**" Oleh "Ilham Akbar Alamratu", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 15 Januari 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : Novri Hadinata, M.Kom


(.....)


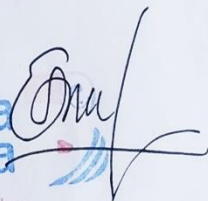
2. Anggota : Alex Wijaya, S.kom., M.I.T


(.....)

3. Anggota : Kurniawan, M.M., M.Kom


(.....)

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


Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilham Akbar Alamratu

NIM : 151410355

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, Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



Ilham Akbar Alamratu
NIM : 151410355

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Dak pacak ngiloki njage jadinya “Jika tidak bisa memperbaiki cukup dengan menjaganya”

-Pribahasa Kab.Muara Enim-

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Dosen pembimbing Novri Hadinata, M.Kom
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Pandawa *Vape Store* merupakan usaha bisnis dibidang *coffee*, penjualan *vapor*, *liquid* dan asesoris *vapor* lainnya yaitu rokok elektrik, tetapi usaha bisnis tersebut lebih banyak berfokus menggandalkan penjualan *vapor* dan asesoris *vapor* lainnya. Usaha bisnis sadar adanya persaingan yang setiap tahunnya semakin meningkat, oleh karena itu dituntut untuk mempunyai strategi menarik minat atau perhatian kepada pelanggan. Penggunaan teknologi informasi dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* pada sebuah usaha bisnis sangatlah penting dan berguna di era perkembangan di jaman moderen, menghubungkan *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *web responsive* salah satu teknik meningkatkan strategi dan loyalitas kepada pelanggan. Implementasi ini bertujuan untuk membangun *web* yang *responsive* dan meningkatkan strategi pemasaran serta penjualan, dalam artian *responsive web design* memberikan sebuah teknik berguna untuk membuat *layout web* yang menyesuaikan diri dengan tampilan *device* baik ukuran maupun *orientasinya*. Di jaman modern ini perkembangan *gadget* yang pesat, konsumen banyak lebih memilih *browsing* di *internet* menggunakan *smartphone*. Maka dari itu *design web* saat ini di tuntut untuk mendukung berbagai jenis tampilan *layout*, mulai dari *mode dekstop*, *tablet*, dan *smartphone* agar *design web* tersebut dapat dilihat dengan bagus dan lebih menarik di berbagai jenis *device* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai basis data, rancangan sistem ini juga menggunakan metode *FAST (Framework for the Application of System Thinking)*.

Kata Kunci : *CRM (Customer Relationship Management), Vape, Web Responsive, FAST (Framework for the Application of System Thinking)*

ABSTRACT

Pandawa Vape Store is a business venture in the field of coffee, vapor sales, liquid and other vapor accessories, namely e-cigarettes, but the business focuses more on relying on vapor sales and other vapor accessories. Business enterprises are aware of competition that is increasing every year, therefore it is required to have an attractive strategy or attention to customers. The use of information technology by implementing Customer Relationship Management (CRM) in a business is very important and useful in the development of modern times, connecting Customer Relationship Management (CRM) with responsive web, one of the techniques to improve strategy and loyalty to customers. This implementation aims to build a web that is responsive and improves marketing and sales strategies, in the sense that responsive web design provides a useful technique for creating web layouts that adjust to the display of devices both in size and orientation. In the modern era, the rapid development of gadgets, many consumers prefer to browse the internet using a smartphone. Therefore web design is currently demanded to support various types of display layouts, ranging from desktop, tablet and smartphone modes so that the web design can be seen well and more interesting on various types of devices using PHP programming language and MySQL as database , this system design also uses the FAST (Framework for the Application of System Thinking) method.

Keywords : CRM (Customer Relationship Management), Vape, Web Responsive, FAST (Framework for the Application of System Thinking)

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 keterbatasannya 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. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Novri Hadinata, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Alex Wijaya, S.kom., M.I.T dan Bapak Kurniawan, M.M., 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 2015.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I 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	3
1.5.1. Waktu dan Tempat	3
1.5.2. Alat dan Bahan	4
1.5.3. Metode Penelitian	5
1.5.4. Metode Pengembangan Sistem	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Umum	7
2.1.1. Sejarah Singkat	7

2.1.2. Visi dan Misi	7
2.3.3. Struktur Organisasi	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
2.2.2. <i>Komponen Customer Relationship Management (CRM)</i> ..	10
2.2.3. <i>Fase Customer Relationship Management (CRM)</i>	11
2.5.4. <i>Web Responsive</i>	12
2.2.5. <i>PHP</i>	12
2.2.6. <i>MySQL</i>	14
2.2.7. <i>XAMPP</i>	15
2.2.8. <i>Metode FAST (Framework for the Application of System Thinking)</i>	15
2.2.9. <i>UML (Unified Modeling Language)</i>	16

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

3.1. <i>Scope Definition</i>	20
3.1.1. <i>Nama Penelitian</i>	20
3.1.2. <i>Ruang Lingkup</i>	20
3.2. <i>Problem Analysis</i>	15
3.3. <i>Requirement Analysis</i>	16
2.3.1. <i>Aktor</i>	21
2.3.2. <i>Analisa Kebutuhan Pengguna</i>	22
2.3.3. <i>Analisa Kebutuhan Fungsional</i>	22
2.3.4. <i>Anlisa Kebuhan Non-Fungsional</i>	22
3.4. <i>Logical Design</i>	23
3.4.1. <i>Use Case Diagram</i>	23
3.4.2. <i>Activity Diagram</i>	24
3.4.3. <i>Perancangan Struktur Database</i>	25
3.5. <i>Physical Design</i>	33
3.5.1. <i>Desain Interface User</i>	33
3.5.1. <i>Desain Interface Admin</i>	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	51
4.2. Pembahasan	53
4.2.1. <i>Fase Customer Relationship Management (CRM)</i>	53
4.2.2. <i>Implementasi Interface User</i>	54
4.2.3. <i>Implementasi Interface Admin</i>	62
4.3. Rencana Pengujian Sistem.....	72
4.3.1. <i>Black Box Testing</i>	72

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	----

LAMPIRAN	84
-----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Toko	8
Gambar 2.2 komponen <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
Gambar 3.1 <i>Use Case</i>	23
Gambar 3.2 <i>Activity Diagram User</i>	24
Gambar 3.3 <i>Activity Diagram Admin</i>	25
Gambar 3.4 Halaman Home	33
Gambar 3.5 Halaman Tentang Perusahaan	33
Gambar 3.6 Halaman Blog	34
Gambar 3.7 Halaman Komentar Artikel Blog	34
Gambar 3.8 Halaman Detail Produk	35
Gambar 3.9 Halaman Keranjang Belanja	35
Gambar 3.10 Halaman Register	36
Gambar 3.11 Halaman Login	36
Gambar 3.12 Halaman Detail Pembayaran	37
Gambar 3.13 Halaman Pesanan Belanja	37
Gambar 3.14 Halaman Konfirmasi Bayar	38
Gambar 3.15 Halaman Profil User	38
Gambar 3.16 Halaman Ubah Kata Sandi	39
Gambar 3.17 Halaman Alamat User	39
Gambar 3.18 Halaman Lupa Kata Sandi	40
Gambar 3.19 Login admin	40
Gambar 3.20 Menu Utama Admin	41
Gambar 3.21 Transaksi Pending	41
Gambar 3.22 Transaksi Sukses	42
Gambar 3.23 Transaksi Batal	42
Gambar 3.24 Konfirmasi Bayar Admin	43
Gambar 3.25 Kategori admin	43

Gambar 3.26 Sub Kategori Admin	44
Gambar 3.27 Produk Admin	44
Gambar 3.28 Banner Slider	45
Gambar 3.29 Kupon Admin	45
Gambar 3.30 User Admin	46
Gambar 3.31 User Pelanggan	46
Gambar 3.32 API Raja Ongkir	47
Gambar 3.33 Rekening Bank	47
Gambar 3.34 List Halaman	48
Gambar 3.35 Artikel Blog Admin	48
Gambar 3.36 Komentar Blog Admin	49
Gambar 3.37 Ubah Password Admin	49
Gambar 3.38 Profil Admin	50
Gambar 3.39 Pesan Kritik&Saran Admin	50
Gambar 4.1 Halaman Home User	54
Gambar 4.2 Halaman Tentang Kami User	55
Gambar 4.3 Halaman Blog	55
Gambar 4.4 Menu komentar Blog	56
Gambar 4.5 Halaman Detail Produk	56
Gambar 4.6 Keranjang Belanja User	57
Gambar 4.7 Halaman Register User	57
Gambar 4.8 Halaman Login User	58
Gambar 4.9 Halaman Setelah Cekout	58
Gambar 4.10 Halaman Pesanan	59
Gambar 4.11 Konfirmasi Bayar User	59
Gambar 4.12 Halaman Profil User	60
Gambar 4.13 Ubah Password User	60
Gambar 4.14 Alamat User	61
Gambar 4.15 Halaman Lupa Password User	61
Gambar 4.16 Halaman Dashboard Admin	62

Gambar 4.17 Halaman Transaksi Pending Admin	62
Gambar 4.18 Halaman Transaksi Sukses Admin	63
Gambar 4.19 Halaman Transaksi Batal Admin	63
Gambar 4.20 Halaman Konfirmasi Pembayaran Admin	64
Gambar 4.21 Halaman Kategori Admin	64
Gambar 4.22 Halaman Sub Kategori Admin	65
Gambar 4.23 Halaman Produk Admin	65
Gambar 4.24 Halaman Baner Slider	66
Gambar 4.25 Halaman Kupon	66
Gambar 4.26 Halaman data akun admin	67
Gambar 4.27 Halaman Data Pelanggan	67
Gambar 4.28 Setting Api Raja Ongkir	68
Gambar 4.29 Rekening Bank	68
Gambar 4.30 List Halaman	69
Gambar 4.31 Halaman Artikel Blog	69
Gambar 4.32 Komentar Blog	70
Gambar 4.33 Ubah Password Admin	70
Gambar 4.34 Pesan Masuk Kritik&Saran	71
Gambar 4.35 Profil Akun Admin	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol <i>Use case diagram</i>	17
Tabel 2.2 Simbol <i>Activity diagram</i>	18
Tabel 3.1 Definisi Aktor	21
Tabel 3.2 t_admin	26
Tabel 3.3 t_artikel	26
Tabel 3.4 t_halaman	27
Tabel 3.5 t_kategori	27
Tabel 3.6 t_keranjang	27
Tabel 3.7 t_komen_artikel	27
Tabel 3.8 t_konfirm	28
Tabel 3.9 t_kontak	28
Tabel 3.10 t_kupon	29
Tabel 3.11 t_list_bank.....	29
Tabel 3.12 t_origin	29
Tabel 3.13 t_pelanggan	30
Tabel 3.14 t_produk.....	30
Tabel 3.15 t_rekening	31
Tabel 3.16 t_slider	31
Tabel 3.17 t_sub_kategori	31
Tabel 3.18 t_trans	32
Tabel 3.19 t_trans_detail	32
Tabel 4.1 <i>Halaman Menu User</i>	51
Tabel 4.2 Halaman Menu Admin	52
Tabel 4.3 Rencana Pengujian Sistem User	72
Tabel 4.4 Rencana Pengujian Sistem Admin	73
Tabel 4.5 Register User	73
Tabel 4.6 Login User	73

Tabel 4.7 Produk	74
Tabel 4.8 Tentang Kami	74
Tabel 4.9 Blog User	75
Tabel 4.10 Pesanan	75
Tabel 4.11 Keranjang	75
Tabel 4.12 Profil Pelanggan	75
Tabel 4.13 Lupa Password.....	76
Tabel 4.14 Login Admin	76
Tabel 4.15 Transaksi Order	76
Tabel 4.16 Produk Master	77
Tabel 4.17 Promosi	77
Tabel 4.18 Management User	77
Tabel 4.19 Setting Web	77
Tabel 4.20 Blog	78
Tabel 4.21 Ubah Password	78
Tabel 4.22 Pesan	78
Tabel 4.23 Profil Admin	79