



**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) BERBASIS WEB PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN
AROFA MOSLEM WEAR MENGGUNAKAN METODE RATIONAL
UNIFIED PROCESS (RUP)**

SKRIPSI

**REYNALDO APRIANSYAH
151410302**

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



**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) BERBASIS WEB PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN
AROFA MOSLEM WEAR MENGGUNAKAN METODE RATIONAL
UNIFIED PROCESS (RUP)**

**REYNALDO APRIANSYAH
151410302**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana
komputer pada program studi sistem informasi**

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

HALAMAN PENGESAHAN

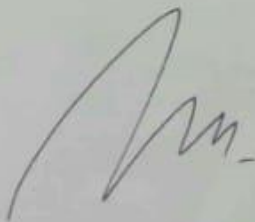
PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEB PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN AROFA MOSLEM
WEAR MENGGUNAKAN METODE RATIONAL UNIFIED PROCESS (RUP)

REYNALDO APRIANSYAH
151410302

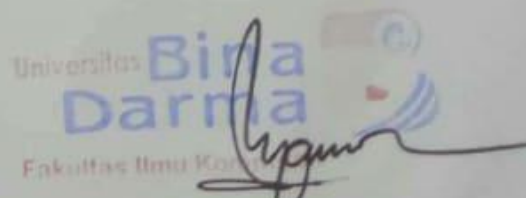
Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Palembang, Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Novri Hadinata, M.Kom



Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "**Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Arofa Moslem Wear Menggunakan Metode *Rational Unified Process (RUP)***" Oleh "Reynaldo Apriansyah", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Senin tanggal 05 Agustus 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,


Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reynaldo Apriansyah
NIM : 151410302

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, April 2019
Yang membuat pernyataan,



REYNALDO APRIANSYAH
NIM : 151410302

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Jawaban Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar Dan Tak Kenal Putus Asa

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Allah Subhanahu Wa ta'ala
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Dosen Pembimbing Novri Hadinata, M.Kom
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2015
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Customer relationship management (CRM) adalah salah satu cara untuk menjalin hubungan antara pelanggan dan perusahaan, saat ini banyak perusahaan memanfaatkan strategi *customer relationship management* (CRM) guna menjalin hubungan dengan pelanggan. Dengan menggunakan strategi CRM dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga Perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dan diperlukan pelanggan, metode yang digunakan oleh penulis ialah *rational unified process* (RUP), metode (RUP) memiliki 4 fase untuk mempertahankan pelanggan. Fase *inception* adalah dimana kita memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan dan mendefinisikan kebutuhan akan sistem yang akan dibuat, fase *elaboration* lebih memfokuskan kepada perencanaan arsitektur sistem, fase *construction* mengembangkan komponen dan fitur sistem, dan fase *transition* dimana kita *deployment* atau Instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh user. Setiap perusahaan memiliki strategi CRM masing-masing agar terciptanya kesetiaan pelanggan kepada perusahaan tersebut sehingga kita dapat mempertahankan pelanggan dan pelanggan tidak mudah berpindah ke produk lain atau merek lainnya

Kata Kunci : Sistem Informasi, Customer Relationship management, Website

ABSTRACT

Customer relationship management (CRM) is one way to establish relationships between customers and companies, now many companies take advantage of customer relationship management (CRM) strategies to establish relationships with customers. By using CRM strategies can improve service quality so that the Company will know what customers expect and need customers, the method used by the author is rational unified process (RUP), method (RUP) has 4 phases to maintain customers. The inception phase is where we model the business processes needed and define the need for the system to be created, the elaboration phase focuses more on planning the system architecture, the construction phase develops the system components and features, and the transition phase where we deploy or install the system to be understood by the user. Every company has its own CRM strategy to create customer loyalty to the company so that we can maintain customers and customers not easily move to other products or other brands

Keywords: Information System, Customer Relationship Management, Website

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. 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, April 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	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
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 Pengumpulan Data	5
1.5. Metode Pengembangan Sistem	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Umum	8
2.1.1. Sejarah Singkat	8
2.1.2. Visi Dan Misi	8
2.1.3. Struktur Organisasi	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Customer Relationship Management	11
2.2.2. Sistem Informasi	13
2.2.3. Website	13
2.2.4. XAMPP	13
2.2.5. Rational Unified Process	14
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	15
3.1. Inception (Permulaan)	15

3.1.1. Perancangan Awal	15
3.1.2. Diagram Use Case Sistem	16
4.1.1. Skenario Use Case	16
3.2. Elaborasi	18
3.2.1. Analisis Sistem Yang Berjalan	19
3.2.2. Analisis Sistem Yang Diusulkan	19
3.2.3. Activity Diagram	20
3.2.4. Sequence Diagram	21
3.2.5. Rancangan Basis Data	22
3.2.6. Desain Tampilan	28
3.2.6.1. Rancangan Home Index	28
3.2.6.2. Rancangan regridasi pelanggan	29
3.2.6.3. Rancangan Login Pelanggan	30
3.2.6.4. Rancangan Daftar Produk.....	31
3.2.6.5. Rancangan Konfirmasi Pembelian	32
3.2.6.6. Rancangan Konfirmasi Pembayaran	33
3.2.6.7. Rancangan Keranjang Belanja	34
3.2.6.8. Rancangan Menu Login Admin	34
3.2.6.9. Rancangan Menu Admin	35
3.2.6.10. Rancangan Daftar Produk	35
3.2.6.11. Rancangan Entry Produk	36
3.2.6.12. Rancangan Kategori	36
3.2.6.13. Rancangan Pemesanan	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil	38
4.2. Pembahasan	39
4.2.1. Halaman Home Index	40
4.2.2. Regristasi Pelanggan	40
4.2.3. Login User	41
4.2.4. Keranjang Belanja	42
4.2.5. Konfirmasi Pembelian	42
4.2.6. Konfirmasi Pembayaran	43
4.2.7. Status Transaksi	43
4.2.8. Login Admin	44
4.2.9. Menu Admin	44
4.2.210. Data Produk	45
4.2.11. Kategori	45
4.2.12. Wilayah Dan Ongkir	46
4.2.13. Data Pemesanan	46
4.2.14. Data Laporan	47
4.3. Pengujian Perangkat Lunak	47
4.3.1. Black Box Testing	47
BAB V PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan	53

5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan	9
Gambar 2.2 Customer Relationship Management	12
Gambar 3.1 Use Case Diagram	16
Gambar 3.2 Activity Diagram Customer	20
Gambar 3.3 Activity Diagram Admin	20
Gambar 3.4 Sequence Diagram Admin.....	21
Gambar 3.5 Sequence Diagram Customer.....	22
Gambar 3.6 Rancangan Home Index.....	28
Gambar 3.7 Rancangan Regristasi Pelanggan	29
Gambar 3.8 Rancangan Login Pelanggan	30
Gambar 3.9 Rancangan Daftar Produk.....	31
Gambar 3.10 Rancangan Konfirmasi Pembelian.....	32
Gambar 3.11 Rancangan Konfirmasi Pembayaran.....	33
Gambar 3.12 Rancangan Keranjang Belanja	34
Gambar 3.13 Rancangan Login Admin	34
Gambar 3.14 Rancangan Menu Admin	35
Gambar 3.15 Rancangan Data Produk.....	35
Gambar 3.16 Rancangan Entry Produk.....	36
Gambar 3.17 Rancangan Kategori.....	36
Gambar 3.18 Rancangan Pemesanan.....	37
Gambar 4.1 Home Index	40
Gambar 4.2 Regristasi Pelanggan.....	40
Gambar 4.3 Login User	41
Gambar 4.4 Keranjang Belanja	42
Gambar 4.5 Konfirmasi Pembelian.....	42
Gambar 4.6 Konfirmasi Pembayaran.....	43
Gambar 4.7 Status Transaksi	43
Gambar 4.8 Login Admin	44
Gambar 4.9 Menu Admin	44
Gambar 4.10 Data Produk.....	45
Gambar 4.11 Kategori.....	45
Gambar 4.12 Wilayah Dan Ongkir.....	46
Gambar 4.13 Data Pemesanan.....	46
Gambar 4.14 Data Laporan	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Deskripsi Skenario Daftar.....	16
Tabel 3.2 Deskripsi Skenario Validasi Login.....	16
Tabel 3.3 Deskripsi Skenario Pembelian.....	16
Tabel 3.4 Deskripsi Skenario Pembayaran.....	17
Tabel 3.5 Deskripsi Skenario Login Admin	17
Tabel 3.6 Deskripsi Skenario Kelola Produk.....	17
Tabel 3.7 Deskripsi Skenario Konfirmasi Pemesanan	18
Tabel 3.8 Deskripsi Skenario Pembayaran Dan pengiriman	18
Tabel 3.9 Tabel Jenis Produk.....	22
Tabel 3.10 Tabel Keranjang.....	23
Tabel 3.11 Tabel Layanan	23
Tabel 3.12 Tabel Login User Panel.....	23
Tabel 3.13 Tabel Pelanggan.....	24
Tabel 3.14 Tabel Pemesanan	25
Tabel 3.15 Tabel Pemesanan Lengkap	25
Tabel 3.16 Tabel Produk.....	26
Tabel 3.17 Tabel Stok.....	26
Tabel 3.18 Tabel Testimoni	27
Tabel 3.19 Tabel User	27
Tabel 3.20 Tabel Wilayah	27
TABEL 4.1 Hasil.....	38
Tabel 4.1 Rencana Pengujian Web User	48
Tabel 4.2 Rencana Pengujian Web Admin	48
Tabel 4.3 Login User	49
Tabel 4.4 Konfirmasi Pemesanan.....	49
Tabel 4.5 Konfirmasi Pembayaran.....	50
Tabel 4.6 Login Admin.....	50
Tabel 4.7 Menu Produk	50
Tabel 4.8 Input Produk.....	50
Tabel 4.9 Kategori	51
Tabel 4.10 Wilayah Dan Ongkir	51
Tabel 4.11 Pemesanan.....	51
Tabel 4.12 Laporan	52