



**Sistem Informasi Electronic Customer Relationship
Management (E-CRM) berbasis web Pada Showroom Rian
Motor**

SKRIPSI

**Ronaldo Rezky
151410128**

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



**Sistem Informasi Electronic Customer Relationship
Management (E-CRM) berbasis web Pada Showroom Rian
Motor**

**RONALDO REZKY
151410128**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM INFORMASI ELECTRONIC CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) BERBASIS WEB
PADA SHOWROOM RIAN MOTOR**

RONALDO REZKY

151410128

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

Pembimbing



Suyanto, M.M., M.Kom

Palembang, 16 Juli 2019
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "SISTEM INFORMASI ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) BERBASIS WEB PADA SHOWROOM RIAN MOTOR" Oleh "Ronaldo Rezky", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 16 Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Suyanto, M.M., M.Kom**



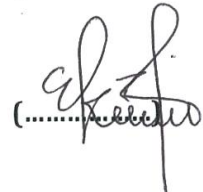
(.....)

2. Anggota : **Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom.**



(.....)

3. Anggota : **Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.**



(.....)

Mengetahui, 16 Juli 2019

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ronaldo Rezky

NIM : 151410128

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, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Ronaldo Rezky

NIM : 151410128

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Saat kita memperbaiki hubungan kita dengan Allah, niscaya Allah akan memperbaiki segala sesuatu untuk kita, aamiin ya rabbal alamin”.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Keluarga Besar dan Sanak Family
- Rektor Universitas Bina Darma Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M
- Dekan Fakultas Ilmu Komputer Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D
- Ketua Program Sistem Informasi Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Dosen Pembimbing Suyanto, M.M.,M.Kom
- Dosen Penguji bapak Ilman Zuhri Yadi, S.Kom., M.M., M.Kom dan ibu Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom
- Rekan-Rekan Seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2015

ABSTRAK

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan. Saat ini banyak *Showroom* atau perusahaan yang memanfaatkan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Dengan memanfaatkan CRM, *Showroom* akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka. Dengan demikian kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke *showroom* lain untuk melakukan pembelian di lain waktu. Penerapan CRM pada *showroom* Rian motor ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang akhirnya akan menciptakan pelanggan yang loyal. Seiring dengan perkembangan teknologi internet saat ini, proses CRM kini dapat di dikonversikan ke dalam bentuk *Electronic-Customer Relationship Management* (E-CRM). Membangun system E-CRM dalam bentuk *website* sebagai *alternative system* merupakan tujuan dari penelitian ini. Dalam perancangan *web* ini, penulis menggunakan strategi berorientasi objek didalam tahapan *analisis* dan desain sistemnya. Sedangkan untuk alat bantu yang dipakai untuk menggambarkan system serta melakukan desain system menggunakan UML. Untuk pemakaiannya, hak akses web ini dibagi menjadi dua pemakai yaitu admin dan *user*. bagi *user*, *web* ini digunakan untuk bertanya, mengirim saran dan melihat forum, sedangkan bagi admin, *web* ini digunakan untuk mengelola web secara keseluruhan.

Kata Kunci : *crm, e-crm, website, uml, deskriptif, waterfall*

ABSTRACT

Customer Relationship Management (CRM) is one means to establish an ongoing relationship. Today many Showrooms or companies use Customer Relationship Management (CRM) to establish relationships with customers. By utilizing CRM, Showroom will know what is expected and needed by its customers so that an emotional bond can be created that is able to create a close and open relationship and two-way communication between them. Thus customer loyalty can be maintained and not easily move to another showroom to make purchases later. The application of CRM in the Rian motor showroom is expected to increase customer satisfaction which will ultimately create loyal customers. Along with the development of current internet technology, the CRM process can now be converted into Electronic-Customer Relationship Management (E-CRM). Building an E-CRM system in the form of a website as an alternative system is the aim of this study. In this web design, the author uses object-oriented strategy in the analysis and design stages of the system. As for the tools used to describe the system and do the system design using UML. For its use, web access rights are divided into two users, namely admin and user. for users, this website is used to ask questions, send suggestions and view forums, whereas for admins, this website is used to manage the web as a whole

Keywords : *crm, e-crm, website, uml, deskriptif, waterfall*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

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 Program 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 mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak suyanto, MM., M.kom selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada bapak Ilman Zuhri Yadi, S.Kom., M.M., M.Kom dan ibu Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom sebagai penguji.
6. Kepada pimpinan Showroom Rian motor bapak H. muhaimin.
7. Kedua Orang Tua Tercinta yang telah memberikan dukungan .
8. Kepada seluruh dosen fakultas Ilmu Komputer khususnya Jurusan Sistem Informasi, staff dan karyawan Universitas Bina Darma Palembang

9. Kepada rekan-rekan seperjuangan Universitas Bina Darma, Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, juli 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	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
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. Metode Penelitian	3
1.5.3. Metode Pengumpulan Data	4
1.5.4. Metode Pengembangan Sistem	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Umum	6
2.1.1. Sejarah Singkat	6

2.1.2. Visi dan Misi	6
2.1.3. Struktur Organisasi	7
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1. Sistem Informasi	7
2.2.2. Web.....	7
2.2.3. Email	7
2.2.4. E-CRM.....	8
2.2.5. PHP	8
2.2.6. MySQL.....	8
2.2.7. UML (<i>Unified Modelling Language</i>)	8

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

3.1. <i>Requirement Analysis</i>	12
3.1.1. Kebutuhan Fungsional	12
3.1.2. Kebutuhan Non-Fungsional	13
3.2. <i>System Design</i>	14
3.2.1. Rancangan Arsitektur.....	15
3.2.2. <i>Use Case</i>	15
3.2.3. <i>Activity Diagram</i>	16
3.2.4. <i>Class Diagram</i>	18
3.2.5. Rancangan Database.....	19
3.2.6. Rancangan Antarmuka Sistem	24
3.3. <i>Implementation</i>	30
3.4. <i>Testing</i>	31
3.4.1. Pengujian <i>Blackbox</i>	31
3.4.2. Tahapan <i>System Testing</i>	32
3.5. <i>Maintenance</i>	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	34
------------------	----

4.2. Pembahasan	34
4.2.1. Halaman <i>Login</i> admin.....	35
4.2.2. Halaman Utama admin.....	35
4.2.3. Halaman Kelola Profil admin.....	36
4.2.4. Halaman Kelola Album Produk admin.....	36
4.2.5. Halaman Kelola Produk admin.....	37
4.2.6. Halaman Kelola Video admin	37
4.2.7. Halaman Kelola Kategori Berita admin.....	38
4.2.8. Halaman Kelola Berita admin	38
4.2.9. Halaman Kelola Forum admin.....	39
4.2.10 . Halaman Kelola Pelanggan admin	39
4.2.11 . Halaman Kelola Pesan admin.....	40
4.2.12 . Halaman Ganti <i>Password</i> admin.....	40
4.2.13 . Halaman Log Out admin	41
4.2.14 . Halaman <i>Web Showroom</i>	41
4.2.15 . Halaman Profil Web	42
4.2.16 . Halaman Produk Web	42
4.2.17 . Halaman Berita Web	43
4.2.18 . Halaman Video Web	43
4.2.19 . Halaman Forum Web	44
4.2.20 . Halaman Pelanggan Web	44
4.2.21 . Halaman Hubungi Kami	45
4.2.22 . Halaman Input Album Produk admin.....	45
4.2.23 . Halaman Input Produk admin	46
4.2.24 . Halaman Input Video admin.....	46
4.2.25 . Halaman Input Kategori Berita admin	47
4.2.26 . Halaman Input Berita admin.....	47
4.2.27 . Halaman Input Forum admin.....	48
4.2.28 . Halaman Input Data Pelanggan admin.....	48

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 49

5.2. Saran 49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Penelitian Di *Showroom* Rian Motor

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Rancangan Arsitektur E-CRM.....	15
Gambar 3.2. <i>Use Case Diagram System E-CRM</i>	16
Gambar 3.3. <i>Activity Diagram Admin</i>	17
Gambar 3.4. <i>Activity Diagram Customer</i>	18
Gambar 3.5. <i>Class Diagram System E-CRM Showroom Rian Motor</i>	19
Gambar 3.6. Rancangan menu <i>Login</i>	24
Gambar 3.7. Rancangan Halaman Utama Admin.....	24
Gambar 3.8. Rancangan Kelola Profil	25
Gambar 3.9. Rancangan Album Produk	25
Gambar 3.10. Rancangan Kelola Produk	26
Gambar 3.11. Rancangan Kelola Video.....	26
Gambar 3.12. Rancangan Kategori Berita	27
Gambar 3.13. Rancangan Kelola Berita.....	27
Gambar 3.14. Rancangan Kelola Forum.....	28
Gambar 3.15. Rancangan Kelola Pesan	28
Gambar 3.16. Rancangan Menu Ganti <i>Password</i>	29
Gambar 3.17. Rancangan Halaman <i>Web Showroom</i>	29
Gambar 4.1. Halaman <i>Login</i>	35
Gambar 4.2. Halaman Utama.....	35
Gambar 4.3. Halaman Kelola Profil	36
Gambar 4.4. Halaman Album Produk	36
Gambar 4.5. Halaman Kelola Produk.....	37
Gambar 4.6. Halaman Kelola Video	37
Gambar 4.7. Halaman Kategori Berita	38
Gambar 4.8. Halaman Kelola Berita	38
Gambar 4.9. Halaman Kelola Forum	39
Gambar 4.10. Halaman Kelola Pelanggan	39

Gambar 4.11. Halaman Kelola Pesan	40
Gambar 4.12. Halaman Ganti <i>Password</i>	40
Gambar 4.13. Halaman <i>Logout</i>	41
Gambar 4.14. Halaman <i>Web Showroom</i>	41
Gambar 4.15. Halaman Profil Web	42
Gambar 4.16. Halaman Produk Web	42
Gambar 4.17. Halaman Berita Web	43
Gambar 4.18. Halaman Video Web	43
Gambar 4.19. Halaman Forum Web	44
Gambar 4.20. Halaman Pelanggan Web	44
Gambar 4.21. Halaman Hubungi Kami	45
Gambar 4.22. Halaman Input Album Produk	45
Gambar 4.23. Halaman Input Produk	46
Gambar 4.24. Halaman Input Video	46
Gambar 4.25. Halaman Input Kategori Berita	47
Gambar 4.26. Halaman Input Berita	47
Gambar 4.27. Halaman Input Forum	48
Gambar 4.28. Halaman Input Data Pelanggan	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Simbol <i>Use Case Diagram</i>	9
Tabel 2.2. Simbol <i>Activity Diagram</i>	10
Tabel 2.3. Simbol <i>Class Diagram</i>	11
Tabel 3.1. <i>Users</i>	20
Tabel 3.2. <i>Menu</i>	20
Tabel 3.3. <i>Album</i>	21
Tabel 3.4. <i>Berita</i>	21
Tabel 3.5. <i>Gallery</i>	21
Tabel 3.6. <i>Contact</i>	22
Tabel 3.7. <i>Halaman</i>	22
Tabel 3.8. <i>Kategori</i>	22
Tabel 3.9. <i>Komentar</i>	22
Tabel 3.10. <i>Komentar Forum</i>	23
Tabel 3.11. <i>Video</i>	23
Tabel 3.12. <i>Forum</i>	23