



**Perancangan *E-Commerce* Syariah Dengan Menggunakan
Konsep CRM Pada Outlet Sahi Store Palembang**

SKRIPSI

**DIAH PERMATA SARI
151410251**

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



**Perancangan *E-Commerce* Syariah Dengan Menggunakan
Konsep CRM Pada Outlet Sahi Store Palembang**

**DIAH PERMATA SARI
151410251**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

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

HALAMAN PENGESAHAN

Perancangan *E-Commerce* Syariah Dengan Menggunakan Konsep CRM Pada Outlet Sahi Store Palembang

**DIAH PERMATA SARI
151410251**

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

**Palembang, 30 juli 2019
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Ilman Zuhri Yadi, MM.,M.Kom



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Perancangan E-Commerce Syariah Menggunakan Konsep Customer Relationship Management (CRM) pada Outlet Sahi Store Palembang" Oleh "Diah Permata Sari", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2019.


Komisi Penguji

1. Ketua : **Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom.**



(.....)

2. Anggota : **Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom**



(.....)

3. Anggota : **Novri Hadinata, M.Kom.**



(.....)

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



Dr. Edi-Surya Negara, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diah Permata Sari

NIM : 151410251

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,



DIAH PERMATA SARI
NIM : 151410251

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- KESUKSESAN ADALAH BUAH DARI USAHA-USAHA KECIL YANG DIULANG HARI DEMI HARI

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Kakak-kakakKu Tersayang
- Bapak Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom
- Teman-teman Seperjuangan Skripsi
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Perkembangan TI saat ini menawarkan banyak kemudahan dalam bisnis. Sahi Store adalah bisnis dalam menjual pakaian muslim, buku- buku agama dan disana juga terdapat cafe. Salah satu masalahnya adalah penjualan terkadang masih menjadi salah satu kendala untuk mencapai tujuan perusahaan, karena pelanggan masih datang ke toko tersebut untuk membeli barang. Untuk mengatasi masalah itu. Penulis ingin merancang sebuah sistem informasi e-commerce syariah dengan konsep CRM pada Sahi Store. yang akan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Strategi CRM ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan pada perusahaan Konsep CRM bertujuan untuk Meningkatkan efisiensi operasional yaitu memudahkan proses penjualan dan layanan akan dapat mengurangi resiko turunya kualitas pelayanan. Pada sistem ini *e-commerce* menggunakan konsep syariah yang disesuaikan dengan kaidah-kaidah dalam islam menurut fiqh muamalah.

Kata Kunci : *E-commerce*, konsep CRM, PHP, syariah

ABSTRACT

The development of IT now offers many conveniences in business. Sahi Store is a business in selling Muslim clothing, religious books and there are also cafes. One problem is that sales are sometimes still an obstacle to achieving company goals, because customers still come to the store to buy goods. To overcome this problem. The author wants to design an Islamic e-commerce information system with the CRM concept at the Sahi Store. who will use the PHP programming language. CRM strategy has been known and widely applied to improve service to the company. The CRM concept aims to improve operational efficiency, which is to facilitate the sales and service process, which can reduce the risk of falling service quality. In this system e-commerce uses the concept of syari'ah that is adjusted to the rules in Islam according to fiqh muamalah

Keyword: *E-commerce, CRM, PHP, syari'ah concepts*

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. Ilman Zuhri Yadi, M.M.,M.Kom. Selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom dan Novri Hadinata, 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 takter nilai 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, September 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	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.LatarBelakang.....	1
1.2. RumusanMasalah.....	3
1.3. BatasanMasalah.....	3
1.4. TujuandanManfaat.....	4
1.4.1. TujuanPenelitian.....	4
1.4.2. ManfaatPenelitian.....	4
1.5. Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1. Waktu dan Tempat.....	5
1.5.2. Metode Penelitian.....	5
1.5.3. Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4. Metode Pengembangan Sistem.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1.Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1. Sejarah Singkat.....	11
2.1.2. Visi dan Misi.....	12
2.1.3. Struktur Organisasi.....	12
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Perancangan.....	14
2.2.2. <i>E-commerce</i>	14
2.2.3. CRM.....	15
2.2.4. Operasional CRM.....	16
2.2.5. Syari'ah.....	17
2.2.6. Riba.....	17
2.2.7. Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2.8. My SQL.....	18

2.2.9. PHP	18
2.2.10. Xampp.....	19
2.2.11. Bootstrap	19
2.2.12. RAD	20
2.2.13. UML.....	21
2.3. Peneliti Sebelumnya	24
2.3.1. Penelitian Bambang Eko Sumbono	24
2.3.2. Penelitian Apriani.....	24
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	
3.1. <i>Requirement Planning</i>	25
3.1.1. Analisis Kebutuhan Fungsional	26
3.1.2. Analisis Kebutuhan Nonfungsional.....	28
3.2. Desain Workshop	29
3.2.1. Diagram <i>Use Case</i> Sistem.....	29
3.2.2. <i>Activity Diagram</i>	30
3.2.3. <i>Sequance Diagram</i>	32
3.2.4. <i>Class Diagram</i>	34
3.2.5. Perancangan Database.....	35
3.2.6. Rancangan <i>Interface</i>	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil	52
4.1.1. Implementasi Sistem Antarmuka	52
4.2. Pembahasan.....	54
4.2.1. Hasil Implementasi Halaman Pelanggan.....	54
4.2.2. Hasil Implementasi Halaman Admin.....	60
4.3 Pengujian Sistem	63
4.3.1. Metode Pengujian <i>Blackbox</i>	63
4.3.2. Identifikasi Pengujian Sistem	69
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Siklus RAD	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	12
Gambar 3.3 Flowchart Sistem Berjalan.....	27
Gambar 3.4 Flowchart Sistem Diusulkan.....	27
Gambar 3.5 <i>Use Case</i>	30
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram Login Admin</i>	31
Gambar 3.7 <i>Diagram Activity Register</i>	31
Gambar 3.8 <i>Diagram Activity Logout</i>	32
Gambar 3.9 <i>Sequence Pelanggan</i>	33
Gambar 3.10 <i>Sequence Admin</i>	34
Gambar 3.11 <i>Class Diagram</i>	35
Gambar 3.12 Rancangan <i>Login</i>	42
Gambar 3.13 Rancangan <i>Register</i>	42
Gambar 3.14 Rancangan <i>Logout</i>	43
Gambar 3.15 Rancangan <i>Home</i>	43
Gambar 3.16 Rancangan <i>About Us</i>	44
Gambar 3.17 Rancangan <i>Contact Us</i>	44
Gambar 3.18 Rancangan Info Kajian	45
Gambar 3.19 Rancangan Video Kajian	45
Gambar 3.20 Rancangan Halaman <i>Category</i>	46
Gambar 3.21 Rancangan Pemesanan	47
Gambar 3.22 Rancangan Pembayaran	47
Gambar 3.23 Rancangan Profil.....	48
Gambar 3.24 Rancangan <i>Dashboard</i>	49
Gambar 3.25 Rancangan Daftar <i>Users</i>	49
Gambar 3.26 Rancangan Tambah Produk.....	50
Gambar 3.27 Rancangan <i>Category</i>	51
Gambar 3.28 Rancangan Profil.....	51
Gambar 4.29 Halaman <i>Login</i>	53
Gambar 4.30 Halaman Registerasi	53
Gambar 4.31 Halaman <i>Logout</i>	54
Gambar 4.32 Halaman <i>Home</i>	55
Gambar 4.33 Halaman <i>About Us</i>	55
Gambar 4.34 Halaman <i>Contact Us</i>	56
Gambar 4.35 Halaman Info Kajian.....	57
Gambar 4.36 Halaman Video Kajian	57
Gambar 4.37 Halaman <i>Category</i>	58
Gambar 4.38 Halaman Pemesanan	58
Gambar 4.39 Halaman Pembayaran	59
Gambar 4.40 Halaman Profil.....	60
Gambar 4.41 Halaman <i>Dashboard</i>	60

Gambar 4.42 Halaman <i>Users</i>	61
Gambar 4.43 Halaman <i>Product</i>	61
Gambar 4.44 Halaman <i>Category</i>	62
Gambar 4.45 Halaman Profil	62
Gambar 4.46 Halaman Promo	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Simbol Use Case Diagram</i>	22
Tabel 2.2 <i>Simbol Activity Diagram</i>	23
Tabel 3.3 <i>Table Users</i>	36
Tabel 3.4 <i>Table Cart</i>	37
Tabel 3.5 <i>Table Category</i>	37
Tabel 3.6 <i>Table Product</i>	38
Tabel 3.7 <i>Table Details</i>	39
Tabel 3.8 <i>Table Alamat Member</i>	39
Tabel 3.9 <i>Table Invoice</i>	40
Tabel 3.10 <i>Table Pembayaran</i>	41
Tabel 4.11 <i>Table Penguji Login Admin</i>	69
Tabel 4.12 <i>Table Penguji Produk</i>	70
Tabel 4.13 <i>Table Penguji Pelanggan</i>	71
Tabel 4.14 <i>Table Penguji Gambar Produk</i>	72
Tabel 4.15 <i>Table Penguji Kategori</i>	73
Tabel 4.16 <i>Table Penguji Login User</i>	74
Tabel 4.17 <i>Table Penguji Pendaftaran</i>	75
Tabel 4.18 <i>Table Penguji Pembayaran</i>	75