



**Aplikasi Promosi Songket Pada Kota Palembang Berbasis Android
Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM)**

SKRIPSI

M Reza Rialdi

19141035P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**



**Aplikasi Promosi Songket Pada Kota Palembang Berbasis Android
Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM)**

M Reza Rialdi

19141035P

**Skripsi ini di ajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN

Aplikasi Promosi Songket Pada Kota Palembang Berbasis Android Menggunakan Customer Relationship Management (CRM)

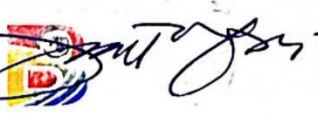
M REZA RIALDI
19141035P

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

Palembang, 02 September 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing


Asoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., MTA, CDM


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

Universitas **Bina
Darma**
Fakultas Sains Teknologi

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Aplikasi Promosi Songket Pada Kota Palembang Berbasis Android Menggunakan Customer Relationship Management (CRM)" Oleh "M Reza Rialdi", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 02 September 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., MTA, CDM

2. Anggota : Suyanto, M.M., M.Kom

3. Anggota : Nia Oktaviani, M.Kom.

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Reza Rialdi

NIM : 19141035P

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 terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah 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 2023

Yang membuat pernyataan,



M Reza Rialdi

NIM : 19141035P

Motto dan Persembahan

- ✓ *Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. (Aristoteles)*
- ✓ *Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh. (Confusius)*

Laporan Ini Saya Persembahkan Kepada :

- **Kedua Orang Tua**
- **Dosen Pembimbing**
- **Dosen Sistem Informasi**
- **Sahabat-sahabat perjuangan**
- **Almamater Tercinta**

ABSTRAK

Perkembangan pesat dalam Teknologi Informasi (TI) dan Komunikasi (TIK) telah memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan berbagai teknologi baru dalam kegiatan sehari-hari. Dalam konteks promosi produk, TI dan TIK memainkan peran vital. Android, sebagai sistem operasi mobile, telah menjadi pilihan populer karena fleksibilitas dan kustomisasi yang ditawarkannya. Kota Palembang memiliki warisan budaya yang dapat dipasarkan, seperti kain Songket. Namun, promosi kain Songket masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi promosi berbasis Android dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mendukung pengrajin kain Songket Palembang. Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman Java dan database MySQL untuk penyimpanan data. CRM diimplementasikan melalui penggunaan email untuk komunikasi personal dengan pelanggan, pengiriman promosi khusus, notifikasi transaksi, dan personalisasi. Tujuan utamanya adalah membantu pengrajin dalam memasarkan produk Songket mereka dengan lebih luas, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mengamplifikasi kekayaan budaya Kota Palembang. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan Aplikasi Promosi Songket berbasis Android dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang budaya lokal seperti Songket.

Kata Kunci : *Android, Aplikasi, CRM, Songket*

ABSTRACT

Rapid developments in Information Technology (IT) and Communications (ICT) have enabled users to utilize various new technologies in their daily activities. In the context of product promotion, IT and ICT play a vital role. Android, as a mobile operating system, has become a popular choice because of the flexibility and customization it offers. The city of Palembang has cultural heritage that can be marketed, such as Songket cloth. However, the promotion of Songket cloth is still not optimal. This research aims to develop an Android-based promotional application with the application of Customer Relationship Management (CRM) to support Palembang Songket cloth craftsmen. This application uses the Java programming language and MySQL database for data storage. CRM is implemented through the use of email for personal communication with customers, sending special promotions, transaction notifications, and personalization. The main goal is to help craftsmen market their Songket products more widely, increase customer satisfaction, and amplify the cultural richness of Palembang City. The results of this research confirm that the development of an Android-based Songket Promotion Application with the application of Customer Relationship Management (CRM) has great potential to increase public awareness about local culture such as Songket.

Keyword : Android, Application, CRM, Songket

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah Swt., karena hanya atas anugerah dan hidayah-Nya skripsi dengan judul **“Aplikasi Promosi Songket Pada Kota Palembang Berbasis Android Menggunakan Customer Relationship Management (CRM)”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan adanya saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik.

Dalam penulisan laporan ini, Penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan maupun petunjuk. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi.
3. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Assoc. Prof. Leon Andretti Abdillah, S.Kom., M.M., MTA. selaku pembimbing dan mentor terbaik.
5. Orang tua tercinta dan kedua saudaraku yang selalu memberikan *support* untuk menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh dosen dan segenap karyawan/karyawati Universitas Bina Darma

Palembang, Agustus 2023
Penulis,

M Reza Rialdi
NIM : 19141035P

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERYANTAAAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Peneliti	6
1.5 Sistematika penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Aplikasi Mobile.....	8
2.1.2 Promosi.....	9
2.1.3 Songket	9
2.1.4 <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.1.4.1 Tujuan Utama CRM.....	12
2.1.4.2 Elemen Pada Customer Relationship Management	

(CRM)	12
2.1.5 <i>Framework of Dynamic CRM</i>	13
2.2 Alat Pengembangan Aplikasi	15
2.2.1 Android	15
2.2.2 PHP	16
2.2.3 MySQL	17
2.2.4 Jquery	18
2.3 Pemodelan Sistem	19
2.3.1 Usecase Diagram	19
2.3.2 Activity Diagram	20
2.3.3 Class Diagram	21
2.4 Metode pengembangan Sistem	23
2.5 Penelitian Sebelumnya	25
2.5.1 Penelitian Aplikasi Web Promosi Kuliner Dan Rumah Makan Online	25
2.5.2 Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diskon, Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada P.T. Ramayana Lestari Sentosa TBK. Denpasar	27
2.5.3 Penelitian Aplikasi Penggunaan Metode Promethee Dalam Sistem Pendukung Keputusan Untuk Penentuan Media Promosi Studi Kasus: STMIK Indonesia	28
2.5.4 Perbandingan Penelitian Yang Dijalankan Peneliti	30
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	33
3.1 Planning	33
3.1.1 Analisa Kebutuhan Sistem Inforamsi	38
3.1.2 Analisa Kebutuhan Non-Fungsional	39
3.1.3 Analisa Sistem yang diusulkan	40
3.2 Design	42

3.2.1 Use Case Diagram.....	42
3.2.2 Activity Diagram.....	44
3.2.3 Class Diagram	47
3.2.4 Rancangan Basis Data	48
3.2.5 Rancangan Tampilan.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil	59
4.1.1 Tampilan Menu <i>Login (Android)</i>	60
4.1.2 Tampilan <i>Homepage (Android)</i>	61
4.1.3 Tampilan Data Songket (<i>Android</i>).....	62
4.1.4 Tampilan Detail Data Songket (<i>Android</i>).....	63
4.1.5 Tampilan Menu Informasi (<i>Android</i>)	64
4.1.6 Tampilan Menu Lokasi (<i>Android</i>).....	65
4.1.7 Tampilan Login Web.....	66
4.1.8 Halaman Homepage Web	66
4.1.9 Halaman Data Produk Songket	67
4.1.10 Halaman Data Kategori Songket.....	68
4.1.11 Halaman Data Pengguna	69
4.1.12 Halaman Data Form Informasi (CRM)	69
4.1.13 Halaman Data User.....	70
4.2 Pengujian.....	71
4.2.1 Pengujian yang dilakukan actor	72
4.3 Laporan Penelitian.....	73
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
Gambar 2.1 Framework of Dynamic CRM	14
Gambar 2.2 Model Extream Programing.....	23
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	32
Gambar 3.1 Sistem Informasi yang di usulkan	41
Gambar 3.2 Usecase Diagram	43
Gambar 3.3 Activity Diagram Admin	45
Gambar 3.4 Activity Diagram Pengguna	46
Gambar 3.5 Class Diagram	47
Gambar 3.6 Tampilan Login.....	52
Gambar 3.7 Halaman Utama.....	53
Gambar 3.8 Halaman Data user	54
Gambar 3.9 Halaman Pedagang.....	55
Gambar 3.10 Halaman Data Produk Songket.....	56
Gambar 3.11 Halaman HomePage.....	57
Gambar 3.12 Dashboard Android	58
Gambar 3.13 Halaman Menu Songket	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
Gambar 4.1 Halaman Web dan Android	59
Gambar 4.2 Menu Login	60
Gambar 4.3 Interface Homepage.....	61
Gambar 4.4 Tampilan Data Songket.....	62
Gambar 4.5 Tampilan Detail Data Songket.....	63
Gambar 4.6 Menu Informasi	64
Gambar 4.7 Menu Lokasi	65
Gambar 4.8 Halaman Login Web.....	66
Gambar 4.9 Halaman Homepage Web.....	67
Gambar 4.10 Halaman Data Produk	68

Gambar 4.11 Halaman Data Kategori	68
Gambar 4.12 Halaman Data Pengguna.....	69
Gambar 4.13 Halaman Form Informasi (CRM)	70
Gambar 4.14 Halaman Data User	71



DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
Tabel 2.1 <i>Use case Diagram</i>	19
Tabel 2.2 <i>Activity Diagram</i>	21
Tabel 2.3 Simbol-simbol <i>Class Diagram</i>	22
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	32
Tabel 3.1 Fitur Sistem informasi	39
Tabel 3.2 Spesifikasi Hardware	40
Tabel 3.3 Tabel User	48
Tabel 3.4 Tabel Pedagang	48
Tabel 3.5 Tabel Pelanggan	49
Tabel 3.6 Tabel Produk	49
Tabel 3.7 Tabel Informasi	50
Tabel 3.8 Tabel Promosi	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
Tabel 4.1 Pengujian oleh actor	72