



**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA
SISTEM PENJUALAN *ONLINE* TOKO SELIVING FURNITURE BERBASIS
*WEB RESPONSIVE***

SKRIPSI

**M. IQBAL ZULFIKAR MALIK
151410271**

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



**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA
SISTEM PENJUALAN *ONLINE* TOKO SELIVING FURNITURE BERBASIS
*WEB RESPONSIVE***

**M. IQBAL ZULFIKAR MALIK
151410271**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

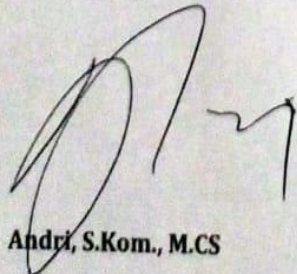
**Implementasi Customer Relationship Management (CRM)
pada Sistem Penjualan Online Toko Seliving Furniture
Berbasis Web Responsive**

M.IQBAL ZULFIKAR MALIK

151410271

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

Pembimbing



Andri, S.Kom., M.CS

Palembang, 15 Juli 2019

Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

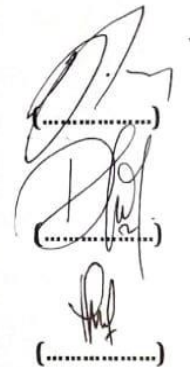
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Penjualan Online Toko Seliving Furniture Berbasis Web Responsive" Oleh "M.iqbal Zulfikar Malik", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 15 Juli 2019.

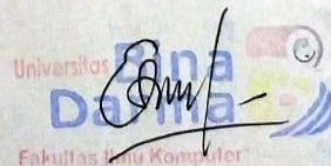
Komisi Penguji

1. Ketua : **Andri, S.Kom., M.CS**
2. Anggota : **Diana, S.Si., M.Kom.**
3. Anggota : **Iin Seprina, 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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Iqbal Zulfikar Malik
NIM : 151410271

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, 15 Juli 2019
Yang membuat pernyataan,



M. IQBAL ZULFIKAR MALIK
NIM : 151410271

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- Bermimpilah semaumu dan kejar mimpi itu.
- Kesalahan akan membuat orang belajar dan menjadi lebih baik lagi.
- Hari ini berjuang, besok raih kemenangan!

PERSEMBAHAN:

Kupersembahkan kepada :

1. Ayah dan ibuku tercinta yang selalu mendoakan dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi.
2. Untuk saudaraku Ruli eka mustika sari, M. Heru Gunawan dan M. Arif Hadinata yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi.
3. Semua teman seperjuangan angkatan 2015 Sistem Informasi.
4. Almamaterku Tercintaku

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini memudahkan pekerjaan manusia sebagai media untuk menjalankan suatu usaha maupun bisnis. Seliving furniture adalah sebuah toko yang melayani berbagai macam kebutuhan yang diperlukan masyarakat perumahan maupun perkantoran serta instansi lembaga-lembaga yang ada di Palembang. Perusahaan di bidang *furniture* ini masih menerapkan penjualan secara manual. Dengan ketatnya persaingan bisnis saat ini maka perlu dibuat sistem penjualan *online* pada Toko Seliving furniture ini dengan menerapkan metode *Customer Relationship Managament (CRM)* yang bermaksud untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan supaya terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan menerapkan *Customer Relationship Managament (CRM)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang di butuhkan konsumen supaya tetap loyal untuk membeli produk yang ada pada toko Seliving furniture. Sedangkan dalam pembuatan sistem ini berbasis *web responsive* dengan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai *database*.

Kata Kunci : Sistem penjualan online, Customer Relationship Managament (CRM), web responsive, PHP,MYSQL.

ABSTRACT

The development of information technology now makes it easier for human work as a medium to run a business or business. Seliving furniture is a shop that serves a variety of needs that are needed by the residential and office community as well as institutions in Palembang. This furniture company still applies sales manually. With the intense business competition at this time make it necessary to make an online sales system at this Seliving Furniture store by applying the Customer Relationship Management (CRM) method, which aims to determine customer needs and customer desires so that there is a good relationship with customers. By implementing Customer Relationship Management (CRM). The purpose of this study is to find out what consumers need in order to remain loyal to buy products in the Seliving furniture store. Whereas in making this system responsive web-based with PHP and MYSQL programming languages as a database.

Keywords: Online sales system, Customer Relationship Management (CRM), responsive web, PHP, MYSQL.

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. 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 Andri, M.Cs. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Diana, S.Si., M.Kom. dan Iin Seprina, 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, 15 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	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
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	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Umum	6
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.1.2 Visi dan Misi.....	7
2.1.3 Struktur Organisasi	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1. Sistem Informasi.....	8
2.2.2. Penjualan	8
2.2.3. Sistem Penjualan <i>Online (E-Commerce)</i>	9
2.2.4. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.2.4.1. <i>Komponen Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
2.2.4.2. <i>Tahapan Customer Relationship Management (CRM)</i>	11
2.2.5 <i>Web Responsive</i>	12
2.2.6 <i>PHP</i>	12
2.2.7 <i>MySQL</i>	13
2.2.8 <i>Chat</i>	13
2.2.9 Metode Pengembangan Sistem	13
2.2.10 <i>Data Flow Diagram</i>	15
2.2.11 <i>Entity Relationship Diagram</i>	16

2.2.11.1 Komponen ERD	16
-----------------------------	----

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

3.1. <i>Requirement Analysis And Definition</i>	18
3.1.1 Kebutuhan Fungsional	18
3.1.2 Kebutuhan Non Fungsional	18
3.1.3 Analisis Sistem yang Diusulkan	19
3.2 <i>System And Software Design</i>	20
3.2.1 <i>Data Flow Diagram</i>	20
3.2.2 Perancangan Tabel <i>Database</i>	28
3.3 ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	34
3.4 Rancangan Antar Muka	35
3.4.1 Antarmuka Pelanggan	35
3.4.2 Antar Muka Admin Dan Pimpinan	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	45
4.2 <i>Implementation and Unit Testing</i>	46
4.2.1 Antarmuka Pelanggan	46
4.2.2 Antarmuka Admin dan Pimpinan.....	53
4.3 <i>Integration and System Testing</i>	59
4.3.1 Tujuan Pengujian	59
4.3.2 Pengujian Sistem.....	59
4.3.2.1 Pengujian Sistem <i>BlackBox</i>	60

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Seliving Furniture	8
Gambar 3.1 Diagram <i>Konteks</i>	20
Gambar 3.2 Diagram Level 0	21
Gambar 3.3 Diagram Rinci Proses 1	22
Gambar 3.4 Diagram Rinci Proses 2	23
Gambar 3.5 Diagram Rinci Proses 3	24
Gambar 3.6 Diagram Rinci Proses 4	25
Gambar 3.7 Diagram Rinci Proses 5	26
Gambar 3.8 Diagram Rinci Proses 6	27
Gambar 3.9 ERD (<i>Entity Relathionship Diagram</i>).....	34
Gambar 3.10 Desain <i>Halaman Home</i>	35
Gambar 3.11 Desain Registrasi dan <i>Login</i> Pelanggan	36
Gambar 3.12 Desain Produk kami	36
Gambar 3.13 Desain Diskon Pelanggan Baru crm	37
Gambar 3.14 Desain Pemesanan Produk.....	37
Gambar 3.15 Desain Keranjang.....	38
Gambar 3.16 Desain Konfirmasi Pembayaran	38
Gambar 3.17 Desain <i>History</i>	39
Gambar 3.18 Desain Hubungi Kami	39
Gambar 3.19 Desain <i>Chat CRM</i>	40
Gambar 3.20 Desain <i>Login Admin</i> dan Pimpinan.....	40
Gambar 3.21 Desain <i>Home admin</i>	41
Gambar 3.22 Desain <i>Email broadcast</i>	41
Gambar 3.23 Desain Profil pengguna	42
Gambar 3.24 Desain Kelola Data Pelanggan	42
Gambar 3.25 Desain Kelola Produk.....	43
Gambar 3.26 Desain Kelola Konfirmasi pembayaran.....	43
Gambar 3.27 Desain Kelola Data Transaksi pelanggan.	44
Gambar 3.28 Desain <i>Fitur CRM retain</i>	44
Gambar 4.1 Halaman <i>Home Pelanggan</i>	46
Gambar 4.2 Halaman Registrasi dan <i>Login</i> Pelanggan.....	47
Gambar 4.3 Halaman Produk Kami	48
Gambar 4.4 Halaman Pemesanan Produk.....	49
Gambar 4.5 Halaman Keranjang Belanja.....	50
Gambar 4.6 Halaman <i>History</i>	50
Gambar 4.7 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	51
Gambar 4.8 Halaman Hubungi Kami.....	52
Gambar 4.9 <i>Fitur Chat</i>	53
Gambar 4.10 Halaman <i>Login Admin</i> dan Pimpinan.....	53
Gambar 4.11 Halaman <i>Home admin</i>	54
Gambar 4.12 Halaman Menu <i>Broadcast</i>	55
Gambar 4.13 <i>Fitur CRM retain</i>	55

Gambar 4.14 Halaman Menu Profil Pengguna	56
Gambar 4.15 Halaman kelola data pelanggan	57
Gambar 4.16 Halaman Kelola Produk	57
Gambar 4.17 Halaman Kelola Konfirmasi Pembayaran	58
Gambar 4.18 Halaman Kelola Data Transaksi Pelanggan.....	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Data Flow Diagram</i>	16
Tabel 2.2 <i>Entitas Relationship Diagram</i>	17
Tabel 3.1 Analisis Sistem Yang Diusulkan	19
Tabel 3.2 Stuktur Data Tabel User	28
Tabel 3.3 Spesifikasi File Kategori	28
Tabel 3.4 Spesifikasi File Produk.....	29
Tabel 3.5 Stuktur Data Tabel Pelanggan.....	30
Tabel 3.6 Spesifikasi File <i>Broadcast</i>	30
Tabel 3.7 Spesifikasi File Transaksi Rinci.....	31
Tabel 3.8 Spesifikasi File Konfirmasi Pembayaran	31
Tabel 3.9 Tabel <i>Inv</i>	32
Tabel 3.10 Tabel <i>Review</i>	32
Tabel 3.11 Tabel <i>Chat</i>	33
Tabel 3.12 Tabel <i>Info</i>	33
Tabel 4.1 Hasil Pengujian sistem entitas <i>Admin</i>	60
Tabel 4.2 Hasil Pengujian sistem entitas Pimpinan	62
Tabel 4.3 Hasil Pengujian sistem entitas Pelanggan.....	63