



**IMPLEMENTASI ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (E-CRM) PADA PT. WAHANAARTHA RITELINDO**

KARYA AKHIR

ADYTIA FANTORI

22141040P

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2026



**IMPLEMENTASI ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (E-CRM) PADA PT. WAHANAARTHA RITELINDO**

ADYTIA FANTORI

22141040P

**Karya Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

**Implementasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)
Pada PT Wahanaarta Ritelindo**

ADYTIA FANTORI

22141040P

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

Pembimbing



Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.

**Palembang, 20 Februari 2026
Fakultas Sains Teknologi Universitas
Bina Darma
Dekan,**



Ria Andryani, S.Kom., M.Kom., M.M.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Implementasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Pada PT Wahanaarta Ritelindo" Oleh "Adytia Fantori", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 20 Februari 2026.

Komisi Penguji

1. Ketua : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.
2. Anggota : Irman Effendy, S.Kom., M.Kom.
3. Anggota : Novri Hadinata S.Kom., M.Kom.

(.....)

(.....)

(.....)

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



Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adytia Fantori

NIM : 22141040P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya 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 karya tulis ini 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, 20 Februari 2026
Yang membuat pernyataan



ADYTIA FANTORI
NIM: 22141040P

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ALLAH SWT tidak membebani seseorang melainkan Sesuai dengan kesanggupannya.” (Q.S Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN :

Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan karya akhir ini kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, kekuatan dan petunjuk dalam setiap langkah perjalanan ini.

Skripsi ini saya persembahkan dengan sepuh hati kepada kedua orang tua luar biasa dalam hidup saya, Ayah Edy Yusuf dan Ibu Rusdah. Tak lupa juga Pasangan saya tercinta Tasya Nur Annisa beserta keluarga besar tercinta. Mereka adalah sumber inspirasi, kekuatan dan doa yang tidak pernah putus, yang menjadikan segala sesuatu yang tampak mustahil menjadi mungkin hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Tak lupa, kepada saudara dan saudari tercinta yang selalu memberikan dukungan tanpa batas, serta kepada semua pihak yang menjadi alas an dan penyemangat saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih atas setiap dorongan, doa, dan kepercayaan yang telah diberikan.

Semoga karya ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan bermanfaat bagi banyak orang

ABSTRACT

This study aims to design and implement a sales information system at PT Wahanaartha Ritelindo, which currently still uses a non-integrated method for sales reporting, service management, and promotional distribution analysis for customers. The lack of integration in the current system has led to several issues, such as inaccuracies in promotional distribution, delays in report delivery, and limited interaction with customers after motorcycle sales and services. To address these problems, this study employs the Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) development method, which allows for rapid iteration and direct user evaluation throughout the system development process. The result of this research is an E-CRM system capable of recording, managing, and presenting motorcycle sales data and customer information in real-time. This system enhances efficiency and accuracy in sales processes and provides easier access for management to conduct market analysis and develop marketing strategies. The implementation of this system is expected to support increased motorcycle sales, strengthen long-term customer relationships, and improve customer loyalty and trust in PT Wahanaartha Ritelindo.

Keywords— Implementation, E-CRM, Web-Based Application.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan implementasikan sistem informasi penjualan di PT Wahanaartha Ritelindo yang saat ini masih menggunakan metode yang belum terintegrasi dalam pelaporan penjualan, service serta analisa terhadap pembagian promosi terhadap pelanggan. Metode yang belum terintegrasi ini menyebabkan berbagai masalah, seperti ketidakakuratan dalam pembagian promosi terhadap pelanggan, keterlambatan dalam penyampaian laporan, serta minimnya interaksi dengan pelanggan setelah penjualan dan service motor. Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini menggunakan metode pengembangan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)*, yang memungkinkan iterasi cepat dan evaluasi langsung dari pengguna selama proses pengembangan sistem. Hasil dari penelitian ini adalah sistem E-CRM yang mampu mencatat, mengelola, dan menyajikan data penjualan motor serta informasi pelanggan secara real-time, meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses penjualan, serta memberikan akses yang lebih mudah bagi manajemen dalam melakukan analisis pasar dan merancang strategi pemasaran. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mendukung peningkatan penjualan motor, memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap PT Wahanaartha Ritelindo.

Kata kunci— Implementasi, E-CRM, Aplikasi Berbasis Web.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer dalam Program Studi Sistem Informasi sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

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 ini, terutama kepada:

1. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Plt. Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ria Andryani, M.M., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi.
3. Dr. Ari Muzakir, M.Cs, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan serta saran-saran dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Dewan Penguji atas saran dan masukan dalam penyempurnaan karya akhir ini.
6. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta atas segala doa, dukungan, pengorbanan, serta kasih sayang yang tidak pernah putus. Segala usaha dan kerja keras penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan dukungan mereka.

7. Tasya Nur Annisa selaku pasangan tercinta, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, semangat, serta motivasi yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan perhatian yang diberikan menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Kepala Cabang PT. Wahanaartha Ritelindo yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam pengambilan data penelitian.
9. Seluruh Karyawan PT. Wahanaartha Ritelindo yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan karya akhir ini.

Semoga amal baik kita semua mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin Ya Robbal A'lamin. Akhir kata penulis mengucapkan sekian dan terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	2
1.5. Manfaat Penelitian.....	2
BAB II KAJIAN TEORI.....	4
2.1. Sistem Informasi.....	4
2.2. Customer Relationship Management.....	4
2.2.1. Electronic Customer Relationship Management	4
2.2.2. Tujuan Costumer Relationship Management	5
2.2.3. Manfaat Costumer Relationship Management	6
2.2.4. Strategi Customer Relationship Management	6
2.2.5. Indikator E-CRM	7
2.3. Website	8
2.4. PHP (Hypertext Preprocessor).....	8
2.4.1. PHP dalam Pengembangan Aplikasi Web	8
2.4.2. Keunggulan PHP dalam Sistem Informasi	9
2.5. Basis Data (Database).....	9
2.5.1. MySQL dalam Pengembangan Sistem Informasi	9
2.6. UML (Unified Modeling Language).....	10
2.6.1. Use Case Diagram	11
2.6.2. Activity Diagram	13
2.6.3. Class Diagram	14
2.7. Metode Pengembangan Sistem.....	15

2.8. Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian	18
3.2. Metode Penelitian.....	18
3.1.1. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.3. Metode Pengembangan Sistem	18
3.3.1. Analisis Kebutuhan.....	18
3.3.2. Kebutuhan Perangkat Keras	20
3.3.3. Kebutuhan Perangkat Lunak.....	20
3.3.4. Analisis Berdasarkan E-CRM.....	21
3.3.5. UML (Unified Modeling Language).....	22
3.3.6. Perancangan Database.....	28
3.4. Membuat Desain Prototype.....	31
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	42
4.1. Implementasi	42
4.1.1. Impelementasi interface admin	42
4.1.2. Impelementasi interface Kasir Penjualan	44
4.1.3. Impelementasi interface Kasir Service.....	47
4.1.4. Impelementasi Interface Pelanggan	49
4.2. Pengujian Sistem	53
4.2.1. Pengujian Fungsional.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 KESIMPULAN	57
5.2 SARAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Diagram UML.....	11
Gambar 2. 2	Elemen-Elemen Usecase Diagram.....	12
Gambar 2. 3	Activity Diagram	14
Gambar 2. 4	Tahapan Metode Prototype.....	16
Gambar 3. 1	Use Case Diagram	22
Gambar 3. 2	Activity Diagram Admin.....	23
Gambar 3. 3	Activity Diagram Kasir Service.....	24
Gambar 3. 4	Activity Diagram Kasir Penjualan	25
Gambar 3. 5	Activity Diagram Pelanggan	26
Gambar 3. 6	Activity Diagram Pimpinan	26
Gambar 3. 7	Class Diagram	27
Gambar 3. 8	Perancangan Interface Login	31
Gambar 3. 9	Perancangan Interface Kelola User	32
Gambar 3. 10	Perancangan Interface Edit User.....	32
Gambar 3. 11	Perancangan Interface Kelola Pelanggan.....	33
Gambar 3. 12	Perancangan Interface Tambah Pelanggan.....	33
Gambar 3. 13	Perancangan Interface Kelola Kendaraan.....	34
Gambar 3. 14	Perancangan Interface Tambah Kendaraan.....	35
Gambar 3. 15	Perancangan Interface Kelola Barang	35
Gambar 3. 16	Perancangan Interface Tambah Kendaraan Pelanggan.....	36
Gambar 3. 17	Perancangan Interface Penjualan	36
Gambar 3. 18	Perancangan Interface Pendaftaran Service.....	37
Gambar 3. 19	Perancangan Interface Kelola Service	37
Gambar 3. 20	Perancangan Interface Transaksi Service.....	38
Gambar 3. 21	Perancangan Interface Kelola Pesan.....	38
Gambar 3. 22	Perancangan Interface Login Pelanggan	39
Gambar 3. 23	Perancangan Interface Dashboard Pelanggan	39
Gambar 3. 24	Perancangan Interface Kondisi Kendaraan Pelanggan.....	40
Gambar 3. 25	Perancangan Interface Kendaraan	40
Gambar 3. 26	Perancangan Interface Pesan Pelanggan.....	41
Gambar 3. 27	Perancangan Interface Laporan.....	41
Gambar 4. 1	Interface Halaman Login.....	42
Gambar 4. 2	Interface Halaman Dashboard	43
Gambar 4. 3	Interface Halaman Kelola User	43
Gambar 4. 4	Interface Halaman Tambah User.....	44
Gambar 4. 5	Interface Halaman Kelola Pelanggan	44
Gambar 4. 6	Interface Halaman Tambah Pelanggan.....	45
Gambar 4. 7	Interface Halaman Kelola Data Kendaraan	45
Gambar 4. 8	Interface Halaman Tambah Data Kendaraan	46
Gambar 4. 9	Interface Halaman Penjualan.....	46
Gambar 4. 10	Interface Halaman Pendaftaran Service	47
Gambar 4. 11	Halaman Kelola Service.....	47
Gambar 4. 12	Interface Halaman Transaksi Service	48
Gambar 4. 13	Interface Halaman Kelola Barang.....	48
Gambar 4. 14	Interface Halaman Kelola Pesan Pelanggan	49
Gambar 4. 15	Interface Halaman Tambah Pesan Pelanggan	49
Gambar 4. 16	Interface Halaman Login Pelanggan	50

Gambar 4. 17 Interface Halaman Home.....	50
Gambar 4. 18 Interface Halaman Kendaraan.....	51
Gambar 4. 19 Interface Halaman Kondisi Kendaran	52
Gambar 4. 20 Interface Halaman Pesan Pelanggan.....	52
Gambar 4. 21 Interface Laporan Penjualan.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Use Case Diagram	12
Tabel 2. 2 Simbol Activity Diagram	13
Tabel 2. 3 Class Diagram	15
Tabel 2. 4 Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 3. 1 Analisis Kebutuhan Pengguna	19
Tabel 3. 2 Penjualan	28
Tabel 3. 3 Service	28
Tabel 3. 4 Pelanggan	29
Tabel 3. 5 Kendaraan	29
Tabel 3. 6 Kendaraan Pelanggan	30
Tabel 3. 7 Pesan	30
Tabel 3. 8 Kondisi Kendaraan	31
Tabel 4. 1 Pengujian yang dilakukan oleh kasir penjualan	53
Tabel 4. 2 Pengujian yang dilakukan oleh kasir service	54
Tabel 4. 3 Pengujian yang dilakukan oleh Pimpinan.....	55