



LAPORAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI
PELAYANAN PELANGGAN TOKO MAHIR KOMPUTER
BERBASIS WEB**

MOHAMMAD ALAIKA FAUZI

NIM. 201853001

DOSEN PEMBIMBING

Dr. EKO DARMANTO, S.Kom, M.Cs

R. RHOEDY SETIAWAN, S.Kom, M.Kom

**PROGRAM STUDI SITEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PELANGGAN TOKO MAHIR KOMPUTER BERBASIS WEB

MOHAMMAD ALAIKA FAUZI

NIM. 201853001

Kudus, 14 Agustus 2023

Menyetujui,


Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901


R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0607067001

Mengetahui,
Koordinator Skripsi


Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., MTA., MOS
NIDN. 0004047501

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PELANGGAN TOKO MAHIR KOMPUTER BERBASIS WEB

MOHAMMAD ALAIKA FAUZI

NIM. 201853001

Kudus, 12 September 2023

Mengetahui,

Ketua Penguji,

Noor Latifah, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0618098701

Anggota Penguji I,

Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs., MTA
NIDN. 0608047901

Anggota Penguji II,

Syafiq Muzid, ST., M.Cs., MTA
NIDN. 0623068301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Mohammad Dahlan, ST., MT.
NIDN. 0601076901

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0608088201

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Alaika Fauzi

NIM : 2018-53-001

Tempat & Tanggal Lahir : Pati, 26 Februari 1998

Judul Skripsi : Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Toko Mahir Komputer Berbasis Web

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagian dari skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam skripsi ini dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 14 Agustus 2023

Yang memberi pernyataan,



Mohammad Alaika Fauzi

NIM. 201853001

IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN TOKO MAHIR KOMPUTER BERBASIS WEB

Nama mahasiswa : Mohammad Alaika Fauzi

NIM : 2018-53-001

Pembimbing :

1. Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs

2. R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

Toko Mahir Komputer merupakan sebuah toko yang menjual *sparepart* komputer dan alat jaringan internet. Toko ini didirikan oleh Bapak Mat Soleh pada tahun 2012 yang berlokasi di Jl. Sunan Kalijaga, Ndekeso, Sidokerto, Kec. Pati, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59111. Keterangan pemilik toko mengatakan bahwa omset penjualan pada tahun 2012 sampai 2019 nilai penjualan bisa mencapai rata-rata 1Milyar juta-an per tahunnya akan tetapi pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan. Sedangkan terkait jumlah pelanggan tidak bisa dikalkulasi karena selama ini toko berfokus untuk menjual produk sedangkan untuk mendata pelanggan tidak ada. Dilain sisi competitor Toko Mahir Komputer banyak bermunculan maka ada sebuah kekhawatiran dari pihak pemilik untuk menjaga pelanggannya agar setia menjadi pembeli di Toko Mahir Komputer. Perlu lah adanya sebuah sistem yang dapat memenejemen toko lebih baik dan rapi seperti pengimplementasian Customer Relationship Management (CRM) berbasis web

Kata kunci : CRM, Toko Mahir Komputer, Website

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) STRATEGIES IN WEB-BASED COMPUTER ADVENT SHOP CUSTOMER SERVICE INFORMATION SYSTEMS

Name of student : Mohammad Alaika Fauzi

NIM : 2018-53-001

Advisor :

1. Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
2. R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Mahir Computer Shop is a shop that sells computer spare parts and internet network equipment. This shop was founded by Mr. Mat Soleh in 2012 which is located on Jl. Sunan Kalijaga, Ndekeso, Sidokerto, Kec. Pati, Pati Regency, Central Java 59111. The shop owner's statement said that sales turnover from 2012 to 2019 could reach an average of 100 million per year, but in 2020 and 2021 it decreased, namely 78 million and 86 million. Meanwhile, the number of customers cannot be calculated because so far the store has focused on selling products, while there is no record of customers. On the other hand, there are many Competitors for Mahir Computer Shops emerging, so there is a concern on the part of the owners to keep their customers loyal as buyers at Advanced Computer Shops. It is necessary to have a system that can manage stores better and neatly, such as implementing web-based Customer Relationship Management (CRM)..

Keywords: *CRM, Toko Mahir Komputer, Website*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Implementasi Startegi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Toko Mahir Komputer Berbasis Web”.

Tujuan dari penulis laporan Skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi S-1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Dengan bimbingan, dorongan semangat dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis tidak lupa mengucap terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Mohammad Dahlan, ST, Mt selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nanik Susanti S.Kom., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Univeristas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs dan Bapak R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan laporan skripsi ini.
5. Bapak Yudie Irawan S.Kom., M.Kom., MTA selaku koordinasi Skripsi.
6. Ibu Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom selaku dosen akademik penulis.
7. Bapak dan ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis.
8. Orang tua penulis, yang selalu memberikan semangat, kasing sayang, do'a sehingga dapat memberi penulis semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi.

9. Keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2018 paralel yang telah memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun diperlukan untuk memperbaiki kedepannya.

Terakhir, semoga ilmu penulis tuangkan dapat memberi banyak manfaat untuk banyak orang.

Kudus, 14 Agustus 2023
Penulis

Mohammad Alaika Fauzi

DAFTAR ISI

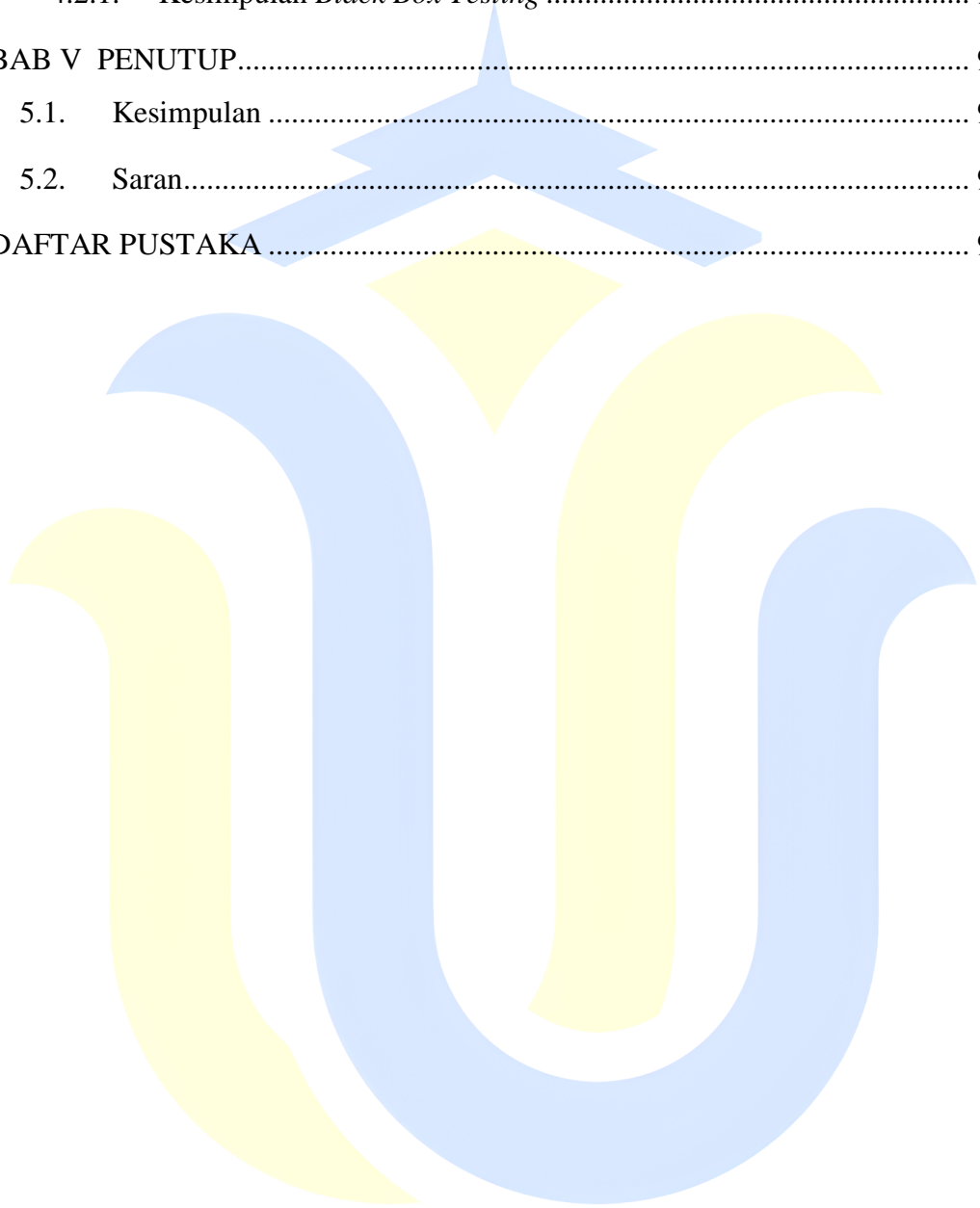
| | |
|---|-------------|
| LAPORAN SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii. |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | ii |
| RINGKASAN | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3. Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.4. Tujuan | 4 |
| 1.5. Manfaat | 4 |
| 1.6. Metode Penelitian..... | 5 |
| 1.6.1. Metode Pengumpulan Data..... | 5 |
| 1.6.2. Metode Pengembangan Sistem | 6 |
| 1.6.3. Metode Perancangan Sistem | 7 |
| 1.7. Kerangka Pemikiran..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1. Kerangka Pemikiran..... | 10 |
| 2.2. Perbedaan aplikasi yang dibuat dengan aplikasi yang Tabel Perbandingan Penelitian Terkait | 12 |
| Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian..... | 12 |
| 2.3. Landasan Teori..... | 14 |

| | | |
|------------------------------------|--|----|
| 2.3.1. | Pengertian Sistem Informasi | 14 |
| 2.3.2. | Pengertian Pengolahan Data | 14 |
| 2.3.3. | Pengertian Penjualan..... | 14 |
| 2.3.4. | Pengertian Penjualan..... | 14 |
| 2.3.5. | Pengertian Notifikasi..... | 14 |
| 2.3.6. | Pengetian CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)..... | 14 |
| 2.3.7. | Diagram Alir Dokumen (<i>Flow of Document</i>) | 15 |
| | Tabel 2.2 Tabel Perbandingan Penelitian..... | 15 |
| 2.3.8. | UML (<i>Unified Modelling Language</i>)..... | 15 |
| | Tabel 2.5 Notasi <i>Class Diagram</i> | 18 |
| BAB III METODOLAGI PENELITIAN..... | | 23 |
| 3.1. | Objek Penelitian..... | 23 |
| 3.1.1. | Profil Toko Mahir Komputer | 23 |
| 3.1.2. | Denah Lokasi | 23 |
| 3.1.3. | Struktur Organisasi..... | 23 |
| 3.1.4. | Deskripsi Pekerjaan..... | 24 |
| 3.2. | Analisa Sistem Lama..... | 24 |
| 3.2.1. | Analisa Pembuatan Keanggotaan..... | 24 |
| 3.2.2. | Analisa Penjualan Barang | 26 |
| 3.2.3. | Analisa Pelayanan Keluhan Pembelian..... | 29 |
| 3.3. | Analisa Perancangan Sistem Baru | 30 |
| 3.3.1. | Kebutuhan Kebutuhan..... | 31 |
| 3.3.2. | Rancang Sistem Baru | 31 |
| 3.3.2.1. | Analisa Aktor Sistem..... | 31 |
| 3.3.2.2. | Bussiness Use Case..... | 32 |

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1. Aktivitas Bisnis Pembuatan Keanggotaan | 32 |
| Tabel 3.2. Aktivitas Bisnis Penjualan Toko Mahir Komputer..... | 33 |
| Tabel 3.3. Aktivitas Bisnis Pelayanan Keluhan Pembelian..... | 35 |
| 3.3.2.3. Sistem Use Case..... | 36 |
| 3.3.2.4. Skenario <i>Use Case (Flow Of Event)</i> | 38 |
| Tabel 3.2. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Pengguna Sistem..... | 38 |
| Tabel 3.3. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Parameter Kepuasan..... | 39 |
| Tabel 3.4. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Bobot Penilaian..... | 39 |
| Tabel 3.5. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Data Kategori Barang | 40 |
| Tabel 3.6. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Data Barang | 41 |
| Tabel 3.7. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Data Barang Masuk..... | 41 |
| Tabel 3.8. Skenario <i>Use Case</i> Transaksi Penjualan Barang | 42 |
| Tabel 3.9. Skenario <i>Use Case</i> Pembayaran Penjualan Barang | 42 |
| Tabel 3.9. Skenario <i>Use Case</i> Pembayaran Penjualan Barang | 43 |
| Tabel 3.9. Skenario <i>Use Case</i> Pelaporan | 44 |
| 3.3.2.5. <i>Class Diagram</i> | 44 |
| 3.3.2.6. <i>Sequence Diagram</i> | 50 |
| 3.3.2.7. <i>Activity Diagram</i> | 58 |
| 3.3.2.8. <i>Statechart Diagram</i> | 68 |
| 3.4. Rancangan Bisnis Data | 74 |
| 3.4.1. Entity Relationship Diagram..... | 74 |
| 3.4.2. Transformasi Tabel | 77 |
| 3.4.3. Struktur Tabel..... | 78 |
| Tabel 3.10. Struktur Tabel User..... | 78 |
| Tabel 3.11. Struktur Tabel Unit Pengukuran | 78 |

| | |
|---|-----------|
| Tabel 3.12. Struktur Tabel Penjualan..... | 79 |
| Tabel 3.13. Struktur Tabel Pengiriman | 79 |
| Tabel 3.14. Struktur Tabel Pembayaran..... | 80 |
| Tabel 3.15. Struktur Tabel Pelanggan..... | 80 |
| Tabel 3.16. Struktur Tabel Kategori Barang..... | 81 |
| Tabel 3.17. Struktur Tabel Komplain | 81 |
| Tabel 3.18. Struktur Tabel Barang..... | 82 |
| 3.4.4. Relasi Tabel..... | 82 |
| 3.5. Desain Input Output | 83 |
| 3.5.1. Desain Halaman Utama Sistem..... | 83 |
| 3.5.2. Desain Halaman Pelanggan..... | 85 |
| BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN | 86 |
| 4.1. Objek Penelitian..... | 86 |
| 4.1.1. Implementasi Sistem | 86 |
| 4.1.2. Implementasi Layar Antarmuka..... | 86 |
| 4.1.3. Tampilan Program..... | 86 |
| 1. Halaman Utama Sistem..... | 86 |
| 2. Halaman Utama Pemilik | 87 |
| 3. Halaman Utama Kasir | 88 |
| 4. Halaman Penjualan Barang Pelanggan | 88 |
| 5. Halaman Complain Pelanggan..... | 89 |
| 4.2. Pengujian Black Box Testing..... | 89 |
| Tabel 4.1. Skenario <i>Use Case Input</i> Data Pelanggan..... | 90 |
| Tabel 4.2. Identifikasi <i>Test Case</i> | 90 |
| Tabel 4.3. Identifikasi <i>Value Test</i> | 90 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.4. Skenario <i>Use Case Input</i> Data Kategori Barang..... | 91 |
| Tabel 4.5. Identifikasi <i>Test Case</i> | 91 |
| Tabel 4.6. Identifikasi <i>Value Case</i> | 92 |
| 4.2.1. Kesimpulan <i>Black Box Testing</i> | 92 |
| BAB V PENUTUP..... | 93 |
| 5.1. Kesimpulan | 93 |
| 5.2. Saran..... | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA | 94 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.2. Struktur Organisasi..... | 24 |
| Gambar 3.6. <i>Sistem Use Case Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Toko Mahir Komputer Berbasis Web</i> | 37 |
| Gambar 3.40. Statechart Diagram Simpan Pengguna..... | 72 |
| Gambar 3.41. Statechart Diagram Edit Pengguna..... | 72 |
| Gambar 3.42. Statechart Diagram Hapus Pengguna..... | 72 |
| Gambar 3.61. Relasi Tabel..... | 82 |
| Gambar 3.62. Desain Halaman Awal Sistem..... | 83 |
| Gambar 3.63. Desain Halaman Utama Pemilik..... | 84 |
| Gambar 3.63. Desain Halaman Utama Kasir..... | 84 |
| Gambar 3.64. Desain Halaman Pembelian Pelanggan..... | 85 |
| Gambar 3.65. Desain Halaman Complain Pelanggan..... | 85 |
| Gambar 4.1. Tampilan Halaman Utama Sistem..... | 87 |
| Gambar 4.2. Tampilan Halaman Utama Pemilik..... | 87 |
| Gambar 4.3. Tampilan Halaman Utama Kasir..... | 88 |
| Gambar 4.4. Tampilan Halaman Penjualan Barang Pelanggan..... | 88 |
| Gambar 4.5. Tampilan Halaman Complain Pelanggan..... | 89 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian..... | 12 |
| Tabel 2.2 Tabel Perbandingan Penelitian..... | 15 |
| Tabel 2.5 Notasi <i>Class Diagram</i> | 18 |
| Tabel 3.1. Aktivitas Bisnis Pembuatan Keanggotaan | 32 |
| Tabel 3.2. Aktivitas Bisnis Penjualan Toko Mahir Komputer..... | 33 |
| Tabel 3.3. Aktivitas Bisnis Pelayanan Keluhan Pembelian | 35 |
| Tabel 3.2. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Pengguna Sistem..... | 38 |
| Tabel 3.3. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Parameter Kepuasan..... | 39 |
| Tabel 3.4. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Bobot Penilaian..... | 39 |
| Tabel 3.5. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Data Kategori Barang | 40 |
| Tabel 3.6. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Data Barang | 41 |
| Tabel 3.7. Skenario <i>Use Case</i> Kelola Data Barang Masuk..... | 41 |
| Tabel 3.8. Skenario <i>Use Case</i> Transaksi Penjualan Barang | 42 |
| Tabel 3.9. Skenario <i>Use Case</i> Pembayaran Penjualan Barang | 42 |
| Tabel 3.9. Skenario <i>Use Case</i> Pembayaran Penjualan Barang | 43 |
| Tabel 3.9. Skenario <i>Use Case</i> Pelaporan | 44 |
| Tabel 3.10. Struktur Tabel User..... | 78 |
| Tabel 3.11. Struktur Tabel Unit Pengukuran | 78 |
| Tabel 3.12. Struktur Tabel Penjualan..... | 79 |
| Tabel 3.13. Struktur Tabel Pengiriman | 79 |
| Tabel 3.14. Struktur Tabel Pembayaran..... | 80 |
| Tabel 3.15. Struktur Tabel Pelanggan..... | 80 |
| Tabel 3.16. Struktur Tabel Kategori Barang..... | 81 |
| Tabel 3.17. Struktur Tabel Komplain | 81 |
| Tabel 3.18. Struktur Tabel Barang..... | 82 |
| Tabel 4.1. Skenario <i>Use Case Input</i> Data Pelanggan..... | 90 |
| Tabel 4.2. Identifikasi <i>Test Case</i> | 90 |
| Tabel 4.3. Identifikasi <i>Value Test</i> | 90 |
| Tabel 4.4. Skenario <i>Use Case Input</i> Data Kategori Barang..... | 91 |
| Tabel 4.5. Identifikasi <i>Test Case</i> | 91 |
| Tabel 4.6. Identifikasi <i>Value Case</i> | 92 |