



LAPORAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA PT.SUKUNTEX BERBASIS WEB RESPONSIF**

ABDILLAH KARTIKO

NIM. 201853067

DOSEN PEMBIMBING

Putri Kurnia Handayani, S.Kom, M.Kom

Supriyono, S.Kom, M.Kom

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

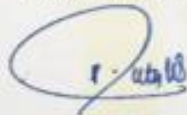
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA PT.SUKUNTEX
BERBASIS WEB RESPONSIF

ABDILLAH KARTIKO
NIM. 201853067

Kudus, 16 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Putri Kurnia Handayani, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0610128601

Pembimbing Pendamping,



Supriyono, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0602017901

Mengetahui,



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

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA PT.SUKUNTEX
BERBASIS WEB RESPONSIF**

ABDILLAH KARTIKO

NIM. 201853067

Kudus, 11 September 2023

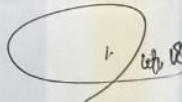
Menyetujui,

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0610128601

Anggota Penguji II,



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

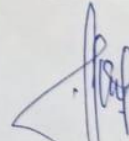
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Mohammad Dahlan, ST., MT
NIDN.0601076901

Plt. Ketua Progd
Sistem Informasi



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdillah Kartiko
NIM : 201853067
Tempat & Tanggal Lahir : Rembang, 09 Juni 2000
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) pada PT.Sukuntex Berbasis Web Responsif

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 dsri 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.

Kudus, 11 September 2023

Yang memberi pernyataan,



Abdillah Kartiko

NIM. 201853067

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA PT.SUKUNTEX
BERBASIS WEB RESPONSIF**

Nama Mahasiswa : Abdillah Kartiko

NIM : 201853067

Pembimbing :

1. Putri Kurnia Handayani, S.Kom, M.Kom
2. Supriyono, S.Kom, M.Kom

RINGKASAN

PT. Sukuntex merupakan salah satu Perusahaan bagian dari Sukun Group yang bergerak di bidang tekstil. PT. Sukuntex berdiri sejak tahun 1969 dan saat ini sedang berkembang pesat. PT. Sukuntex sendiri beralamatkan Jl. Raya Sukuntex, Gebog, Gondosari, Kec. Gebog, Kabupaten Kudus. Saat ini masalah yang sering dihadapi oleh PT.Sukuntex Kudus, yaitu seperti pegawai masih menggunakan excel dalam pengelolaan data, sehingga data penjualan produk tidak dapat diakses secara realtime oleh pimpinan, masih kurangnya interaksi dengan pelanggan sehingga perusahaan seringkali kehilangan pelanggan atau pelanggan tidak melakukan pembelian kembali ke perusahaan tersebut sehingga dapat menurunkan omset atau pendapatan perusahaan dan juga pelanggan belum dapat melakukan transaksi secara online untuk membeli produk karena belum memiliki sistem untuk penjualan.

Dengan adanya sistem ini, diharapkan PT.Sukuntex Kudus dapat meningkatkan kembali penjualan dan menciptakan customer atau pelanggan yang loyal juga dapat menambah pelanggan-pelanggan baru. Berdasarkan penjelasan diatas dan untuk mengatasi permasalahan yang ada, maka penulis mengangkat judul “Implementasi Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) pada PT.Sukuntex Kudus Berbasis Web Responsif”.

Kata kunci : *sistem, web, responsif, crm, penjualan.*

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
INFORMATION SYSTEM AT PT. SUKUNTEX
RESPONSIVE WEB BASED**

Name of student : Abdillah Kartiko

NIM : 201853067

Advisor :

1. Putri Kurnia Handayani, S.Kom, M.Kom
2. Supriyono, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

PT. Sukuntex is a company part of the Sukun Group which is engaged in the textile sector. PT. Sukuntex was founded in 1969 and is currently growing rapidly. PT. Sukuntex itself is addressed at Jl. Raya Sukuntex, Gebog, Gondosari, Kec. Gebog, Kudus Regency. At present the problems that are often faced by PT.Sukuntex Kudus, namely employees still using excel in data management, so that product sales data cannot be accessed in real time by leaders, there is still a lack of interaction with customers so that companies often lose customers or customers do not make repurchases to the company so that it can reduce the company's turnover or income and also customers cannot make transactions online to buy products because they do not have a system for sales.

With this system, it is hoped that PT.Sukuntex Kudus can increase sales again and create loyal customers or customers who can also add new customers. Based on the explanation above and to overcome existing problems, the authors raise the title "Implementation of Customer Relationship Management (CRM) Information Systems at PT.Sukuntex Kudus to Responsive Web-Based".

Keywords: *system, web, responsive, crm, sales.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Penjualan Dengan Menggunakan Metode Customer Relationship Management pada PT. Sukuntex Berbasis Web Responsif”.

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 Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Supriyono, S.Kom, M.Kom, MTA dan Ibu Putri Kurnia Handayani 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. Bapak Armandsyah Yusuf Wartono, S.Sos selaku wakil Direksi PT. Sukuntex yang tak bosan bosannya memberikan dispensasi waktu untuk penulis melakukan bimbingan ke kampus.
9. Bapak, Ibuk, dan Adek Ara yang selalu memberikan semangat, support, dan do'a sehingga dapat memberi penulis semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi.
10. Istriku Kusdiyana Nurul Murdiyati yang senantiasa memberi dukungan dan menemaniku walau kadang suka mengantuk.

11. Luna yang selalu ganggu tapi selalu buat mood kembali.

12. Keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2017 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, 11 September 2023

Penulis



Abdillah Kartiko

DAFTAR ISI

LAPORAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan masalah	2
1.4. Tujuan	3
1.5. Manfaat	3
1.6. Metode Penelitian	4
1.6.1. Metode Pengumpulan Data	4
1.6.2. Metode Pengembangan Sistem	5
1.6.3. Metode Perancangan Sistem	6
1.7. Kerangka Pemikiran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terkait	9
2.2. Perbedaan aplikasi yang dibuat dengan aplikasi yang Tabel Perbandingan Penelitian Terkait	11
2.3. Landasan Teori	13
2.3.1. Pengertian Implementasi	13
2.3.2. Sistem Informasi	13
2.3.3. Konsumen dan Pelanggan	13
2.3.4. Pengertian Customer Relationship Management	13

2.3.5.	Kerangka Komponen Customer Relationship Management.....	15
2.3.6.	Peran CRM pada Perusahaan.....	16
2.3.7.	Bentuk Penerapan CRM dan E – Commerce.....	17
2.4.	FOD (Flow Of Document).....	18
2.5.	UML (Unified Modelling Language).....	19
2.6.	ERD (Entity Relationship Diagram).....	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1	Objek Penelitian.....	28
3.1.1	Tinjauan Umum Objek Penelitian.....	28
3.1.2	<i>Job Description</i> PT. Sukuntex.....	29
3.1.3	Struktur Organisasi.....	31
3.2	Analisa Sistem Lama.....	32
3.3	Analisa dan Rancangan Sistem Baru.....	34
3.3.1	Analisa Kebutuhan.....	34
3.4	Rancangan Sistem Baru.....	36
3.4.1	<i>Analisa Aktor Sistem</i>	36
3.4.2.	<i>Business Use Case Diagram</i>	36
3.4.3	<i>Sistem Use Case Diagram</i>	39
3.4.4	Skenario Use Case.....	40
3.4.5	<i>Class Diagram</i>	52
3.4.6	<i>Sequence Diagram</i>	60
3.4.7	<i>Activity Diagram</i>	74
3.4.8	<i>Statechart Diagram</i>	88
3.5	Rancangan Basis Data.....	102
3.5.1	ERD (Entity Relationship Diagram).....	102
3.5.2	Transformasi Tabel.....	107
3.5.3	Struktur Tabel.....	108
3.5.4	Relasi Tabel.....	114
3.6	Desain Input dan Output.....	116
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	121
4.1	Hasil Pembahasan.....	121
4.2	Implementasi Sistem.....	121

4.3	Implementasi Layar Antarmuka	121
4.4	Tampilan Program	122
4.5	Pengujian Program	130
BAB V PENUTUP		138
5.1	Kesimpulan	138
5.2	Saran	138
DAFTAR PUSTAKA		141
BIODATA PENULIS		143
DAFTAR LAMPIRAN		144



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2. 1 Diagram Kardinalitas One to One.....	26
Gambar 2. 2 Diagram Kardinalitas One to Many.....	27
Gambar 2. 3 Diagram Kardinalitas Many to Many.....	27
Gambar 3.1 Denah lokasi PT. Sukuntex Kudus.....	28
Gambar 3.2 Struktur PT.Sukuntex Kudus.....	31
Gambar 3.3 Flow of Document.....	33
Gambar 3.3 Business use case manajemen.....	38
Gambar 3.4 Diagram sistem use case.....	39
Gambar 3.6 class user.....	52
Gambar 3.7 class pembeli.....	53
Gambar 3.8 class bagian admin gudang.....	53
Gambar 3.9 class marketing.....	53
Gambar 3.10 class pimpinan.....	53
Gambar 3.10 class akuntan.....	54
Gambar 3.11. Class Kelola Pemesanan.....	54
Gambar 3.12. Class Kelola Pengiriman.....	54
Gambar 3.12. Class Registrasi Akun.....	55
Gambar 3.13. Class Pembelian Produk.....	55
Gambar 3.14. Class Pembayaran.....	55
Gambar 3.15. Class Verifikasi Pembayaran.....	56
Gambar 3.16. Class Ongkir.....	56
Gambar 3.17. Class Pengiriman.....	56
Gambar 3.18. Class Penerimaan.....	57
Gambar 3.19. Class Kategori.....	57
Gambar 3.20. Class Produk.....	57
Gambar 3.20. Class Retur.....	58
Gambar 3.22. Class Pelaporan.....	58
Gambar 3.23. Class diagram.....	59
Gambar 3.24. Sequence Diagram User.....	60

Gambar 3.24. Sequence Diagram Kategori	61
Gambar 3.24. Sequence Diagram Produk	62
Gambar 3.24. Sequence Registrasi Akun	63
Gambar 3.24. Sequence Diagram Pembelian Produk.....	64
Gambar 3.25. Sequence Diagram Pembayaran	65
Gambar 3.25. Sequence Diagram Verifikasi Pembayaran	66
Gambar 3.28. Sequence Diagram Kelola Pengiriman.....	67
Gambar 3.29. Sequence Diagram Penerimaan Pesanan	68
Gambar 3.30. Sequence Diagram Retur	69
Gambar 3.31. Sequence Diagram Kelola Pemesanan	70
Gambar 3.32. Sequence Diagram Kelola Ongkir	71
Gambar 3.35. Sequence Diagram Kelola CRM	72
Gambar 3.35. Sequence Diagram Pelaporan	73
Gambar 3.36. Activity Diagram Kelola User	74
Gambar 3.37. Activity Diagram Kelola Kategori.....	75
Gambar 3.38. Activity Diagram Kelola Produk	76
Gambar 3.39. Activity Diagram Kelola Ongkir	77
Gambar 3.40. Activity Diagram Registrasi Akun	78
Gambar 3.40. Activity Diagram Pembelian Produk.....	79
Gambar 3.41. Activity Diagram Pembayaran	80
Gambar 3.41. Activity Diagram Verifikasi Pembayaran	81
Gambar 3.44. Activity Diagram Kelola Pengiriman.....	82
Gambar 3.45. Activity Diagram Penerimaan Produk.....	83
Gambar 3.46. Activity Diagram Retur	84
Gambar 3.46. Activity Diagram Pemesanan	85
Gambar 3.47. Activity Diagram Kelola CRM.....	86
Gambar 3.47. Activity Diagram Pelaporan	87
Gambar 3.49. Statechart Class User Metode Login	88
Gambar 3.50. Statechart Class User Metode Logout	88
Gambar 3.51. Statechart Class Kategori Tambah.....	88
Gambar 3.52. Statechart Class Kategori Edit.....	89
Gambar 3.53. Statechart Class Kategori Hapus	89

Gambar 3.54. Statechart Class Produk Metode Tambah	89
Gambar 3.55. Statechart Class Produk Metode Edit.....	90
Gambar 3.56. Statechart Class Produk Metode Hapus	90
Gambar 3.57. Statechart Class Produk Metode Cari	90
Gambar 3.57. Statechart Class Ongkir Metode Tambah	91
Gambar 3.58. Statechart Class Ongkir Metode Edit.....	91
Gambar 3.59. Statechart Class Ongkir Metode Hapus	91
Gambar 3.60. Statechart Class Ongkir Metode Cari.....	91
Gambar 3.64. Statechart Class Pembelian Metode Tambah.....	92
Gambar 3.65. Statechart Class Pembelian Metode Tambah.....	92
Gambar 3.66. Statechart Class Pembelian Metode Edit	92
Gambar 3.67. Statechart Class Pembelian Metode Hapus.....	93
Gambar 3.68. Statechart Class Pembelian Metode Cari	93
Gambar 3.69. Statechart Class Pembayaran Metode Tambah.....	93
Gambar 3.70. Statechart Class Pembayaran Metode Edit	94
Gambar 3.71. Statechart Class Pembayaran Metode Hapus.....	94
Gambar 3.72. Statechart Class Pembayaran Metode Cari	94
Gambar 3.74. Statechart Class Verifikasi Pembayaran Metode Verifikasi	95
Gambar 3.75. Statechart Class Verifikasi Pembayaran Metode Tolak.....	95
Gambar 3.80. Statechart Class Pengiriman Metode Tambah	95
Gambar 3.81. Statechart Class Pengiriman Metode Edit.....	96
Gambar 3.82. Statechart Class Pengiriman Metode Hapus	96
Gambar 3.83. Statechart Class Pengiriman Metode Cari.....	96
Gambar 3.84. Statechart Class Penerimaan Metode Tambah	97
Gambar 3.85. Statechart Class Penerimaan Metode Edit	97
Gambar 3.86. Statechart Class Penerimaan Metode Hapus.....	97
Gambar 3.87. Statechart Class Penerimaan Metode Cari	98
Gambar 3.88. Statechart Class Penerimaan Metode Verifikasi	98
Gambar 3.89. Statechart Class Retur Metode Tampil	98
Gambar 3.90. Statechart Class Retur Metode Tambah.....	99
Gambar 3.76. Statechart Class Pemesanan Metode Tambah.....	99
Gambar 3.77. Statechart Class Pemesanan Metode Edit	99

Gambar 3.78. Statechart Class Pemesanan Metode Hapus	100
Gambar 3.79. Statechart Class Pemesanan Metode Cari.....	100
Gambar 3.91. Statechart Class Pelaporan Metode Cari.....	100
Gambar 3.92. Statechart Class Pelaporan Metode Tambah	101
Gambar 3.91. Statechart Class Pelaporan Metode Cari.....	101
Gambar 3.92. Statechart Class Pelaporan Metode Cetak	101
Gambar 3.60 Menentukan primary key	102
Gambar 3.69 Relasi tabel.....	115
Gambar 3.70 Halaman login pegawai	116
Gambar 3.72 Desain Halaman Pembeli.....	116
Gambar 3.73 Desain Halaman Utama Pegawai.....	117
Gambar 3.74 Desain form input user.....	117
Gambar 3.75 Desain form input kelola kategori	118
Gambar 3.76 Desain form input kelola kriteria	118
Gambar 3.77 Desain form input kelola ongkir	119
Gambar 3.78 Desain form input laporan transaksi	120
Gambar 4. 1 Halaman Kelola Kategori	122
Gambar 4. 1 Halaman Kelola Produk.....	123
Gambar 4. 1 Halaman Registrasi Akun	123
Gambar 4. 1 Halaman Kelola Pemesanan	124
Gambar 4. 2 Halaman Pembelian Produk	124
Gambar 4. 3 Halaman Pembayaran	125
Gambar 4. 4 Halaman Verifikasi Pembayaran	125
Gambar 4. 4 Halaman Kelola Pengiriman.....	126
Gambar 4. 4 Halaman Penerimaan Pesanan.....	126
Gambar 4. 4 Halaman Retur	127
Gambar 4. 20 Halaman Pelaporan.....	127
Gambar 4. 23 Halaman Ongkir.....	128
Gambar 4. 23 Halaman Kelola User.....	128
Gambar 4. 23 Halaman Kelola CRM	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian	12
Tabel 2.2 Simbol Bagan Arus Dokumen	18
Tabel 2.3 Notasi Use Case Diagram	19
Tabel 2.4 Notasi Class Diagram	20
Tabel 2.5 Notasi Sequence Diagram	21
Tabel 2.6 Notasi Activity Diagram	23
Tabel 2.7 Notasi Statechart Diagram	23
Tabel 2.8 Simbol-simbol ERD	24
Tabel 2.9 Bentuk hubungan relasi dalam ERD	26
Tabel 3.1 Proses business use case	36
Tabel 3.2 Skenario use case memasukan data user	40
Tabel 3.3 Skenario use case kelola ongkir	41
Tabel 3.4 Skenario use case kategori	41
Tabel 3.5 Skenario use case kelola produk	42
Tabel 3.5 Skenario use case kelola crm	43
Tabel 3.2 Skenario use case registrasi akun	44
Tabel 3.5 Skenario use case pembelian produk	45
Tabel 3.6 Skenario use case pembayaran	46
Tabel 3.7 Skenario use case verifikasi pembayaran	47
Tabel 3.10 Skenario use case kelola pemesanan	48
Tabel 3.7 Skenario use case kelola pengiriman	49
Tabel 3.8 Skenario use case kelola penerimaan pesanan	50
Tabel 3.8 Skenario use case kelola retur	50
Tabel 3.12 Skenario use case kelola pelaporan	51
Tabel 3.8 Struktur tabel user	108
Tabel 3.9 Struktur tabel pembeli	108
Tabel 3.10 Struktur tabel pengiriman	109
Tabel 3.11 Struktur tabel kategori	109
Tabel 3.12 Struktur tabel produk	110
Tabel 3.12 Struktur tabel konstruksi	110

Tabel 3.13 Struktur tabel pemesanan	111
Tabel 3.14 Struktur tabel pembayaran.....	111
Tabel 3.15 Struktur tabel checkout.....	112
Tabel 3.16 Struktur tabel ulasan.....	113
Tabel 3.17 Struktur tabel ongkir.....	113
Tabel 3.13 Struktur tabel pembelian.....	114
Tabel 4. 1 Pengujian Form Login.....	130
Tabel 4. 2 Form Validasi Login.....	131
Tabel 4. 3 Form Pendaftaran Akun.....	132
Tabel 4. 5 Form Tambah Ongkir.....	134
Tabel 4. 6 Form Tambah Produk.....	135
Tabel 4. 7 Form Tambah Kategori.....	137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Buku Bimbingan Pembimbing Utama	144
Lampiran 2 Buku Bimbingan Pembimbing Pendamping	146
Lampiran 3 Berita Acara Seminar Proposal	147
Lampiran 3 Berita Acara Seminar Proposal	148
Lampiran 4 Sertifikat TOEFL	149
Lampiran 5 Sertifikat KWU	150
Lampiran 6 Sertifikat KW Komputer	151
Lampiran 7 Surat Balasan	152
Lampiran 8 Bukti Transfer	153
Lampiran 9 Turnitin	154

