



LAPORAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS WEB DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PERUSAHAAN
ALMAZONE**

**MOH DODI SETYAWAN
NIM. 201953091**

**DOSEN PEMBIMBING
SUPRIYONO, S.KOM, M.KOM
DIANA LAILY FITHRI, S.KOM, M.KOM**

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS WEB DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PERUSAHAAN ALMAZONE

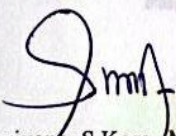
MOH DODI SETYAWAN
NIM. 201953091

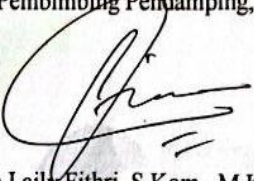
Kudus, 20 Agustus 2024

Menyetujui,

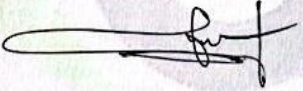
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


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


Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0627018502

Mengetahui,
Koordinator Skripsi


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

HALAMAN PENGESAHAN

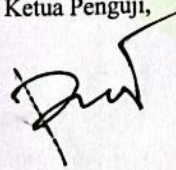
IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS WEB DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PERUSAHAAN ALMAZONE

MOH DODI SETYAWAN

NIM. 201953091

Kudus, 5 September 2024

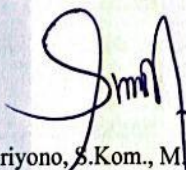
Ketua Penguji,



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

Menyetujui,

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



Syafiul Muzid, S.T, M.Cs
NIDN. 0623068301

Mengetahui



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

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi



Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moh Dodi Setyawana
NIM : 2019-53-091
Tempat & Tanggal Lahir : Pati, 08 Februari 2002
Judul Skripsi : Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis Web Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Perusahaan Almazone

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 sanksmei 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, 20 Agustus 2024

Yang memberi pernyataan,



Moh Dodi Setyawan

NIM. 201953091

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PERUSAHAAN ALMAZONE

Nama mahasiswa : Moh Dodi Setyawan

NIM : 2019-53-091

Pembimbing :

1. Supriyono, S.Kom., M.Kom
2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

Almazone adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan pakaian secara online. Adapun media online yang digunakan untuk menjual produk – produknya antara lain *Facebook*, perusahaan mengembangkan iklan *Facebook Ads* yang kreatif dan mengundang minat, memberikan peluang bagi calon pembeli untuk menjelajahi koleksi pakaian mereka. Almazone saat ini menghadapi beberapa kendala antara lain. Pendataan yang belum terkomputerisasi dengan baik, sehingga dalam hal pencatatan data tidak efektif dan tidak efisien, dan juga membuka peluang besar untuk terjadinya kesalahan dan kehilangan data.

Perusahaan tidak mengetahui penilaian produk yang dijual bagus atau tidak dikarenakan tidak ada modul tertentu yang digunakan untuk menganalisa penilaian produk yang dibeli oleh pelanggan. Jangkauan produk - produk yang dijual terbatas melalui satu platform *facebook ads* saja dikarenakan perusahaan belum memiliki sistem sendiri sebagai media promosi dan transaksi secara online. Loyalitas pelanggan menghilang dikarenakan belum adanya sebuah sistem yang dapat memberikan kritikan dan saran dan juga belum dapat mengelola dan menganalisa pelanggan. Salah satu pendekatan yang dapat membantu kendala yang telah dijelaskan diatas adalah dengan Mengimplementasikan *customer relationship management (CRM)* dan CSAT yang berbasis website.

Kata kunci: CRM, CSAT, Online, Penjualan, Penilaian Barang, almanzone

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEB DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA
PERUSAHAAN ALMAZONE**

Name of student : Moh Dodi Setyawan

NIM : 2019-53-091

Advisor :

1. Supriyono, S.Kom., M.Kom
2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Almazone is a company that operates in the online clothing sales sector. The online media used to sell its products include Facebook. The company develops Facebook Ads that are creative and attract interest, providing opportunities for potential buyers to explore their clothing collections. Almazone is currently facing several obstacles, including: Data collection has not been properly computerized, so that data recording is ineffective and inefficient, and also opens up big opportunities for errors and data loss.

The company does not know whether the product being sold is good or not because there is no specific module used to analyze the assessment of products purchased by customers. The range of products sold is limited through just one Facebook ads platform because the company does not yet have its own system as a medium for online promotions and transactions. Customer loyalty is disappearing because there is no system that can provide criticism and suggestions and is also unable to manage and analyze customers. One approach that can help with the obstacles described above is to implement website-based customer relationship management (CRM) and CSAT.

Keywords: CRM, CSAT, Online, Sales, Goods Appraisal, almanzone

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis Web Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Perusahaan Almazone”.

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 mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs. selaku Plt. Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, A.Md., S.Kom., M.Kom selaku Plt. Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Supriyono, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing utama yang telah telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan laporan skripsi penulis.
5. Ibu Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah telah membantu memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan laporan skripsi penulis.
6. Orang tua penulis, yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, do'a sehingga dapat memberi penulis semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi.
7. Bapak Yudie Irawan S.Kom., M.Kom., MTA selaku koordinasi Skripsi.
8. Ibu Noor Latifah, S.Kom., M.Kom selaku dosen akademik penulis.
9. Bapak dan ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis.

10. Keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2019 yang telah memberikan bantuan berupa informasi maupun arahan kepada penulis.

11. Keluarga besar teman-teman dari blok B yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan 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, 20 Agustus 2024
Penulis

Moh Dodi Setyawan

DAFTAR ISI

LAPORAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xix
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	7
1.7. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terkait.....	10
2.2. Tabel Perbandingan Penelitian.....	14
2.3. Landasan Teori.....	18
2.3.1. Pengertian Sistem Informasi	18

2.3.2.	Pengertian <i>Customer relationship Management (CRM)</i>	18
2.3.3.	Pengertian <i>Cross Selling</i> dan <i>Up Selling</i>	18
2.4.	<i>Diagram Alir Dokumen (Flow of Document)</i>	19
2.5.	<i>UML (Unified Modelling Language)</i>	20
2.6.	<i>ERD (Entity Relational Diagram)</i>	26
2.7.	Tabel	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30
3.1.	Objek Penelitian	30
3.1.1.	Sekilas Tentang Perusahaan.....	30
3.1.2.	Denah Lokasi	30
3.2.	Analisa Sistem Lama	31
3.2.1.	Analisa Alur Penjualan Barang	31
3.3.	Analisa Sistem Baru	33
3.3.1.	Analisa Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	33
3.3.2.	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	33
3.3.3.	Analisa Kebutuhan Data dan Informasi	33
3.4.	Perancangan Pemodelan Sistem	34
3.4.1.	Analisa Aktor Sistem	34
3.4.2.	<i>Business Use Case Diagram</i>	34
3.4.3.	<i>Sistem Use Case Diagram</i>	37
3.4.4.	<i>Skenario Use Case (Flow Of Event)</i>	40
3.4.5.	<i>Class Diagram</i>	48
3.4.6.	<i>Sequence Diagram</i>	53
3.4.7.	<i>Activity Diagram</i>	62
3.4.8.	<i>Statechart Diagram</i>	71
3.5.	Rancangan Basis Data.....	78
3.5.1.	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	78
3.5.2.	Transformasi Tabel.....	82
3.5.3.	Struktur Tabel	83
3.5.4.	Relasi Tabel	89
3.5.5.	Desain Input dan Output.....	90

BAB IV IMPLEMENTASI & PEMBAHASAN.....	95
4.1. Implementasi Sistem	95
4.2. Lingkungan Implementasi.....	95
4.2.1. Lingkungan Perangkat Keras	95
4.2.2. Lingkungan Perangkat Lunak	95
4.3. Tampilan Program	96
4.4. Pengujian <i>Black Box Testing</i>	103
BAB V PENUTUP.....	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	108
BIODATA PENULIS	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 2. 1 Diagram Kardinalitas One to One.....	27
Gambar 2. 2 Diagram Kardinalitas One to Many	28
Gambar 2. 3 Diagram Kardinalitas Many to Many.....	28
Gambar 2. 4 Struktur Tabel.....	29
Gambar 3. 1 Lokasi Almazone Store	30
Gambar 3. 2 FOD Penjualan Barang.....	32
Gambar 3. 3 Business Use Case	35
Gambar 3. 4 Sistem Use Case	39
Gambar 3. 5 Class User	48
Gambar 3. 6 Class Kategori_Barang.....	49
Gambar 3. 7 Class Barang	49
Gambar 3. 8 Class Setting Cross.....	49
Gambar 3. 9 Class Setting Up.....	50
Gambar 3. 10 Class Pelanggan	50
Gambar 3. 11 Class Penjualan.....	51
Gambar 3. 12 Class Item Penjualan	51
Gambar 3. 13 Class Penilaian	52
Gambar 3. 14 Class Diagram Sistem	53
Gambar 3. 15 Sequence Diagram Kelola Data Pengguna	54
Gambar 3. 16 Sequence Diagram Kelola Data Kategori Barang	55
Gambar 3. 17 Sequence Diagram Kelola Data Barang.....	56
Gambar 3. 18 Sequence Diagram Setting Up Selling	57
Gambar 3. 19 Sequence Diagram Setting Cross Selling	58
Gambar 3. 20 Sequence Diagram Kelola Data Pelanggan	59
Gambar 3. 21 Sequence Diagram Transaksi Penjualan	60
Gambar 3. 22 Sequence Diagram Penilaian Barang	61
Gambar 3. 23 Sequence Diagram Pelaporan	62
Gambar 3. 24 Activity Diagram Kelola Data Pengguna	63
Gambar 3. 25 Activity Diagram Kelola Data Kategori Barang	64
Gambar 3. 26 Activity Diagram Kelola Data Barang	65
Gambar 3. 27 Activity Diagram Setting Up Selling.....	66
Gambar 3. 28 Activity Diagram Setting Cross Selling.....	67
Gambar 3. 29 Activity Diagram Kelola Data Pelanggan	68
Gambar 3. 30 Activity Diagram Transaksi Penjualan	69
Gambar 3. 31 Activity Diagram Penilaian Barang	70
Gambar 3. 32 Activity Diagram Pelaporan.....	71
Gambar 3. 33 Statechart Diagram Class user method login	71
Gambar 3. 34 Statechart Diagram Class user method logout	72

Gambar 3. 35 Statechart Diagram Class user method pendaftaran.....	72
Gambar 3. 36 Statechart Diagram Class kategori_barang method tambah.....	72
Gambar 3. 37 Statechart Diagram Class kategori_barang method edit	72
Gambar 3. 38 Statechart Diagram Class kategori_barang method hapus.....	72
Gambar 3. 39 Statechart Diagram Class barang method tambah	72
Gambar 3. 40 Statechart Diagram Class barang method edit	73
Gambar 3. 41 Statechart Diagram Class barang method hapus	73
Gambar 3. 42 Statechart Diagram Class setting_cross method tambah	73
Gambar 3. 43 Statechart Diagram Class setting_cross method edit	73
Gambar 3. 44 Statechart Diagram Class setting_cros method hapus	74
Gambar 3. 45 Statechart Diagram Class setting_up method tambah	74
Gambar 3. 46 Statechart Diagram Class setting_up method edit	74
Gambar 3. 47 Statechart Diagram Class setting_up method hapus.....	74
Gambar 3. 48 Statechart Diagram Class pelanggan method tambah.....	74
Gambar 3. 49 Statechart Diagram Class pelanggan method edit.....	75
Gambar 3. 50 Statechart Diagram Class pelanggan method hapus	75
Gambar 3. 51 Statechart Diagram Class penjualan method tambah	75
Gambar 3. 52 Statechart Diagram Class penjualan method edit	75
Gambar 3. 53 Statechart Diagram Class penjualan method hapus	76
Gambar 3. 54 Statechart Diagram Class tmp_item method tambah	76
Gambar 3. 55 Statechart Diagram Class tmp_item method edit.....	76
Gambar 3. 56 Statechart Diagram Class tmp_item method hapus	76
Gambar 3. 57 Statechart Diagram Class item_penjualan method tambah	76
Gambar 3. 58 Statechart Diagram Class item_penjualan method edit	77
Gambar 3. 59 Statechart Diagram Class item_penjualan method hapus.....	77
Gambar 3. 60 Statechart Diagram Class penilaian method tambah.....	77
Gambar 3. 61 Statechart Diagram Class penilaian method edit.....	77
Gambar 3. 62 Statechart Diagram Class penilaian method hapus	78
Gambar 3. 63 Entitas.....	78
Gambar 3. 64 Primary Key	79
Gambar 3. 65 Relasi antara entitas setting_cross dengan entitas barang	80
Gambar 3. 66 Relasi antara entitas barang dengan entitas item_penjual	80
Gambar 3. 67 Relasi antara entitas penjualan dengan entitas pelanggan	81
Gambar 3. 68 Relasi antara entitas item_penjualan dengan entitas penjualan	81
Gambar 3. 69 Relasi antara entitas kategori_barang dengan entitas barang	82
Gambar 3. 70 ER-Diagram.....	82
Gambar 3. 71 Relasi Tabel	89
Gambar 3. 72 Desain Input Login.....	90
Gambar 3. 73 Desain Input Kategori Barang.....	90
Gambar 3. 74 Desain Input User	91
Gambar 3. 75 Desain Input Barang	91

Gambar 3. 76 Desain Input Setting Cross Selling	92
Gambar 3. 77 Desain Input Setting Up Selling	92
Gambar 3. 78 Desain Input Laporan	93
Gambar 3. 79 Desain Output Data Barang.....	93
Gambar 3. 80 Desain Output Data Penjualan.....	94
Gambar 3. 81 Desain Output Laporan Penjualan	94

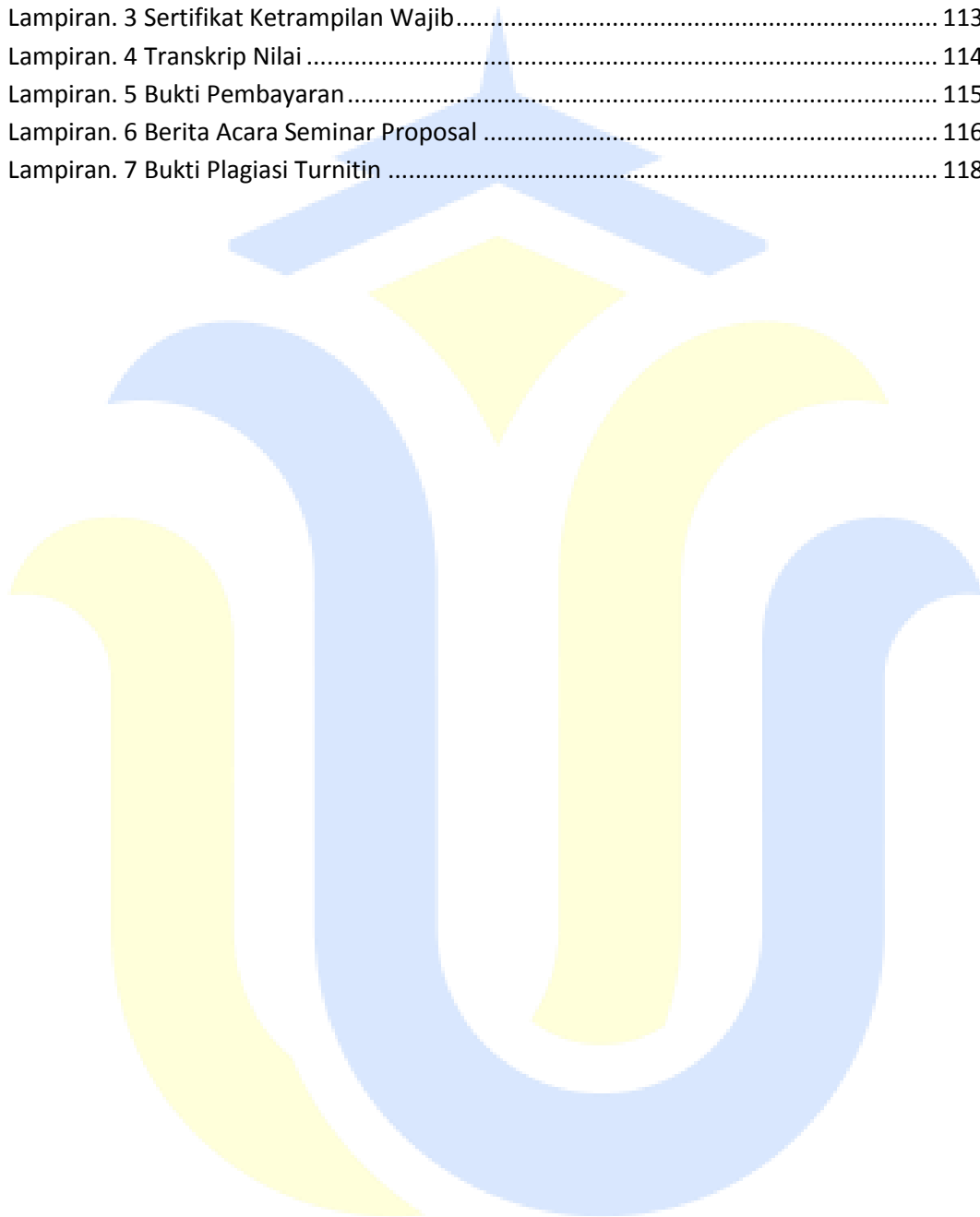


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Penelitian	14
Tabel 2. 2 Simbol Bagan Arus Dokumen	19
Tabel 2. 3 Notasi Business Use Case Diagram.....	20
Tabel 2. 4 Notasi Use Case Diagram	21
Tabel 2. 5 Notasi Class Diagram	22
Tabel 2. 6 Notasi Sequence Diagram	23
Tabel 2. 7 Notasi Activity Diagram.....	24
Tabel 2. 8 Notasi Statechart Diagram	25
Tabel 2. 9 Simbol-simbol ERD	26
Tabel 2. 10 Bentuk hubungan relasi dalam ERD	27
Tabel 3. 1 Tabel Business Use Case.....	36
Tabel 3. 2 Gambaran Aktivitas Sistem	37
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Kelola Data Pengguna	40
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Kelola data kategori barang.....	41
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Kelola Data Barang.....	42
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Setting Up Selling	42
Tabel 3. 7 Skenario Use Case Setting Cross Selling	43
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Kelola Data Pelanggan	44
Tabel 3. 9 Skenario Use Case Transaksi Penjualan	45
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Penilaian Barang	46
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Pelaporan.....	47
Tabel 3. 12 Tabel user	83
Tabel 3. 13 Tabel kategori_barang.....	84
Tabel 3. 14 Tabel barang.....	84
Tabel 3. 15 Tabel setting_cross.....	85
Tabel 3. 16 Tabel setting_up.....	85
Tabel 3. 17 Tabel pelanggan	86
Tabel 3. 18 Tabel penjualan.....	86
Tabel 3. 19 Tabel item_penjualan.....	87
Tabel 3. 20 Tabel penilaian	88
Tabel 4. 1 Pengujian Black Box Testing.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Buku Bimbingan	108
Lampiran. 2 Surat Balasan.....	112
Lampiran. 3 Sertifikat Ketrampilan Wajib.....	113
Lampiran. 4 Transkrip Nilai	114
Lampiran. 5 Bukti Pembayaran	115
Lampiran. 6 Berita Acara Seminar Proposal	116
Lampiran. 7 Bukti Plagiasi Turnitin	118



DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

CRM : *Customer Relationship Management*

CSAT : *Customer satisfaction score*

PHP : *Hypertext Preprocessor*

SQL : *Structured Query Language*

FOD : *Flow Of Document*

ERD : *Entity Relationship Diagram*

UML : *Unified Modelling Language*

CPU : *Central Processing Unit*

RAM : *Random Acces Memor*