



LAPORAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS *CUSTOMER
SATISFACTION SCORE (CSAT)* PADA SISTEM
INFORMASI PENJUALAN DI KOPI MURIA ZAYNA**

DONI INDRA PRAMANA

NIM. 202053153

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Ir. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs.

Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN DI KOPI MURIA ZAYNA

DONI INDRA PRAMANA

NIM. 202053153

Kudus, 29 Oktober 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. Ir. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs.

NIDN. 0623018201

Pembimbing Pendamping,



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0004047501

Mengetahui
Koordinator Tugas Akhir



Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom, M.Kom.

NIDN. 0619067802

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN DI KOPI MURIA ZAYNA

DONI INDRA PRAMANA

NIM. 202053153

Kudus, 27 Februari 2025

Menyetujui,

Ketua Penguji,



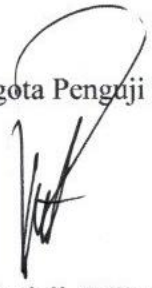
Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0621048301

Anggota Penguji I,



Dr. Ir. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0623018201

Anggota Penguji II,



Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom, M.Kom.
NIDN. 0619067802

Mengetahui

Plt. Dekan Fakultas Teknik



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

Plt. Ka. Prodi Sistem Informasi



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Doni Indra Pramana
NIM : 202053153
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 29 Oktober 2001
Judul Tugas Akhir : Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Customer Satisfaction Score (CSAT) Pada Sistem Informasi Penjualan Di Kopi Muria Zayna

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam 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, 29 Oktober 2024

Yang memberi pernyataan,



Doni Indra Pramana
NIM. 202053153

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) PADA SISTEM
INFORMASI PENJUALAN DI KOPI MURIA ZAYNA**

Nama mahasiswa : Doni Indra Pramana

NIM : 202053153

Pembimbing :

1. Dr. Ir. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs.
2. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.

RINGKASAN

Kopi Muria Zayna, sebuah produsen kopi industri rumahan di Indonesia, negara penghasil dan pengekspor kopi terbesar, menghadapi tantangan dalam meningkatkan penjualan bulanannya. Salah satu faktor utama adalah kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penjualannya dan hubungan yang kurang optimal antara pelanggan dan penjual. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah ini dengan mengimplementasi customer relationship management (CRM) berbasis customer satisfaction score (CSAT) pada sistem informasi penjualan di kopi muria zayna. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan fokus pada peningkatan penjualan dan hubungan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CRM berhasil dilakukan pada sistem penjualan, yang berpotensi meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan Kopi Muria Zayna.

Kata kunci : Sistem Informasi Penjualan, Kepuasan Pelanggan, CRM, CSAT.

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) BASED ON CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) IN
THE SALES INFORMATION SYSTEM AT KOPI MURIA ZAYNA**

Student Name : Doni Indra Pramana

Student Identity Number : 202053153

Supervisor :

1. Dr. Ir. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs.
2. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.

ABSTRACT

Kopi Muria Zayna, a home-based coffee producer in Indonesia, the largest coffee producing and exporting country, faces challenges in increasing its monthly sales. One of the main factors is the lack of utilization of information technology in its sales process and the less than optimal relationship between customers and sellers. This study aims to overcome this problem by implementing Customer Relationship Management (CRM) on their web-based sales system, with the Customer Satisfaction Score (CSAT) indicator to measure customer satisfaction. The research methods used include observation, interviews, and literature studies, with a focus on increasing sales and customer relationships through the utilization of information technology. The results of the study indicate that the implementation of CRM was successful in the sales system, which has the potential to increase sales and customer satisfaction of Kopi Muria Zayna.

Keywords : Sales Information System, Customer Satisfaction, CRM, CSAT.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah Nya sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “ *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Customer Satisfaction Score (CSAT) Pada Sistem Informasi Penjualan Di Kopi Muria Zayna*”.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi S-1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan tugas akhir tak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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, S.Kom., M.Kom selaku Plt. Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus dan sebagai dosen akademis penulis yang senantiasa memberikan arahan, nasehat dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Ir. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Yudie Irawan, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan, dukungan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Kakak M. Abdul Hamid Ridlo selaku pemilik Kopi Muria Zayna yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

7. Bapak Misno, Ibu Zuliyatun, selaku orang tua penulis dan adik Danish Faeyza Pramana, yang telah mendoakan, mendukung dan menjadi motivasi utama untuk menyelesaikan skripsi.
8. Semua teman di Program Studi Sistem Informasi, teman organisasi UMK Broadcasting, teman kontrakan, dan sahabat saya grup Cimoli yang saling mendukung satu sama lain, mendoakan, dan memberikan semangat.
9. Doni Indra Pramana, *last but not least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah berhasil untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat diperlukan untuk bahan evaluasi dan perbaikan bagi peneliti berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

Kudus, 29 Oktober 2024



Doni Indra Pramana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.7 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terkait	9
2.2. Tabel Perbandingan.....	11
2.3. Landasan Teori.....	11
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi	11
2.3.2 Pengertian Penjualan.....	12
2.3.3 CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	12
2.3.4 CSAT (<i>Customer Satisfaction Score</i>)	13
2.3.5 Pengertian Web	13
2.4. Alat Bantu Desain Sistem	14
2.4.1 FOD (<i>Flow Of Document</i>)	14
2.4.2 UML (<i>Unified Modelling Language</i>).....	15
2.4.3 ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23

3.1	Obyek Penelitian	23
3.1.1	Sekilas Tentang Kopi Muria Zayna	23
3.1.2	Visi Misi.....	23
3.1.3	Struktur Organisasi.....	24
3.1.4	Deskripsi Pekerjaan.....	24
3.1.5	Denah Lokasi	25
3.2	Analisa Sistem Lama.....	25
3.2.1	Prosedur Penjualan Langsung.....	26
3.2.2	Prosedur Penjualan Media Sosial.....	28
3.3	Analisa dan Rancangan Sistem Baru	30
3.3.1	Analisa Kebutuhan.....	30
3.3.2	Rancangan Sistem Baru	31
3.3.3	Rancangan Basis Data.....	67
3.3.4	Relasi Tabel.....	77
3.3.5	Desain Input dan Output	78
3.3.6	Perhitungan metode CRM menggunakan indikator CSAT	86
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	89
4.1.	Hasil Pembahasan	89
4.2.	Implementasi Sistem	89
4.3.	Implementasi Layar Antarmuka.....	89
4.4.	Tampilan Sistem.....	90
4.5.	Pengujian Sistem.....	98
BAB V	PENUTUP.....	109
5.1.	Kesimpulan	109
5.2.	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		112
BIODATA PENULIS		122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kopi Muria Zayna.....	24
Gambar 3. 2 Denah Lokasi Kopi Muria Zayna.....	25
Gambar 3. 3 <i>Flow Of Document</i> Penjualan Langsung.....	27
Gambar 3. 4 <i>Flow Of Document</i> Penjualan Media Sosial	29
Gambar 3. 5 <i>Business Use Case</i> Kopi Muria Zayna.....	34
Gambar 3. 6 Diagram Sistem <i>Use Case</i>	35
Gambar 3. 7 <i>Class</i> User	42
Gambar 3. 8 <i>Class</i> Pelanggan	42
Gambar 3. 9 <i>Class</i> Admin.....	43
Gambar 3. 10 <i>Class</i> Owner	43
Gambar 3. 11 <i>Class</i> Kategori.....	43
Gambar 3. 12 <i>Class</i> Produk	44
Gambar 3. 13 <i>Class</i> Pesanan.....	44
Gambar 3. 14 <i>Class</i> Kepuasan Pelanggan.....	45
Gambar 3. 15 <i>Class</i> Penilaian Pemesanan	45
Gambar 3. 16 <i>Class</i> Chat	45
Gambar 3. 17 <i>Class Diagram</i>	46
Gambar 3. 18 <i>Sequence Diagram</i> Registrasi	47
Gambar 3. 19 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Kategori.....	48
Gambar 3. 20 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Produk	49
Gambar 3. 21 <i>Sequence Diagram</i> Pemesanan	50
Gambar 3. 22 <i>Sequence Diagram</i> Pembayaran.....	50
Gambar 3. 23 <i>Sequence Diagram</i> Penilaian Kepuasan.....	51
Gambar 3. 24 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Pesanan.....	52
Gambar 3. 25 <i>Sequence Diagram</i> Laporan Penjualan	52
Gambar 3. 26 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Pelanggan	53
Gambar 3. 27 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Profil.....	54
Gambar 3. 28 <i>Sequence Diagram</i> Chat.....	54
Gambar 3. 29 <i>Activity Diagram</i> Registrasi	55
Gambar 3. 30 <i>Activity Diagram</i> Kelola Kategori.....	56

Gambar 3. 31 <i>Activity Diagram</i> Kelola Produk	57
Gambar 3. 32 <i>Activity Diagram</i> Pesanan	58
Gambar 3. 33 <i>Activity Diagram</i> Pembayaran	58
Gambar 3. 34 <i>Activity Diagram</i> Penilaian Kepuasan.....	59
Gambar 3. 35 <i>Activity Diagram</i> Kelola Pesanan	59
Gambar 3. 36 <i>Activity Diagram</i> Laporan Penjualan	60
Gambar 3. 37 <i>Activity Diagram</i> Kelola Pelanggan.....	60
Gambar 3. 38 <i>Activity Diagram</i> Kelola Profil	61
Gambar 3. 39 <i>Activity Diagram</i> Chat.....	61
Gambar 3. 40 <i>Statechart diagram method</i> login.....	62
Gambar 3. 41 <i>Statechart diagram method</i> logout.....	62
Gambar 3. 42 <i>Statechart diagram method</i> tambah	63
Gambar 3. 43 <i>Statechart diagram method</i> ubah	63
Gambar 3. 44 <i>Statechart diagram method</i> hapus.....	63
Gambar 3. 45 <i>Statechart diagram method</i> tambah	64
Gambar 3. 46 <i>Statechart diagram method</i> ubah	64
Gambar 3. 47 <i>Statechart diagram method</i> hapus.....	64
Gambar 3. 48 <i>Statechart diagram method</i> tambah	65
Gambar 3. 49 <i>Statechart diagram method</i> pembayaran.....	65
Gambar 3. 50 <i>Statechart diagram method</i> batalkan.....	65
Gambar 3. 51 <i>Statechart diagram method</i> cetak.....	66
Gambar 3. 52 <i>Statechart diagram method</i> tambah	66
Gambar 3. 53 <i>Statechart diagram method</i> tambah	67
Gambar 3. 54 <i>Statechart diagram method</i> tambah	67
Gambar 3. 55 Menentukan <i>entitas</i>	67
Gambar 3. 56 Menentukan <i>primary key</i>	68
Gambar 3. 57 Relasi antara <i>entitas</i> user dan chat	68
Gambar 3. 58 Relasi antara <i>entitas</i> user dan pelanggan.....	69
Gambar 3. 59 Relasi antara <i>entitas</i> pelanggan dan penilaian pesanan.....	69
Gambar 3. 60 Relasi antara <i>entitas</i> pelanggan dan kepuasan pelanggan.....	69
Gambar 3. 61 Relasi antara <i>entitas</i> pelanggan dan pesanan	70
Gambar 3. 62 Relasi antara <i>entitas</i> pesanan dan produk	70

Gambar 3. 63 Relasi antara <i>entitas</i> kepuasan dan produk	70
Gambar 3. 64 Relasi antara <i>entitas</i> kategori dan produk	71
Gambar 3. 65 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	71
Gambar 3. 66 Relasi Tabel.....	77
Gambar 3. 67 Halaman utama pelanggan	78
Gambar 3. 68 Halaman utama admin dan owner	79
Gambar 3. 69 Desain <i>form input</i> login user	79
Gambar 3. 70 Desain <i>form input</i> registrasi	80
Gambar 3. 71 Desain <i>form input</i> kategori.....	81
Gambar 3. 72 Desain <i>form input</i> produk.....	82
Gambar 3. 73 Desain <i>form input</i> pesanan	83
Gambar 3. 74 Desain <i>form input</i> kepuasan pelanggan.....	84
Gambar 3. 75 Desain <i>form input</i> chat	84
Gambar 3. 76 Desain <i>form output</i> invoice	85
Gambar 3. 77 Desain <i>form output</i> laporan	85
Gambar 4. 1 Halaman Awal Sistem.....	90
Gambar 4. 2 Halaman login user.....	90
Gambar 4. 3 Halaman registrasi pelanggan	91
Gambar 4. 4 Halaman Utama Pelanggan	91
Gambar 4. 5 Halaman Awal Sistem.....	92
Gambar 4. 6 Halaman Awal Sistem.....	92
Gambar 4. 7 Halaman Awal Sistem.....	93
Gambar 4. 8 Halaman Awal Sistem.....	93
Gambar 4. 9 Halaman Awal Sistem.....	94
Gambar 4. 10 Halaman Awal Sistem.....	94
Gambar 4. 11 Halaman Awal Sistem.....	95
Gambar 4. 12 Halaman Awal Sistem.....	95
Gambar 4. 13 Halaman Awal Sistem.....	96
Gambar 4. 14 Halaman Awal Sistem.....	96
Gambar 4. 15 Halaman Awal Sistem.....	97
Gambar 4. 16 Halaman Awal Sistem.....	97
Gambar 4. 17 Form registrasi.....	98

Gambar 4. 18 Menginput data registrasi	98
Gambar 4. 19 Konfirmasi token gmail.....	99
Gambar 4. 20 Registrasi berhasil	99
Gambar 4. 21 <i>Alert the email has alredy been token</i>	99
Gambar 4. 22 <i>Alert please fill out this field</i>	100
Gambar 4. 23 Form tambah kategori	101
Gambar 4. 24 Menginput data kategori.....	102
Gambar 4. 25 Simpan data berhasil	102
Gambar 4. 26 <i>Alert please fill out this field</i>	103
Gambar 4. 27 Form tambah kategori	104
Gambar 4. 28 Menginput data produk	104
Gambar 4. 29 Simpan data berhasil	105
Gambar 4. 30 <i>Alert please select an item in the list</i>	105
Gambar 4. 31 <i>Alert please fill out this field</i>	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terkait	11
Tabel 2. 2 Simbol <i>Flow Of Document</i>	14
Tabel 2. 3 Simbol <i>Business Use Case</i>	16
Tabel 2. 4 Notasi <i>Use Case Diagram</i>	17
Tabel 2. 5 Notasi <i>Class Diagram</i>	17
Tabel 2. 6 Notasi <i>Sequence Diagram</i>	18
Tabel 2. 7 Notasi <i>Activity Diagram</i>	19
Tabel 2. 8 Notasi <i>Statechart Diagram</i>	20
Tabel 2. 9 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	21
Tabel 3. 1 Proses <i>Bussiness Use Case Diagram</i>	32
Tabel 3. 2 Skenario <i>use case</i> registrasi	36
Tabel 3. 3 Skenario <i>use case</i> Pemesanan	36
Tabel 3. 4 Skenario <i>use case</i> Pembayaran	37
Tabel 3. 5 Skenario <i>use case</i> Penilaian Kepuasan Csats	37
Tabel 3. 6 Skenario <i>use case</i> Profil.....	38
Tabel 3. 7 Skenario <i>use case</i> Live Chat	38
Tabel 3. 8 Skenario <i>use case</i> Kelola Kategori	39
Tabel 3. 9 Skenario <i>use case</i> Kelola Produk.....	39
Tabel 3. 10 Skenario <i>use case</i> Kelola Pesanan	40
Tabel 3. 11 Skenario <i>use case</i> Laporan Penjualan.....	40
Tabel 3. 12 Skenario <i>use case</i> Kelola Pelanggan.....	41
Tabel 3. 13 Transformasi Tabel	72
Tabel 3. 14 Struktur Taabel User	72
Tabel 3. 15 Struktur Taabel User	73
Tabel 3. 16 Struktur Taabel User	74
Tabel 3. 17 Struktur Taabel User	74
Tabel 3. 18 Struktur Taabel User	74
Tabel 3. 19 Struktur Taabel User	75
Tabel 3. 20 Struktur Taabel User	76
Tabel 3. 21 Struktur Taabel User	76

Tabel 3. 22 Perhitungan CSAT	86
Tabel 4. 1 <i>Scenario</i> Registrasi	100
Tabel 4. 2 <i>Scenario</i> Registrasi	100
Tabel 4. 3 <i>Scenario</i> Kelola Registrasi.....	101
Tabel 4. 4 <i>Scenario</i> Registrasi	103
Tabel 4. 5 <i>Scenario</i> Registrasi	103
Tabel 4. 6 <i>Scenario</i> Kelola Registrasi.....	103
Tabel 4. 7 <i>Scenario</i> Registrasi	106
Tabel 4. 8 <i>Scenario</i> Registrasi	106
Tabel 4. 9 <i>Scenario</i> Kelola Registrasi.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan	112
Lampiran 2 Sertifikat Keterampilan Wajib.....	113
Lampiran 3 Buku Bimbingan.....	115
Lampiran 4 Bukti Pembayaran.....	117
Lampiran 5 Plagiasi.....	118
Lampiran 6 Transkrip Nilai.....	119
Lampiran 7 Berita Acara.....	120