



LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* PADA SISTEM PENJUALAN TOKO
MUGI RAHAYU UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN**

**EKA NURUL QOIRIYAH
NIM. 202053166**

**DOSEN PEMBIMBING
Dr. Eko Darmanto, S. Kom., M. Cs.
Supriyono, S. Kom., M. Kom.**

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA SISTEM PENJUALAN TOKO MUGI RAHAYU UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

EKA NURUL QOIRIYAH
NIM. 202053166

Kudus, 19 Februari 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama,


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

Pembimbing Pendamping,


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

Mengetahui
Koordinator Skripsi/Tugas Akhir


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

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP* *MANAGEMENT* PADA SISTEM PENJUALAN TOKO MUGI RAHAYU UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

EKA NURUL QOIRIYAH

NIM. 202053166

Kudus, 20 Februari 2025

Menyetujui,

Ketua Penguji

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II



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



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



Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0606058201

Mengetahui,



Plt. Dekan Fakultas Teknik
Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901

Plt Ka. Program Studi Sistem Informasi



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Nurul Qoiriyah
NIM : 202053166
Tempat & Tanggal Lahir : Pati, 17 November 2001
Judul Skripsi/Tugas Akhir* : Penerapan Metode *Customer Relationship Management* Pada Sistem Penjualan Toko Mugi Rahayu Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan

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, 26 Februari 2025

Yang memberi pernyataan,



Eka Nurul Qoiriyah
NIM. 202053166

PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA SISTEM PENJUALAN TOKO MUGI RAHAYU UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Nama mahasiswa : Eka Nurul Qoiriyah

NIM 202053166

Pembimbing :

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

RINGKASAN

Toko Mugi Rahayu merupakan toko yang menawarkan berbagai macam produk kebutuhan rumah tangga seperti bahan pokok, elektronik, pakaian, mainan hingga alat tulis. Operasional disana masih menggunakan cara konvensional seperti pada proses pengelolaan data transaksi dan stok barang yang ditulis pada buku penjualan. Akibatnya, sering terjadi kesalahan pada penghitungan jumlah transaksi dan juga pengelolaan stok barang. Proses jual beli disana juga harus datang langsung ke toko sehingga pelanggan harus meluangkan waktunya untuk mengantri. Jika masalah tersebut dibiarkan terus menerus, toko akan mengalami kerugian yang signifikan. Pelanggan akan beralih pada pesaing lainnya yang memberikan pelayanan baik dan stok barang lengkap. Untuk mengatasi permasalahan ini, dibutuhkan sistem penjualan dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web untuk memahami kebutuhan pelanggan. Fasilitas member juga akan tersedia untuk memanjakan pelanggan dengan diskon dan promo sesuai dengan tingkatan membernya. Selain itu, fitur notifikasi *whatsapp* juga akan digunakan untuk memberikan informasi terkait diskon dan promo yang tersedia. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas, efisiensi operasional dan mengevaluasi kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, Penjualan, *Customer Relationship Management*, Member

APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT METHODS IN THE SALES SYSTEM OF MUGI RAHAYU STORE TO IMPROVE SERVICE QUALITY

Student Name : Eka Nurul Qoiriyah

Student Identity Number : 202053166

Supervisor :

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

ABSTRACT

Mugi Rahayu Shop is a shop that offers various kinds of household products such as basic goods, electronics, clothing, toys and stationery. Operations there still use conventional methods, such as the process of managing transaction data and stock of goods written in sales books. As a result, errors often occur in calculating the number of transactions and also managing stock of goods. The buying and selling process there also requires coming directly to the shop so customers have to spend time queuing. If this problem is allowed to continue, the store will experience significant losses. Customers will switch to other competitors who provide good service and complete stock of goods. To overcome this problem, a sales system with a web-based Customer Relationship Management (CRM) method is needed to understand customer needs. Member facilities will also be available to pamper customers with discounts and promotions according to member level. Apart from that, the WhatsApp notification feature will also be used to provide information regarding available discounts and promotions. With this system, it is hoped that it can increase loyalty, operational efficiency and evaluate service quality for customer satisfaction.

Keywords: *Management Information System, Sales, Customer Relationship Management, Member*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjakan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi yang berjudul ” Penerapan Metode *Customer Relationship Management* Pada Sistem Penjualan Toko Mugi Rahayu Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan”.

Penyusunan Skripsi/Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi sistem informasi fakultas teknik Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan skripsi 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
4. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Supriyono, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Dosen-dosen serta seluruh staff Program Studi Sistem Informasi yang telah mendidik dan membagi ilmu yang sudah didapat kepada penulis.
7. Bapak Mugiarto dan Ibu Sri Nartatik yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
8. Orang tua Penulis yang selalu memberikan cinta, doa, dukungan, dan semangat tanpa henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, dan kasih sayang yang telah diberikan. Bagi Penulis mereka adalah sumber

inspirasi dan kekuatan yang tak ternilai dalam setiap langkah Penulis selama ini.

9. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai. Terimakasih atas dukungan, kebaikan, dan perhatian. Terimakasih telah menjadi penyemangat, Pendengar keluh kesah dalam penulisan skripsi, serta penasehat yang baik dan senantiasa memberikan cinta dan kasih sayang untuk penulis.
10. Sahabat tercinta Istok, Feby, Niqita, Friskha, Amira, Inay, Fia, khususnya Alif Fauziah Rahma yang telah memberikan dukungan moral, bantuan, dan semangat selama proses penelitian ini. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan yang telah menemani setiap perjalanan penulis.
11. Diri sendiri yang telah berjuang dengan tekad dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih telah sabar, gigih dan tidak menyerah menghadapi berbagai tantangan. Semoga hasil karya ini dapat menjadi kebanggaan dan memberikan manfaat.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan laporan ini, karena itu penulis menerima kritik, saran dan masukan dari pembaca sehingga penulis dapat lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga buku tesis ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, 20 Februari 2025

Penulis



Eka Nurul Qoiriyah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan 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.....	4
1.6.3. Metode Perancangan Sistem	6
1.7. Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terkait.....	8
2.2. Tabel Perbandingan Penelitian Terkait	10
2.3. Landasan Teori.....	11
2.3.1. <i>Flow Of Document</i>	11
2.3.2. <i>Unified Modelling Language</i>	12
2.3.3. <i>Entity Relationship Diagram</i>	18
2.3.4. <i>Customer Relationship Management</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Objek Penelitian	22
3.1.1. Tinjauan Umum	22
3.1.2. Lokasi	22
3.1.3. Visi dan Misi	23

3.1.4.	Struktur Organisasi	24
3.1.5.	Deskripsi Pekerjaan	24
3.2.	Analisa Sistem Lama.....	25
3.2.1.	Narasi Sistem	25
3.2.2.	<i>Flow Of Document</i>	25
3.3.	Analisa dan Perancangan Sistem Baru	26
3.3.1.	Kebutuhan Data dan Informasi	27
3.3.2.	Kebutuhan Perangkat Keras.....	27
3.3.3.	Kebutuhan Pengguna Sistem	27
3.3.4.	Kebutuhan Perangkat Lunak	28
3.3.5.	<i>Business Use Case Diagram</i>	28
3.3.6.	<i>Use Case Diagram</i>	28
3.3.7.	Skenario <i>Use Case</i>	29
3.3.8.	Class Diagram.....	37
3.3.9.	Sequence Diagram.....	43
3.3.10.	Activity Diagram	51
3.3.11.	Statechart Diagram	60
3.4.	Rancangan Basis Data.....	71
3.4.1.	ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	71
3.4.2.	Transformasi Tabel.....	76
3.4.3.	Struktur Tabel.....	77
3.4.4.	Relasi Tabel.....	82
3.5.	Perancangan Desain Interface.....	83
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	91
4.1.	Impelementasi Sistem	91
4.2.	Implementasi Layar Intermuka.....	91
4.3.	Tampilan Program.....	91
4.4.	Pengujian Sistem	98
BAB V	PENUTUP	105
DAFTAR	PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN		107