

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA WEB KONVEKSI
STUDI KASUS SAKNDOLET KONVEKSI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

GUNTUR WICAKSONO

1335010031

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2019

SKRIPSI

**"PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA WEB KONVEKSI STUDI KASUS SAKNDOLET KONVEKSI"**


Disusun Oleh:

GUNTUR WICAKSONO
1335010031


Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 27 Desember 2018

Pembimbing :

1.


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom
NPT. 37903 040 197 1

2.



Syurfah Ayu Ithriah, S.Kom, M.Kom
NPT. 385011002941

Tim Penguji :

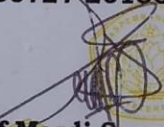
1.


Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom
NPT. 385 11 13 0357 1


2.



Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom
NIP. 19860727 201803 2 001


3.


Tri Lathif Mardi Suryanto, Skom, MT
NPT. 3 8902 130 352 1

Mengetahui


**Dekan
Fakultas Ilmu Komputer,**


Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19650731 199203 2 001


**Koordinator Program Studi
Sistem Informasi**

Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom
NPT. 37903 040 197 1



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 tlp (031) 8706369, 8783189
Fax. (031) 8706372 Website www.upnjatim.ac.id



KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Guntur Wicaksono

NPM : 1335010031

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 15 Januari 2019 dengan judul:

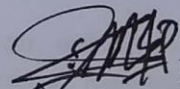
**"PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA WEB KONVEKSI STUDI KASUS SAKNDOLET KONVEKSI"**

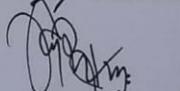
Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.


Surabaya, 9 Januari 2019

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom
NPT. 38511 13 0357 1
2. Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom
NIP. 19860727 201803 2 001
3. Tri Lathif Mardi Suryanto, Skom, MT
NPT. 3 8902 130 352 1

{  }

{  }

{  }

Mengetahui,

Pembimbing Utama



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom
NPT. 37903 040 197 1

Pembimbing Pendamping



Syurfah Ayu Ithijah, S.Kom, M.Kom
NPT. 38501100241



SURAT PERNYATAAN

Saya, Mahasiswa Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Guntur Wicaksono
NPM : 1335010031
Program Studi : Sistem Informasi
Menyatakan Bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir Saya Sebagai Berikut:

“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA
WEB KONVEKSI STUDI KASUS SAKNDOLET KONVEKSI)”

Bukan Merupakan Plagiat Dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian Orang Lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang Saya beli dari pihak lain.

Saya Juga Menyatakan Bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah Pekerjaan Saya Sendiri, Kecuali yang dinyatakan Dalam Daftar Pustaka dan Tidak Pernah diajukan Untuk Syarat Memperoleh gelar di UPN "Veteran" Jawa Timur Maupun di Institusi Pendidikan Lain.

Jika ternyata di kemudian hari Pernyataan ini Terbukti Tidak Benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensinya, termasuk Pembatalan Ijazah di kemudian hari.

Hormat Saya,



GUNTUR WICAKSONO
1335010031

Judul : Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Web
Konveksi Studi Kasus Sakndolet Konveksi
Penulis : Guntur Wicaksono
Pembimbing 1 : Nur Cahyo Wibowo, S.Kom,. M.Kom
Pembimbing 2 : Syurfah Ayu Ithriah, S.kom, M.Kom

ABSTRAK

Persaingan usaha yang ketat mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. *Sakndolet: "Konveksi + Printing"* merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan pakaian. Kendala yang sekarang ini terjadi pada *Sakndolet: "Konveksi + Printing"* adalah kesulitan memasarkan produk secara luas dan belum menggunakan media *online shop* sehingga kesulitan dalam menawarkan produk kepada konsumen yang berada di luar kota. Selain itu, juga mengakibatkan dampak yang pengaruh kepada proses penjualan produk yaitu ketidaktahuan konsumen yang berada di luar kota akan keberadaan *Sakndolet: "Konveksi + Printing"*.

Dengan berbagai macam permasalahan tersebut, dibuatlah sebuah *Website Sakndolet "Konveks+Printing"* yang dapat memuat informasi Perusahaan berupa tata cara mendaftarkan diri menjadi member, ataupun tata cara pemesanan dan pembayaran melalui website ini. Serta fitur SMS Gateway yang berguna untuk memberi Informasi kepada pelanggan.

Pembuatan *Website Sakndolet "Konveksi+Printing"* yang disertai SMS Gateway ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan bantuan *My SQL* sebagai databasenya, web ini berfungsi sebagai penampil informasi kepada pelanggan dan memudahkan pelanggan yang ingin memakai jasa *Sakndolet "Konveksi+Printing"* tanpa harus datang ke lokasi terlebih dahulu. sementara SMS Gateway untuk interaksi kepada pelanggan dengan mengirimkan info-info terkait diskon dan sebagainya.

Kata kunci: *Konveksi+Printing, Website, My SQL, SMS Gateway*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT. karena berkat Rahmat dan Hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Web Konveksi Di Sakndolet Konveksi & Printing”.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Amin.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ayah Dody Harsanto dan Ibu Yunani Asih yang tidak henti – hentinya mendoakan anaknya dan memberi dukungan moral.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi, Nur Cahyo Wibowo, S.kom, M.kom
3. Dosen pembimbing Nur Cahyo Wibowo, S.kom, M.kom dan Ibu Syurfah Ayu Ithriah, S.kom, M.kom atas segala bantuan dan kesabarannya membimbing selama pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi.
5. Seluruh staff dan pegawai Sakndolet “ Konveksi+Printing” yang telah bersedia membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

6. Sdr. Anggraeni Kesumaningrum yang telah memberi dukungan sebagai adik yang baik dan memberi semangat buat sang kakak
7. Keluarga terkasih yang telah memberi dukungan baik secara material maupun moral.
8. Sdr. Adetya G.Pratama, Sdr. Ade Arofah N. M, Sdr. Yosua Asta Chandra K.W, Sdr. Saputra D.H, dan Sdr. Devinta O.P yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi agar berjalan lancar
9. Seluruh Mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2013 yang telah berjuang bersama-sama sampai saat ini serta turut memberi masukan dan dukungan.
10. Teman – teman UKKI yang telah membantu memberikan dukungan secara moral untuk dapat terus mengerjakan skripsi hingga tuntas.
11. Seluruh teman-teman yang ada di Kampus UPN Veteran yang telah memberikan motivasi serta dukungan agar dapat menyelesaikan tepat waktu.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan sebaik-baiknya. Sebagai manusia biasa pasti mempunyai keterbatasan dan banyak sekali kekurangan, terutama dalam pembuatan laporan ini. Untuk itu sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun dalam memperbaiki penulisan laporan ini.

Surabaya, 27 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
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 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Profil Sakdolet Konveksi.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi	8
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi	8
2.4 PHP (Personal Home Page).....	9
2.5 My SQL	10

2.6 Relational Database Management Sistem (RDBMS).....	11
2.7 Teknologi Sms Gateway.....	11
2.8 Gammu	12
2.9 Konsep Customer Relationship Management	13
2.9.1 Definisi Customer Relationship Management.....	13
2.10 Data Flow Diagram (DFD).....	15
2.11 Conceptual Data Model (CDM)	18
2.12 Physical Data Model (PDM)	19
2.13 Flowchart	20

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisis Permasalahan	25
3.2 Analisis Kebutuhan	25
3.2.1 Kebutuhan Fungsional	26
3.2.2 Kebutuhan Non Fungsional	26
3.3 Perancangan Sistem	27
3.3.1 Sysflow pendaftaran akun member.....	27
3.3.2 Sysflow Login Member	28
3.3.3 Sysflow Login Admin.....	29
3.3.4 Sysflow Pemesanan	30
3.3.3 Sysflow Pembayaran.....	31
3.4 Data Flow Diagram (DFD).....	35
3.4.1 Diagram Konteks	35
3.4.2 Data Flow Diagram lvl 0.....	36
3.5 Conceptual Data Model	39

3.6	Physical Data Model (PDM)	40
3.7	Perancangan Gui (Graphical User Interface).....	42
3.7.1	Perancangan Halaman Home.....	43
3.7.2	Perancangan Halaman Hasil Kami	43
3.7.3	Perancangan Halaman Kisaran Harga	44
3.7.4	Perancangan Halaman Cara Pemesanan	44
3.7.5	Perancangan Halaman Testimoni	45
3.7.6	Perancangan Halaman Kontak Kami.....	45
3.7.7	Perancangan Halaman Tentang Kami	46
3.7.8	Perancangan Halaman Daftar Member.....	46
3.7.9	Perancangan Halaman Login	47
3.7.10	Perancangan Halaman (admin) Beranda	47
3.7.11	Perancangan Halaman (admin) Member	48
3.7.12	Perancangan Halaman (admin) Pesanan.....	48
3.7.13	Perancangan Halaman (admin) Pembayaran	49
3.7.14	Perancangan Halaman (admin) Kirim Pesan.....	49
3.7.15	Perancangan Halaman (member) Beranda	50
3.7.16	Perancangan Halaman (member) Hasil kami	50
3.7.17	Perancangan Halaman (member) Kisaran Harga.....	51
3.7.18	Perancangan Halaman (member) Cara Pemesanan	51
3.7.19	Perancangan Halaman (member) Formulir Pemesanan	52
3.7.20	Perancangan Halaman (member) Formulir Pembayaran.....	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Antar Muka	55
4.1.1 Antarmuka Halaman Utama	55
4.1.2 Antarmuka Login.....	56
4.1.3 Antarmuka Daftar Member.....	57
4.1.4 Antarmuka Beranda Admin.....	57
4.1.5 Antarmuka Data Member (Halaman Admin)	58
4.1.6 Antarmuka Daftar Pesanan	58
4.1.7 Antarmuka Daftar Pembayaran	59
4.1.8 Antarmuka Kirim Pesan	59
4.1.9 Antarmuka Beranda Member.....	60
4.1.10 Antarmuka Pemesanan	60
4.1.11 Antarmuka Pembayaran.....	61
4.2 Implementasi Modul Program	61
4.2.1 Modul Program Halaman Login	61
4.2.2 Modul Program Daftar Member	65
4.2.3 Modul Program Halaman Lihat Data Member	65
4.2.4 Modul Program Hapus Data Member.....	66
4.2.5 Modul Program Lihat Data Pesanan.....	66
4.2.6 Modul Program Hapus Pesanan.....	68
4.2.7 Modul Program Lihat Data Pembayaran	68
4.2.8 Modul Program Hapus Data Pembayaran	69
4.2.9 Modul Program Kirim Pesan	69
4.2.10 Modul Program Proses Pemesanan	70

4.3 Uji Coba Black Box.....	71
4.3.1 Skenario Uji Coba.....	71

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Sakndolet: “Konveksi + Printing”</i>	6
Gambar 2.2 Simbol <i>Process</i>	16
Gambar 2.3 Simbol <i>External Entity</i>	17
Gambar 2.4 Simbol <i>Data Store</i>	18
Gambar 2.5 Simbol <i>Data Flow</i>	18
Gambar 2.6 Contoh gambar <i>conceptual data model</i>	19
Gambar 2.7 Contoh gambar <i>physical data model</i>	20
Gambar 3.1 <i>System Flow</i> Daftar member	28
Gambar 3.2 <i>System Flow</i> Login Member	29
Gambar 3.3 <i>System Flow</i> Login Admin	30
Gambar 3.4 <i>System flow</i> pemesanan	31
Gambar 3.5 <i>System flow</i> pembayaran	32
Gambar 3.6 proses bisnis manual	33
Gambar 3.7 proses bisnis	34
Gambar 3.8 <i>Diagram Context</i> Web Sakndolet konveksi + printing	35
Gambar 3.9 <i>Data Flow Diagram</i> Level 0 Website Sakndolet Konveksi	38
Gambar 3.10 <i>Conceptual Data Model (CDM)</i>	40
Gambar 3.11 <i>Physical Data Model (PDM)</i>	42
Gambar 3.12 Rancangan Halaman Home	43
Gambar 3.13 Rancangan Halaman Hasil kami	43
Gambar 3.14 Rancangan Halaman Kisaran Harga	44
Gambar 3.15 Rancangan Halaman Cara Pemesanan	44

Gambar 3.16 Rancangan Halaman Testimoni	45
Gambar 3.17 Rancangan Halaman Kontak kami	45
Gambar 3.18 Rancangan Halaman Tentang Kami.....	46
Gambar 3.19 Rancangan Halaman Daftar Member	46
Gambar 3.20 Rancangan Halaman Login	47
Gambar 3.21 Rancangan Halaman Beranda (admin).....	47
Gambar 3.22 Rancangan Halaman Member	48
Gambar 3.23 Rancangan Halaman Daftar Pesanan	48
Gambar 3.24 Rancangan Halaman Daftar Pembayaran.....	49
Gambar 3.25 Rancangan Halaman Kirim Pesan.....	49
Gambar 3.26 Rancangan Halaman Beranda (Member)	50
Gambar 3.27 Rancangan Halaman Hasil Kami	50
Gambar 3.28 Rancangan Halaman Kisaran harga	51
Gambar 3.29 Rancangan Halaman Cara pemesanan	51
Gambar 3.30 Rancangan Halaman Formulir Pemesanan	52
Gambar 3.31 Rancangan Halaman Formulir Pembayaran.....	52
Gambar 4.1 Tampilan Utama <i>web Sakndolet Konveksi</i>	56
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Login.....	56
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Daftar Member	57
Gambar 4.4 Tampilan Beranda Admin	57
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Data <i>Member</i>	58
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Data <i>Pesanan</i>	58
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Data <i>Pembayaran</i>	59
Gambar 4.8 Halaman Kirim Pesan.....	59

Gambar 4.9 Halaman <i>Member</i>	60
Gambar 4.10 Halaman tampilan Pemesanan	60
Gambar 4.11 Tampilan Pembayaran.....	61
Gambar 4.12 <i>Script Login</i>	64
Gambar 4.13 <i>Script Daftar Member</i>	65
Gambar 4.14 <i>Script Lihat Data Member</i>	66
Gambar 4.15 <i>Script hapus Data member</i>	67
Gambar 4.16 <i>Script Lihat Data Pesanan</i>	67
Gambar 4.17 <i>Script Hapus Pesanan.</i>	68
Gambar 4.18 <i>Script Data Pembayaran</i>	68
Gambar 4.19 <i>Script Hapus Data Pembayaran</i>	69
Gambar 4.20 <i>Script Kirim Pesan</i>	69
Gambar 4.21 <i>Script Proses Pemesanan</i>	70
Gambar 4.22 <i>Script Proses pembayaran</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Flowchart	20
Tabel 4.1 Skenario Login.....	72
Tabel 4.2 Skenario Mengelola Data Member	72
Tabel 4.3 Skenario Mengelola Data Pemesanan.....	74
Tabel 4.4 Skenario Mengelola Data pembayaran	74
Tabel 4.5 Skenario Mengelola Data Kirim Pesan	75