

287/SI-FKOM-UNIKU/SKR/2024

**IMPLMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
OPERASIONAL SALES AUTOMATION KOPI NANGKRING BERBASIS
WEB MOBILE**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1



Oleh

Fikram Islami Pasha

20170910030

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
OPERASIONAL SALES AUTOMATION KOPI NANGKRING BERBASIS
WEB MOBILE

Disusun Oleh
Fikram Islami Pasha
20170910030

Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

Naskah Skripsi ini telah dibimbing kepada para pembimbing sesuai dengan SK bimbingan Skripsi/Tugas Akhir di Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

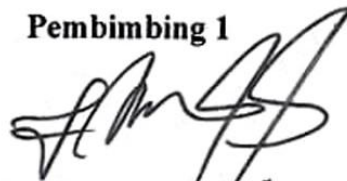
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Kamis

Tanggal Bulan Tahun : 13 Juni 2024

DOSEN PEMBIMBING :

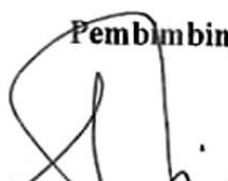
Pembimbing 1



Dadan Nugraha, M.Kom.

NIK. 410108820161

Pembimbing 2



Tri Septiar Syamithriani, M.Kom.

NIK. 410109870163

Mengetahui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi Sistem Informasi,



Heru Budianto, S.ST., M.Kom.

NIK. 41038111365

LEMBAR PENGUJIAN
IMPLMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
OPERASIONAL SALES AUTOMATION KOPI NANGKRING BERBASIS
WEB MOBILE

Disusun Oleh
Fikram Islami Pasha

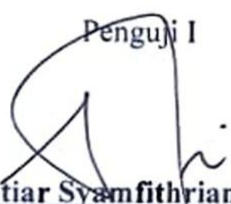
20170910030

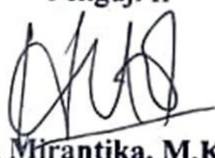
Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

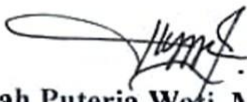
Skripsi ini telah Diujikan dan Dipertahankan di Depan Dosen Penguji Sidang Skripsi, Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer
Hari : Kamis
Tanggal : 13 Juni 2024

DOSEN PENGUJI :

Penguji I

Tri Septiar Syamfithriani, M.Kom.
NIK. 410109870163

Penguji II

Nita Mirantika, M.Kom.
NIK. 41038101349

Penguji III

Dyah Puteria Wati, M.Kom.
NIK. 410112920259

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Tito Sugiharto, S.Kom., M.Eng
NIK. 41038101348

Ketua Program Studi
Sistem Informasi S1

Heru Budianto, S.Si., M.Kom
NIK. 41038111365

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fikram Islami Pasha
NIM : 20170910030
Tempat, Tanggal lahir : Kuningan, 14 Oktober 1998
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

Menyatakan bahwa **Skripsi / Tugas Akhir** dengan judul sebagai berikut :

Judul : IMPLMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
OPERASIONAL SALES AUTOMATION KOPI NANGKRING BERBASIS
WEB MOBILE

Dosen Pembimbing 1 : Dadan Nugraha, M.Kom

Dosen Pembimbing 2 : Tri Septiar Syamfithriani, M.Kom

Adalah benar benar **ASLI** dan **BUKAN PLAGIAT** yakni tidak melakukan penjiplakan pada karya tulis ilmiah milik orang lain, kecuali yang dikembangkan dan diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi / Tugas Akhir ini.

Demikian pernyataan ini **SAYA** buat, apabila kemudian hari terbukti **SAYA** melakukan penjiplakan karya orang lain, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Kuningan, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,



The image shows an official stamp of Universitas Kuningan, featuring the university's logo and the text 'UNIVERSITAS KUNINGAN'. Below the stamp is a handwritten signature in black ink. To the right of the signature is a red circular stamp with the text 'METERAL TEMPEL' and a serial number 'C1AMX253885322'.

Fikram Islami Pasha

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **IMPLMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OPERASIONAL SALES AUTOMATION KOPI NANGKRING BERBASIS WEB MOBILE** beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apa pun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Kuningan, 13 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Fikram Islami Pasha

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bertaqwalah kepada Allah dan jangan tinggalkan sholat.

Harus sukses di Dunia dan sukses di Akhirat.

Persembahkan terbaik dengan menyelesaikan pendidikan kepada kedua orang tua
saya sebagai bukti berbakti kepada orang tua.

**IMPLMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
OPERASIONAL SALES AUTOMATION KOPI NANGKRING BERBASIS
WEB MOBILE**

**Fikram Islami Pasha, Dadan Nugraha, M.Kom, Tri Septiar Syamfithriani,
M.Kom.**

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512

20170910030@uniku.ac.id, dadan.nugraha@uniku.ac.id, tri@uniku.ac.id

Abstrak

Implementasi Customer Relationship Management (CRM) operasional sales automation di Kopi Nangkring berbasis web bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen hubungan pelanggan serta mendukung aktivitas penjualan. Sistem ini dirancang untuk memberikan solusi yang terintegrasi dalam mengelola data pelanggan, mengotomatisasi proses penjualan, dan memberikan akses yang mudah bagi pengguna melalui platform web.

Dengan mengimplementasikan CRM berbasis web, Kopi Nangkring mampu meningkatkan kualitas layanan pemesanan produk kepada pelanggan serta dapat menyediakan informasi mengenai estimasi waktu pembuatan produk yang meningkatkan kepuasan pelanggan Kopi Nangkring dengan mengurangi ketidakpastian waktu tunggu.

Penggunaan platform web mobile memastikan aksesibilitas yang tinggi, memungkinkan tim sales untuk tetap produktif meskipun berada di lapangan. Hasil implementasi menunjukkan peningkatan dalam kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional penjualan. Secara keseluruhan, CRM operasional sales automation berbasis web ini memberikan nilai tambah yang signifikan bagi Kopi Nangkring dalam persaingan industri kopi yang semakin ketat.

Kata Kunci : CRM, Waterfall, PHP, MySQL.

***THE IMPLEMENTATION OF WEB BASED OPERATIONAL SALES
AUTOMATION CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN AT KOPI
NANGKRING***

**Fikram Islami Pasha, Dadan Nugraha, M.Kom, Tri Septiar Syamfithriani,
M.Kom.**

*Information System Dpartment, Faculty Of Computer Sciences, Universitas
Kuningan*

Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512

20170910030@uniku.ac.id, dadan.nugraha@uniku.ac.id, tri@uniku.ac.id

Abstract

The implementation of web based operational sales automation Customer Relationship Management (CRM) at Kopi Nangkring aims to enhance efficiency and effectiveness on customer relationship management and to support sales activities. This system is designed to provide an integrated solution for managing customer data, automating sales processes, and offering easy access to users through a web platform.

By implementing web-based CRM, Kopi Nangkring can improve the quality of product ordering services for customers and provide information on product creation time estimates, thus increasing customer satisfaction by reducing wait time uncertainty.

The use of a web mobile platform ensures high accessibility, allowing the sales team to remain productive even while in the field. The result of the implementation shows an increase in customer satisfaction and operational sales efficiency. Overall, this web-based operational sales automation CRM adds significant value to Kopi Nangkring in the increasingly competitive coffee industry.

Key Words : CRM, Waterfall, PHP, MySQL.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, kepada para keluarganya serta kepada kita selaku umatnya yang Insya Allah taat pada ajaran agama dan senantiasa mengamalkannya, Aamiin. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah **“IMPLMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OPERASIONAL SALES AUTOMATION KOPI NANGKRING BERBASIS WEB MOBILE”**.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, arahan secara tertulis maupun secara lisan sehingga proposal dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Dikdik Harjadi, M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, S.Kom., M.Eng. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bpk Heru Budianto, S.ST., M.Kom, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bpk Dadan Nugraha, M.Kom, selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
5. Ibu Tri Septiar Syamfithriani, M.Kom, selaku Pembimbing II yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
6. Orang tua yang telah memberikan do'a, arahan dan dukungan baik material maupun moral.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.

8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, tempat/objek penelitian, Institusi dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas dukungan dan bantuannya, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Kuningan, 13 Juni 2024

Peneliti

Fikram Islami Pasha

20170910030

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PENGUJIAN	
SURAT PERNYATAAN	
PERNYATAAN ORIGINALITAS	
MOTTO dan PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Pertanyaan Penelitian	4
1.8 Hipotesis Penelitian	5
1.9 Metodologi Penelitian	5
1.9.1 Metode Pengumpulan Data	5
1.9.2 Metode Pengembangan Sistem	6

1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah	9
1.10 Jadwal Penelitian	10
Table 1 Jadwal Penelitian	10
1.11 Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Teori-teori terkait bahasan penelitian (Relevant Theories)	13
2.1.1 Pengertian Penerapan	13
2.1.2 Metode CRM (Customer Relationship Management)	14
2.1.3 Konsep Pengembangan Sistem Waterfall	15
2.1.4 Pengertian Sistem	17
2.1.5 Tools Perancangan	18
2.1.6 DFD (Data Flow Diagram)	21
2.1.7 Diagram Konteks	22
2.1.8 Diagram E-R (Entity Relational)	23
2.1.9 Pengujian Sistem	24
2.2 Penelitian Sebelumnya (<i>Previous Work</i>)	25
2.3 Kerangka Teoritis	35
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	36
3.1 Analisis Sistem	36
3.1.2 Analisis sistem yang diusulkan	37
3.2 Perancangan Sistem	38
3.2.1 Diagram Konteks	38
3.2.2 DFD (Data Flow Diagram)	39
3.2.3 ERD (Entity Relationship Diagram)	40
3.2.4 Normalisasi	41

3.3 Perancangan Antarmuka	50
BAB IV PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI	56
4.1 Pengujian Sistem	56
4.1.1 Black Box Testing	56
4.1.2 White Box Testing	59
4.2 Implementasi Sistem	64
4.2.1 Antarmuka Admin	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
Riwayat Hidup	73
Lampiran (<i>Appendices</i>)	76

DAFTAR TABEL

Table 1	Jadwal Penelitian	10
Table 2	Penelitian Sebelumnya	25
Table 3	Kerangka Teoritis	35
Table 4	Unnormalized Form	42
Table 5	Black Box Testing Form Login	56
Table 6	Black Box Testing Tambah Menu Masakan	57
Table 7	Black Box Testing Order	58
Table 8	Black Box Testing Transaksi	58
Table 9	Black Box Testing Laporan	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Waterfall (Pressman, 2002).....	6
Gambar 2 Waterfall Model / Linear Sequential Model.....	17
Gambar 3 Simbol Dalam Flowchart.....	19
Gambar 4 Flow Direction Symbols.....	19
Gambar 5 Processing Symbols.....	20
Gambar 6 Input – Output Symbols.....	21
Gambar 7 Simbol dalam DFD.....	21
Gambar 8 Simbol Notasi dalam ERD.....	23
Gambar 9 Flowmap Sistem Yang Berjalan.....	36
Gambar 10 Flowmap Sistem Yang Diusulkan.....	37
Gambar 11 Diagram Konteks.....	39
Gambar 12 DFD Level 0.....	40
Gambar 13 ERD.....	41
Gambar 14 Halaman Login.....	50
Gambar 15 Halaman Entry Menu.....	51
Gambar 16 Halaman Entry Order.....	52
Gambar 17 Halaman Entry Transaksi.....	54
Gambar 18 Halaman Generate Laporan.....	54
Gambar 19 Antarmuka login.....	65
Gambar 20 Antarmuka dashboard.....	65
Gambar 21 Antarmuka entry menu.....	66
Gambar 22 Antarmuka entry order.....	66
Gambar 23 Antarmuka transaksi.....	67
Gambar 24 Antarmuka generate laporan.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (SK) Surat Keputusan Bimbingan Skripsi Halaman 1	76
Lampiran 2 (SK) Surat Keputusan Bimbingan Skripsi Halaman 2	77
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	78
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi/Tugas Akhir Halaman 1	79
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi/Tugas Akhir Halaman 2	80
Lampiran 6 Surat Pengumuman Hasil Sidang Skripsi/Tugas Akhir	81