

**IMPLEMENTASI COLLABORATIVE CRM DALAM RANGKA
MENINGKATKAN INTERAKSI PELANGGAN DAN PERUSAHAAN
BERBASIS WEB**

SKRIPSI

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



Oleh

Nazario Ali Ma'arif

20200910098

**PRODI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Implementasi Collaborative CRM dalam Rangka Meningkatkan Interaksi

Pelanggan dan Perusahaan Berbasis Web

Disusun Oleh :

Nazario Ali Ma'arif

20200910098

Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

Skripsi ini telah dibimbingkan 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 :

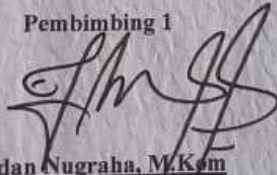
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Jum'at

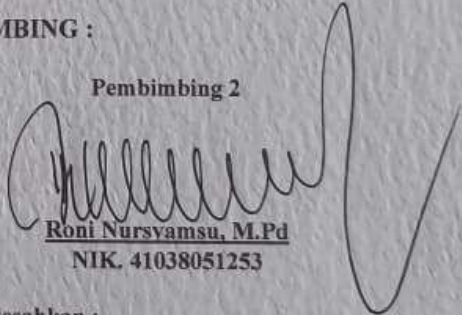
Tanggal Bulan Tahun : 31 Januari 2025

DOSEN PEMBIMBING :

Pembimbing 1

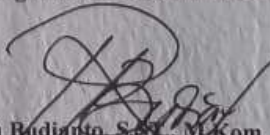

Dadan Nugraha, M.Kom
NIK. 410108820161

Pembimbing 2


Roni Nursvamsu, M.Pd
NIK. 41038051253

Mengetahui / Mengesahkan :

Kepala Program Studi Sistem Informasi


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

LEMBAR PENGUJIAN

Implementasi Collaborative CRM dalam Rangka Meningkatkan Interaksi Pelanggan dan Perusahaan

Disusun Oleh :

Nazario Ali Ma'arif

20200910098

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 :

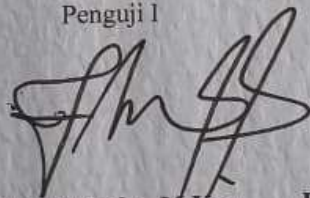
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Jum'at

Tanggal : 31 Januari 2025

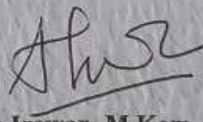
DOSEN PENGUJI :

Penguji I



Dadan Nugraha, M.Kom
NIK. 410108820161

Penguji II



Dede Irawan, M.Kom
NIK. 41038062282

Penguji III



Aah Sumiah, M.Kom
NIK. 41038072284

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan

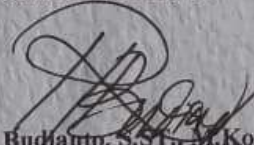


Fakultas Ilmu Komputer

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

Kepala Program Studi

Sistem Informasi S1


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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nazario Ali Ma'arif
NIM : 20200910098
Tempat, Tanggal lahir : Tangerang, 04 Februari 2001
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

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

**Judul : IMPLEMENTASI COLLABORATIVE CRM DALAM RANGKA
MENINGKATKAN INTERAKSI PELANGGAN DAN PERUSAHAAN
BERBASIS WEB**

Dosen Pembimbing 1 : Dadan Nugraha, M.Kom

Dosen Pembimbing 2 : Roni Nursyamsu, M.Pd

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, 31 Januari 2025

Yang menyatakan,


Nazario Ali Ma'arif

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Implementasi Collaborative CRM dalam rangka meningkatkan interaksi pelanggan dan perusahaan berbasis web** 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, 31 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,


Nazario Ali Maharif

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kolaborasi yang lebih baik adalah kunci keunggulan kompetitif”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rezeki, dan rahmat yang senantiasa tercurah kepada saya. Terima kasih ya Allah, atas segala kemudahan, kekuatan, dan kelancaran yang Engkau berikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, sebagai pengingat atas setiap perjuangan, kerja keras, dan semangat yang telah saya curahkan selama ini. Terima kasih karena selalu berusaha, bertahan, dan tidak pernah menyerah meski banyak rintangan yang menghadang. Untuk diri saya, tetaplah rendah hati, terus belajar, dan jangan berhenti bermimpi.

Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada orang-orang yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- *Terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah putus. Ayah dan Ibu, setiap langkah saya adalah hasil dari doa-doa yang kalian panjatkan siang dan malam. Terima kasih telah menjadi motivasi terbesar dalam hidup saya.*
- *Kepada para dosen yang telah membimbing saya dengan sabar, memberikan masukan yang membangun, dan mengarahkan saya selama proses penyelesaian skripsi ini. Setiap arahan dari kalian menjadi bekal berharga bagi saya untuk terus berkembang.*
- *Untuk kalian yang selalu ada Rifa Fauziah, S.KOM, Rega Fahrizal, Putri Patimah Gimnistiari, Muhammad Nur barokah, dan Rahman Dharma yang telah mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, dan menyemangati di saat saya hampir menyerah. Terima kasih atas tawa, doa, dan energi positif yang kalian berikan.*

IMPLEMENTASI COLLABORATIVE CRM DALAM RANGKA MENINGKATKAN INTERAKSI PELANGGAN DAN PERUSAHAAN BERBASIS WEB

Nazario Ali Ma'arif, Dadan Nugraha, Roni Nursyamsu

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

20200910098@uniku.ac.id, dadan.nugraha@uniku.ac.id,
roni.nursyamsu@uniku.ac.id

ABSTRAK

Kayukini Factory merupakan perusahaan furniture yang memproduksi dan menjual produk seperti kitchen set, meja, kursi, lemari, pintu, dan lain sebagainya. Kayukini Factory memiliki ciri khas dalam operasionalnya, yaitu perusahaan hanya akan memproduksi apabila menerima pesanan dari pelanggan, dan pelanggan dapat memesan furniture sesuai keinginannya (*Custom Furniture*). Karena banyaknya pelanggan yang memesan *custom furniture*, perusahaan kesulitan dalam merekap pesanan pelanggan dengan efisien. Kayukini Factory menghadapi masalah komunikasi internal antara manajer, admin, produksi, dan desainer akibat masih menggunakan media kertas. Dampak tersebut tidak hanya mengganggu efisiensi operasional tetapi juga berpotensi merusak hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengembangkan sistem berbasis web dengan penerapan *Collaborative CRM* untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis, mempermudah koordinasi, peninjauan desain, dan verifikasi harga, serta memperluas jangkauan pelanggan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *prototype*, dengan PHP dan CI sebagai pendukungnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Collaborative CRM* dan sistem informasi pemesanan berbasis web di Kayukini Factory berhasil meningkatkan efisiensi proses bisnis dan kepuasan pelanggan. Sistem ini memperbaiki kolaborasi antar divisi, memungkinkan komunikasi dan interaksi yang lebih baik dengan pelanggan. Selain itu, implementasi sistem mempercepat proses pencatatan pesanan, mengurangi waktu yang diperlukan, dan mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan furniture secara cepat dan efisien.

Kata Kunci : *Collaborative CRM, Web, PHP, Prototype;*

THE IMPLEMENTATION OF COLLABORATIVE CRM TO ENHANCE CUSTOMER AND COMPANY INTERACTION THROUGH A WEB-BASED PLATFORM

Nazario Ali Ma'arif, Dadan Nugraha, Roni Nursyamsu

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

20200910098@uniku.ac.id, dadan.nugraha@uniku.ac.id,
roni.nursyamsu@uniku.ac.id

ABSTRACT

Kayukini Factory is a furniture company that manufactures and sells products such as kitchen sets, tables, chairs, cabinets, doors, and more. Kayukini Factory has a distinctive operational characteristic: the company only produces items upon receiving customer orders, and customers can order furniture according to based on preferences (Custom Furniture). Due to the high number of custom furniture orders, the company faces challenges in efficiently recording customer orders. Kayukini Factory also experiences internal communication issues among managers, admins, production staff, and designers, as it still relies on paper-based systems. These challenges not only disrupt operational efficiency but also have the potential to harm customers relationships. This study aims to develop a web-based system implementing Collaborative CRM to improve business process efficiency, facilitate coordination, design review, and price verification, as well as expand customer reach. The system development method used is prototyping, with PHP and CodeIgniter as supporting technologies. The research results indicate that the implementation of Collaborative CRM and the web-based ordering information system at Kayukini Factory successfully enhances business process efficiency and customer satisfaction. This system improves collaboration among divisions, enables better communication and interaction with customers, accelerates order recording, reduces processing time, and simplifies the ordering process for customers, allowing them to order furniture quickly and efficiently.

Keywords: *Collaborative CRM, Web, PHP, Prototype;*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, kepada keluarganya serta kepada kita selaku umatnya yang Insha Allah taat pada ajaran agama dan senantiasa mengamalkannya. Aamiin. Adapun judul proposal skripsi yang peneliti ambil adalah **“IMPLEMENTASI COLLABORATIVE CRM DALAM RANGKA MENINGKATKAN INTERAKSI PELANGGAN DAN PERUSAHAAN BERBASIS WEB”**.

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 Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, S.Kom, M.Eng. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bapak Rio Andriyat Krisdiawan, M.Kom. Selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bapak Heru Budianto, S.St., M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
5. Bapak Dadan Nugraha, M.Kom selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
6. Bapak Roni Nursyamsu, M.Pd, selaku Pembimbing 2 yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
7. Orang tua yang telah memberikan do'a, arahan dan dukungan baik material maupun moral.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.

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 bahwa proposal skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Segala bentuk kritik dan saran akan senang hati di terima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya supaya lebih baik lagi. Semoga proposal 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, Desember 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN

LEMBAR HASIL PENGUJIAN SHP

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN ORIGINALITAS

MOTTO dan PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 4

1.3 Rumusan Masalah 4

1.4 Batasan Masalah 5

1.5 Tujuan Penelitian 6

1.6 Manfaat Penelitian 6

1.7 Pertanyaan Penelitian..... 7

1.8 Hipotesis Penelitian 7

1.9 Metodologi Penelitian..... 7

1.9.1 Metode Pengumpulan Data..... 7

1.9.2 Metode Pengembangan Sistem 8

1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah 10

1.10 Jadwal Penelitian 13

1.11 Sistematika Penelitian..... 13

BAB II LANDASAN TEORITIS..... 15

2.1 Teori-teori terkait bahasan penelitian (Relevan Theories)..... 15

2.1.1 Implementasi..... 15

2.1.2 CRM Kolaboratif (*Collaborative CRM*) 15

2.1.3 Interaksi dan Komunikasi	16
2.1.4 Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.5 Perusahaan	18
2.1.6 Website	19
2.1.7 Alat bantu Pengembangan Sistem.....	20
2.1.8 Alat bantu Perancangan Sistem.....	22
2.1.9 Alat bantu Pembangunan Sistem	27
2.1.10 Alat bantu Pengujian.....	31
2.1.11 Alat bantu pendukung	34
2.2 Penelitian sebelumnya	36
2.3 Kerangka Teoritis (Theoretical Framework)	41
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	42
3.1 Analisis Sistem (System Analysis)	42
3.1.1 Gambaran Umum Kayukini	42
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	43
3.1.3 Analisis Sistem yang diusulkan	44
3.1.4 Analisis Kebutuhan Fungsional	44
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional	45
3.2 Perancangan Sistem (<i>System Design</i>)	46
3.2.1 <i>Use Case Diagram</i>	46
3.2.2 <i>Class Diagram</i>	58
3.2.3 <i>Activity Diagram</i>	59
3.2.4 <i>Sequence Diagram</i>	83
3.3 Perancangan Antarmuka (<i>Interface Design</i>)	97
3.3.1 Rancangan Antarmuka Pelanggan	97
3.3.2 Rancangan Antarmuka Admin.....	103
3.3.3 Rancangan Antarmuka Desainer.....	116
3.3.4 Rancangan Antarmuka Staff Produksi	119
3.3.5 Rancangan Antarmuka Manager.....	123
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	130
4.1 Implementasi (<i>Implementation</i>)	130
4.1.1 Implementasi Rancangan Pelanggan.....	130
4.1.2 Implementasi Rancangan Admin	134
4.1.3 Implementasi Rancangan Desainer	140

4.1.4 Implementasi Rancangan Staff Produksi	142
4.1.5 Implementasi Rancangan Manager	144
4.2 Pengujian Sistem (<i>System Testing</i>)	147
4.2.1 <i>Black Box</i>	147
4.2.2 <i>User Acceptance Test (UAT)</i>	152
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	157
5.1 Simpulan	157
5.2 Saran	158
DAFTAR PUSTAKA.....	159
Riwayat Hidup (Curriculum Vitae)	163
Lampiran	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metode Prototype	8
Gambar 2. 1 Tahapan Metode Prototype	21
Gambar 3. 1 Rich Picture Sistem yang sedang berjalan	43
Gambar 3. 2 Rich Picture Sistem yang diusulkan.....	44
Gambar 3. 3 Use Case Diagram.....	46
Gambar 3. 4 Class Diagram	58
Gambar 3. 5 Activity Diagram Kelola Data Pelanggan.....	59
Gambar 3. 6 Activity Diagram Kelola Data Karyawan	60
Gambar 3. 7 Activity Diagram Kelola Data Produk	61
Gambar 3. 8 Activity Diagram Transaksi tambah keranjang.....	62
Gambar 3. 9 Activity Diagram Transaksi Chat Negosiasi	63
Gambar 3. 10 Activity Diagram Transaksi Chat Negosiasi Pemesanan Produk Desain Custom	64
Gambar 3. 11 Activity Diagram Transaksi Negosiasi Pemesanan Produk.....	65
Gambar 3. 12 Activity Diagram Transaksi Negosiasi Pemesanan Produk Desain Custom	66
Gambar 3. 13 Activity Diagram Transaksi Pelanggan Mengirim Detail Pesanan atau Desain Custom.....	67
Gambar 3. 14 Activity Diagram Transaksi Desainer Menerima dan Membalas Chat Detail Produk atau desain custom yang dipesan	68
Gambar 3. 15 Activity Diagram Transaksi Desainer Mengirim Desain Custom Produk Kepada Pelanggan	69
Gambar 3. 16 Activity Diagram Transaksi Pelanggan Menerima Chat dan Menyetujui Desain Custom yang dikirim Desainer	70
Gambar 3. 17 Activity Diagram Transaksi Konfirmasi Negosiasi Pemesanan Produk	71
Gambar 3. 18 Activity Diagram Transaksi Pembelian Produk.....	72
Gambar 3. 19 Activity Diagram Transaksi Pembayaran DP 50%.....	73
Gambar 3. 20 Activity Diagram Transaksi Validasi DP 50%	74

Gambar 3. 21 Activity Diagram Transaksi Produksi Pesanan.....	75
Gambar 3. 22 Activity Diagram Transaksi Pelunasan.....	76
Gambar 3. 23 Activity Diagram Transaksi Validasi Pelunasan.....	77
Gambar 3. 24 Activity Diagram Transaksi Produk di Terima.....	78
Gambar 3. 25 Activity Diagram Analisis Transaksi, Pelanggan, dan Produk	79
Gambar 3. 26 Activity Diagram Fitur Chat	80
Gambar 3. 27 Activity Diagram Edit Profile	81
Gambar 3. 28 Activity Diagram Riwayat Transaksi.....	82
Gambar 3. 29 Sequence Diagram Kelola Data Pelanggan.....	83
Gambar 3. 30 Sequence Diagram Kelola Karyawan	84
Gambar 3. 31 Sequence Diagram Kelola Produk	85
Gambar 3. 32 Sequence Diagram Transaksi tambah keranjang	86
Gambar 3. 33 Sequence Diagram Transaksi chat Negosiasi Produk.....	86
Gambar 3. 34 Sequence Diagram Transaksi chat Negosiasi Pemesanan Produk Custom	87
Gambar 3. 35 Sequence Diagram Transaksi Negosiasi	87
Gambar 3. 36 Sequence Diagram Transaksi Negosiasi Pembelian Produk Custom	88
Gambar 3. 37 Sequence Diagram Transaksi Negosiasi Pembelian Produk Custom	88
Gambar 3. 38 Sequence Diagram Transaksi Desainer menerima dan membalas chat detail produk atau desain custom	89
Gambar 3. 39 Sequence Diagram Transaksi Desainer Mengirim Desain Custom Kepada Pelanggan.....	89
Gambar 3. 40 Sequence Diagram Transaksi Pelanggan menerima chat dan menyetujui Desain Custom yang dikirim Desainer	90
Gambar 3. 41 Sequence Diagram Transaksi Konfirmasi Negosiasi Pemesanan Produk	90
Gambar 3. 42 Sequence Diagram Transaksi Pembelian Produk.....	91
Gambar 3. 43 Sequence Diagram Transaksi Pembayaran DP 50%.....	91
Gambar 3. 44 Sequence Diagram Transaksi Validasi 50%	92

Gambar 3. 45 Sequence Diagram Transaksi Produksi Pesanan.....	92
Gambar 3. 46 Sequence Diagram Transaksi Pelunasan.....	93
Gambar 3. 47 Sequence Diagram Transaksi Validasi Pelunasan	93
Gambar 3. 48 Sequence Diagram Transaksi Produk di terima	94
Gambar 3. 49 Sequence Diagram fitur chat	94
Gambar 3. 50 Sequence Diagram Ulasan Produk.....	95
Gambar 3. 51 Sequence Diagram Riwayat Transaksi.....	95
Gambar 3. 52 Sequence Diagram Analisis Transaksi.....	96
Gambar 3. 53 Sequence Diagram Analisis Pelanggan	
Gambar 3. 54 Sequence Diagram Analisis Produk	96
Gambar 3. 55 Rancangan Tampilan Daftar Pelanggan.....	97
Gambar 3. 56 Rancangan Tampilan Login	98
Gambar 3. 57 Rancangan Tampilan dashboard	99
Gambar 3. 58 Rancangan Tampilan Halaman Keranjang.....	100
Gambar 3. 59 Rancangan Tampilan Transaksi	101
Gambar 3. 60 Rancangan Tampilan Ulasan.....	102
Gambar 3. 61 Rancangan Tampilan Logout	103
Gambar 3. 62 Rancangan Tampilan Login	103
Gambar 3. 63 Rancangan Tampilan Dashboard	104
Gambar 3. 64 Rancangan Tampilan Menu Pelanggan.....	105
Gambar 3. 65 Rancangan Tampilan Menu Chat.....	106
Gambar 3. 66 Rancangan Tampilan Menu Keranjang.....	107
Gambar 3. 67 Rancangan Tampilan Menu Transaksi.....	109
Gambar 3. 68 Rancangan Tampilan Menu Analisa Transaksi.....	110
Gambar 3. 69 Rancangan Tampilan Menu Karyawan	111
Gambar 3. 70 Rancangan Tampilan Menu Produk.....	112
Gambar 3. 71 Rancangan Tampilan Menu Kategori	114
Gambar 3. 72 Rancangan Tampilan Menu Pengaturan	115
Gambar 3. 73 Rancangan Tampilan Login Desainer	116
Gambar 3. 74 Rancangan Tampilan Dashboard	117
Gambar 3. 75 Rancangan Tampilan Menu Chat.....	118

Gambar 3. 76 Rancangan Tampilan Login	119
Gambar 3. 77 Rancangan Tampilan Dashboard	120
Gambar 3. 78 Rancangan Tampilan Menu Transaksi.....	121
Gambar 3. 79 Rancangan Tampilan Menu Produk.....	122
Gambar 3. 80 Rancangan Tampilan Login	123
Gambar 3. 81 Rancangan Tampilan Dashboard	124
Gambar 3. 82 Rancangan Tampilan Menu Chat.....	125
Gambar 3. 83 Rancangan Tampilan Menu Analisa	126
Gambar 3. 84 Rancangan Tampilan Menu Karyawan.....	128
Gambar 4. 1 Tampilan Daftar Pelanggan.....	130
Gambar 4. 2 Tampilan Login Pelanggan	131
Gambar 4. 3 Tampilan Home Pelanggan	131
Gambar 4. 4 Tampilan Keranjang Pelanggan	132
Gambar 4. 5 Tampilan Transaksi Pelanggan	132
Gambar 4. 6 Tampilan Ulasan Pelanggan.....	133
Gambar 4. 7 Tampilan Logout Pelanggan	133
Gambar 4. 8 Tampilan Login Admin.....	134
Gambar 4. 9 Tampilan Dashboard	134
Gambar 4. 10 Tampilan Halaman Pelanggan	135
Gambar 4. 11 Tampilan Halaman Chat.....	135
Gambar 4. 12 Tampilan Halaman Keranjang	136
Gambar 4. 13 Tampilan Halaman Transaksi.....	136
Gambar 4. 14 Tampilan Halaman Analisa Transaksi	137
Gambar 4. 15 Tampilan Halaman Analisa Produk	137
Gambar 4. 16 Tampilan Halaman Analisa Pelanggan	138
Gambar 4. 17 Tampilan Halaman Karyawan.....	138
Gambar 4. 18 Tampilan Halaman Produk.....	139
Gambar 4. 19 Tampilan Halaman Kategori	139
Gambar 4. 20 Tampilan Halaman Pengaturan	140
Gambar 4. 21 Tampilan Login Desainer.....	140
Gambar 4. 22 Tampilan Dashboard	141

Gambar 4. 23 Tampilan Halaman Chat.....	141
Gambar 4. 24 Tampilan Login Staff Produksi.....	142
Gambar 4. 25 Tampilan Dashboard	142
Gambar 4. 26 Tampilan Halaman Transaksi.....	143
Gambar 4. 27 Tampilan Halaman Produk.....	143
Gambar 4. 28 Tampilan Login Manager.....	144
Gambar 4. 29 Tampilan Dashboard	144
Gambar 4. 30 Tampilan Analisa Transaksi.....	145
Gambar 4. 31 Tampilan Analisa Produk.....	145
Gambar 4. 32 Tampilan Analisa Pelanggan.....	146
Gambar 4. 33 Tampilan Halaman Karyawan.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	13
Tabel 2. 1 Simbol Use Case Diagram	23
Tabel 2. 2 Simbol Class Diagram	24
Tabel 2. 3 Simbol Activity Diagram	25
Tabel 2. 4 Simbol Sequence Diagram.....	26
Tabel 3. 1 Spesifikasi Hardware	45
Tabel 3. 2 Spesifikasi Software.....	45
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Kelola Pelanggan	47
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Kelola Karyawan	47
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Kelola Produk	48
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Menambahkan Produk ke Keranjang.....	48
Tabel 3. 7 Skenario Use Case melakukan negosiasi chat	49
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Melakukan Pembelian Produk.....	50
Tabel 3. 9 Skenario Use Case Melakukan Pembayaran DP 50%	50
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Memvalidasi Pembayaran DP 50%	51
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Fitur Chat	52
Tabel 3. 13 Skenario Use Case Melakukan Pelunasan Pembayaran	52
Tabel 3. 14 Skenario Use Case Memvalidasi Pelunasan Pembayaran.....	53
Tabel 3. 15 Skenario Use Case Menerima Produk yang dikirim.....	54
Tabel 3. 16 Skenario Use Case Menganalisis transaksi, pelanggan dan produk ..	55
Tabel 3. 17 Skenario Use Case Menggunakan Fitur Chat	55
Tabel 3. 19 Skenario Use Case Edit Profile.....	56
Tabel 3. 20 Skenario Riwayat Transaksi	57
Tabel 4. 1 Tabel Pengujian Login dan Logout.....	147
Tabel 4. 2 Tabel Pengujian Fitur Chat	148
Tabel 4. 3 Tabel Pengujian Form Pesanan.....	148
Tabel 4. 4 Tabel Pengujian Checkout Pelanggan.....	148
Tabel 4. 5 Tabel Pengujian Pembayaran Pelanggan	148
Tabel 4. 6 Tabel Pengujian Validasi Pembayaran.....	149

Tabel 4. 7 Tabel Pengujian Analisis Transaksi, Produk, dan Pelanggan.....	149
Tabel 4. 8 Tabel Pengujian Data Karyawan.....	150
Tabel 4. 9 Tabel Pengujian Data Kategori	150
Tabel 4. 10 Tabel Pengujian Data Produk	151
Tabel 4. 11 Pengujian UAT Level Administrasi.....	152
Tabel 4. 12 Pengujian UAT manajer.....	154
Tabel 4. 13 Pengujian UAT Desainer	154
Tabel 4. 14 Pengujian UAT Staf Produksi.....	155
Tabel 4. 15 Pengujian UAT Pelanggan.....	155

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing.....	164
Lampiran 2. Kartu Bimbingan	166
Lampiran 3. Lembar Saran Perbaikan SUP & SHP	168
Lampiran 4. Bukti Mengikuti SHP	173
Lampiran 5. Hasil Wawancara Observasi	174
Lampiran 6. Surat Pernyataan Pengujian Prototype	176
Lampiran 7. Surat Permohonan Pengujian Aplikasi	177
Lampiran 8. Surat Pernyataan Melakukan Pengujian	179
Lampiran 9. Dokumentasi bersama salah satu pelanggan dan owner.....	193
Lampiran 10 Dokumentasi Owner dan Karyawan Kayukini	195