

309/SI-FKOM-UNIKU/SKR/2025

**IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN
PELANGGAN TOKO JAHIT SELARAS BERBASIS WEB**

SKRIPSI

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



Oleh

Azzam Safarurahman

20200910011

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KUNINGAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN PELANGGAN
TOKO JAHIT SELARAS BERBASIS WEB

Disusun Oleh

Azzam Safarurahman

20200910011

Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

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 :

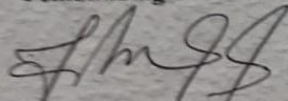
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Jum'at

Tanggal Bulan Tahun : 31 Januari 2025

DOSEN PEMBIMBING :

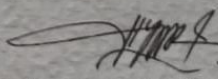
Pembimbing 1



Dadan Nugraha, M.Kom.

NIK. 410108820161

Pembimbing 2

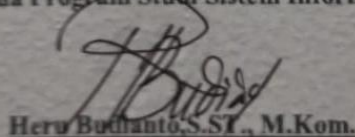


Dyah Puteria Wati, M.Kom.

NIK. 410112920259

Mengetahui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi Sistem Informasi,



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

NIK. 41038111365

LEMBAR PENGUJIAN
IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN PELANGGAN
TOKO JAHIT SELARAS BERBASIS WEB

Disusun Oleh
Azzam Safarurahman
20200910011

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

Muhsin, M. Kom.

NIK 41038031130

Penguji II

Tri Septiar Syamfithriani, M.

Kom

NIK 410109870163

Penguji III

Dyah Puteria Wati, M.Kom.

NIK 410112920259

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan



Tito Sugiharto, S.Kom., M.Eng

NIK 41038101348

Ketua Program Studi

Sistem Informasi S1

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

NIK 41038111365

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azzam Safarurahman
NIM : 20200910011
Tempat, Tanggal lahir : Cirebon, 27 April 2002
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

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

Judul :

IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN PELANGGAN TOKO
JAHIT SELARAS BERBASIS WEB

Dosen Pembimbing 1 : Dadan Nugraha, M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Dyah Puteria Wati, 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, Januari 2025



Azzam Safarurahman

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN PELANGGAN TOKO JAHIT SELARAS 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, Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Azzam Safarurahman

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“JANGAN PERNAH TAKUT GAGAL, TAKUTLAH JIKA TIDAK
PERNAH MENCOBA”**

PERSEMBAHAN

**SKRIPSI ATAU TUGAS AKHIR INI SAYA PERSEMBAHAN UNTUK
AYAH DAN IBU, TERIMA KASIH ATAS DOA, SEMANGAT, MOTIVASI,
PENGORBANAN, NASIHAT SERTA KASIH SAYANG YANG TIDAK
PERNAH HENTI SAMPAI SAAT INI.**

IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN PELANGGAN TOKO JAHIT SELARAS BERBASIS WEB

**Azzam Safarurahman, Dadan Nugraha,
Dyah Puteria Wati.**

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

20200910011@nuki.ac.id, dadan.nugraha@uniku.ac.id, dyah.puteria@uniku.ac.id

Abstrak

Toko Jahit Selaras menghadapi kendala berupa ketidakakuratan data penjualan dan promosi yang kurang efektif, yang berdampak pada pengambilan keputusan strategis dan penurunan jumlah pelanggan. Untuk mengatasi hal tersebut, dikembangkan sistem informasi berbasis web dengan mengimplementasikan Customer Relationship Management Analytical (CRM Analytical) dan Online Analytical Processing (OLAP). CRM Analytical menganalisis data pelanggan untuk mendukung segmentasi yang lebih terarah, sementara OLAP mengolah data penjualan menjadi informasi yang mudah diakses seperti pola pembelian pelanggan dan produk terlaris. Metode penelitian menggunakan wawancara, observasi, dan studi pustaka, dengan pendekatan pengembangan sistem model Waterfall dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, dan MySQL untuk databasenya. Hasil dari penelitian adalah menghasilkan aplikasi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi data, serta memperbaiki strategi promosi Selaras Tailor, sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang sudah ada.

Kata Kunci : *CRM Analytical, OLAP, segmentasi pelanggan, promosi, sistem informasi.*

THE IMPLEMENTATION OF WEB BASED CRM IN INCREASING CUSTOMERS OF SELARAS TAILOR

**Azzam Safarurahman, Dadan Nugraha,
Dyah Puteria Wati.**

*Information System Study Program, Faculty of Computer Sciences Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512*

*20200910011@uniku.ac.id, dadan.nugraha@uniku.ac.id,
dyah.puteria@uniku.ac.id*

Abstract

Selaras Tailor faces obstacles in the form of inaccurate sales data and ineffective promotions, which have an impact on strategic decision making and decrease in the number of customers. To overcome this problem, a web-based information system was developed by implementing Analytical Customer Relationship Management (Analytical CRM) and Online Analytical Processing (OLAP). Analytical CRM analyzes customer data to support more targeted segmentation, while OLAP processes sales data into easily accessible information such as customer purchasing patterns and best-selling products. The research method uses interviews, observations, and literature studies, with a Waterfall model system development using the PHP programming language, and MySQL for its database. The results of the study are to produce applications to improve efficiency, data accuracy, and improve Selaras Tailor's promotional strategy, so that it can increase the number of customers and maintain the loyalty of existing customers.

Keywords : *Analytical CRM, OLAP, customer segmentation, promotion, information systems.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan 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 skripsi yang peneliti ambil adalah **“IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN PELANGGAN TOKO JAHIT SELARAS 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 Heru Budianto, S.ST., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bapak Dadan Nugraha, M.Kom., selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.

5. Ibu Dyah Puteria Wati, 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 bahwa masih banyak kesalahan dalam penyusunan proposal ini, baik dari segi kosakata, tata bahasa, etika, maupun isi. Maka dari itu diharapkan memberi kritik dan saran seluas – luasnya dari pembaca. 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, Januari 2025

Azzam Safarurahman

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PENGUJIAN	
SURAT PERNYATAAN	
PERNYATAAN ORIGINALITAS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
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 TEORI	14
2.1 Teori-teori terkait bahasan penelitian (Relevant Theories)	14
2.1.1 Implementasi	14

2.1.2 Customer Relationship Management	15
2.1.3 Customer Relationship Management Analytical	16
2.1.4 Segmentasi Pelanggan.....	17
2.1.5 Online Analytical Processing.....	18
2.1.6 Penjahit	18
2.1.7 Sistem.....	19
2.1.8 Metode Pengembangan Sistem	20
2.1.9 Context Diagram	22
2.1.1 Data Flow Diagram (DFD)	23
2.1.10 Entity Relationship Diagram.....	24
2.1.11 Tool Perangkat Lunak.....	26
2.1.12 Pengujian Sistem.....	27
2.1.13 Cyclomatic Complexity	28
2.1.14 White Box Testing	28
2.1.15 Black Box Testing.....	29
2.2 Penelitian Sebelumnya (Previous Work).....	29
2.3 Kerangka Teoritis (Theoretical Framework).....	31
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	32
3.1 Analisis Sistem (System Analysis).....	32
3.1.1 Analisis Masalah.....	32
3.1.2 Analisis Kebutuhan Fungsional	33
3.1.3 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional.....	33
3.1.4 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	34
3.1.5 Analisis Sistem Usulan	35
3.2 Perancangan Sistem (System Design)	37
3.2.1 Diagram Konteks	37
3.2.2 Data Flow Diagram (DFD) Sistem yang diusulkan.....	40
3.2.3 Entity Relationship Diagram (ERD).....	42
3.2.1 Entity Relationship Diagram (ERD).....	42
3.3 Perancangan Antarmuka (Interface Design).....	44
3.3.1 Perancangan Antarmuka Login.....	44

3.3.2 Perancangan Antarmuka Dashboard Admin.....	46
3.3.3 Perancangan Antarmuka Kelola Data Master	47
3.3.4 Perancangan Antarmuka Kelola Data Master	50
3.3.5 Perancangan Antarmuka Pesanan Langsung	52
3.3.6 Perancangan Antarmuka Custom.....	53
3.3.7 Perancangan Antarmuka Pengembalian Barang	53
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	55
4.1 Implementasi (Implementation).....	55
4.1.1 Implementasi Halaman Pemilik.....	55
4.1.2 Implementasi Halaman Admin	57
4.1.3 Implementasi Halaman Customer	63
4.1.4 Implementasi OLAP	68
4.2 Pengujian Sistem (System Testing)	69
4.2.1 Black box testing.....	69
4.2.1 White box testing	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan (Conclusion)	76
5.2 Saran (Suggestion).....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Waterfall [6]	9
Gambar 2 Metode Waterfall [6].....	21
Gambar 3 Bagan Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4 Flowmap Pembelian Produk	35
Gambar 5 Flowmap Pemesanan Custom	36
Gambar 6 Flowmap Sistem Yang Diusulkan.....	37
Gambar 7 Diagram Konteks.....	38
Gambar 8 DFD Overview Sistem Yang Diusulkan	41
Gambar 9 ERD Sistem Yang Diusulkan.....	43
Gambar 10 Perancangan Antarmuka Login Customer	46
Gambar 11 Perancangan Antarmuka Login Admin.....	46
Gambar 12 Perancangan Antarmuka Dashboard Admin	47
Gambar 13 Perancangan Antarmuka User.....	48
Gambar 14 Perancangan Antarmuka Kategori Produk.....	49
Gambar 15 Perancangan Antarmuka Produk.....	49
Gambar 16 Perancangan Antarmuka Diskon.....	50
Gambar 17 Perancangan Antarmuka Kain Custom	50
Gambar 18 Perancangan Antarmuka Pesanan Masuk	51
Gambar 19 Perancangan Antarmuka Pembayaran.....	51
Gambar 20 Perancangan Antarmuka Pesanan Diproses	52
Gambar 21 Perancangan Antarmuka Pesanan Dikirim.....	52
Gambar 22 Perancangan Antarmuka Pesanan Selesai	53
Gambar 23 Perancangan Antarmuka Pesanan Langsung.....	53
Gambar 24 Perancangan Antarmuka Pesanan Custom	54
Gambar 25 Perancangan Antarmuka Pengembalian Barang	55
Gambar 26 Halaman Login Pemilik	56
Gambar 27 Halaman Dashboard Pemilik.....	57
Gambar 28 Halaman Cetak Laporan Pemilik	57
Gambar 29 Halaman Login Admin.....	58
Gambar 30 Halaman Dashboard Admin	58

Gambar 31 Halaman User Admin.....	59
Gambar 32 Halaman Kategori Produk Admin.....	59
Gambar 33 Halaman Produk Admin.....	60
Gambar 34 Halaman Diskon Admin.....	60
Gambar 35 Halaman Kain Custom Admin	60
Gambar 36 Halaman Pesanan Masuk	61
Gambar 37 Halaman Konfirmasi Pembayaran	61
Gambar 38 Halaman Pesanan Diproses	62
Gambar 39 Halaman Pesanan Dikirim.....	62
Gambar 40 Halaman Pesanan Selesai	63
Gambar 41 Halaman Pesanan Langsung.....	63
Gambar 42 Halaman Pesanan Custom	63
Gambar 43 Halaman Pengembalian Barang	64
Gambar 44 Halaman Login Customer	64
Gambar 45 Halaman Dashboard Customer	65
Gambar 46 Halaman View Detail Produk Customer.....	65
Gambar 47 Halaman Keranjang Customer	66
Gambar 48 Halaman Checkout Customer.....	66
Gambar 49 Halaman Status Order	66
Gambar 50 Halaman Pesanan Dikirim.....	67
Gambar 51 Halaman Pesanan Diterima	67
Gambar 52 Halaman Pesanan Custom.....	68
Gambar 53 Halaman Detail Pesanan Custom	68
Gambar 54 Implementasi OLAP.....	69
Gambar 55 Implementasi OLAP Menggunakan Filter	69
Gambar 56 Flowgraph.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Penelitian.....	14
Tabel 2 Sistematika Penulisan	14
Tabel 3 Simbol Diagram	24
Tabel 4 Simbol DFD	25
Tabel 5 Simbol ERD	26
Tabel 6 Perbandingan dengan penelitian sebelumnya	31
Tabel 7 Normalisasi Database.....	45
Tabel 8 Pengujian Black Box Form Login & Logout.....	71
Tabel 9 Pengujian Black Box Kelola Data Master	72
Tabel 10 Pengujian Black Box Registrasi Pelanggan	72
Tabel 11 Pengujian Black Box Transaksi	73
Tabel 12 Pengujian White Box Testing	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Curriculum Vitae CV;
- Lampiran 2. SK Judul dan Pembimbing;
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan;
- Lampiran 4. Kartu Mengikuti Seminar SUP;
- Lampiran 5. Hasil SUP;
- Lampiran 6. Lembar Revisi SUP;
- Lampiran 7. Kartu Mengikuti Seminar SHP;
- Lampiran 8. Hasil SHP;
- Lampiran 9. Lembar Revisi SHP;
- Lampiran 10. Submit Jurnal;
- Lampiran 11. Data Hasil Observasi;
- Lampiran 12. Data Hasil Penelitian.