

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
PENJUALAN TOKO BERKAH PANGAN BERBASIS WEB
(studi kasus : Toko Berkah Pangan)**

TUGAS AKHIR / SKRIPSI

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



Oleh
Moch Rizki Ilman M
20170910105

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KUNINGAN
2024

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN
IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
PENJUALAN TOKO BERKAH PANGAN BERBASIS WEB
(studi kasus : Toko Berkah Pangan)

Disusun Oleh

Moch Rizki Ilman M
20170910105

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana

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

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Kamis

Tanggal Bulan Tahun : 13 maret 2024

DOSEN PEMBIMBING :

Pembimbing 1



Muhsin.M.Kom
NIK. 41038031130

Pembimbing 2



Dede Irawan.M.Kom
NIK. 41038062282

Mengetahui / Mengesahkan :
Ketua Program Studi Sistem Informasi,



Hery Budianto
NIK. 41038111365

LEMBAR HASIL PENGUJIAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
PENJUALAN TOKO BERKAH PANGAN BERBASIS WEB
(studi kasus : Toko Berkah Pangan)

Disusun Oleh
Moch Rizki Ilman M
20170910105
Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana

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

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

DOSEN PENGUJI :

Penguji I



Erik Kurniadi, M.Kom.
NIK. 41038062283

Penguji II



Erlan Darmawan, M.Si, Ph.D.
NIK. 41038091289

Penguji II

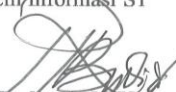


Dede Irawan, M.Kom.
NIK. 41038062282

Mengetahui/Mengesahkan


Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

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

Ketua Program Studi
Sistem Informasi S1

Heru Budianto, M.Kom
NIK. 41038111365

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moch Rizki Ilman M

NIM : 20170910105

Tempat, Tanggal lahir : Brebes, 03 Juni 1998

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Ilmu Komputer

Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

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

Judul :

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
PENJUALAN TOKO BERKAH PANGAN BERBASIS WEB

Dosen Pembimbing 1 : Muhsin, M.Kom

Dosen Pembimbing 2 : Dede Irawan, 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,



Moch. Rizki Ilman M

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PENJUALAN TOKO BERKAH PANGAN 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, 14 maret 2024

Yang menyatakan,



Moch. Rizki Ilman M

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.”

– Imam Syafi’i

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua, saudara, dan teman-teman
seperjuangan saya yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasi untuk
menyelesaikan karya ilmiah ini.

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO BERKAH PANGAN BERBASIS WEB

Moch Rizki Ilman M¹⁾, Muhsin²⁾, Dede Irawan³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan, Kuningan

Jl. Pramuka No. 67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kab. Kuningan

*Email: [^{1\)}](mailto:20170910105@uniku.ac.id), [^{2\)}](mailto:muhsin@uniku.ac.id),
[^{3\)}](mailto:dede.irawan@uniku.ac.id)*

ABSTRAK

Toko Berkah Pangan merupakan usaha yang bergerak di bidang perusahaan bahan pangan, Usaha ini menjual dan menjadi suplayer bahan pangan seperti daging sapi, daging ayam, telur dan beras. Toko Berkah pangan mempunyai 2 jenis pelanggan yaitu perorangan dan perusahaan. Adapaun masalah yang terjadi di toko Berkah Pangan yaitu pada proses pemasaran perusahaan masih kebingungan dalam memasarkan produk yang perusahaan jual dikarenakan perusahaan masih belum mempunyai media perantara untuk menyampaikan mengenai informasi produk yang akan diberikan pada pelanggan. Kemudian pada proses pemesanan pihak pelanggan masih kesulitan dalam memesan suatu produk kepada perusahaan karena proses pemesanan hanya dilakukan datang langsung ke toko atau pun telepon. Permasalahan lainnya yaitu pada proses pelayanan pelanggan masih terdapat pelanggan yang merasa kurangnya fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi. Oleh sebab itu, di buat sebuah sistem yang mengintegrasikan antara pemasaran, pemesanan, dan pelayanan konsumen menjadi suatu aplikasi berbasis online menggunakan metode penerapan CRM Operasional ini diperlukan untuk melakukan pemesanan produk, pemasaran produk, dan pelayanan pelanggan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan sehingga akan terjadinya suatu transaksi berkelanjutan dan munculnya kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Metode pengembangan sistem yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu waterfall. Pembuatan perancangan sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, basis data MySQL. Dengan adanya bahasa pemrograman web sistem Berakah pangan dapat di buat untuk melakukan

penyimpanan data yang lebih efektif dan efisien, serta perusahaan dapat menganalisis serta mengevaluasi hasil penjualan secara real time untuk meningkatkan hasil penjualan dan kinerja perusahaan.

Kata Kunci : CRM, Waterfall, PHP, MySQL.

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO BERKAH PANGAN BERBASIS WEB

Moch Rizki Ilman M¹⁾, Muhsin²⁾, Dede Irawan³⁾

^{1,2,3)} *Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan, Kuningan*

Jl. Pramuka No. 67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kab. Kuningan

Email: [^{1\)}](mailto:20170910105@uniku.ac.id), [^{2\)}](mailto:muhsin@uniku.ac.id), [^{3\)}](mailto:dede.irawan@uniku.ac.id)

ABSTRACT

Berkah Pangan Store is a business operating in the food supply industry. This business sells and supplies food products such as beef, chicken, eggs, and rice. Berkah Pangan Store has two types of customers: individuals and companies.

The issues faced by Berkah Pangan Store include marketing confusion, the company has not yet had an intermediary medium to convey product information to customers. Additionally, the ordering process is challenging for customers as orders can only be placed by visiting the store in person or by phone. Another problem is the customer service process, where some customers feel that there is a lack of facilities to help them obtain information.

Therefore, a system is being developed to integrate marketing, ordering, and customer service into an online application using the CRM Operational method. This system is needed to handle product orders, product marketing, and customer service, to satisfy customers and to ensure ongoing transactions and customer loyalty to the company. The system development method used in this research is the waterfall model. The system design is implemented using the PHP programming language and MySQL for database. With the use of web programming language, the Berkah Pangan system can store data more effectively and efficiently, allowing the company to analyze and evaluate sales results in real time to improve sales performance and company operations.

Keywords: 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 tugas akhir skripsi ini. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah **“Implementasi Customer Relationship Management Penjualan pada Toko Berkah Pangan)”**

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/Ibu Heru Budianto.M,Kom, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bpk/Ibu Muhsin.M,Kom selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
5. Bpk/IbuDede Irawan.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.

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, 14 maret 2024

Moch. Rizki Ilman M

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN	
LEMBAR HASIL PENGUJIAN SHP	
SURAT PERNYATAAN	
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	
MOTO dan PERSEMBAHAN.....	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.8 Metodologi Penelitian.....	10
1.8.1 Metode Pengumpulan Data	10
1.8.2 Metode Pengembangan Sistem.....	11
1.8.3 Metode Penyelesaian Masalah	14
1.9 Sistematika Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
2.1 Teori-teori terkait bahasan penelitian (Relevan Theories)	17
2.1.1 Analisis dan Perancangan	17

2.1.2 Customer Relationship Management	19
2.1.3 Customer Relationship Management Oprasional.....	20
2.1.4 Tools Perancangan	21
2.1.5 Perangkat Lunak.....	27
2.1.6 Pengujian Sistem	30
2.2 Penelitian Sebelumnya (<i>Previous Work</i>)	33
2.3 Kerangka Teoritis	35
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	37
3.1 Analisis Sistem (<i>System Analysis</i>)	37
3.1.1 Gambaran umum perusahaan	37
3.1.2 Customer Relationship Management Oprasional.....	38
3.1.3 Analisis Kebutuhan Fungsional.....	39
3.1.4 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional.....	39
3.1.5 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	40
3.1.6 Penerapan Customer Relationship management	42
3.1.7 Analisis Kelemahan Sistem.....	44
3.1.8 Analisis Sistem Usulan.....	45
3.2 Perancangan Sistem (<i>System Design</i>)	48
3.2.1 Diagram Konteks.....	48
3.2.2 Data FlowDiagram	50
3.2.3 Entity Relationship Diagram (ERD).....	53
3.2.4 Normalisasi.....	57
3.2.5 Perancangan Struktur Tabel	68
3.3 Perancangan Antarmuka (<i>Interface Design</i>).....	75
3.3.1 Halaman Login Pelanggan	75
3.3.2 Halaman Register	76
3.3.3 Halaman Utama Pelanggan	77
3.3.4 Halaman Detail Produk	79
3.3.5 Halaman Keranjang Produk.....	80
3.3.6 Halaman Pemesanan Produk	82
3.3.7 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	84
3.3.8 Halaman Login Admin.....	86
3.3.9 Halaman Utama Admin.....	87
3.3.10 Halaman Data Kellola Produk.....	88
3.3.11 Halaman Pemesanan Produk	90

3.3.12 Halaman Pengiriman Produk.....	93
3.3.13 Halama Laporan Produk.....	95
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	97
4.1 Implementasi (<i>Implementation</i>)	97
4.1.1 Implementasi Halaman Sistem	97
4.2 Pengujian Sistem (<i>System Testing</i>)	104
4.2.1 BlackBox testing	104
4.2.2 White Box Testing	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Simpulan (<i>Conclusion</i>)	118
5.2 Saran (<i>Suggestion</i>)	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE).....	122
Lampiran (<i>Appendices</i>).....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Model Waterfall</i>	12
Gambar 2.1 <i>Kerangka Teoritis</i>	36
Gambar 3.1 <i>Sistem Berjalan</i>	41
Gambar 3.2 <i>Usulan Sistem</i>	46
Gambar 3.3 <i>Diagram Konteks</i>	48
Gambar 3.4 <i>DFD Level 0</i>	50
Gambar 3.5 <i>ERD</i>	54
Gambar 3.6 <i>Halaman Login</i>	74
Gambar 3.7 <i>Halaman Register</i>	75
Gambar 3.8 <i>Halaman Utama Pelanggan</i>	76
Gambar 3.9 <i>Halaman Detail Produk</i>	78
Gambar 3.10 <i>Pemesanan</i>	79
Gambar 3.11 <i>Tampilan Halaman Proses Pemesanan</i>	81
Gambar 3.12 <i>Tampilan Konfirmasi Pembayaran</i>	83
Gambar 3.13 <i>Tampilan Halaman Login Admin</i>	85
Gambar 3.14 <i>Tampilan Halaman Utama Admin</i>	86
Gambar 3.15 <i>Tampilan Halaman Kelola Data Produk</i>	87
Gambar 3.16 <i>Tampilan Halaman Pemesanan Produk</i>	89
Gambar 3.17 <i>Tampilan Halaman Pengiriman Produk</i>	92
Gambar 3.18 <i>Tampilan Halaman Laporan</i>	94
Gambar 4.1 <i>Halaman Kategori Produk</i>	96
Gambar 4.2 <i>Halaman Tambah Kategori Barang</i>	97
Gambar 4.3 <i>Halaman Kelola Produk</i>	97
Gambar 4.4 <i>Halaman Tambah Produk</i>	98
Gambar 4.5 <i>Halaman Konfirmasi Produk</i>	99
Gambar 4.6 <i>Halaman Konfirmasi Transaksi</i>	99
Gambar 4.7 <i>Halaman Cek Pembayaran</i>	100
Gambar 4.8 <i>Halaman Pengiriman Produk</i>	101
Gambar 4.9 <i>Halaman Selesai Pemesanan</i>	102
Gambar 4.10 <i>Halaman Laporan</i>	102

Gambar 4.11 <i>Flow Grap</i>	115
------------------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Flowmap</i>	22
Tabel 2.2 <i>Diagram kontes</i>	23
Tabel 2.3 <i>DFD (Hartono(2004:754))</i>	24
Tabel 2.4 <i>DFD (Rosa dan Shalahudin,2013)</i>	25
Tabel 3.1 <i>Kamus Data</i>	55
Tabel 3.2 <i>Bentuk Tidak Normal</i>	56
Tabel 3.3 <i>Normalisasi Pertama Transaksi</i>	59
Tabel 3.4 <i>Normalisasi Pertama Tabel Pelanggan</i>	60
Tabel 3.5 <i>Normalisasi Pertama Tabel Produk</i>	60
Tabel 3.6 <i>Normalisasi Pertama Tabel Kategori</i>	60
Tabel 3.7 <i>Normalisasi Pertama Detail Order</i>	61
Tabel 3.8 <i>Normalisasi Pertama Tabel Saran</i>	61
Tabel 3.9 <i>Normalisasi Pertama Tabel Chatting</i>	62
Tabel 3.10 <i>Normalisasi Pertama Tabel User</i>	62
Tabel 3.11 <i>Normalisasi Pertama Tabel Promo</i>	62
Tabel 3.12 <i>Normalisasi Pertama Tabel Pembayaran</i>	63
Tabel 3.13 <i>Normalisasi Kedua Tabel Transaksi</i>	63
Tabel 3.14 <i>Normalisasi Kedua Tabel Pelanggan</i>	64
Tabel 3.15 <i>Normalisasi Kedua Tabel Produk</i>	64
Tabel 3.16 <i>Normalisasi Kedua Tabel Kategori</i>	65
Tabel 3.17 <i>Normalisasi Kedua Tabel Detail Order</i>	65
Tabel 3.18 <i>Normalisasi Kedua Tabel Saran</i>	65
Tabel 3.19 <i>Normalisasi Kedua Tabel Chatting</i>	66
Tabel 3.20 <i>Normalisasi Kedua Tabel User</i>	66
Tabel 3.21 <i>Normalisasi Kedua Tabel Promo</i>	66
Tabel 3.22 <i>Normalisasi Kedua Tabel Pembayaran</i>	67
Tabel 3.23 <i>Tabel Kategori Produk</i>	67
Tabel 3.24 <i>Tabel Produk</i>	68
Tabel 3.25 <i>Tabel Pelanggan</i>	69
Tabel 3.26 <i>Tabel User</i>	69

Tabel 3.27 <i>Tabel Transaksi</i>	70
Tabel 3.28 <i>Tabel Order</i>	71
Tabel 3.29 <i>Tabel Saran</i>	72
Tabel 3.30 <i>Tabel Chatting</i>	72
Tabel 3.31 <i>Tabel Pembayaran</i>	73
Tabel 3.32 <i>Tabel Promo</i>	74
Tabel 4.1 <i>Blackbox Testing Form Login</i>	103
Tabel 4.2 <i>Blackbox Testing Form Registrasi</i>	104
Tabel 4.3 <i>Blackbox Testing Form Tambah Kategori</i>	106
Tabel 4.4 <i>Blackbox Testing Form Tambah Produk</i>	107
Tabel 4.5 <i>Blackbox Testing Form Transaksi</i>	108
Tabel 4.6 <i>Blackbox Testing Form Laporan</i>	111
Tabel 4.7 <i>Blackbox Testing Form Riview</i>	111
Tabel 4.8 <i>Souse Transaksi</i>	113
Tabel 4.9 <i>Basis Flow Graph Proses Login</i>	115

DAFTAR GRAFIK

Diagram 1. Deskripsi Judul Diagram.....

