

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN
METODE *USER CENTERED DESIGN* BERBASIS WEB
PADA DAPUR BUNDA RAYYA PALEMBANG**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Wahyu Agung Prasojo

NIM 09031381520047

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2019

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA
SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE USER
CENTERED DESIGN BERBASIS WEB PADA DAPUR BUNDA RAYYA
PALEMBANG**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana

Oleh

Wahyu Agung Prasojo

NIM 09031181520047

Palembang, 24 July 2019

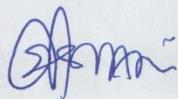
Pembimbing I,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

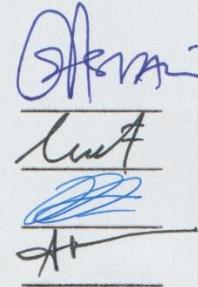
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 19 July 2019

Tim Penguji :

- | | |
|-----------------|----------------------------------|
| 1. Pembimbing I | : Endang Lestari Ruskan, M.T. |
| 2. Ketua | : Rahmat Izwan Heroza, S.T, M.T. |
| 3. Penguji I | : Pacu Putra, M.Cs. |
| 4. Penguji II | : Allsela Meiriza, M.T. |



Handwritten signatures of the committee members, corresponding to the names listed above them. The signatures are written in blue ink on three separate horizontal lines.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dream It, Wish It, Do It ..”

**“Apapun yang kau impikan, berusahalah, berdoalah dan yakinlah
pasti kau akan mencapainya”**

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

- **ALLAH SWT**
- **KEDUA ORANG TUAKU DAN SAUDARAKU
TERCINTA**
- **DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI**
- **TAT RACING FAMILY**
- **PACARKU**
- **BUNTU BROTHERS**
- **TEMAN SEPERJUANGAN SISTEM INFORMASI
BILINGUAL 2015**
- **ALMAMATERKU, UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Agung Prasojo
NIM : 09031381520047
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Penjualan Menggunakan Metode *User Centered Design* Berbasis Web Pada Dapur Bunda Rayya Palembang

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 20 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN BERBASIS WEB PADA DAPUR BUNDA RAYYA PALEMBANG**”.

Selama pembuatan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat selesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan sekaligus pembimbing Tugas Akhir penulis.
3. Bapak Pacu Putra, M.Cs, dan Ibu Allsela Meiriza, M.T., selaku Dosen Penguji yang memberikan kritik dan saran untuk membuat Tugas Akhir ini semakin bagus dan baik.
4. Seluruh Dosen Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu terhadap penulis.
5. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya kepada penulis agar selalu ingat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini sampai tuntas tanpa adanya hambatan.
6. Adik penulis, yang selalu berselisih di dunia balap motor dan hal lainnya namun tetap saya sayang.
7. Tiara Aprilita selaku pacar, teman yang selalu ada saat masa sulit dan senang saya menjalani perkuliahan sampai dengan selesai.
8. TAT RACING FAMILY yang sudah saya anggap sebagai keluarga saya dan mood booster bagi saya.

9. BATAS BETUNG yang mengajak saya untuk melepas penat perkuliahan dengan keliling hutan.
10. Buntu Brothers yang entah semenjak kapan nama ini tercipta sehingga melekat sampai sekarang, grup yang isinya para orang orang buntu yang insha allah akan sukses mulai dari sekarang.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik teknis penulisan, bahasa maupun cara pemaparannya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya pada umumnya serta dapat memberikan masukan sebagai sumbangan pikiran dalam rangka peningkatan mutu dalam pembelajaran.

Palembang, 24 Juli 2019

Penulis,

Wahyu Agung Prasojo
09031381520047

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA
SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE *USER
CENTERED DESIGN* BERBASIS WEB PADA DAPUR BUNDA RAYYA
PALEMBANG**

Oleh

Wahyu Agung Prasojo 09031381520047

ABSTRAK

Perusahaan Dapur Bunda Rayya Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan oleh oleh khas daerah. Sebagai perusahaan yang harus dikenal dan melayani pelanggan dengan baik, Dapur Bunda Rayya Palembang perlu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih pada saat ini. Selama ini pemesanan online yang dilakukan menggunakan aplikasi pendukung lainnya seperti instagram, facebook dan sosial media lainnya, hal ini membuat ragu para calon customer luar kota untuk melakukan pembelian. Pengujian ini bertujuan agar sistem yang telah dirancang dapat diuji coba untuk mengetahui sistem tersebut sudah sesuai seperti yang diinginkan atau belum. Sehingga metode *User Centered Design* ini sangat cocok untuk membangun fitur-fitur yang menunjukkan bagaimana *Strategi Customer Relationship Management* diterapkan pada sistem informasi penjualan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, User Centered Design, Makanan Khas*

**APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) IN
SALES INFORMATION SYSTEM USING WEB-BASED USER CENTERED
DESIGN METHOD IN DAPUR BUNDA RAYYA PALEMBANG**

By

Wahyu Agung Prasojo 09031381520047

ABSTRACT

Bunda Rayya Kitchen Company Palembang is a company engaged in the sale of by the region. As a company that must be well known and serves customers, the Kitchen of the Mother of Rayya Palembang needs to keep up with increasingly sophisticated technology at this time. During this time online ordering is done using other supporting applications such as Instagram, Facebook, and other social media, this makes it doubtful for prospective customers outside the city to make a purchase. This test aims that the system that has been designed can be tested to find out the system is desired or not. So that the User Centered Design method is very suitable for building features that show how the Customer Relationship Management Strategy is applied to sales information systems.

Keywords: Customer Relationship Management, User Centered Design, Traditional Food

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat.....	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Profil Dapur Bunda Rayya	8
2.2.1 Struktur Organisasi Dapur Bunda Rayya	8
2.2.2 Visi, Misi, Tujuan Dapur Bunda Rayya	9
2.3 Konsep Sistem Informasi	9
2.3.1 Sistem	9
2.3.2 Informasi.....	10
2.3.3 Sistem informasi.....	10
2.4 Customer Relationship Management.....	10
2.4.1 Pengertian Customer Relationship Management	10
2.4.2 Tahap Customer relationship Management.....	11
2.4.3 Fase Customer relationship Management	13
2.4.4 Tujuan Customer relationship Management	14
2.4.5 Manfaat Customer relationship Management	15

2.4.6	Penerapan Strategi Customer relationship Management	15
2.4.7	Tekhnologi Customer relationship Management	17
2.5	User Centered Design	20
2.6	Web.....	21
2.7	Pengertian PHP	22
2.8	Data Flow Diagram.....	23
2.9	Entity Relationship Diagram	25
2.10	<i>MYSQL</i>.....	27
BAB III.....		28
METODELOGI PENELITIAN		28
3.1	Objek Penelitian.....	28
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.2.1	Jenis Data	28
3.2.2	Sumber Data.....	28
3.2.3	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.2.4	Deskripsi Data	29
3.3	Analisa Pengembangan Sistem	31
3.4	Metode Pengembangan Sistem	31
BAB VI.....		34
HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Metode Analisis Sistem.....	34
4.1.1	Specify the Context of use	34
4.1.2	Specify requirements	35
4.1.3	Create design of solutions.....	35
4.1.3.1	DFD (Data Flow Diagram).....	36
4.1.3.2	Dekomposisi Diagram.....	37
4.1.3.3	ERD (Entity Relational Diagram)	41
4.2	Perancangan Sistem.....	42
4.2.1	<i>Physical Data Flow Diagram (PDFD)</i>	42
4.3	Rancangan Interfaces	44
4.3.1	Halaman Untuk Pelanggan	44
4.3.2	Halaman Untuk Admin	48
4.4	Hasil	54
4.5	Pembahasan	55
4.5.1	Halaman Pelanggan	55

4.5.2	Halaman Admin	59
4.6	Pengujian Sistem	63
4.7	Hasil Uji Coba	67
BAB V		68
KESIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Stuktur Organisasi Dapur Bunda Rayya</i>	8
Gambar 2.2. <i>Fase CRM</i>	13
Gambar 2.3. <i>Tekhnologi CRM</i>	19
Gambar 2.4. <i>User Centered Design</i>	21
Gambar 3.1. Tahapan – Tahapan Metode Waterfall.....	31
Gambar 4.1. <i>Data Flow Diagram</i> Level 0 Sistem Baru	36
Gambar 4.2. <i>Dekomposisi Diagram</i>	37
Gambar 4.3. <i>Data Flow Diagram</i> Level 1 Sistem Baru	38
Gambar 4.4. Level 2 Sub Proses Mengelolah Data Produk.....	39
Gambar 4.5. DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pesanan.....	40
Gambar 4.6. <i>Entity Relantionship Diagram</i>	41
Gambar 4.7. PDFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Produk.....	43
Gambar 4.8. PDFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pesanan Dan Pembayaran	43
Gambar 4.9. Halaman Daftar	44
Gambar 4.10. Halaman Login Pelanggan	45
Gambar 4.11. Halaman Utama Pelanggan	45
Gambar 4.12. Halaman Transaksi.....	46
Gambar 4.13. Halaman Memilih Logistic	47
Gambar 4.14. Halaman Checkout Pesanan	47
Gambar 4.15. Halaman Pesanan	48
Gambar 4.16. Halaman Login Admin.....	49
Gambar 4.17. Halaman Utama Admin	49
Gambar 4.18. Halaman Daftar Pesanan	50
Gambar 4.19. Halaman Halaman Manajemen Diskon	51
Gambar 4.20. Halaman Manajemen Pelanggan.....	51
Gambar 4.21. Halaman Manajemen Kategori	52
Gambar 4.22. Halaman Manajemen Produk.....	53
Gambar 4.23. Halaman Laporan Penjualan	53
Gambar 4.24. Halaman Ulasan dan Rating.....	54
Gambar 4.25. Halaman UI Daftar.....	55
Gambar 4.26. Halaman UI Login	56
Gambar 4.27. Halaman UI Utama	56
Gambar 4.28. Halaman UI Transaksi	57
Gambar 4.29. Halaman UI Pilih Logistic	57
Gambar 4.30. Halaman UI Checkout	58
Gambar 4.31. Halaman UI Pesanan.....	58
Gambar 4.32. Halaman UI Ulasan dan Rating	59
Gambar 4.33. Halaman UI Login Admin	59
Gambar 4.34. Halaman UI Utama Admin	60
Gambar 4.35. Halaman UI Daftar Pesanan	60
Gambar 4.36. Halaman UI Manajemen Pelanggan	61
Gambar 4.37. Halaman UI Manajemen Kategori	61
Gambar 4.38. Halaman UI Manajemen Produk	62
Gambar 4.39. Halaman UI Laporan Penjualan	62

Gambar 4.40. Halaman UI Ulasan Dan Rating63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Simbol <i>Data Flow Diagram</i>	24
Tabel 2.2. Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	26
Tabel 4.1. Black Box	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah berkembang pesat, hampir semua jenis usaha menerapkan teknologi untuk membantu proses operasi bisnis mereka. Menurut Syam (1999), penerapan TI bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Teknologi informasi telah mendukung berbagai macam kegiatan, dan juga para pengguna teknologi juga berasal dari berbagai macam-macam kalangan mulai dari anak kecil hingga dewasa.

Perusahaan Dapur Bunda Rayya Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan oleh oleh khas daerah. Sebagai perusahaan yang harus dikenal dan melayani pelanggan dengan baik, Dapur Bunda Rayya Palembang perlu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih pada saat ini. Agar pelayanan akan kebutuhan pelanggan untuk pemesanan di Dapur Bunda Rayya Palembang semakin nyaman, cepat dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan untuk menjaga kesetiaan pelanggan, Dapur Bunda Rayya Palembang harus menerapkan TI di dalam kegiatan penjualan dan pelayanan bagi pelanggan. Salah satunya dengan menyediakan akses pelayanan pelanggan secara lebih mudah, cepat dan optimal. Selama ini pemesanan online yang dilakukan menggunakan aplikasi pendukung lainnya seperti instagram, facebook dan sosial media lainnya, hal ini membuat ragu para calon customer luar kota untuk melakukan pembelian, pada proses pemesanan juga masih mengandalkan sebuah catatan kertas saja dan tidak terorganisir dengan baik. Pemesanan paket produk yang tersedia pada Dapur Bunda Rayya Palembang pelanggan harus datang langsung ke lokasi dan waktu yang dibutuhkan lama. Selain itu juga, pelanggan tidak dapat mengetahui informasi promo yang disediakan pihak Dapur Bunda Rayya Palembang tanpa harus datang ke

tempat. Pelanggan juga tidak bisa mengutarakan keluh kesah terhadap pelayanan dari Dapur Bunda Rayya Palembang dengan praktis dan mudah, lalu adanya pesaing lain yang lebih dulu menggunakan web untuk proses penjualan online yang aman dan efesien, Dan juga meminimalisir kesalahan yang di lakukan pegawai dalam melakukan penjualan dan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan teknologi yang ada pada era ini akan memberikan kemudahan - kemudahan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk menarik costumer (Virnawati, 2007).

User Centered Desain (UCD) merupakan filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Pendekatan UCD telah didukung berbagai teknik, metoda, tools, prosedur, dan proses yang membantu perancangan sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna. Sasaran UCD adalah lebih dari sekedar membuat produk yang berguna. Dalam fase metode *User Centered Design* yang akan penulis jelaskan nanti dapat mengarahkan fitur-fitur yang akan dibangun menjadi tolak ukur kepuasan dan loyalitas terhadap pelanggan yang dimana adanya fase *Specify the context of use* yaitu melakukan wawancara dan observasi pada pihak Perusahaan Dapur Bunda Rayya dan para pelanggan., fase *Specify user and organisational requirements* yaitu dari hasil wawancara sebelumnya dengan pihak Perusahaan Dapur Bunda Rayya dan beberapa pelanggan menghasilkan informasi yang butuhkan untuk diterapkan kedalam sistem, fase *Produce design solutions* yaitu fase dimana melakukan pemodelan sistem dengan menggunakan diagram konteks dan DFD, fase *Evaluate designs against user requirements* yaitu pada tahap ini, akan dilakukan pengujian terhadap sistem yang dikembangkan. Pengujian ini bertujuan agar sistem yang telah dirancang dapat diuji coba untuk mengetahui sistem tersebut sudah sesuai seperti yang diinginkan atau belum. Sehingga metode *User Centered Design* ini sangat cocok untuk membangun fitur-fitur yang menunjukkan bagaimana *Strategi Customer Relationship Management* diterapkan pada sistem informasi penjualan.

Dengan Membangun Sistem CRM pada Dapur Bunda Rayya Palembang berbasis website ini yang nantinya dapat akan sangat berguna untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan produk, stok yang ada dan mendapatkan informasi promo. Diharapkan dengan adanya web ini Dapur Bunda Rayya Palembang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemesanan kepada pelanggan serta dapat lebih baik lagi dalam bersaing dengan instansi lainnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dinarasikan diatas maka penulis menyusun skripsi ini dengan judul: “**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN BERBASIS WEB PADA DAPUR BUNDA RAYYA PALEMBANG**”.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan penulis membuat proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mempelajari sistem informasi penjualan pada Dapur Bunda Rayya Palembang.
2. Untuk Membangun dan menerapkan sistem informasi penjualan menggunakan metode *User Centered Design* berbasis web pada Dapur Bunda Rayya Palembang agar mempermudah, mempercepat dan menjaga loyalitas pelanggan.
3. Untuk meningkatkan hubungan Dapur Bunda Rayya dengan pelanggan.

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Dapat mempermudah pemilik perusahaan untuk mengoptimalkan keuntungan melalui kepuasan pelanggan dengan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan secara terus-menerus.

2. Dapat mempermudah penjualan dan pemesanan paket produk.
3. Dapat mempermudah pelanggan mendapatkan informasi terbaru mengenai paket produk, stok, dan promosi.
4. Memberikan kemudahan pemilik usaha dalam pengelolaan dan penyimpanan data penjualan, data pelanggan dan data promosi.
5. Memberikan fitur ulasan pelanggan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : “ **Bagaimana cara penerapan customer relationship management pada sistem informasi penjualan dapat meningkatkan penjualan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan baru maupun lama ?** ”.

1.5 Batasan Masalah

Untuk membatasi materi yang akan dibicarakan pada proposal tugas akhir ini, maka penulis perlu membuat batasan cakupan masalah yang akan dibahas. Hal ini diperbuat supaya isi dan pembahasan dari proposal tugas akhir ini menjadi lebih terarah dan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Maka penulis membatasi penulisan Tugas Akhir ini dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Sistem dapat digunakan oleh semua orang yang membuka web dan mempunyai admin untuk menginput data.
2. Objek penelitian pada Dapur Bunda Rayya Palembang
3. Data yang dikelola berkaitan dengan data-data calon member seperti nama, alamat, kontak, dll.

4. Sistem yang dibangun berfokus pada fase *CRM*.
5. Metode CRM yang digunakan adalah UCD.