

**SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN  
METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC* BERBASIS WEB  
PADA TOKO SASHOP FLORIST PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



**Oleh :**

**Hanif Pratiwi**

**NIM 09031381419100**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**April 2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN  
METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC* BERBASIS WEB  
PADA TOKO SASHOP FLORIST PALEMBANG**

**Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana**

**Oleh**

**Hanif Pratiwi  
NIM 09031381419100**

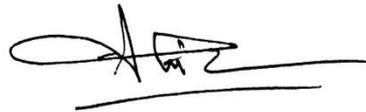
**Palembang, 2 April 2018**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T  
NIP 197811172006042001**

**Pembimbing,**



**Fathoni S.T., MMSI  
NIP 197210182008121001**

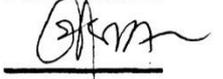
## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 29 Maret 2018

Tim Penguji

- |                  |                               |   |
|------------------|-------------------------------|---|
| 1. Pembimbing    | : Fathoni S.T., MMSI.         |     |
| 2. Ketua Penguji | : Dr. Ermatita, M.T.          |    |
| 3. Penguji I     | : Endang Lestari Ruskan, M.T. |   |
| 4. Penguji II    | : Pacu Putra, M.Cs.           |  |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, S.kom., M.T

NIP 197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*"Hidup ini tidak pernah lepas dari ilmunya Allah yaitu Benar dan Salah, Kuncinya ada di pilihan kita, mau hidup yang benar atau mau hidup yang salah"*

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orangtuaku Bapak Edi Siswanto dan Ibu Hayati
2. Keluargaku.
3. Pembimbingku
4. Sahabat-sahabatku
5. Universitas Sriwijaya

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanif Pratiwi  
NIM : 09031381419100  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Sistem Informasi Penjualan Menggunakan  
Metode *Framework Of Dynamic* Berbasis  
Web Pada Toko Sashop Florist Palembang

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 14%

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

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

Palembang, 28 Maret 2018



(Hanif Pratiwi)

NIM.09031381419100

---

**SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN  
METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC* BERBASIS WEB  
PADA TOKO SASHOP FLORIST PALEMBANG**

**Oleh**

Hanif Pratiwi<sup>1</sup>, Fathoni, S.T., MMSI<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

<sup>1</sup>email : hanifpratiwi2811@gmail.com

<sup>2</sup>email : Fathoni@unsri.ac.id

**ABSTRAK**

Kemajuan teknologi mendukung pengolahan informasi menjadi alat pemicu persaingan dunia bisnis dan ekonomi yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan produk sistem informasi yang dapat membantu usaha Toko Sashop Florist Palembang ini lebih baik dalam meningkatkan layanan penjualan dan pemasaran. Peningkatan pelayanan ini menerapkan metode *Framework of Dynamic* yang terdapat dalam Strategi *Customer Relationship Management*. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *Waterfall* dan pemodelan data menggunakan *Data Flow Diagram* (DFD) serta *Entity Relationship Diagram* (ERD). Penelitian ini menghasilkan suatu aplikasi sistem informasi penjualan pada Toko Sashop Florist Palembang.

**Kata Kunci :** *Framework of Dynamic*, Sistem Informasi Penjualan, Toko Sashop Florist Palembang, *Waterfall*.

**SALES INFORMATION SYSTEM USING FRAMEWORK OF DYNAMIC METHOD  
BASED ON WEB AT SASHOP FLORIST PALEMBANG STORE**

**By**

Hanif Pratiwi<sup>1</sup>, Fathoni, S.T., MMSI<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

<sup>1</sup>email : hanifpratiwi2811@gmail.com

<sup>2</sup>email : Fathoni@unsri.ac.id

**ABSTRACT**

*Technological advances support the management of information into a tool of business competition and an increasingly competitive business world. Therefore, as the development of information technology, it is necessary to apply a better strategy by implementing information system products that can help the business of Sashop Florist Palembang Store is better in improving sales and marketing services. Improving this service applies the Framework of Dynamic method contained in Customer Relationship Management Strategy. System development method used is Waterfall method and data modeling using Data Flow Diagram (DFD) and Entity Relationship Diagram (ERD). This research produces an application of sales information system at Sashop Florist Store.*

**Keywords :** *Framework of Dynamic, Sales Information System, Sashop Florist Palembang Store, Waterfall.*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin. Mudah-mudahan kita menjadi hidup menurut Ilmu Allah yang telah mengajarkan Al-quran menurut Sunah Rasul yang memberi satu kepastian atas pilihan masing-masing. Tak luput juga penulis mengucapkan pada Allah SWT atas limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga Proposal Skripsi yang berjudul **“SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC BERBASIS WEB PADA TOKO SASHOP FLORIST PALEMBANG”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Proposal Skripsi ini merupakan salah satu syarat Penulis membuat tugas akhir untuk menyelesaikan jenjang pendidikan strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Ucapan terima kasih khususnya penulis haturkan 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.
3. Bapak Fathoni S.T., MMSI yang telah membimbing, mengajari dan membagi ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi.
4. Sella Anggraini selaku Owner Toko Sashop Florist Palembang yang telah membantu dalam penelitian.

5. Kedua Orang tua Bapak Edi Siswanto dan Ibu Hayati terimakasih atas limpahan kasih sayang dan do'a yang tiada putus selama ini.
6. Teman terdekat genk Cabe.
7. Reynaldi Julio Alvarez atas segala bantuan menjalankan skripsi ini.
8. Ferri Ahmad yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman SIBIL14 yang tidak bisa disebut satu persatu.
10. Allah SWT tidak ada penggerak selain dengan ilmu mu.

Penulis mohon maaf apabila terdapat kata yang salah atau kekhilafan serta mereka yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam laporan skripsi ini karena keterbatasan Penulis sebagai manusia yang jauh dari sempurna sedangkan kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Palembang, 20 Maret 2018



Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                  | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                             | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                            | iii  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                            | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                             | v    |
| HALAMAN ABSTRAK .....                                | vi   |
| HALAMAN ABSTRACT .....                               | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                                 | viii |
| DAFTAR ISI .....                                     | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xiii |
| DAFTAR TABEL .....                                   | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                             |      |
| 1.1 Latar Belakang .....                             | 1    |
| 1.2 Tujuan .....                                     | 4    |
| 1.3 Manfaat .....                                    | 4    |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                            | 4    |
| 1.5 Batasan Masalah .....                            | 5    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                       |      |
| 2.1 Sistem .....                                     | 7    |
| 2.2 Data dan Informasi .....                         | 7    |
| 2.3 Sistem Informasi .....                           | 9    |
| 2.3.1 Komponen Dasar Sistem Informasi .....          | 9    |
| 2.4 Penjualan .....                                  | 10   |
| 2.4.1 Sistem Informasi Penjualan .....               | 11   |
| 2.5 <i>Customer Relationship Management</i> .....    | 11   |
| 2.5.1 Tujuan dan Manfaat dari CRM .....              | 12   |
| 2.5.2 Kepuasan Pelanggan .....                       | 13   |
| 2.5.3 Loyalitas Pelanggan .....                      | 14   |
| 2.6 <i>Framework of Dynamic</i> .....                | 16   |
| 2.7 Web .....  | 17   |
| 2.8 Pengertian PHP .....                             | 19   |
| 2.9 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....             | 21   |
| 2.9.1 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> ..... | 22   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                     |      |
| 3.1 Objek Penelitian .....                           | 24   |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data .....                    | 24   |
| 3.2.1 jenis data .....                               | 24   |
| 3.2.2 Sumber data .....                              | 24   |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                    | 24   |
| 3.4 Metode Pengembangan Sistem .....                 | 25   |
| 3.4.1 Metode <i>Waterfall</i> .....                  | 25   |
| 3.4.2 Keuntungan Metode <i>Waterfall</i> .....       | 29   |
| 3.4.3 Kelemahan <i>Waterfall</i> .....               | 30   |
| 3.5 Metode Analisis .....                            | 30   |
| 3.5.1 Metode <i>Framework of Dynamic</i> .....       | 30   |
| 3.6 Analisis Sistem .....                            | 37   |

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| 3.6.1         | Definisi Lingkup ( <i>Scope Definition</i> ) .....     | 37 |
| 3.6.2         | Tujuan Proyek.....                                     | 37 |
| 3.6.3         | Gambaran Proyek .....                                  | 37 |
| 3.6.4         | Pernyataan Masalah dan Opportunity .....               | 40 |
| 3.6.4.1       | Pernyataan Masalah .....                               | 40 |
| 3.6.4.2       | Opportunity.....                                       | 43 |
| 3.6.4.3       | Tabel Pernyataan Masalah.....                          | 43 |
| 3.6.4.4       | Keterbatasan proyek ( <i>Project Constraint</i> )..... | 46 |
| 3.6.4.4.1     | <i>Business Constraints</i> .....                      | 46 |
| 3.6.4.4.2     | <i>Technology Constraints</i> .....                    | 46 |
| 3.6.5         | Studi Kelayakan .....                                  | 47 |
| 3.6.5.1       | Aspek Kelayakan Ekonomi .....                          | 47 |
| 3.6.5.2       | Aspek Teknologi.....                                   | 47 |
| 3.6.6         | Ide Solusi Tahap Awal.....                             | 48 |
| 3.6.6         | Ruang Lingkup Awal Proyek.....                         | 48 |
| 3.7           | Analisis Masalah.....                                  | 49 |
| 3.7.1         | Domain Permasalahan.....                               | 49 |
| 3.7.2         | Analisis Masalah dan Peluang.....                      | 50 |
| 3.7.2.1       | Ishikawa Diagram .....                                 | 51 |
| 3.8           | <i>Cause-Effect Analysis</i> .....                     | 53 |
| 3.9           | Tahapan Analisis Kebutuhan.....                        | 57 |
| 3.9.1         | Kebutuhan Fungsional .....                             | 57 |
| 3.9.2         | Kebutuhan non Fungsional .....                         | 58 |
| 3.9.3         | Kebutuhan sistem dan perangkat lunak.....              | 62 |
| 3.9.3.1       | Kebutuhan sistem.....                                  | 62 |
| 3.9.3.2       | Kebutuhan perangkat lunak .....                        | 62 |
| 3.10          | Tahap Desain Sistem / Perancangan <i>Logical</i> ..... | 65 |
| 3.10.1        | <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....                    | 65 |
| 3.10.2        | <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) .....         | 77 |
| 3.11          | Desain Fisik ( <i>Physical Design</i> ) .....          | 79 |
| 3.11.1        | <i>Physical Data Flow Diagram</i> (DFD) .....          | 79 |
| 3.11.1.1      | PDFD Mengelola Hak Akses.....                          | 80 |
| 3.11.1.2      | PDFD Mengelola Data Produk .....                       | 81 |
| 3.11.1.3      | PDFD Memilih produk <i>ready / request</i> .....       | 82 |
| 3.11.1.4      | PDFD Mengelola Data Keranjang.....                     | 83 |
| 3.11.1.5      | PDFD Mengelola Data Pesanan .....                      | 84 |
| 3.11.1.6      | PDFD Mengelola Data Pembayaran.....                    | 85 |
| 3.11.1.7      | PDFD Mengelola <i>Testimonials</i> .....               | 86 |
| 3.11.2        | Rancangan Arsitektur .....                             | 87 |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                            |    |
| 4.1           | Hasil .....  | 88 |
| 4.2           | Pembahasan .....                                       | 88 |
| 4.2.1         | Halaman Pelanggan .....                                | 88 |
| 4.2.1.1       | Halaman <i>Daftar</i> dan <i>Login</i> .....           | 89 |
| 4.2.1.2       | Halaman <i>Home</i> .....                              | 90 |
| 4.2.1.3       | Halaman Cara Pembelian .....                           | 91 |
| 4.2.1.4       | Halaman Produk .....                                   | 92 |
| 4.2.1.5       | Halaman Produk <i>Request</i> .....                    | 93 |

|   |            |
|---|------------|
| 4.2.1.6 Halaman Keranjang .....                               | 93         |
| 4.2.1.7 Halaman <i>Checkout</i> .....                         | 94         |
| 4.2.1.8 Halaman <i>Tracking Order</i> .....                   | 95         |
| 4.2.1.9 Halaman <i>Live Chat</i> .....                        | 97         |
| 4.2.1.10 Halaman <i>Testimonials</i> .....                    | 98         |
| 4.2.1.1 Halaman Admin.....                                    | 98         |
| 4.2.1.1 Halaman <i>Login</i> admin.....                       | 98         |
| 4.2.1.2 Halaman <i>Dashboard</i> .....                        | 99         |
| 4.2.1.3 Halaman manajemen produk .....                        | 100        |
| 4.2.1.4 Halaman manajemen transaksi .....                     | 101        |
| 4.2.1.5 Halaman Laporan Transaksi .....                       | 103        |
| 4.3 Hasil Fitur dari Metode <i>Framework Of Dynamic</i> ..... | 104        |
| 4.3.1 Fase <i>Acquisition</i> .....                           | 104        |
| 4.3.2 Fase <i>Retention</i> .....                             | 105        |
| 4.3.2 Fase <i>expansion</i> .....                             | 106        |
| 4.4 Tahap Pengujian Sistem .....                              | 107        |
| 4.4.1 Teknik Pengujian <i>Blackbox</i> .....                  | 108        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                             |            |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 110        |
| 5.2 Saran .....   | 111        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                    | <b>112</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>Gambar 2.1</b>  | <i>Framework of Dynamic</i> .....                                      | 16  |
| <b>Gambar 3.1</b>  | Tahapan-tahapan metode <i>Waterfall</i> .....                          | 24  |
| <b>Gambar 3.2</b>  | <i>Ishikawa diagram</i> Sulitnya memasarkan produk .....               | 51  |
| <b>Gambar 3.3</b>  | <i>Ishikawa diagram</i> membutuhkan waktu dan biaya lebih .....        | 52  |
| <b>Gambar 3.4</b>  | <i>Ishikawa diagram</i> Informasi penjualan terbatas .....             | 53  |
| <b>Gambar 3.5</b>  | <i>Ishikawa diagram</i> Sulitnya mendata pemesanan .....               | 53  |
| <b>Gambar 3.6</b>  | DFD Level 0 Sistem yang dibangun .....                                 | 66  |
| <b>Gambar 3.7</b>  | DFD Level 1 Sistem yang dibangun .....                                 | 67  |
| <b>Gambar 3.8</b>  | DFD level 2 subproses mengelola hak akses .....                        | 70  |
| <b>Gambar 3.9</b>  | Level 2 Subproses mengelola data produk .....                          | 71  |
| <b>Gambar 3.10</b> | DFD Level 2 Subproses memilih produk ready / produk <i>request</i> ... | 73  |
| <b>Gambar 3.11</b> | DFD Level 2 Subproses mengelola data keranjang .....                   | 74  |
| <b>Gambar 3.12</b> | DFD Level 2 Subproses mengelola data pesanan .....                     | 75  |
| <b>Gambar 3.13</b> | DFD Level 2 Subproses mengelola data pembayaran .....                  | 76  |
| <b>Gambar 3.14</b> | DFD Level 2 Subproses testimonials .....                               | 77  |
| <b>Gambar 3.15</b> | Entity Relationship Diagram sistem yang dibangun .....                 | 78  |
| <b>Gambar 3.16</b> | PDFD Mengelola Hak Akses .....   | 80  |
| <b>Gambar 3.17</b> | PDFD Mengelola data produk .....                                       | 81  |
| <b>Gambar 3.18</b> | PDFD Memilih Produk <i>Ready</i> / Produk <i>Request</i> .....         | 82  |
| <b>Gambar 3.19</b> | PDFD Mengelola Data Keranjang .....                                    | 83  |
| <b>Gambar 3.20</b> | PDFD Mengelola Data Pesanan .....                                      | 84  |
| <b>Gambar 3.21</b> | PDFD Mengelola Data Pembayaran .....                                   | 85  |
| <b>Gambar 3.22</b> | PDFD Testimonials .....  | 86  |
| <b>Gambar 3.23</b> | Rancangan Arsitektur Jaringan .....                                    | 87  |
| <b>Gambar 4.1</b>  | Halaman Daftar dan Login .....   | 89  |
| <b>Gambar 4.2</b>  | Halaman <i>Home</i> .....  | 90  |
| <b>Gambar 4.3</b>  | Halaman Cara Pembelian .....   | 91  |
| <b>Gambar 4.4</b>  | Halaman Produk .....   | 92  |
| <b>Gambar 4.5</b>  | Halaman Produk <i>Request</i> .....                                    | 93  |
| <b>Gambar 4.6</b>  | Halaman Keranjang .....  | 94  |
| <b>Gambar 4.7</b>  | Halaman <i>Checkout</i> .....  | 94  |
| <b>Gambar 4.8</b>  | Halaman Faktur pembelian .....   | 95  |
| <b>Gambar 4.9</b>  | Halaman <i>Tracking Order</i> .....                                    | 95  |
| <b>Gambar 4.10</b> | Halaman Form upload bukti pembayaran .....                             | 96  |
| <b>Gambar 4.11</b> | Halaman info konfirmasi pembayaran .....                               | 97  |
| <b>Gambar 4.12</b> | Halaman <i>Live Chat</i> .....   | 97  |
| <b>Gambar 4.13</b> | Halaman Form <i>Testimonials</i> .....                                 | 98  |
| <b>Gambar 4.14</b> | Halaman Login admin .....  | 98  |
| <b>Gambar 4.15</b> | Halaman <i>Dashboard</i> .....   | 99  |
| <b>Gambar 4.16</b> | Halaman Manajemen Produk .....   | 100 |
| <b>Gambar 4.17</b> | Halaman tampilan subproduk .....                                       | 100 |
| <b>Gambar 4.18</b> | Tampilan harga produk .....  | 101 |
| <b>Gambar 4.19</b> | Halaman manajemen transaksi .....                                      | 101 |
| <b>Gambar 4.20</b> | Tampilan data pesanan .....  | 102 |
| <b>Gambar 4.21</b> | Halaman konfirmasi pembayaran lunas di email .....                     | 102 |
| <b>Gambar 4.22</b> | Laporan Transaksi .....  | 102 |
| <b>Gambar 4.23</b> | Halaman <i>Dashboard Live Chat Admin</i> .....                         | 104 |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabel 2.1</b> Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram</i> .....                              | 21  |
| <b>Tabel 2.2</b> Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> .....                    | 23  |
| <b>Tabel 3.1</b> Pemetaan solusi <i>Framework of Dynamic</i> .....                         | 32  |
| <b>Tabel 3.2</b> Fitur-fitur <i>Framework of Dynamic</i> .....                             | 35  |
| <b>Tabel 3.3</b> Tujuan Proyek.....  | 37  |
| <b>Tabel 3.4</b> Tabel Pernyataan Masalah.....   | 44  |
| <b>Tabel 3.5</b> <i>Matriks Problems, Opportunitities, Objectives and Constrains</i> ..... | 54  |
| <b>Tabel 3.6</b> Klasifikasi Kebutuhan <i>non Functional</i> berdasarkan PIECES .....      | 60  |
| <b>Tabel 3.7</b> Kebutuhan Sistem .....  | 62  |
| <b>Tabel 3.8</b> Kebutuhan Perangkat Lunak.....  | 63  |
| <b>Tabel 4.1</b> Pengujian <i>Blackbox</i> .....   | 107 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam beberapa perkembangan, Teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat, khususnya di bidang teknologi informasi. Teknologi mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam dunia bisnis. Kemajuan teknologi dapat mendukung pengolahan informasi menjadi alat pemicu persaingan dunia bisnis dan ekonomi yang semakin kompetitif. Telah banyak perusahaan maupun instansi, baik usaha kelas menengah maupun usaha kecil yang mengembangkan usahanya dengan memanfaatkan teknologi informasi, khususnya sistem informasi untuk meningkatkan usahanya secara mudah, cepat, tepat, dan akurat (Widiyono, 2012).

Dalam meningkatkan usaha dibutuhkan orientasi pemasaran yang dimana melakukan identifikasi terhadap kebutuhan pelanggan sebelum melakukan produksi itu sendiri. Dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan diharapkan pelanggan dapat dipuaskan dan kepuasan konsumen dianggap kunci terhadap keberhasilan perusahaan, orientasi ini disebut juga orientasi pemasaran berpusat pada pelanggan. Dalam pasar penuh pergolakan akan sangat mahal untuk mendapatkan pelanggan baru. Jadi menjalin hubungan untuk mempertahankan pelanggan yang ada adalah kunci jawaban permasalahan, dan ini dinamakan pemasaran hubungan (*relationship marketing/RM*) (Idris Gautama S, 2012).

Toko Sashop Florist saat ini belum menerapkan suatu strategi khusus untuk pelayanan dan pemasaran produk, yang dilakukan hanya lewat akun sosial media yaitu instagram yang mana tidak mencakup luas pemasaran, hanya

yang memiliki akun instagram saja yang bisa melihat penjualan produk tersebut. Dengan pemasaran semacam ini, menyebabkan peluang untuk mendapatkan calon pelanggan secara maksimal tidak terpenuhi. Sistem pemasaran yang telah dijelaskan sebelumnya menyebabkan pemilik usaha berlomba untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dan mempertahankan pelanggan lama dengan menjalin komunikasi yang baik. Selain pemasaran produk adapun tentang menjalin komunikasi dengan pelanggan yang baik, saat ini Toko Sashop Florist berkomunikasi dengan pelanggan melalui via chat yaitu Line. Karena banyaknya pemesanan dari pelanggan, respon admin terhadap pelanggan membutuhkan waktu yang lama dikarenakan harus membalas satu – persatu pesanan pelanggan yang mana pelanggan belum tentu membeli produk tersebut, sehingga waktu yang digunakan terbuang dan mempengaruhi pelanggan beralih ke toko lain. Selain Pemasaran dan Pelayanan terdapat juga masalah dalam menghistorikan data pemesanan, data pelanggan, data promosi serta laporan untuk penjualan per periode, karena selama ini Toko Sashop Florist hanya mencatat di buku untuk setiap informasi data yang masuk.

Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan produk sistem informasi yang dapat membantu usaha Sashop Florist ini lebih baik dalam meningkatkan layanan *marketing* dan *customer service*. Peningkatan pelayanan ini dengan menerapkan metode *Framework of Dynamic* yang terdapat dalam Strategi *Customer Relationship Management* yang mana serangkaian tahapan dan dibangunnya manajemen terhadap hubungan pelanggan dan pemilik usaha dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha (Rully Mujiastuti dan Dwi Haryani, 2014). Dalam fase metode *Framework of Dynamic*

yang akan penulis jelaskan nanti dapat mengarahkan fitur-fitur yang akan dibangun menjadi tolak ukur kepuasan dan loyalitas terhadap pelanggan yang dimana adanya fase *Acquisition* bagaimana perusahaan meminta informasi data pelanggan contohnya pelanggan bisa *login* serta menjadi member, fase *Retention* perusahaan menyampaikan informasi terhadap pelanggan contohnya form produk, informasi poin, informasi promo dan informasi lainnya, fase *Expansion* perusahaan mendapatkan informasi pelanggan untuk mengembangkan perusahaannya contohnya Form Testimoni yang mana sebagai *Feedback* pelanggan terhadap pelayanan penjualan dan *Chat Live* sebagai layanan *Customer Service* penjualan Toko Sashop Florist. Sehingga metode *Framework of Dynamic* ini sangat cocok untuk membangun fitur-fitur yang menunjukkan bagaimana *Strategi Customer Relationship Management* diterapkan pada sistem informasi penjualan.

(Dwi Priyanto, 2015) Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai kajian pustaka yaitu Sistem informasi penjualan menggunakan metode *Framework of dynamic CRM* Dalam Mendukung Proses Bisnis pada ToteBag Corner Semarang, Beberapa fitur pada sistem informasi penelitian terdahulu menjadi landasan dalam penelitian ini. Berdasarkan ketiga referensi penelitian tersebut, manajemen hubungan pelanggan membantu mengelola hubungan pihak perusahaan dengan pelanggan sehingga pelanggan memperoleh kemudahan dan kenyamanan akan pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan dan loyalitas pelanggan meningkat.

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan penulis membuat skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun dan menerapkan sistem informasi penjualan berbasis web secara online pada Toko Sashop Florist Palembang.
2. Menerapkan metode *framework of dynamic* untuk membangun fitur-fitur CRM pada sistem yang sesuai dengan karakteristik *user* atau konsumen ke dalam sistem informasi yang akan dibuat.

## **1.3 Manfaat**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat mempermudah pihak pemilik usaha untuk mengoptimalkan keuntungan melalui kepuasan pelanggan dengan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan secara terus-menerus.
2. Mempermudah pelayanan pemesanan produk.
3. Mempermudah pelanggan mendapatkan informasi terbaru mengenai produk dan layanan.
4. Memberikan *feedback* beserta kemudahan pihak pemilik usaha dalam pengelolaan, penyimpanan data produk, data pelanggan, data promosi dan informasi lainnya dari pelanggan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, masalah dalam penelitian ini adalah pemasaran dan pelayanan terhadap mendapatkan calon pelanggan secara maksimal serta mempertahankan pelanggan.

1. Penyebaran informasi yang tidak mencakup luas membuat calon pelanggan atau pun pelanggan tetap tidak mengetahui informasi-informasi penjualan produk Toko Sashop Florist.
2. Dikarenakan banyaknya pemesanan membuat admin kewalahan merespon *chat* pelanggan yang dimana bisa berpengaruh kehilangan pelanggan
3. Tidak adanya kemudahan dalam pengelolaan dan penyimpanan data produk, data pelanggan dan data promo.
4. Sulitnya memasarkan produk secara luas.

### **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. Data dan daftar bunga flanel yang penulis jadikan sebagai pengerjaan penelitian Tugas Akhir ini di ambil dari Toko Sashop Florist di daerah kota Palembang.
2. Secara umum sistem ini akan memfasilitasi pemesanan secara online dan konfirmasi pembayaran dilakukan hanya melalui via upload resi pembayaran dan selanjutnya akan di verifikasi oleh admin.

3. Kategori produk ada yang *ready* dan ada yang *request*, untuk kategori *ready* estimasi barang sampai kira-kira 3 hari dan untuk *Request* kira-kira 5 hari.
4. Penelitian ini penulis hanya membahas 4 tahap pengembangan sistem yaitu analisis kebutuhan, desain sistem, pengkodean, penerapan / pengujian program. Untuk tahap pemeliharaan penulis tidak membahas karena terkendala waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Paul, Lukas, 2001, Makalah Seminar : *Customer and Partner Relationship Management*, Telematic Research Group.
- Al-Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. ANDI, Yogyakarta.
- Ardhana, YM Kusuma, 2012, *Menyelesaikan Website 30 Juta*, Jasakom. Jakarta.
- Asropudin. 2013. *Kamus Teknologi Informasi Komunikasi*. Bandung: CV. Titian Ilmu.
- Bahri,Syaiful. 2014. *Simbol-Simbol DFD Menurut Yourdan dan Demarco*. [Online].<http://csa05-stmik-samarinda.blogspot.com/2014/04/simbol-simbol-dfd-menurut-yourdan.html>. Diakses:2017.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Hanson, Ward. 2000. *Pemasaran Internet*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Hardjono, Dhewiberta.2006. *Seri Panduan Lengkap Menguasai Pemrograman Web dengan PHP 5*. C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Idris, Gautama. “*Relationship Marketing dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Customer Relationship Management Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*” 2005. [Online]. Available:<https://journal.uii.ac.id/index.php/Snati/article/download/1350/1131>. Diakses:2017.
- Iskandar Ridwan Sudayat, “*Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Yang Dilengkapi Dengan Pengendalian Piutang Dan Pengendalian Tabung pada PT Konektindo Kaburama*” 2009. [Online]. Available: [sir.stikom.edu/1273/5/BAB\\_II.pdf](http://sir.stikom.edu/1273/5/BAB_II.pdf). Diakses:2017.
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta.
- Jogiyanto, HM. 2009. *Analisis dan Desain*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Kalakota, R & Robinson, M. 2001. *E-business, Roadmap for Succes*. Reading.

- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1*, dialih bahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip . 2006. *Manajemen pemasaran, jilid I*, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marom, Chairul. 2002. *Sistem Akuntansi Perusahaan Dagang*. Grasindo: Jakarta.
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Oktavian, Diar Puji. 2010. *Menjadi Programmer Jempolan Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Penerbit MediaKom.
- Pressman, Roger S. (2001). *Software Engineering : A Practitioner's Approach, Fifth Edition*. The McGraw-Hill Companies, Inc, Singapore.
- Rika Yunitarini,. Purnomo Budi Santoso,. Heru Nurwarsito. 2012 . *Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM*. 2012. [Online]. Available:<https://media.neliti.com/media/publications/58729-ID-none.pdf> Diakses:2017.
- Rosa A. S. and M. Shalahuddin, 2014. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Rully Mujiastuti dan Dwi Haryani, “*Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) dengan Metode Framework Of Dynamic CRM*” 2014. [Online]. Available:<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jurtek/article/view/192>. Diakses:2017.
- Simamora, Henry, 2001. *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis, Jilid Dua*, Cetakan Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sukamto, Rosa A. dan M. Salahuddin. 2014. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy,. Gregorius Chandra.2012 *pemasaran strategik edisi 2*, Yogyakarta: Andi.
- Turban, Efraim. 2004. *Electronic Commerce A Managerial Perspective*. Prentice Hall, New Jersey.