

**PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIOSHIP MANAGEMENT*
(CRM) PADA PENJUALAN MOTOR BEKAS BERBASIS WEB**

SKRIPSI

NO.724/WM.FT.H6/T.ILKOM/TA/2019

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komputer**



Disusun Oleh:

YANDHI EKO PUTRA KARSO

231 13 100

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
PADA PENJUALAN MOTOR BEKAS BERBASIS *WEB*

OLEH

YANDHI EKO PUTRA KARSO

231 13 100

DIPERIKSA/DISETUJUI OLEH PENGUJI

DI : KUPANG

Pada : 2020

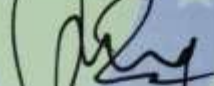
PENGUJI I



Paulina Aliandu, ST., M.Cs

NIDN : 0829087901

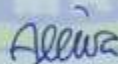
PENGUJI II



Frengky Tedy, ST., MT

NIDN : 0801118302

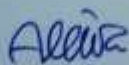
PENGUJI III



Natalia M. R. Mamulak ST., MM

NIDN : 0828128502

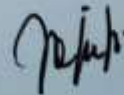
KETUA PELAKSANA



Natalia M. R. Mamulak, ST., MM

NIDN : 0828128502

SEKRETARIS PELAKSANA



Yovina C.H Siki, ST., MT

NIDN : 0805058803

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
PADA PENJUALAN MOTOR BEKAS BERBASIS *WEB***

OLEH

YANDHI EKO PUTRA KARSO

231 13 100

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN PEMBIMBING

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



Natalia M. R. Mamulak, ST., MM

NIDN : 0828128502



Yovinia C.H Siki, ST., MT

NIDN : 0805058803

MENGETAHUI

MENGESAHKAN

KETUA PROGRAM STUDI

DEKAN FAKULTAS TEKNIK

ILMU KOMPUTER

UNIKA WIDYA MANDIRA

UNIKA WIDYA MANDIRA



Paulina Attandu, ST., M.Cs

NIDN : 0829087901



Patrisius Batarius, ST., MT

NIDN : 0815037801

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yandhi Eko Putra Karso

No. Registrasi : 231 13 100

Fakultas/Prodi : Teknik Ilmu Komputer

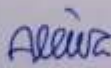
Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis skripsi dengan judul "PENERAPAN METODE *CUSTOMER RELATIOSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA PENJUALAN MOTOR BEKAS BERBASIS *WEB*" adalah benar-benar karya saya sendiri. Apabila kemudian hari ditemukan penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang,2020

Disahkan/Diketahui

Pembimbing I

Mahasiswa/Pemilik



Natalia M. R. Mamulak, ST.,MM



Yandhi Eko Putra Karso

PENERAPAN METODE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA PENJUALAN MOTOR BEKAS BERBASIS WEB

ABSTRAK

Showroom wijaya motor yang merupakan *Showroom* penjualan motor bekas di kota kupang. Namun seiring perkembangan teknologi *Showroom* ini masih menggunakan metode konvensional dalam memasarkan produknya. Masyarakat yang ingin membeli atau sekedar mencari informasi dari produk harus datang langsung ke *Showroom*. Hal ini sangat berdampak pada keuntungan *Showroom* itu sendiri dikarenakan sistem penjualan yang kurang efisien. Untuk itu perlunya sebuah sistem penjualan sepeda motor bekas berbasis *website* agar memudahkan masyarakat dalam melihat informasi produk yang tersedia pada *Showroom* kapanpun dan dimanapun.

Metode yang digunakan dalam membuat sistem penjualan ini adalah metode *waterfall* atau yang sering disebut dengan metode air terjun, atau juga sering disebut siklus hidup klasik (*classic life cycle*), dimana metode ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan juga berurutan pada pembuatan perangkat lunak., dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pengguna lalu berlanjut pada tahapan pengumpulan *data (requirement)*, desain (*design*), implementasi (*implementation*), pengujian (*verification*) serta perawatan (*maintenance*).

Sistem penjualan ini dapat membantu pihak *Showroom* dalam mempromosikan produk – produknya serta potongan harga pada pelanggan yang pernah melakukan transaksi pembelian produk pada *Showroom*. Adapun fitur *booking* yang dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan produk sebelum membeli produk tersebut.

Kata Kunci : *Showroom*, *website*, *Customer Relationship Management*

PENERAPAN METODE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA PENJUALAN MOTOR BEKAS BERBASIS WEB

ABSTRAK

Wijaya Motorcycle Showroom which is a used motorcycle sales showroom in Kupang city. But as this Showroom technology develops, it still uses conventional methods in marketing its products. People who want to buy or just looking for information from the product must come directly to the Showroom. This greatly impacts the profitability of the showroom itself due to an inefficient sales system. For this reason, a website-based used motorcycle sales system is needed to make it easier for the public to see product information available in the Showroom anytime, anywhere.

The method used in making this sales system is the waterfall method or often called the waterfall method, or also often called the classic life cycle, where this method illustrates a systematic and sequential approach to software development. with the specification of user needs and then continues to the stages of data collection (requirements), design (design), implementation (implementation), testing (verification) and care (maintenance).

This sales system can help the Showroom in promoting its products and discounts on customers who have made product purchase transactions at the Showroom. The booking feature can help customers make a product order before buying the product.

Keywords: Showroom, website, Customer Relationship Management

Motto

**“SETIAP ORANG PASTI MEMPUNYAI MIMPI, BEGITU JUGA SAYA, NAMUN
BAGI SAYA YANG PALING PENTING ADALAH BUKAN SEBERAPA BESAR
MIMPI YANG KAMU PUNYA, TAPI SEBERAPA BESAR USAHA KAMU UNTUK
MEWUJUDKAN MIMPI ITU”**

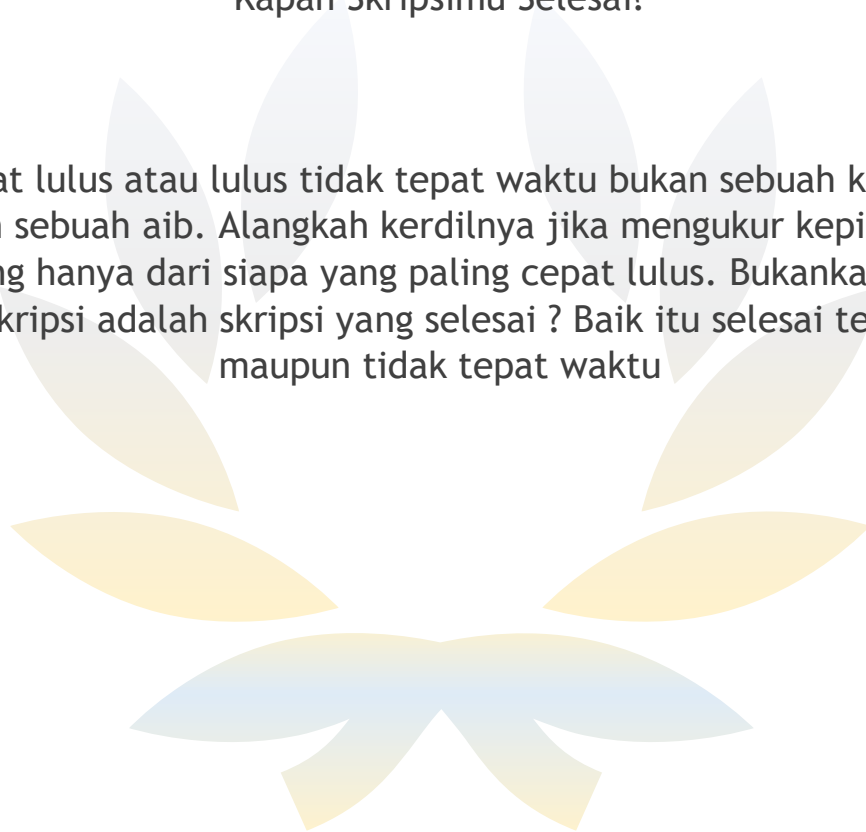


HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku Persembahkan Skripsi ini Untuk Yang Selalu Bertanya:

“Kapan Skripsimu Selesai?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai ? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, penyertaan dan kasih karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa menyertai, memberkati dan telah memberikan hikmat sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
2. Pater Dr. Philipus Tule SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Patrisius Batarius, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Paulina Aliandu, ST., M.Cs selaku ketua Program Studi Teknik Ilmu Komputer.
5. Ibu Natalia M. Mamulak, ST., MM selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Yovina C.H Siki, ST., MT selaku Dosen Pembimbing II.
7. Ibu Paulina Aliandu, ST., M.Cs selaku Dosen Penguji I.
8. Bapak Frengky Tedy, ST., MT selaku Dosen Penguji II.
9. Ibu Sisilia Daeng Bakka Mau, S.Kom., MT selaku Pembimbing Akademik Program Studi Ilmu Komputer..
10. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Program Studi Ilmu Komputer Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
11. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materi, serta motivasi.
12. Terkasih Winny Ariesanti Iyang yang selalu menjadi penyemangat dan terus memberikan dukungan serta motivasi.

13. Seluruh sahabat angkatan 2013, khususnya anak-anak B_13 yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama perkuliahan.
14. Bapak Arifin selaku pemilik Showroom Wijaya Motor dan Yanto Manafe selaku penjaga Showroom Wijaya Motor, terimakasih atas kerja samanya dalam memberikan data sepeda motor kepada saya dan juga membantu saya dalam pengambilan data sepeda motor yang ada pada Showroom Wijaya Motor.

Penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dengan rendah hati penulis bersedia menerima segala kritik dan saran dari pembaca, dengan maksud untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap kiranya Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Komputer.

Kupang,2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.6.1 Pengumpulan <i>Data (Requirement)</i>	5
1.6.2 Desain (<i>Design</i>)	6
1.6.3 Implementasi (<i>Implementation</i>).....	6
1.6.4 Pengujian (<i>Verification</i>).....	6
1.6.5 Perawatan (<i>Maintenance</i>)	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Dasar Teori.....	11

2.2.1	Definisi Sistem.....	11
2.2.2	Definisi Showroom	12
2.2.3	Definisi CRM.....	12
2.2.4	<i>E-Commerce</i>	13
2.2.5	<i>Internet</i>	17
2.2.6	Definisi PHP	20
2.2.7	Definisi MySQLI	21
2.2.8	<i>Database (Basis Data)</i>	21
2.2.9	XAMPP.....	21
2.2.10	<i>Bootstrap</i>	22
2.2.11	HTML 5	22
2.2.12	<i>Cascading Style Sheet (CSS)</i>	22
2.2.13	JavaScript.....	22
2.2.14	jQuery	23

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1	Analisis Sistem.....	24
3.1.1	Analisis Kebutuhan Sistem	24
3.1.2	Analisis Peran Sistem	24
3.1.3	Analisis Peran Pengguna.....	24
3.1.4	Sistem Perangkat Pendukung.....	25
3.1.4.1	Sistem Perangkat Keras	25
3.1.4.2	Sistem Perangkat Lunak	26
3.2	<i>Flowchart</i> Sistem.....	26
3.3	Perancangan Sistem	28
3.3.1	Diagram Konteks	28
3.3.2	Diagram Berjenjang.....	29
3.3.3	Diagram Arus <i>Data</i> (DAD) <i>Level 0</i>	30
3.3.4	Diagram Arus <i>Data</i> (DAD) <i>Level 1</i> Proses 5	33
3.4	Pemodelan Sistem.....	34
3.4.1	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	34

3.4.2	Perancangan <i>Database</i>	35
3.4.2.1	Relasi Antar Tabel	35
3.4.2.2	Perancangan Tabel.....	36
3.5	Perancangan <i>Interface</i> (Antarmuka).....	41
3.5.1	<i>Interface</i> Pelanggan	41
3.5.2	<i>Interface</i> Admin	49
BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM		
4.1	Implementasi <i>Database</i> (Basis <i>Data</i>).....	60
4.2	Implementasi Program	63
4.2.1	Implementasi Peran Pengguna pelanggan	63
4.2.2	Implementasi Peran Pengguna Admin.....	76
BAB V PENGUJIAN DAN ANALISIS HASIL		
5.1	Pengujian.....	95
5.2	Analisis Hasil	98
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	100
6.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Pengembangan <i>Waterfall</i>	5
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Sistem.....	27
Gambar 3.2	Diagram Konteks	29
Gambar 3.3	Diagram Berjenjang.....	30
Gambar 3.4	<i>Data Arus Diagram Level 0</i>	31
Gambar 3.5	<i>Diagram Arus Data (DAD) Level 1</i> Proses 5	33
Gambar 3.6	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	34
Gambar 3.7	Relasi Antar Tabel	36
Gambar 3.8	Perancangan Halaman <i>Login</i> Pelanggan.....	42
Gambar 3.9	Perancangan Halaman Pendaftaran Member Pelanggan	42
Gambar 3.10	Perancangan Halaman Tampilan Beranda Pelanggan	43
Gambar 3.11	Perancangan Halaman Produk	44
Gambar 3.12	Perancangan Halaman Detail Produk	45
Gambar 3.13	Perancangan Halaman Pesanan.....	46
Gambar 3.14	Perancangan Halaman Bukti Pemesanan.....	46
Gambar 3.15	Perancangan Halaman Syarat Dan Ketentuan	47
Gambar 3.16	Perancangan Halaman Tentang Kami.....	47
Gambar 3.17	Perancangan Halaman Kontak Kami	48
Gambar 3.18	Perancangan Halaman Kelola Akun	48
Gambar 3.19	Perancangan Halaman Kelola <i>Password</i>	49
Gambar 3.20	Perancangan Halaman <i>Login</i> admin	49
Gambar 3.21	Perancangan Halaman Beranda Admin	50
Gambar 3.22	Perancangan Halaman Kategori.....	51
Gambar 3.23	Perancangan Halaman Tambah Kategori	51
Gambar 3.24	Perancangan Halaman Ubah Kategori	52
Gambar 3.25	Perancangan Halaman Sub Kategori	52
Gambar 3.26	Perancangan Halaman Tambah Sub Kategori	53
Gambar 3.27	Perancangan Halaman Ubah Sub Kategori.....	53
Gambar 3.28	Perancangan Halaman Produk	54

Gambar 3.29	Perancangan Halaman Ubah Produk	55
Gambar 3.30	Perancangan Halaman Gambar Produk	56
Gambar 3.31	Perancangan Halaman Ubah Gambar Produk.....	56
Gambar 3.32	Perancangan Halaman Pesanan.....	57
Gambar 3.33	Perancangan Halaman Detail Pemesanan.....	58
Gambar 3.34	Perancangan Halaman Data Penjualan	58
Gambar 3.35	Perancangan Halaman Data Pelanggan	59
Gambar 4.1	Implementasi Tabel <i>Admin</i>	60
Gambar 4.2	Implementasi Tabel User	61
Gambar 4.3	Implementasi Tabel Kategori.....	61
Gambar 4.4	Implementasi Tabel Sub Kategori	61
Gambar 4.5	Implementasi Tabel Produk	62
Gambar 4.6	Implementasi Tabel Gambar Produk	62
Gambar 4.7	Implementasi Tabel <i>Booking</i>	63
Gambar 4.8	Implementasi Tabel Penjualan.....	63
Gambar 4.9	Implementasi Halaman Utama Pelanggan	64
Gambar 4.10	Implementasi Halaman <i>Form</i> Login Pelanggan	65
Gambar 4.11	Implementasi Halaman <i>Form</i> Daftar Member.....	66
Gambar 4.12	Implementasi Halaman Tampilan Tentang Kami	67
Gambar 4.13	Implementasi Halaman Tampilan Kontak	68
Gambar 4.14	Implementasi Halaman Syarat Dan Ketentuan	69
Gambar 4.15	Implementasi Halaman Tampilan Produk	70
Gambar 4.16	Implementasi Halaman Tampilan <i>Detail</i> Produk	71
Gambar 4.17	Implementasi Halaman Tampilan Pesanan.....	72
Gambar 4.18	Implementasi Halaman Bukti Pemesanan	73
Gambar 4.19	Implementasi Halaman <i>Form</i> Kelola Akun.....	74
Gambar 4.20	Implementasi Halaman <i>Form</i> Kelola <i>Password</i>	75
Gambar 4.21	Implementasi Halaman Notifikasi Potongan Harga Member	76
Gambar 4.22	Implementasi Peran Pengguna Admin.....	76
Gambar 4.21	Implementasi Halaman <i>Form Login</i> Admin.....	76

Gambar 4.22	Implementasi Halaman Beranda Admin	77
Gambar 4.23	Implementasi Halaman Tampilan kategori	78
Gambar 4.24	Implementasi Halaman <i>Form</i> Tambah Kategori	79
Gambar 4.25	Implementasi Halaman <i>Form</i> Ubah Kategori.....	80
Gambar 4.26	Implementasi Halaman Tampilan Sub Kategori	80
Gambar 4.27	Implementasi Halaman <i>Form</i> Tambah Sub Kategori	81
Gambar 4.28	Implementasi Halaman <i>Form</i> Ubah Sub Kategori.....	82
Gambar 4.29	Implementasi Halaman Tampilan Produk	83
Gambar 4.30	Implementasi Halaman <i>Form</i> Tambah Produk.....	84
Gambar 4.31	Implementasi Halaman <i>Form</i> Ubah Produk	85
Gambar 4.32	Implementasi Halaman <i>Detail</i> Produk.....	86
Gambar 4.33	Implementasi Halaman Kelola Gambar Produk	87
Gambar 4.34	Implementasi Halaman <i>Form</i> Tambah Gambar Produk.....	88
Gambar 4.35	Implementasi Halaman <i>Form</i> Ubah Gambar Produk	89
Gambar 4.36	Implementasi Halaman Tampilan Pesanan Produk	90
Gambar 4.37	Implementasi Halaman Tampilan <i>Detail</i> pesanan Produk.....	91
Gambar 4.38	Implementasi Halaman Tampilan Data Penjualan.....	92
Gambar 4.39	Implementasi Halaman Tampilan Laporan Penjualan PDF...	93
Gambar 4.40	Implementasi Halaman Tampilan Data Pelanggan	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Terhadap Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1	Tabel <i>Admin</i>	27
Tabel 3.2	Tabel <i>User</i>	30
Tabel 3.3	Tabel Kategori	30
Tabel 3.4	Tabel Sub Kategori	47
Tabel 3.5	Tabel Prroduk	47
Tabel 3.6	Tabel Gambar Produk	48
Tabel 3.7	Tabel <i>Booking</i>	48
Tabel 3.8	Tabel Penjualan	49
Tabel 5.1	Tabel Pengujian Peran Pengguna Pelanggan	96
Tabel 3.8	Tabel Pengujian Peran Pengguna <i>Admin</i>	97