

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS
WEBSITE PADA NEW_MIC LEATHER BAGS**

TUGAS AKHIR

untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Ahli Madya
pada jenjang Program Diploma – Program Studi Manajemen Informatika



disusun oleh

Enggan Pandora Leogita 16.01.3733

Mochammad Ferwari 16.01.3719

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2019

PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS WEBSITE PADA NEW_MIC LEATHER BAGS

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Enggan Pandora Leogita 16.01.3733

Mochammad Ferwari 16.01.3719

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
pada tanggal 08 Mei 2019

Dosen Pembimbing,



Barka Satya, M.Kom.

NIK. 190302126

PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS
WEBSITE PADA NEW_MIC LEATHER BAGS

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Enggan Pandora Leogita

16.01.3733

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Mei 2019

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Wiwi Widayani, M.Kom
NIK. 190302272

Sumarni Adi, S.Kom, M.Cs
NIK. 190302256

Tanda Tangan



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Tanggal 23 Mei 2019

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Krisnawati, S.Si, M.T.
NIK. 190302038

PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS
WEBSITE PADA NEW_MIC LEATHER BAGS

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Mochamma Ferwari

16.01.3719

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Juli 2019

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Ali Mustopa, M.Kom.
NIK. 190302192

Lilis Dwi Farida, S.Kom., M.Eng.
NIK. 190302288

Tanda Tangan



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Tanggal 07 Agustus 2019

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Krisnawati, S.Si, M.T.
NIK. 190302038

PERNYATAAN

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, tugas akhir ini merupakan karya kami sendiri (ASLI), dan isi dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan kami juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab kami pribadi.

Yogyakarta, 13 Agustus 2019



Enggan Pandora Leogita

NIM. 16.01.3733



Mochammad Ferwari

NIM. 16.01.3719

MOTTO

- Allah tidak melihat bentuk rupa dan harta benda kalian, tapi Dia melihat hati dan amal kalian, (Nabi Muhammad SAW)
- Jangan terlalu banyak berimajinasi, kuatkan tekan dan buktikan.
- Buang jauh-jauh pikiran negatf, jadilah orang yang berpikiran positif karena keyakinan tiada batas hanya ada di diri sendiri.
- Mau gagal apa tidak nya yang penting kita sudah berusaha sebaik mungkin.
- Jika kau punya motivasi, kurasa tidak ada hal didunia ini yang tidak mungkin. Pertama yang harus kau lakukan adalah mulai melangkah dan sesuatu akan terjadi. (Kamen Rider Diend)
- Tidak ada perjalanan yang sia-sia, sama halnya seperti hidup. Hidup ini tiada yang sia-sia. (Eijiro Hikari)
- Walaupun aku lemah selalu bernasib buruk dan tidak mengerti apa-apa, itu bukan alasan bagiku untuk tidak melakukan apa-apa. (Kamen Rider Den-O)
- Mimpi yang besar perlu waktu untuk mewujudkannya, jadi jangan terlalu buru-buru untuk mewujudkan mimpi itu. (Hino Eiji)
- Setiap orang melakukan perjalanan untuk menemukan dunianya sendiri, dan tidak siapapun yang berhak untuk menentukan jalannya kecuali dirinya sendiri. (Kamen Rider Decade)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas izinya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, tidak lupa juga ini semua karena bantuan dan dukungan dari orang-orang yang ada di sekitarku selama ini. Tugas akhir ini dengan bangga dipersembahkan dan didedikasikan sepenuhnya kepada:

1. Untuk Orangtua kami yang sudah memberikan semangat yang tiada tara maka dari itu untuk rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan tugas akhir ini kepada orangtuaku yang telah memberikan dukungan positif.
2. Dosen Pembimbing Tugas Akhir Bapak Barka Setya, M.kom selaku dosen pembimbing kami, kami sangat berterimakasih atas bimbingannya selama ini yang telah memberikan masukan, kritik dan saran membangun agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Serta jajaran Dosen Universitas AMIKOM Yogyakarta yang sudah membagikan ilmunya kami mengucapkan terimakasih, semoga ilmu dari Ibu dan Bapak dosen bisa kami amalkan ke yang lain juga.
3. Untuk teman-teman 16 D33TI01, Alez Squad dan lain-lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan dorongan motivasi untuk kritik dan saran, canda gurau yang telah kita lewati selama bersama, support dukungan dari kalian ketika penulis mulai terjatuh, penulis tidak akan melupakan apa yang sudah kalian berikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang kami beri judul **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS WEBSITE PADA NEW_MIC LEATHER BAGS”**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini, tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof.Dr.M.Suyanto, selaku ketua UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2. Melwin Syafrizal,S.kom,M.Eng selaku ketua jurusan Diploma III Teknik Informatika
3. Barka Satya,M.Kom selaku dosen pembimbing
4. Seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Mei 2019

Penulis

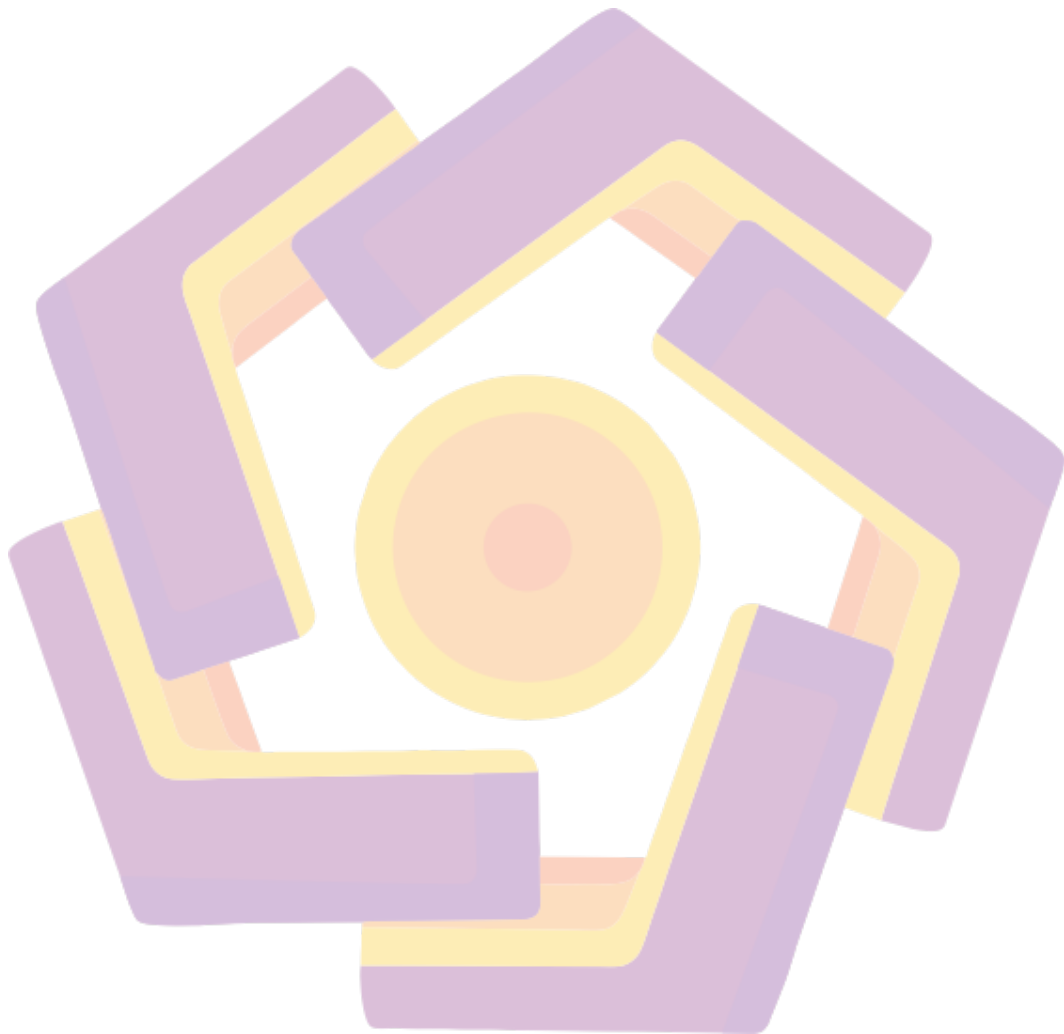
DAFTAR ISI

JUDUL	I
PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
INTISARI.....	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II Landasan Teori	6
2.1 Kajian Pustaka	6

2.2	Dasar Teori	7
2.2.2	<i>Customer Relationship Management</i>	7
2.2.3	<i>E-commerce</i>	8
2.3	Aplikasi yang Digunakan	8
2.3.1	<i>Sublime Text Editor 3</i>	8
2.3.2	<i>Apache</i>	8
2.3.3	<i>My Structured Query Language (MySQL)</i>	9
2.3.4	<i>X- Apache MySQL PHP Pearl (XAMPP)</i>	9
2.4	Bahasa Pemrograman yang Digunakan	9
2.4.1	<i>Hyper Text Markup Language (HTML)</i>	9
2.4.2	<i>Perl Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	9
2.5	Konsep Pemodelan Sistem	10
2.5.1	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	10
2.5.1.1	<i>Use Case Diagram</i>	10
2.5.1.2	<i>Activity Diagram</i>	11
2.5.1.3	<i>Class Diagram</i>	12
2.5.1.4	<i>Squence Diagram</i>	13
2.5.2	<i>Flowchart</i>	15
BAB III TINJAUAN UMUM		16
3.1	Tinjauan Umum	16
3.1.1	Sejarah Singkat New_Mic Leather	16
3.1.2	Visi dan Misi	17
3.1.3	Sturktur Organinsai	18
3.1.4	Deskripsi Pekerjaan	18
3.1.5	Denah Lokasi	19

3.1.6	Sistem Penjualan	20
3.1.7	Kebutuhan Sistem.....	20
3.1.7.1	Kebutuhan Fungsional.....	20
3.1.7.2	Kebutuhan Non-Fungsional.....	21
BAB IV PEMBAHASAN		23
4.1	Perancangan Web	23
4.2	Gambaran Umum Sistem	24
4.3	Perancangan Sistem.....	25
4.3.1	Perancangan Sistem Menggunakan <i>Unified Modeling Language</i>	25
4.3.1.1	Use Case Diagram	25
4.3.1.2	Activity Diagram	26
4.3.1.3	Class Diagram	42
4.3.1.4	Sequence Diagram.....	45
4.4	<i>Flowchart</i> Yang Diusulkan	54
4.5	Perancangan Basis Data	56
4.5.1	Relasi Tabel	56
4.5.2	<i>Entity Relationship Diagram</i>	57
4.6	Perancangan Desain <i>Input/Output</i>	75
4.7	Implementasi	98
4.7.1	Implementasi Basis Data	98
4.7.1.1	Pembuatan Basis Data	99
4.7.1.2	Pembuatan Tabel	99
4.7.1.3	Hasil Pembuatan Tabel.....	100
4.7.2	Implementasi Desain Sistem Halaman Depan	108
4.7.3	Implementasi Halaman Administrator	115

BAB V PENUTUP	122
6.1 Kesimpulan.....	122
6.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Use Case Diagram</i>	10
Tabel 2.2 <i>Activity Diagram</i>	11
Tabel 2.3 <i>Class Diagram</i>	13
Tabel 2.4 <i>Squence Diagram</i>	14
Tabel 2.5 <i>Flowchart</i>	15
Tabel 4.1 <i>Use Case Diagram</i>	25
Tabel 4.2 <i>Activity Diagram Register Pengunjung</i>	27
Tabel 4.3 <i>Activity Diagram Login Member</i>	29
Tabel 4.4 <i>Activity Diagram Login Admin</i>	30
Tabel 4.5 <i>Activity Diagram Akun Member</i>	32
Tabel 4.6 <i>Activity Diagram Setting Akun Admin</i>	33
Tabel 4.7 <i>Activity Diagram Tambah Produk</i>	34
Tabel 4.8 <i>Activity Diagram Edit Produk</i>	35
Tabel 4.9 <i>Activity Diagram Hapus Produk</i>	36
Tabel 4.10 <i>Activity Diagram Poin Hadiah</i>	37
Tabel 4.11 <i>Activity Diagram Edit Poin Hadiah</i>	38
Tabel 4.12 <i>Activity Diagram Hapus Poin Hadiah</i>	39
Tabel 4.13 <i>Activity Diagram Pembelian</i>	40
Tabel 4.14 <i>Activity Diagram Konfirmasi</i>	42
Tabel 4.15 <i>Deskripsi class diagram</i>	44
Tabel 4.16 <i>Produk</i>	59
Tabel 4.17 <i>Jenis Satuan</i>	60
Tabel 4.18 <i>Kota</i>	61

Tabel 4.19 Provinsi.....	61
Tabel 4.20 Admin.....	62
Tabel 4.21 Satuan.....	63
Tabel 4.22 Cart.....	63
Tabel 4.23 Detail Cart.....	65
Tabel 4.24 Konfirmasi.....	67
Tabel 4.25 Point.....	68
Tabel 4.26 Pesan.....	69
Tabel 4.27 Tabel Member.....	70
Tabel 4.28 Tukar Point.....	71
Tabel 4.29 Stock.....	72
Tabel 4.30 Set.....	73
Tabel 4.31 Sessions.....	74
Tabel 4.32 Kategori.....	74
Tabel 4.33 Slide.....	75

DAFTAR GAMBAR

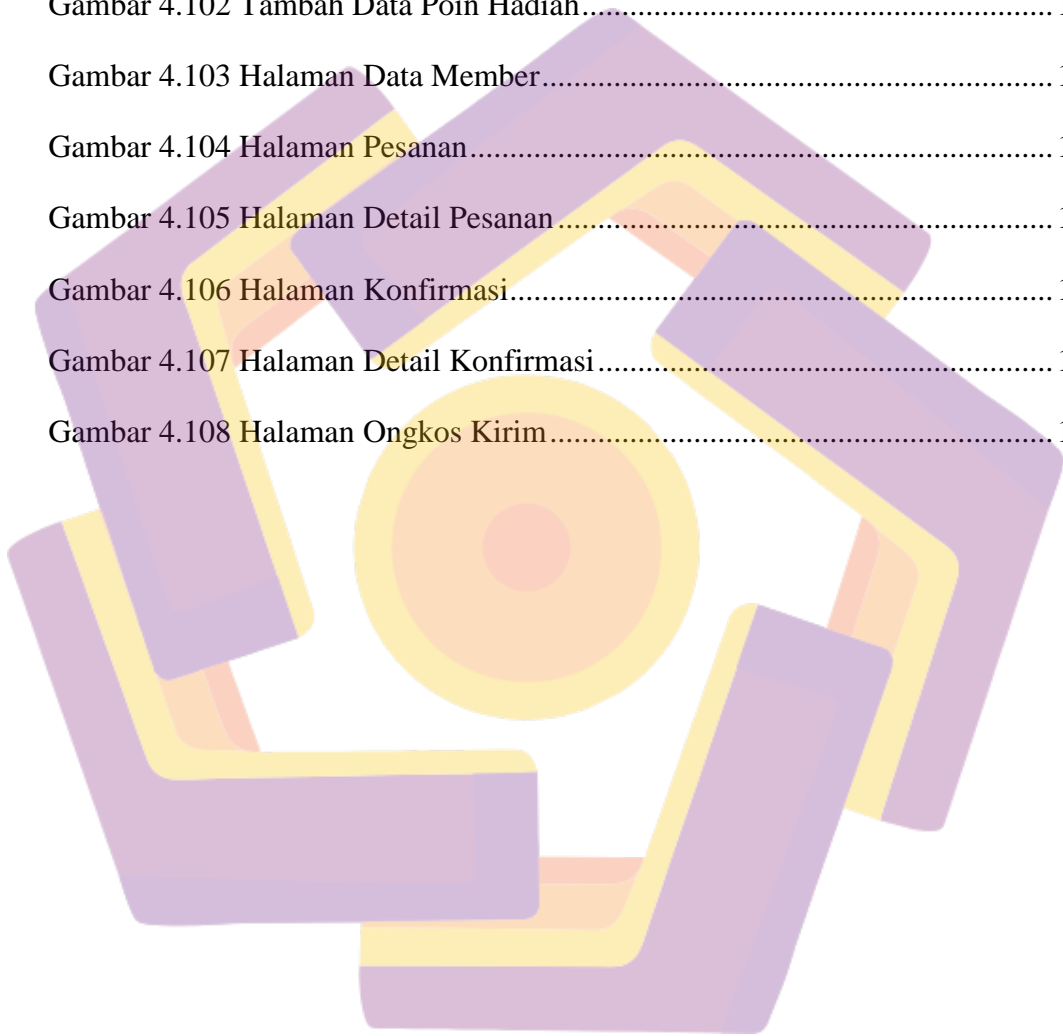
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	18
Gambar 3.2 Denah Lokasi	19
Gambar 4.1 <i>Use Case Diagram</i>	25
Gambar 4.2 <i>Activity Diagram Register Pengunjung</i>	27
Gambar 4.3 <i>Activity Diagram Login Member</i>	28
Gambar 4.4 <i>Activity Diagram Login Admin</i>	30
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram Akun Member</i>	31
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram Setting Akun Admin</i>	32
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram Tambah Produk</i>	33
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram Edit Produk</i>	35
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram Hapus Produk</i>	36
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram Tambah Poin Hadiah</i>	37
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram Edit Poin Hadiah</i>	38
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram Hapus Poin Hadiah</i>	39
Gambar 4.13 <i>Activity Diagram Pembelian</i>	40
Gambar 4.14 <i>Activity Diagram Konfirmasi</i>	41
Gambar 4.15 <i>Class Diagram New_Mic Leather Bags</i>	43
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram Register Member</i>	46
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram Login Member</i>	47
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram Login Admin</i>	47
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram Tambah Produk</i>	48
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram Edit Produk</i>	49
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram Hapus Produk</i>	49

Gambar 4.22 Sequence Diagram Tambah Poin Hadiah	50
Gambar 4.23 Sequence Diagram Edit Poin Hadiah	51
Gambar 4.24 Sequence Diagram Hapus Poin Hadiah.....	51
Gambar 4.25 Sequence Diagram Pembelian	52
Gambar 4.26 Sequence Diagram Konfirmasi.....	53
Gambar 4.27 Sequence Diagram Edit Akun Member.....	53
Gambar 4.28 Sequence Diagram Edit Akun Admin	54
Gambar 4.29 <i>Flowchart</i> Yang Diusulkan	55
Gambar 4.30 Relasi Tabel	56
Gambar 4.31 <i>Entity Relationship Diagram</i>	58
Gambar 4.32 <i>Halaman Beranda</i>	76
Gambar 4.33 Halaman Pendaftaran Member	77
Gambar 4.34 <i>Halaman login member</i>	78
Gambar 4.35 Halaman Member	79
Gambar 4.36 <i>Halaman produk</i>	80
Gambar 4.37 <i>Halaman Detail Produk</i>	81
Gambar 4.38 Halaman Pemeriksaan	82
Gambar 4.39 <i>Halaman Konfirmasi</i>	83
Gambar 4.40 <i>Halaman Poim</i>	84
Gambar 4.41 <i>Halaman Detail Produk</i>	85
Gambar 4.42 <i>Halaman Admin</i>	86
Gambar 4.43 <i>Halaman Data Member</i>	86
Gambar 4.44 Halaman Profil Admin.....	87
Gambar 4.45 <i>Halaman Edit Member</i>	87
Gambar 4.46 Halaman Kategori.....	88

Gambar 4.47 Halaman Detail Konfirmasi	88
Gambar 4.48 Halaman Detail Pesanan	89
Gambar 4.49 Halaman Jenis Satuan	89
Gambar 4.50 Halaman Kirim Pesan	90
Gambar 4.51 Halaman Kirim Pesan Ke	91
Gambar 4.52 Halaman Laporan	91
Gambar 4.53 Halaman Ongkos Kirim	92
Gambar 4.54 Halaman Pengaturan	92
Gambar 4.55 Halaman Pesanan	93
Gambar 4.56 Halaman Poin	93
Gambar 4.57 Halaman Produk	94
Gambar 4.58 Halaman Profil Admin	94
Gambar 4.59 Halaman Satuan	95
Gambar 4.60 Halaman Stock	95
Gambar 4.61 Halaman Tambah Poin	96
Gambar 4.62 Halaman Tambah Produk	97
Gambar 4.63 Halaman Tambah Stok	97
Gambar 4.64 Halaman Tukar Poin	98
Gambar 4.65 Pembuatan Database	99
Gambar 4.66 Pembuatan Tabel	100
Gambar 4.67 tbl_admin	100
Gambar 4.68 tbl_cart	101
Gambar 4.69 tbl_detailcart	101
Gambar 4.70 tbl_jenissatuan	102
Gambar 4.71 tbl_kategori	102

Gambar 4.72 tbl_konfirmasi.....	103
Gambar 4.73 tbl_kota	103
Gambar 4.74 tbl_member	104
Gambar 4.75 tbl_pesanan	104
Gambar 4.76 tbl_point.....	105
Gambar 4.77 tbl_produk.....	105
Gambar 4.78 tbl_provinsi.....	106
Gambar 4.79 tbl_satuan.....	106
Gambar 4.80 tbl_set.....	106
Gambar 4.81 tbl_stok	107
Gambar 4.82tbl_tukarpoint.....	107
Gambar 4.83 ci_sessions	108
Gambar 4.84 tbl_slide	108
Gambar 4.85 Beranda.....	109
Gambar 4.86 Detail Produk.....	109
Gambar 4.87 <i>Pemeriksaan</i>	110
Gambar 4.88Email Konfirmasi	111
Gambar 4.89Login member.....	111
Gambar 4.90 Pendaftaran member	112
Gambar 4.91 <i>Halaman member</i>	113
Gambar 4.92 Halaman Produk	113
Gambar 4.93 Halaman Poin Hadiah	114
Gambar 4.94 Halaman Detail Poin Hadiah	115
Gambar 4.95 Login admin.....	115
Gambar 4.96 <i>Beranda Admin</i>	116

Gambar 4.97 <i>Data Produk</i>	116
Gambar 4.98 Tambah Data.....	117
Gambar 4.99 Stok Produk	117
Gambar 4.100 Tambah Stok Produk	118
Gambar 4.101 Halaman Data Poin Hadiah	118
Gambar 4.102 Tambah Data Poin Hadiah.....	119
Gambar 4.103 Halaman Data Member.....	119
Gambar 4.104 Halaman Pesanan.....	120
Gambar 4.105 Halaman Detail Pesanan.....	120
Gambar 4.106 Halaman Konfirmasi.....	120
Gambar 4.107 Halaman Detail Konfirmasi.....	121
Gambar 4.108 Halaman Ongkos Kirim.....	121



INTISARI

Newmic Leather Bags adalah sebuah industri rumahan yang memproduksi berbagai macam produk tas kulit. Salah satu bagian terpenting dari industri rumahan ini adalah proses penjualan dan mempertahankan pelanggan. Proses penjualan yang ada di industri rumahan ini adalah bekerjasama dengan seorang pemborong atau juragan tas dan menjual sendiri melalui media sosial. Selain itu juga belum adanya aplikasi yang terintegrasi menyebabkan proses bisnis menjadi agak lambat.

Konsep Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) adalah suatu strategi untuk mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Sistem yang dibangun terdapat tiga aktor yaitu : Admin, Pelanggan, dan Pembeli. Selanjutnya penelitian bertitik pada mencari pelanggan baru dan mempertahankannya dengan cara meningkatkan pelayanan pelanggan, memberikan informasi dan promo dengan jelas kepada pelanggan.

Dengan adanya website maka dapat memberikan kemudahan dalam memberi informasi bagi pembeli dan pelanggan, memudahkan melakukan transaksi pembelian melalui website. Untuk New_Mic Leather Bags memudahkan dalam pengelolaan data serta mempertahankan pelanggan dengan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM).Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL untuk mempermudah dalam penyimpanan data.

Kata Kunci : Manajemen Hubungan Pelanggan, Industri Rumahan, New_Mic Leather Bags, Website.

ABSTRACT

Newmic Leather Bags is a Home Industry that produces various kinds of leather bag products. One of the most important parts of the Home Industry is the process of selling and retaining customers. The sales process in this Home Industry is in collaboration with a contractor or bag owner and sells himself through social media. In addition, the absence of integrated applications causes business processes to become rather slow.

The concept of Customer Relationship Management (CRM) is a strategy to identify, attract, and maintain customer loyalty. The system built there are three actors namely: Admin, Customer, and Buyer. Further research focuses on finding new customers and retaining them by increasing customer service, providing clear information and promos to customers.

With the website it can provide convenience in providing information for buyers and customers, making it easier to make purchases through the website. For New_Mic Leather Bags makes it easy to manage data and retain customers with the concept of Customer Relationship Management (CRM). The system is built using the PHP programming language and MySQL database to facilitate data storage.

Keywords: *Customer Relationship Management, Home Industry, New_Mic Leather Bags, Website.*

