

**IMPLEMENTASI (CRM) *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN  
(Studi Kasus : Creativa Project)**

**SKRIPSI**



disusun oleh:

**Muhammad Shenly Alex Noor Rozaq**

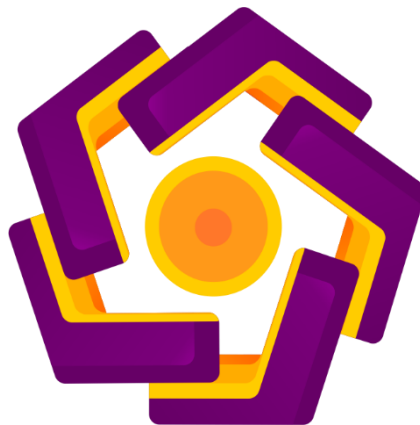
**17.12.0433**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2021**

**IMPLEMENTASI (CRM) *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN  
(Studi Kasus : Creativa Project)**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh:

**Muhammad Shenly Alex Noor Rozaq**

**17.12.0433**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2021**

# PERSETUJUAN

## SKRIPSI

**IMPLEMENTASI (CRM) *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN  
(Studi Kasus : Creativa Project)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Muhammad Shenly Alex Noor Rozaq**

**17.12.0433**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 21 Juni 2021

**Dosen Pembimbing,**

**Rum Mohamad Andri Kr, Ir, M.Kom**

**NIK. 190302011**

# PENGESAHAN

## SKRIPSI

### **IMPLEMENTASI (CRM) *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN (Studi Kasus : Creativa Project)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Muhammad Shenly Alex Noor Rozaq**  
**17.12.0433**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 19 November 2021

#### **Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

**Ferian Fauzi Abdulloh, M.Kom**  
**NIK. 190302276**

**M. Nuraminudin, M.Kom**  
**NIK. 190302408**

**Windha Mega Pradnya D, M.Kom**  
**NIK. 190302185**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 13 Desember 2021

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**Hanif Al Fatta, M.Kom**  
**NIK. 190302096**

### PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya 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 saya pribadi.

Yogyakarta, 4 Desember 2021



Muhammad Shenly Alex Noor Rozaq  
NIM. 17.12.0433

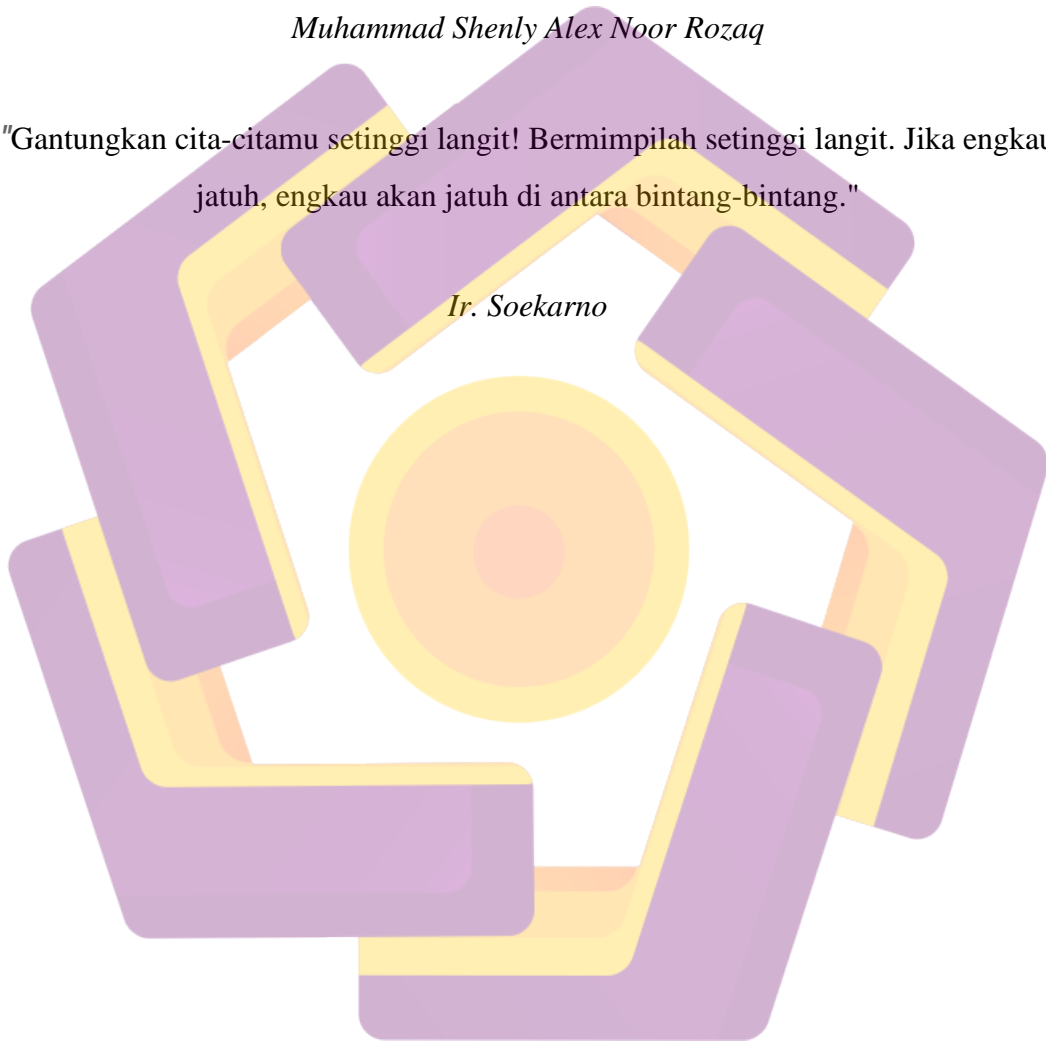
## MOTTO

“Janganlah jadi orang yang pintar tapi jadilah orang yang cerdas, karena orang yang pintar belum tentu cerdas namun orang cerdas sudah pasti pintar.”

*Muhammad Shenly Alex Noor Rozaq*

"Gantungkan cita-citamu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang."

*Ir. Soekarno*



## PERSEMBAHAN

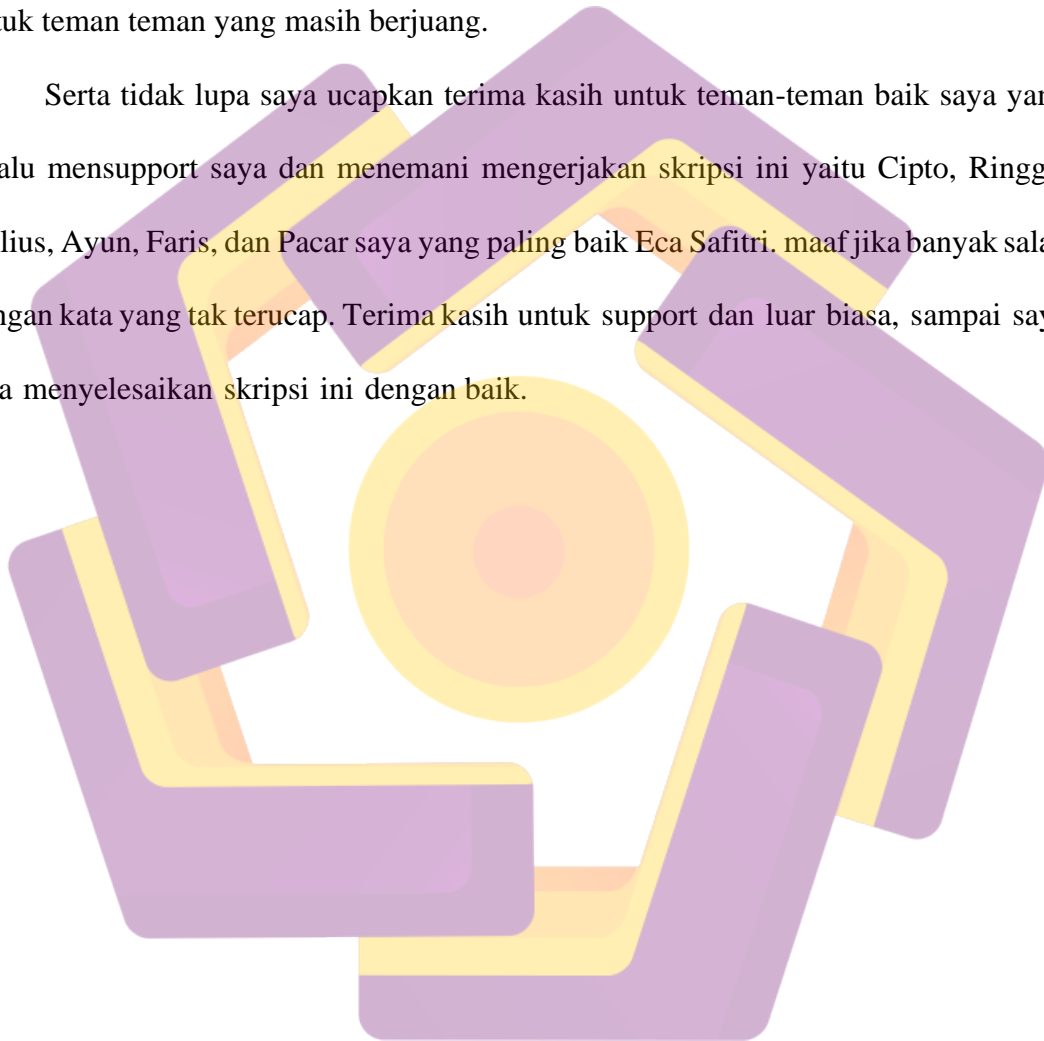
Alhamdulillah kpuanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi sayaini dapat di selesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mempersembahkan skripsi ini pada :

Teristimewa khususnya kepada Orang tua yang selalu mendukung, memberi doa restu, cinta dan kasih sayang kepada anaknya . Untuk karya yang sederhana ini, Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terimakasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril.Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk papa dan mama ,dan semoga dapat membahagiakan kalian.

Kepada yang kuhormati dan kubanggakan kepada Bapak Dosen Rum Mohamad Andri Kr, Ir, M.Kom selaku dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, terima kasih atas bantuan, nasehat, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas. dan almamaterku. Ilmu dan dedikasi yang sedemikian besar bagi kampus dan pendidikan terutama dalam Jurusan Sistem Informasi.

Kepada sahabat dan teman seperjuangan saya dalam kelas Sistem Informasi 07 . Dari awal perkuliahan banyak sekali cerita yang telah terekam , segala bentuk dukungan ,kekompakan , keluh kesah sedih senang bersamasama hingga keterbatasan perkuliahan karena pandemi , hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi . Selalu semangat untuk teman teman yang masih berjuang.

Serta tidak lupa saya ucapkan terima kasih untuk teman-teman baik saya yang selalu mensupport saya dan menemani mengerjakan skripsi ini yaitu Cipto, Ringga, Yulius, Ayun, Faris, dan Pacar saya yang paling baik Eca Safitri. maaf jika banyak salah dengan kata yang tak terucap. Terima kasih untuk support dan luar biasa, sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.





## KATA PENGANTAR

Dengan segala Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat, kelancaran dan sayang-Nya sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul Implementasi CRM (*Customer relationship management*) Pada Sistem Informasi Penjualan Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: *Creativa Project*).

Adapun mengenai tujuan dari penulisan penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kelulusan pada Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi di Universitas Amikom Yogyakarta untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer. Dalam proses penyelesaian skripsi, berbagai pihak telah membantu, memberikan fasilitas dan membimbing peneliti. Dengan selesainya skripsi ini tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr, M.Suyanto. M.M, selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Ibu Krisnawati, S.Si, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
3. Bapak Rum Mohamad Andri Kr, Ir, M.Kom, selaku dosen pembimbing yang selalu memebrikandukungan dan pengarahan terkait penelitian ini.
4. Bapak Robby Yufriendra, selaku pemilik dari subyek penelitian karena telah menngijinkan penulis untuk melakukan penelitian.

Maka sebagai penutup dari kalimat pengantar ini, penulis tentu menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dari adanya penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pihak yang membaca untuk memberikan kritik maupun saran yang dapat mendorong penulis sehingga mampu menjadi lebih baik lagi dikesempatan berikutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 4 Desember 2021



Muhammad Shenly Alex Noor Rozaq

## DAFTAR ISI

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| JUDUL.....                            | i                                   |
| PERSETUJUAN.....                      | iii                                 |
| PENGESAHAN.....                       | iv                                  |
| PERNYATAAN.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| MOTTO.....                            | vi                                  |
| PERSEMBAHAN.....                      | vi                                  |
| KATA PENGANTAR.....                   | viii                                |
| DAFTAR ISI.....                       | x                                   |
| DAFTAR GAMBAR.....                    | xv                                  |
| DAFTAR TABEL.....                     | xx                                  |
| INTISARI.....                         | xxii                                |
| <i>ABSTRACT</i> .....                 | xxiii                               |
| BAB I PENDAHULUAN.....                | 1                                   |
| 1.1 Latar Belakang.....               | 1                                   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....              | 3                                   |
| 1.3 Batasan Masalah.....              | 3                                   |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 4                                   |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....           | 4                                   |
| 1.6 Metode Penelitian.....            | 5                                   |
| 1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....    | 5                                   |
| 1.6.2 Metode Analisis.....            | 5                                   |

|                            |  |    |
|----------------------------|--|----|
| 1.6.3                      | Metode Perancangan.....                    | 5  |
| 1.6.4                      | Metode Implementasi .....                  | 6  |
| 1.6.5                      | Metode Pengembangan.....                   | 6  |
| 1.6.6                      | Metode Testing .....                       | 6  |
| 1.7                        | Sistematika Penulisan .....                | 6  |
| BAB II Landasan Teori..... |  | 8  |
| 2.1                        | Kajian Pustaka .....                       | 8  |
| 2.2                        | Konsep Dasar Sistem Informasi .....        | 17 |
| 2.2.1                      | Definisi Sistem .....                      | 17 |
| 2.2.2                      | Karakteristik Sistem .....                 | 17 |
| 2.2.3                      | Informasi.....                             | 18 |
| 2.2.4                      | Sistem Informasi.....                      | 18 |
| 2.2.5                      | Penjualan .....                            | 19 |
| 2.2.6                      | Pengertian Sistem Informasi Penjualan..... | 19 |
| 2.2.7                      | Tujuan Sistem Informasi Penjualan.....     | 19 |
| 2.3                        | Konsep Basis Data.....                     | 20 |
| 2.3.1                      | Definisi Data.....                         | 20 |
| 2.3.2                      | Basis Data .....                           | 21 |
| 2.3.3                      | Tujuan Basis Data.....                     | 21 |
| 2.3.4                      | Manfaat dan Kelebihan Basis Data .....     | 21 |
| 2.3.5                      | Operasi Dasar Basis Data .....             | 22 |
| 2.4                        | Konsep Web .....                           | 22 |
| 2.4.1                      | Definisi Web.....                          | 22 |
| 2.4.2                      | Web Editor.....                            | 23 |

|  |  |    |
|--|--|----|
| 2.4.3                                  | Web Browser .....                                      | 23 |
| 2.4.4                                  | Web Server .....                                       | 23 |
| 2.4.5                                  | Web Statis.....  | 23 |
| 2.4.6                                  | Web Dinamis .....                                      | 24 |
| 2.4.7                                  | PHP.....   | 24 |
| 2.4.8                                  | MySQL.....   | 25 |
| 2.4.9                                  | XAMPP .....  | 25 |
| 2.5                                    | Konsep <i>Customer relationship management</i> .....   | 26 |
| 2.5.1                                  | Definisi <i>Customer relationship management</i> ..... | 26 |
| 2.5.2                                  | Tujuan CRM.....  | 26 |
| 2.5.3                                  | Manfaat CRM.....                                       | 27 |
| 2.5.4                                  | Tahapan CRM .....                                      | 27 |
| 2.6                                    | Teori Analisis .....                                   | 28 |
| 2.6.1                                  | Analisis Pieces.....                                   | 28 |
| 2.6.2                                  | Analisis Pengembangan SDLC .....                       | 30 |
| 2.7                                    | Alat Bantu Pemodelan Sistem.....                       | 31 |
| 2.7.1                                  | Flowchart.....   | 31 |
| 2.7.2                                  | ERD (Entity Relationship Diagram).....                 | 33 |
| 2.7.3                                  | DFD ( <i>Data Flow Diagram</i> ).....                  | 33 |
| 2.8                                    | Pengujian Sistem .....                                 | 34 |
| 2.8.1                                  | Black Box Testing .....                                | 34 |
| 2.8.2                                  | System Usability Scale (SUS) Testing .....             | 35 |
| 2.8.3                                  | Aktual ServQual .....                                  | 36 |
| BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN ..... |  | 37 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 3.1     | Tinjauan Umum.....                           | 37 |
| 3.1.1   | Gambaran Umum Creativa Project .....         | 37 |
| 3.1.2   | Visi dan Misi .....                          | 37 |
| 3.1.3   | Struktur Organisasi Creativa Project .....   | 38 |
| 3.2     | Analisis Sistem .....                        | 38 |
| 3.2.1   | Sistem Yang Sedang Berjalan .....            | 38 |
| 3.2.2   | Analisis Kelemahan Sistem .....              | 40 |
| 3.3     | Analisis Kebutuhan Sistem.....               | 44 |
| 3.3.1   | Kebutuhan Fungsional.....                    | 44 |
| 3.3.2   | Kebutuhan Non Fungsional .....               | 46 |
| 3.4     | Analisis Kelayakan Sistem.....               | 47 |
| 3.4.1   | Kelayakan Teknologi.....                     | 48 |
| 3.4.2   | Kelayakan Hukum .....                        | 48 |
| 3.4.3   | Kelayakan Operasional.....                   | 48 |
| 3.4.4   | Kelayakan Ekonomi .....                      | 48 |
| 3.5     | Perancangan Sistem.....                      | 49 |
| 3.5.1   | Perancangan <i>Flowchart</i> .....           | 49 |
| 3.5.2   | Perancangan Data flow diagram (DFD) .....    | 50 |
| 3.5.2.1 | Diagram Context.....                         | 50 |
| 3.5.2.2 | Data <i>Flow Diagram</i> (DFD) Level 1 ..... | 51 |
| 3.5.2.3 | Data <i>Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 ..... | 52 |
| 3.5.3   | Perancangan Basis Data.....                  | 58 |
| 3.5.3.1 | ERD (Entity Relationship Diagram).....       | 58 |
| 3.5.3.2 | Relasi Antar Tabel .....                     | 59 |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| 3.5.3.3                                  | Struktur Perancangan Tabel.....              | 60  |
| 3.5.4                                    | Perancangan Antar Muka Sistem .....          | 66  |
| BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN ..... |  | 98  |
| 4.1                                      | Implementasi .....                           | 98  |
| 4.1.1                                    | Implementasi <i>Database</i> dan Tabel ..... | 98  |
| 4.1.2                                    | Implementasi Antar muka Sistem .....         | 103 |
| 4.1.2.1                                  | Tampilan <i>User</i> .....                   | 123 |
| 4.1.3                                    | Implementasi <i>Coding</i> .....             | 132 |
| 4.1.3.1                                  | Koneksi <i>Database</i> .....                | 132 |
| 4.1.3.2                                  | Masuk Ke Keranjang .....                     | 133 |
| 4.1.3.3                                  | Checkout .....                               | 134 |
| 4.1.3.4                                  | <i>Upload</i> Bukti Pembayaran.....          | 135 |
| 4.1.4                                    | <i>Testing</i> .....                         | 136 |
| 4.1.4.1                                  | Black Box Testing .....                      | 136 |
| 4.1.4.2                                  | System Usability Scale Testing .....         | 149 |
| 4.1.5                                    | Hasil Pelayanan dan Penjualan.....           | 152 |
| 4.1.5.1                                  | Aktual Service Quality (ServQual).....       | 152 |
| 4.1.5.2                                  | Hasil Analisis Data Penjualan.....           | 155 |
| BAB V PENUTUP .....                      |  | 157 |
| 5.1                                      | Kesimpulan.....                              | 157 |
| 5.2                                      | Saran .....                                  | 157 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                     |  | 159 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Konsep Sistem Informasi.....                              | 19 |
| Gambar 2. 2 Siklus Hidup Pengembangan Sistem.....                     | 31 |
| Gambar 2. 3 Elemen-Elemen dari ERD .....                              | 33 |
| <br>  |    |
| Gambar 3. 1 Flowchart Sistem Yang Sedang Berjalan .....               | 39 |
| Gambar 3. 2 Flowchart Sistem .....                                    | 49 |
| Gambar 3. 3 Diagram Context/DFD Level 0 .....                         | 50 |
| Gambar 3. 4 DFD Level 1 .....   | 51 |
| Gambar 3. 5 DFD Level 2 Proses 1 (Olah Data Admin).....               | 52 |
| Gambar 3. 6 DFD Level 2 Proses 2 (Olah data Gambar Refrensi) .....    | 53 |
| Gambar 3. 7 DFD Level 2 Proses 3 (Olah Data Berita) .....             | 54 |
| Gambar 3. 8 DFD Level 2 Proses 4 (Olah Data User) .....               | 55 |
| Gambar 3. 9 DFD Level 2 Proses 5 (Olah Data FAQ).....                 | 56 |
| Gambar 3. 10 DFD Level 2 Proses 6 (Olah Data Order) .....             | 56 |
| Gambar 3. 11 DFD Level 2 Proses 7 (Olah Data Desain Produk User)..... | 57 |
| Gambar 3. 12 DFD Level 2 Proses 8 (Olah Data Produk) .....            | 58 |
| Gambar 3. 13 Entity Relationship Diagram .....                        | 59 |
| Gambar 3. 14 Rancangan Relasi Antar Tabel .....                       | 60 |
| Gambar 3. 15 Antar Muka Login Admin .....                             | 67 |
| Gambar 3. 16 Dashboard Admin.....                                     | 67 |
| Gambar 3. 17 Tambah Berita .....                                      | 68 |
| Gambar 3. 18 Edit Berita.....   | 68 |
| Gambar 3. 19 Detail Berita.....                                       | 69 |
| Gambar 3. 20 Data Berita.....   | 69 |
| Gambar 3. 21 Data FAQ.....  | 70 |
| Gambar 3. 22 Tambah Data FAQ.....                                     | 70 |



|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 3. 23 Edit Data FAQ .....                                 | 70                                  |
| Gambar 3. 24 Detail Data FAQ .....                               | 71                                  |
| Gambar 3. 25 Data Gambar Referensi.....                          | 71                                  |
| Gambar 3. 26 Tambah Data Gambar Referensi .....                  | 72                                  |
| Gambar 3. 27 Edit Data Gambar Referensi .....                    | 72                                  |
| Gambar 3. 28 Detail Data Gambar Referensi.....                   | 72                                  |
| Gambar 3. 29 Data Produk .....                                   | 73                                  |
| Gambar 3. 30 Tambah Stock Data Produk .....                      | 73                                  |
| Gambar 3. 31 Detail Data Produk .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 3. 32 Halaman Admin Data User.....                        | 74                                  |
| Gambar 3. 33 Halaman Admin Detail Data User.....                 | 75                                  |
| Gambar 3. 34 Halaman Admin Menu Menunggu Pembayaran .....        | 75                                  |
| Gambar 3. 35 Halaman Admin Menu Edit Menunggu Pembayaran.....    | 76                                  |
| Gambar 3. 36 Halaman Admin Menu Detail Menunggu Pembayaran.....  | 76                                  |
| Gambar 3. 37 Halaman Admin Menu Menunggu Konfirmasi.....         | 77                                  |
| Gambar 3. 38 Halaman Admin Menu Edit Menunggu Konfirmasi .....   | 77                                  |
| Gambar 3. 39 Halaman Admin Menu Detail Menunggu Konfirmasi ..... | 78                                  |
| Gambar 3. 40 Halaman Admin Menu Menunggu Dikerjakan .....        | 78                                  |
| Gambar 3. 41 Halaman Admin Menu Detail Menunggu Dikerjakan.....  | 79                                  |
| Gambar 3. 42 Halaman Admin Menu Selesai Dikerjakan .....         | 79                                  |
| Gambar 3. 43 Halaman Admin Edit Selesai Dikerjakan .....         | 80                                  |
| Gambar 3. 44 Halaman Admin Pesanan Selesai .....                 | 80                                  |
| Gambar 3. 45 Halaman Admin Detail Pesanan Selesai.....           | 81                                  |
| Gambar 3. 46 Halaman Admin Menu Laporan Penjualan .....          | 81                                  |
| Gambar 3. 47 Halaman Admin Menu Detail Laporan Penjualan.....    | 82                                  |
| Gambar 3. 48 Halaman Admin Menu Cetak Laporan Penjualan .....    | 82                                  |
| Gambar 3. 49 Halaman Admin Menu Laporan Loyalitas Pelanggan..... | 82                                  |
| Gambar 3. 50 Halaman Login User.....                             | 83                                  |
| Gambar 3. 51 Registrasi User.....                                | 84                                  |
| Gambar 3. 52 Update Password User .....                          | 85                                  |

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 3. 53 Halaman Profile User .....                        | 86  |
| Gambar 3. 54 Halaman Dashboard User .....                      | 87  |
| Gambar 3. 55 Halaman Tentang kami kepada User .....            | 88  |
| Gambar 3. 56 Halaman FAQ User .....                            | 89  |
| Gambar 3. 57 Halaman Berita User.....                          | 90  |
| Gambar 3. 58 Halaman Pilih Produk User .....                   | 91  |
| Gambar 3. 59 Halaman Desain Online User .....                  | 91  |
| Gambar 3. 60 Halaman Keranjang Detail Order .....              | 92  |
| Gambar 3. 61 Halaman Keranjang .....                           | 92  |
| Gambar 3. 62 Halaman Detail Keranjang .....                    | 93  |
| Gambar 3. 63 Halaman Input Format Order.....                   | 93  |
| Gambar 3. 64 Halaman Riwayat Pemesanan.....                    | 94  |
| Gambar 3. 65 Halaman Upload Bukti Transfer.....                | 95  |
| Gambar 3. 66 Halaman Detail Riwayat Pemesanan.....             | 95  |
| Gambar 3. 67 Halaman Status Menunggu Konfirmasi .....          | 96  |
| Gambar 3. 68 Halaman Status Menunggu Dikerjakan .....          | 96  |
| Gambar 3. 69 Halaman Status Selesai Dikerjakan Pemesanan ..... | 97  |
| Gambar 3. 70 Halaman Status Pesanan Selesai Dan Cek Resi ..... | 97  |
|  |     |
| Gambar 4. 11 Halaman Login Admin .....                         | 103 |
| Gambar 4. 12 Halaman Home Dashboard Admin.....                 | 103 |
| Gambar 4. 13 Halaman Update Password Admin .....               | 104 |
| Gambar 4. 14 Halaman Data Berita Admin .....                   | 104 |
| Gambar 4. 15 HalamanTambah Data Berita Admin .....             | 105 |
| Gambar 4. 16 Halaman Edit Data Berita Admin.....               | 105 |
| Gambar 4. 17 Halaman Detail Data Berita Admin.....             | 106 |
| Gambar 4. 18 Halaman Data Gambar Referensi Admin .....         | 106 |
| Gambar 4. 19 Halaman Data Berita Admin .....                   | 107 |

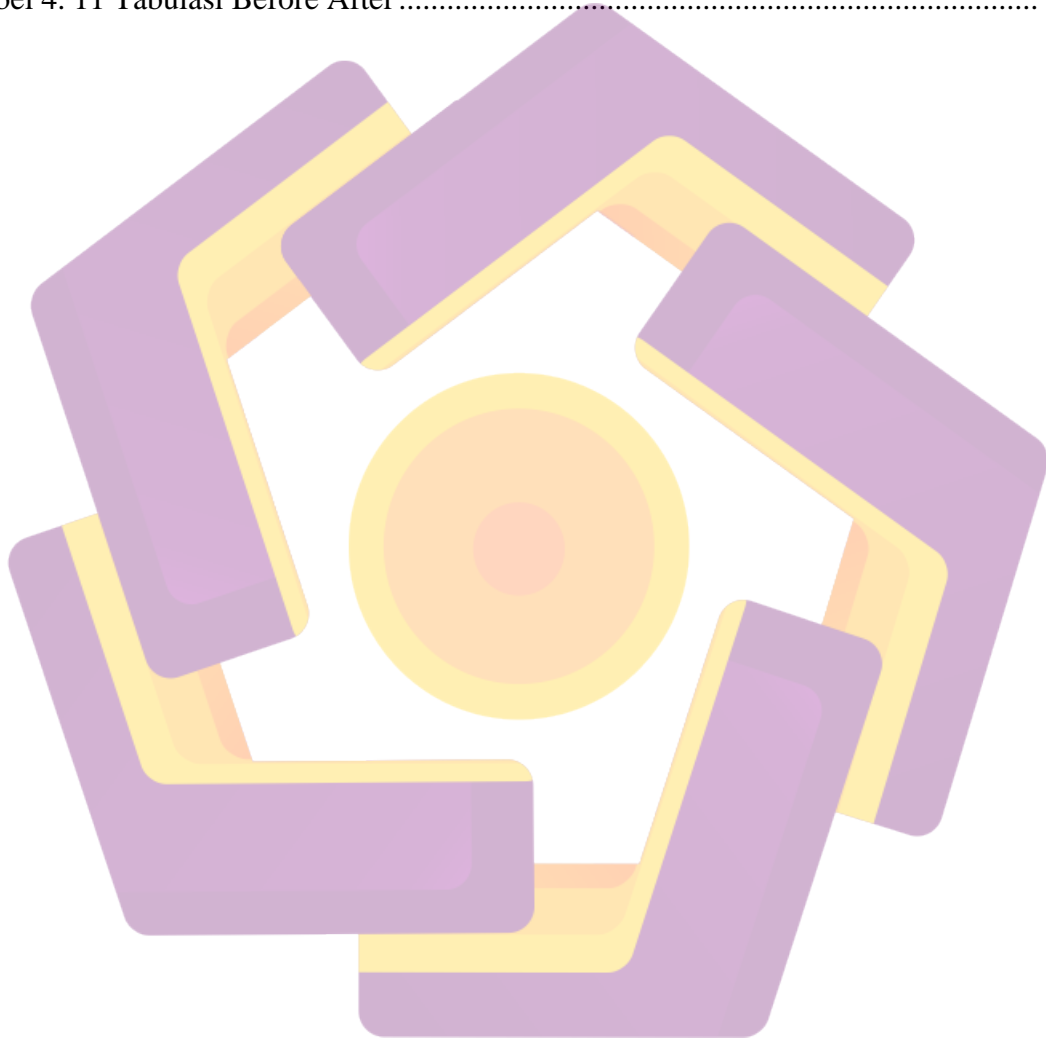
|  |     |
|--|-----|
| Gambar 4. 20 Halaman Edit Data Gambar Referensi Admin .....        | 107 |
| Gambar 4. 21 Halaman Detail Data Gambar Referensi Admin .....      | 108 |
| Gambar 4. 22 Halaman Data FAQ Admin .....                          | 108 |
| Gambar 4. 23 Halaman Tambah Data FAQ Admin .....                   | 109 |
| Gambar 4. 24 Halaman Edit Data FAQ Admin.....                      | 109 |
| Gambar 4. 25 Halaman Detail Data FAQ Admin .....                   | 110 |
| Gambar 4. 26 Halaman Data User Pada Admin.....                     | 110 |
| Gambar 4. 27 Halaman Detail Data User Pada Admin .....             | 111 |
| Gambar 4. 28 Halaman Data Produk Admin.....                        | 111 |
| Gambar 4. 29 Halaman Tambah Stock Data Produk Admin .....          | 112 |
| Gambar 4. 30 Halaman Edit Harga Data Produk Admin .....            | 112 |
| Gambar 4. 31 Halaman Detail Data Produk Admin.....                 | 113 |
| Gambar 4. 32 Halaman Status Menunggu Pembayaran Admin.....         | 113 |
| Gambar 4. 33 Halaman Edit Status Menunggu Pembayaran Admin .....   | 114 |
| Gambar 4. 34 Halaman Detail Status Menunggu Pembayaran Admin ..... | 115 |
| Gambar 4. 35 Halaman Satus Menunggu Konfirmasi Admin .....         | 116 |
| Gambar 4. 36 Edit Status Menunggu konfirmasi Admin .....           | 116 |
| Gambar 4. 37 Halaman Detail Status Menunggu Konfirmasi Admin.....  | 117 |
| Gambar 4. 38 Halaman Status Menunggu Dikerjakan Admin.....         | 117 |
| Gambar 4. 39 Halaman Edit Status Menunggu Dikerjakan Admin .....   | 118 |
| Gambar 4. 40 Halaman Detail Status Menunggu Dikerjakan Admin ..... | 119 |
| Gambar 4. 41 Halaman Status Selesai Dikerjakan Admin.....          | 120 |
| Gambar 4. 42 Halaman Edit Status Selesai Dikerjakan Admin .....    | 120 |
| Gambar 4. 43 Halaman Status Pesanan Selesai Admin .....            | 121 |
| Gambar 4. 44 Halaman Status Pesanan Selesai Admin.....             | 121 |
| Gambar 4. 45 Halaman Laporan Penjualan Admin.....                  | 122 |
| Gambar 4. 46 Halaman Cetak Laporan Penjualan Admin .....           | 122 |
| Gambar 4. 47 Halaman Laporan Loyalitas Pelanggan Pada Admin .....  | 122 |
| Gambar 4. 48 Halaman Login User.....                               | 123 |
| Gambar 4. 49 Halaman Home User.....                                | 123 |

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 4. 50 Halaman Profile User .....               | 124 |
| Gambar 4. 51 Halaman Update Password User .....       | 124 |
| Gambar 4. 52 Halaman Tentang Kami User .....          | 125 |
| Gambar 4. 53 Halaman Berita User.....                 | 125 |
| Gambar 4. 54 Halaman FAQ User .....                   | 126 |
| Gambar 4. 55 Halaman Order User .....                 | 126 |
| Gambar 4. 56 Halaman Live Desain Kaos User.....       | 127 |
| Gambar 4. 57 Halaman Input Desain User.....           | 127 |
| Gambar 4. 58 Halaman Keranjang User.....              | 128 |
| Gambar 4. 59 Halaman Input Order User.....            | 128 |
| Gambar 4. 60 Halaman Invoice Pembayaran User.....     | 129 |
| Gambar 4. 61 Halaman Riwayat Pemesanan User .....     | 129 |
| Gambar 4. 62 Halaman Edit/Upload Pembayaran User..... | 130 |
| Gambar 4. 63 Halaman Detail Pesanan User .....        | 131 |
| Gambar 4. 64 Halaman Chat Konsultasi User.....        | 132 |
| Gambar 4. 65 Koneksi Database .....                   | 132 |
| Gambar 4. 66 Masuk Keranjang.....                     | 133 |
| Gambar 4. 67 variabel query .....                     | 133 |
| Gambar 4. 68 Checkout.....                            | 134 |
| Gambar 4. 69 query insert dan queryupdate.....        | 134 |
| Gambar 4. 70 Upload Bukti Pembayaran.....             | 135 |
| Gambar 4. 71 SUS Score.....                           | 152 |
| Gambar 4. 72 Rumus Aktual Servqual.....               | 152 |
| Gambar 4. 73 Rating Scale.....                        | 155 |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 2. 2 Kajian Pustaka .....            | 10  |
| Tabel 2. 3 Simbol Flowchart Sistem .....   | 32  |
| Tabel 3. 1 Analisis Performance .....      | 40  |
| Tabel 3. 2 Analisis Information .....      | 41  |
| Tabel 3. 3 Analisis Economy .....          | 42  |
| Tabel 3. 4 Analisis Control .....          | 43  |
| Tabel 3. 5 Analisis Eficiency .....        | 43  |
| Tabel 3. 6 Analisis Service .....          | 44  |
| Tabel 3. 7 Kebutuhan Perangkat Keras ..... | 46  |
| Tabel 3. 8 Kebutuhan Perangkat Lunak ..... | 47  |
| Tabel 3. 9 Data Admin .....                | 61  |
| Tabel 3. 10 Data Gambar Refrensi .....     | 61  |
| Tabel 3. 11 Data Berita .....              | 62  |
| Tabel 3. 12 Data User .....                | 62  |
| Tabel 3. 13 Data FAQ .....                 | 63  |
| Tabel 3. 14 Data Order .....               | 64  |
| Tabel 3. 15 Data Desain Produk User .....  | 65  |
| Tabel 3. 16 Data Produk .....              | 66  |
| Tabel 4. 1 Black Box Testing .....         | 137 |
| Tabel 4. 2 Kuesioner .....                 | 150 |
| Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner .....           | 150 |
| Tabel 4. 4 Hasil Hitung Kuesioner .....    | 151 |
| Tabel 4. 5 Hasil Hitung SUS .....          | 151 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4. 6 Hasil Nilai ServQual Pertanyaan 1 .....    | 153 |
| Tabel 4. 7 Hasil Nilai ServQual Pertanyaan 2 .....    | 154 |
| Tabel 4. 8 Hasil Nilai ServQual Pertanyaan 3 .....    | 154 |
| Tabel 4. 9 Pendapat sebelum menggunakan Sistem .....  | 155 |
| Tabel 4. 10 Pendapat Setelah Menggunakan Sistem ..... | 155 |
| Tabel 4. 11 Tabulasi Before After .....               | 156 |



## INTISARI

Creativa Project merupakan salah satu usaha bisnis yang bergerak dibidang usaha konveksi khususnya pembuatan kaos sablon satuan yang beralamat di Jl. Magelang KM 7,8, Kabupaten Sleman. Proses pembuatan kaos pada usaha ini yaitu membuat kaos sesuai dengan pesanan desain yang diinginkan oleh pelanggan tanpa minimal pembelian. Dalam menjalankan usahanya, Creativa Project ingin memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan agar meningkatkan penjualannya.

Sistem penjualan Creativa Project yang masih menggunakan cara konvensional ini membuat pelanggan harus datang ke toko untuk menyesuaikan desain dan memesan kaos sablon satuan, dan penyebaran informasi yang kurang efektif membuat pelanggan menjadi kurang tahu promosi yang ada dan menyebabkan para pelanggan memilih bertransaksi dengan kompetitor. Maka dari itu pihak Creativa Project ingin memberikan layanan yang memuaskan dengan menghadirkan inovasi serta kenyamanan bagi pelanggan lama dan calon pelanggan baru dengan menerapkan sistem penjualan yang modern dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan terhadap pelanggan agar dapat bersaing dengan kompetitor.

Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode CRM (*Customer Relationship Management*). CRM (*Customer Relationship Management*) adalah salah satu strategi bisnis untuk membangun hubungan baik kepada pelanggan sehingga memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan menarik pelanggan baru. Metode pengembangan yang dilakukan yaitu SDLC (*Software Development Life Cycle*). Metode perancangan yang digunakan yaitu *flowchart*, DFD (*Data Flow Diagram*), dan ERD (*Entity Relationship diagram*). Metode analisis menggunakan metode analisis PIECES (*Performance, Informaton, Economy, Control, Eficiency, Service*). Pada permasalahan yang dialami pihak Creativa Project maka penulis akan membangun sebuah sistem pemesanan secara online, perekapan data penjualan secara komputerisasi serta menerapkan metode CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis website. Sistem informasi penjualan yang dibangun penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL sebagai penyimpanan

**Kata kunci** : Creativa Project, Sistem Informasi Penjualan, *Customer Relationship management*



## **ABSTRACT**

*Creativa Project is one of the business ventures engaged in the convection business, especially the manufacture of unit screen printing shirts, which is located at Jl. Magelang KM 7,8, Sleman Regency. The process of making t-shirts in this business is to make t-shirts according to the design order desired by the customer without a minimum purchase. In running its business, Creativa Project wants to provide maximum service quality to customers in order to increase sales.*

*The Creativa Project sales system, which still uses conventional methods, makes customers have to come to the store to adjust designs and order individual screen printing t-shirts, and ineffective information dissemination makes customers less aware of existing promotions and causes customers to choose to transact with competitors. Therefore, Creativa Project wants to provide satisfactory service by bringing innovation and convenience to existing customers and new potential customers by implementing a modern sales system and improving the quality of service systems for customers in order to compete with competitors.*

*The research method used is the CRM (Customer Relationship Management) method. CRM (Customer Relationship Management) is one of the business strategies to build good relationships with customers so as to provide convenience to customers and attract new customers. The development method used is SDLC (Software Development Life Cycle). The design method used is flowchart, DFD (Data Flow Diagram), and ERD (Entity Relationship diagram). The analysis method uses the PIECES analysis method (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service). On the problems experienced by the Creativa Project, the author will build an online ordering system, computerized sales data recording and apply the website-based CRM (Customer Relationship Management) method. The sales information system built by the author uses the PHP programming language and MySql database as storage*

**Keywords:** *Creative Project, Sales Information System, Customer Relationship management*