



**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PEMASARAN  
PADA PT. TIAS**

**SKRIPSI**

**ANDI MUHAMMAD AZIZ**

**2019.21.0111**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI  
2023**

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PEMASARAN  
PADA PT. TIAS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Strata-1  
Pada  
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :**

**ANDI MUHAMMAD AZIZ  
2019.21.0111**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**2023**


## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Penerapan Customer Relationship Management(CRM) Sebagai  
Upaya Peningkatan Pemasaran Pada PT.TIAS**


Oleh:

**Andi Muhammad Aziz  
2019210111**


**Pembimbing I,**

  
**Nining Ariati, M.Kom  
NIK: 1999.01.0011**

**Palembang, Agustus 2023  
Pembimbing II,**

  
**Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs  
NIK: 2021.01.0303**

**Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer**

  
**Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D.  
NIK: 2022.01.0315**

## LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 24 bulan 08 tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 31/08/2023

Penguji 1



Agustina Hervati, S.Kom., M.M  
NIK: 2016.01.0230

Penguji 2



Tertiavini, S.Kom., M.Kom  
NIK: 2001.01.0114

Penguji 3



Nining Ariati, M.Kom  
NIK: 1999.01.0011

Mengetahui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom  
NIK: 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)  
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

---

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Andi Muhammad Aziz  
NPM : 2019210111  
Judul Skripsi : Penerapan Customer Relationship Management (CRM)  
Sebagai Upaya Peningkatan Pemasaran Pada PT.TIAS

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan  
SKRIPSI.

Palembang, Agustus 2023

Penguji 1

Agustina Heriyati, S.Kom., M.M  
NIK: 2016.01.0230

Penguji 2

Tertiavini, S.Kom., M.Kom  
NIK: 2001.01.0114

Penguji 3

Nining Ariati, M.Kom  
NIK: 1999.01.0011

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M.Kom  
NIK: 1999.01.0011

## ABSTRAK

*Customer Relationship Management* adalah strategi pemasaran untuk menciptakan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan pindah ke pesaing lain. Penelitian ini menyajikan analisis pengembangan *Customer Relationship Management* berbasis web dalam Sistem Informasi Pemasaran. Hasilnya adalah aplikasi sistem *Customer Relationship Management* berbasis web yang dapat mengelola data pelanggan, promosi produk, penjualan produk, data dan pengelolaan layanan pelanggan yang digunakan untuk menyimpan pertanyaan dan keluhan pelanggan untuk membuat hubungan baik dengan pelanggan. Diharapkan bisa berhubungan baik dengan pelanggan atau mendapatkan pelanggan baru, yang pada akhirnya membawa keuntungan bagi perusahaan. Dengan metode ini dapat diperoleh hasil berupa terwujudnya sebuah Aplikasi *Customer Relationship Management* untuk mempermudah, mempercepat dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Customer Relationship Management is a marketing strategy for creating and maintaining good relationships with customers and reducing the possibility of customers switching to other competitors. This study presents an analysis of the development of web-based Customer Relationship Management in a Marketing Information System. The result is a web-based Customer Relationship Management system application that can manage customer data, product promotion, product sales, customer service data and management which is used to store customer inquiries and complaints to create good relationships with customers. It is expected to be able to relate well with customers or get new customers, which in turn will bring benefits to the company. With this method results can be obtained in the form of the realization of a Customer Relationship Management Application to simplify, speed up and optimize the quality of customer service.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Penelitian yang peneliti buat dengan judul Penerapan *Customer Relationship Management*(CRM) sebagai upaya peningkatan pemasaran pada PT. TIAS dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan proposal ini kepada :

1. Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M sebagai rektor Universitas Indo Global Mandiri
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M. Eng. Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Nining Ariati, S.Kom.,M.Kom sebagai Kepala Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Nining Ariati, S.Kom.,M.Kom sebagai Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs sebagai Dosen Pembimbing II.
6. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
7. Ibu Titin Yuliantri sebagai Manager di PT. TIAS

Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan penelitian ini nantinya. Peneliti juga berharap agar penelitian ini akan memberikan banyak manfaat bagi



yang membacanya.

Palembang,

Andi Muhammad Aziz

## Daftar Isi

<b>HALAMAN JUDUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN JUDUL DALAM</b>	
<b>SURAT PENGESAHAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI</b>	
<b>SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Manfaat.....	3
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1 Konsep Dasar <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	6
2.2 Model <i>Customer Relationship Management</i> .....	7
2.2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (Manajemen) .....	8
2.2.2 Jenis <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	8
2.2.3 Tahapan CRM.....	9
2.2.4 Manfaat CRM .....	9

2.3 Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	10
2.4 <i>FlowChart</i> .....	12
2.5 UML ( <i>Unified Modelling Language</i> ).....	14
2.5.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	13
2.5.2 <i>Activity Diagram</i> .....	14
2.5.3 <i>Class Diagram</i> .....	15
2.6. PHP ( <i>Hypertext Preprocessor</i> ).....	16
2.7 Xampp .....	17
2.8 MySQL .....	17
2.9 Teknik Pengujian Sistem.....	18
2.9.1. <i>Black Box Testing</i> .....	18
2.10 Penelitian Sebelumnya.....	18
<b>BAB III METEDOLOGI PENELOTIAN</b> .....	22
3.1 Tahap Penelitian.....	22
3.2 Deskripsi Tahapan Penelitian .....	23
3.3 Profil PT. TIAS .....	24
3.3.1 Visi dan Misi PT.TIAS .....	24
3.4 Struktur Organisasi.....	25
3.4.1 Tugas dan Wewenang .....	25
3.5 Waktu Penelitian .....	27
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.1 Jenis Dan Sumber Data .....	27
3.7 Identifikasi Masalah .....	27
3.8 Studi Pustaka.....	28
3.9 Komunikasi.....	28

3.10 <i>Flowchart</i> Sistem Berjalan .....	28
3.11 Perencanaan Secara Cepat .....	30
3.12 Analisa Kebutuhan .....	30
3.13 Rancangan Diagram <i>Use Case</i> .....	32
3.14 Rancangan diagram <i>activity</i> .....	45
3.15 <i>Class Diagram</i> .....	54
3.16 Rancangan Dokumen Sistem Usulan.....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>67</b>
4.1 Struktur Menu .....	67
4.1.1 Struktur Menu Utama .....	67
4.2 Implementasi Sistem .....	67
4.3 Hasil Implementasi Sistem .....	68
4.4 Hasil Implementasi Sistem Konsumen/ <i>Customer</i> .....	68
4.4.1 Struktur Menu Konsumen/ <i>Customer</i> .....	68
4.4.2 Halaman <i>Login</i> Konsumen/ <i>Customer</i> .....	69
4.4.3 Halaman <i>Home</i> Konsumen/ <i>Customer</i> .....	69
4.4.4 Halaman <i>Registrasi</i> Konsumen/ <i>Customer</i> .....	70
4.4.5 Halaman Katalog .....	71
4.4.6 Halaman <i>Feedback</i> .....	71
4.4.7 Halaman Lokasi PT.TIAS .....	72
4.4.8 Halaman <i>Order</i> dan Tambah <i>Order</i> .....	73
4.4.9 Halaman Produk .....	74
4.5 Hasil Implementasi Sistem Admin.....	74
4.5.1 Struktur Menu Admin .....	74
4.5.2 Halaman <i>Login</i> Admin.....	75

4.5.3 Halaman Katalog .....	75
4.5.4 Halaman <i>Feedback</i> .....	76
4.5.5 Halaman Lokasi PT.TIAS .....	77
4.5.6 Halaman Produk dan Tambah Produk .....	77
4.5.7 Halaman <i>Order</i> .....	78
4.6 Pengujian <i>Black-Box Testing</i> .....	79
4.6.1 Kesimpulan <i>Black-box</i> .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Metode <i>Prototype</i> .....	12
<b>Gambar 3. 1</b> Tahap Penelitian.....	22
<b>Gambar 3. 2</b> Struktur Organisasi PT. TIAS.....	25
<b>Gambar 3. 3</b> <i>Flowchart</i> Sistem Berjalan .....	29
<b>Gambar 3. 4</b> <i>UseCase</i> Diagram.....	32
<b>Gambar 3. 5</b> Diagram <i>Activity Login</i> .....	45
<b>Gambar 3. 6</b> Diagram <i>Activity</i> Profil Perusahaan .....	46
<b>Gambar 3. 7</b> Diagram <i>Activity</i> Melihat Produk.....	47
<b>Gambar 3. 8</b> Diagram <i>Activity Register</i> .....	48
<b>Gambar 3. 9</b> Diagram <i>Activity</i> Pemesanan Baju .....	49
<b>Gambar 3. 10</b> Diagram <i>Activity</i> Pembayaran .....	50
<b>Gambar 3. 11</b> Diagram <i>Activity</i> Hasil Transaksi.....	51
<b>Gambar 3. 12</b> Diagram <i>Activity</i> Mencetak Hasil Transaksi.....	52
<b>Gambar 3. 13</b> Diagram <i>Activity</i> Memeberi <i>Feedback</i> .....	53
<b>Gambar 3. 14</b> <i>Class</i> Diagram.....	54
<b>Gambar 3. 15</b> Halaman Utama <i>Website</i> .....	58
<b>Gambar 3. 16</b> Halama <i>Login Website</i> .....	58
<b>Gambar 3. 17</b> Halaman Daftar <i>Website</i> .....	59
<b>Gambar 3. 18</b> Halaman Profil <i>Website</i> .....	59
<b>Gambar 3. 19</b> Halaman Katalog <i>Website</i> .....	60
<b>Gambar 3. 20</b> Halaman Pemesanan.....	61
<b>Gambar 3. 21</b> Halaman Alamat Tujuan.....	61
<b>Gambar 3. 22</b> Halaman Bukti Pembayaran.....	62
<b>Gambar 3. 23</b> Halaman <i>Login Admin</i> .....	62
<b>Gambar 3. 24</b> Halaman Data <i>Coustomers Website</i> .....	62
<b>Gambar 3. 25</b> Halaman Admin Data Produk <i>Website</i> .....	63
<b>Gambar 3. 26</b> Halaman Admin Data Pesanan <i>Website</i> .....	63
<b>Gambar 3. 27</b> Halaman Admin Data Konfirmasi.....	64
<b>Gambar 3. 28</b> Halaman Admin Tambah Data Kategori .....	64

<b>Gambar 3. 29</b> Halaman Admin Tambah Data Produk .....	65
<b>Gambar 3. 30</b> Halaman Laporan Admin.....	65
<b>Gambar 3. 31</b> Halaman <i>Feedback</i> .....	66
<b>Gambar 4. 1</b> Struktur Menu Utama pada PT.TIAS.....	66
<b>Gambar 4. 2</b> Struktur Menu Konsumen/ <i>Customer</i> .....	70
<b>Gambar 4. 3</b> Halaman <i>Login</i> Konsumen/ <i>Customer</i> .....	71
<b>Gambar 4. 4</b> Halaman <i>Home</i> .....	72
<b>Gambar 4. 5</b> Halaman <i>Registrasi</i> Konsumen/ <i>Customer</i> .....	72
<b>Gambar 4. 6</b> Halaman Katalog.....	73
<b>Gambar 4. 7</b> Halaman <i>Feedback</i> .....	74
<b>Gambar 4. 8</b> Halaman Lokasi PT.TIAS .....	74
<b>Gambar 4. 9</b> Halaman Tambah <i>Order</i> Konsumen/ <i>Customer</i> .....	75
<b>Gambar 4. 10</b> Halaman Data <i>Order</i> Konsumen/ <i>Customer</i> .....	75
<b>Gambar 4. 11</b> Halaman Data Produk.....	76
<b>Gambar 4. 12</b> Halaman Menu Admin .....	76
<b>Gambar 4. 13</b> Halaman <i>Login</i> Admin .....	77
<b>Gambar 4. 14</b> Halaman Katalog.....	78
<b>Gambar 4. 15</b> Halaman <i>Feedback</i> .....	78
<b>Gambar 4. 16</b> Halaman Lokasi PT.TIAS .....	79
<b>Gambar 4. 17</b> Halaman Produk.....	80
<b>Gambar 4. 18</b> Halaman Tambah Data Produk .....	80
<b>Gambar 4. 19</b> Halaman Data <i>Order</i> .....	81

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Simbol Simbol <i>Flowchart</i> .....	12
<b>Tabel 2.2</b> Simbol <i>Use Case Diagram</i> .....	14
<b>Tabel 2.3</b> Simbol <i>Activity Diagram</i> .....	15
<b>Tabel 2.4</b> Simbol – Simbol <i>Class Diagram</i> .....	16
<b>Tabel 2.5</b> Penelitian Sebelumnya .....	19
<b>Tabel 3. 1</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram Login</i> .....	33
<b>Tabel 3. 2</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Memilih Kategori .....	33
<b>Tabel 3. 3</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Melakukan Pembayaran.....	34
<b>Tabel 3. 4</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Hasil Transaksi.....	35
<b>Tabel 3. 5</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Konfirmasi Pembayaran .....	36
<b>Tabel 3. 6</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> non Member .....	37
<b>Tabel 3. 7</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram Registrasi</i> .....	37
<b>Tabel 3. 8</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram Login Admin</i> .....	38
<b>Tabel 3. 9</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Member .....	39
<b>Tabel 3. 10</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Produk .....	40
<b>Tabel 3. 11</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Data Kategori .....	41
<b>Tabel 3. 12</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Data Pesanan .....	42
<b>Tabel 3. 13</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Konfirmasi Pesanan.....	42
<b>Tabel 3. 14</b> Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Laporan Transaksi .....	43
<b>Tabel 4.1</b> Tabel Pengujian Sistem Menu Admin .....	43
<b>Tabel 4.2</b> Tabel Pengujian Sistem Menu Konsumen/ <i>Customer</i> .....	43