

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CRM KOLABORATIF  
PADA SISTEM PEMESANAN PRODUK ONLINE**

*IMPLEMENTATION OF COLLABORATIVE  
CRM ON THE ONLINE PRODUCT ORDERING SYSTEM*



**NURUL AISYAH IDRUS**

**145610104**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AKAKOM  
YOGYAKARTA**

**2018**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CRM KOLABORATIF  
PADA SISTEM PEMESANAN PRODUK ONLINE**

***IMPLEMENTATION OF COLLABORATIVE  
CRM ON THE ONLINE PRODUCT ORDERING SYSTEM***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata satu (S1)

Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

AKAKOM

Yogyakarta

Disusun Oleh

**NURUL AISYAH IDRUS**

**145610104**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CRM KOLABORATIF  
PADA SISTEM PEMESANAN PRODUK ONLINE**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

**NURUL AISYAH IDRUS**

**145610104**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal

.....

**Susunan Tim Penguji**

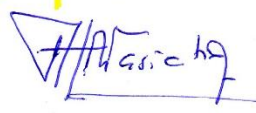
**Pembimbing/Penguji**

**Ketua Penguji**

  
**Edy Prayitno, S.kom., M.Eng.**  
**NIP/NPP.151185**

  
**Sur Yanti, S.E., M.Sc.**  
**NIP/NPP. 151194**

**Penguji**

  
**Ir. Hj. Hera Wasiati, M.M.**  
**NIP/NPP.921044**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal ..21/8/2020**

**Ketua Program Studi Sistem informasi**

  
  
**Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.**  
**NIP/NPP.051149**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2018



Nurul Aisyah Idrus

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdu lillahi rabbil 'alamin  
"Segala puji bagi ALLAH, Tuhan Semesta Alam"

Karya Tulis ini saya persembahkan Kepada  
MAMA, PAPA, dan Kakak atas kasih sayangnya

Jazaakumaallaahukhairan.

## **HALAMAN MOTTO**

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu,  
Padahal ia amat baik bagimu, dan boleh  
jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal  
ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui,  
sedang kamu tidak mengetahui”  
(Al-Baqarah: 216)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....</b>	<b>4</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.2 Dasar Teori .....	6
2.2.1 <i>Collaborative CRM</i> .....	6
2.2.2 <i>Website</i> .....	7
2.2.3 <i>Email</i> .....	8
2.2.4 <i>Chat</i> .....	8
2.2.5 XAMPP .....	8
2.2.6 PHP .....	9
2.2.7 MYSQL.....	9
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
3.1 Analisis Dan Perancangan Sistem .....	10
3.1.1 Analisis kebutuhan fungsional .....	10

3.1.2	Analisis kebutuhan non fungsional .....	10
3.2	Perancangan Sistem.....	11
3.3	Perancangan Antarmuka.....	19
3.4	Perancangan Tabel .....	24
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
4.1.	Implementasi Sistem Dan Uji Coba Sistem .....	27
4.1.1	Implementasi <i>Login</i> .....	27
4.1.2	Implementasi Tabel pesanan .....	28
4.1.3	Implementasi Tambah produk.....	30
4.1.4	Implementasi <i>Email</i> .....	31
4.1.5	Implementasi <i>Chat</i> .....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>34</b>
5.1.	Kesimpulan.....	34
5.2.	Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>35</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	12
Gambar 3.2 <i>Activity Diagram Admin</i> .....	13
Gambar 3.3 <i>Activity Diagram Pelanggan</i> .....	14
Gambar 3.4 <i>Squence Diagram Admin</i> .....	15
Gambar 3.5 <i>Squence Diagram Pelanggan</i> .....	17
Gambar 3.6 <i>Class Diagram</i> .....	18
Gambar 3.7 Rancangan Tampilan <i>Login</i> .....	19
Gambar 3.8 Rancangan Tampilan <i>Register</i> .....	20
Gambar 3.9 Rancangan Tampilan <i>Chat</i> .....	20
Gambar 3.10 Rancangan Tampilan <i>Email</i> .....	21
Gambar 3.11 Rancangan Tampilan Tabel Pengguna.....	21
Gambar 3.12 Rancangan Tampilan Tabel Produk.....	22
Gambar 3.13 Rancangan Tampilan Kategori.....	22
Gambar 3.14 Rancangan Tampilan Pesanan.....	23
Gambar 3.15 Rancangan Tampilan Produk.....	23
Gambar 4.1 Tampilan <i>Login</i> .....	27
Gambar 4.5 Tampilan Tabel Pesanan.....	28
Gambar 4.8 Tampilan Tambah Produk.....	30
Gambar 4.7 Tampilan <i>Email</i> .....	31
Gambar 4.8 Tampilan <i>Chat</i> .....	32

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Hasil Penelitian .....	5
Tabel 3.1 Tabel Pengguna.....	24
Tabel 3.2 Tabel Kategori.....	24
Tabel 3.3 Tabel Produk .....	25
Tabel 3.4 Tabel <i>Chat</i> .....	25
Tabel 3.5 Tabel Pesanan .....	26
Tabel 3.6 Tabel Pesanan Detail.....	26

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul “Penerapan *Collaborative Customer Relationship Management*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S-1) program studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.

Dalam penulisan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini, antara lain :

1. Bapak Totok Suprawoto, Ir., M.M, selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
3. Bapak Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, pengarahan dan ilmu dalam penyusunan karya tulis ini.

4. Ibu Sur Yanti S.E., M.Sc. dan Ibu Ir. Hj. Hera Wasiati, M.M. selaku dosen Narasumber yang telah banyak memberikan masukan pada karya tulis yang saya buat.
5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah diharapkan guna menambah wawasan dan pengembangan ilmu yang telah penulis peroleh selama ini. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, ..... 2018

Nurul Aisyah Idrus

## ABSTRAK

Saat ini perkembangan toko *online* sangatlah pesat. Maka dari itu dibutuhkan layanan-layanan aplikasi untuk pelanggan yang bisa membantu pelanggan berkomunikasi dengan perusahaan atau admin toko online tersebut.

Konsep *Collaborative Customer Relationship Management* merupakan kumpulan dari aplikasi yang membantu perusahaan dalam menjalin komunikasi dengan para pelanggannya, aplikasi ini digunakan dengan *website*, *email*, *chat*, yang diharapkan diperolehnya interaksi dan tercapainya kepuasan karena keinginan konsumen akan produk dapat terpenuhi. Dengan dukungan teknologi informasi penulis akan mengimplementasikan konsep *Collaborative Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan *website*, *email*, dan *chatting*.

Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL untuk mempermudah dalam penyimpanan data.

**Kata kunci:** *Collaborative CRM, Website, Chat, Email.*

## **ABSTRACT**

*Currently the development of online stores is very fast. Therefore, application services are needed for customers who can help customers communicate with the company or online store admin.*

*Collaborative Customer Relationship Management concept is a collection of applications that help companies to establish communication with their customers, this application is used with website, e-mail, chat, which is expected to obtain interaction and achieve satisfaction because the consumer's desire for the product can be fulfilled. With the support of information technology the author will implement the Collaborative Customer Relationship Management (CRM) concept using websites, e-mail and chat.*

*The system is built using the PHP programming language and MySQL database to simplify data storage.*

**Keywords:** *Collaborative CRM, Website, Chat, Email.*