

**SKRIPSI**

**APLIKASI *E-COMMERCE* JAJANAN PASAR MENGGUNAKAN METODE**

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**BERBASIS ANDROID**



**Dwi Kustiarno**

**175410019**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**APLIKASI *E-COMMERCE* JAJANAN PASAR MENGGUNAKAN METODE  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS ANDROID**

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

**Program Studi Informatika**

**Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer**

**Akakom**

**Yogyakarta**

**Disusun oleh**

**DWI KUSTIARNO**

**175410019**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Dalam pembuatan Skripsi ini banyak sekali pihak yang telah mendoakan, membantu, dan menyemangati sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik, semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah bagiku untuk meraih cita-citaku.

Penyusun karya tulis ini dengan tulus dan penuh rasa syukur penulis mempersembahkan untuk :

1. **Ibu Sutiarni** yang telah mengandung, melahirkan, dan merawat, mendidik dengan penuh kasih sayang, tanpa mengeluh dalam setiap peluh. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Untuk kakakku **Nureko Kustiarno Wibowo**, yang telah mendoakan dan mendukung saya.
3. Terima kasih kepada Keluarga saya yang telah memberikan perhatian, dan kasih sayang kepada saya.
4. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya **Pius Dian Widi Anggoro, S.Si., M.Cs.** yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Terima kasih **Tri Prabawa, Drs., M.Kom** , selaku dosen penguji dan narasumber yang telah berbagi ilmu dan pengalaman dalam penelitian ini.

6. Terima kasih kepada dosen-dosen Jurusan Informatika STMIK AKAKOM YOGYAKARTA yang sudah memberikan pelajaran dan ilmu dibangku perkuliahan.
7. Terima kasih untuk seluruh **Sahabat** yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu yang tidak saya dapatkan di perkuliahan.
8. Terima kasih untuk **Angkringan Pring Ori** yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada saya untuk belajar.

## HALAMAN MOTTO

*“Sebuah tujuan punya banyak jalan, carilah jalan yang menurutmu benar, dan berjalanlah dengan keyakinan tanpa menyesali apapun.”*

***“UUS”***

## INTISARI

Jajanan pasar adalah makanan tradisional Indonesia yang diperjual belikan khususnya di pasar-pasar tradisional. Di zaman yang telah modern seperti ini, kebanyakan jajanan pasar masih dipasarkan secara konvensional sehingga sulit menemukannya. Tentunya, dengan sistem tersebut maka akan menyita waktu konsumen untuk mencari jajanan pasar yang diinginkan.

Metode pengembangan aplikasi, menggunakan *Metode Customer Relationship Management (CRM)*. Yang nantinya akan menghasilkan aplikasi *E-commerce* dengan memanfaatkan sistem aplikasi *android* pada smartphone. Tujuan untuk meningkatkan pelayanan customer dalam menentukan produk Jajanan Pasar.

Hasil penelitian ini yaitu dalam aplikasi yang dihasilkan berupa aplikasi *E-commerce* yang akan dijalankan pada smartphone android. Dengan aplikasi ini *customer* akan mendapatkan rekomendasi makanan, dan melakukan pemesanan *Jajanan Pasar* secara online, sehingga dapat mempersingkat waktu dalam berbelanja.

Kata Kunci : *Android, CRM, Customer Relationship Management, E-Commerce, Jajanan Pasar.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Aplikasi *E-Commerce* Jajanan Pasar menggunakan metode *Customer Relationship Management* berbasis Android”. Skripsi ini diajukan sebagai satu syarat dalam menyelesaikan program Strata Satu (S-1) pada jurusan Informatika di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.

Dalam Penyusunan naskah skripsi ini mungkin tidak akan terlaksana tanpa dukungan, bimbingan dan petunjuk dari semua pihak yang telah membantu sehingga naskah skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Totok Suprawoto Ir., M.M., selaku ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Dini Fakta Sari S.T., M.T. selaku Kaprodi Informatika
3. Bapak Pius Dian Widi Anggoro, S.Si., M.Cs., selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk serta saran yang sangat besar manfaatnya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen di Jurusan Informatika STMIK AKAKOM YOGYAKARTA yang selama ini telah membagikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis menjadi lebih baik.

5. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa menjadi panutan dalam menjalani hidup, memberi dukungan dan motivasi
6. Kakakku tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan serta doa agar terlaksananya pembuatan skripsi ini.
7. Teman-teman kampus dan semua pihak yang telah banyak mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya. Terima kasih atas bantuan kalian semua.

Dalam menyusun naskah skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan. Akhir kata semoga Karya Tulis ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta,.....2021

Penulis,



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iv
INTISARI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Ruang lingkup .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Dasar Teori.....	11
2.2.1 Jajanan Pasar.....	11
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM).....	26
2.2.3 Proses Customer Relationship Management (CRM).....	27
2.2.4 Pelanggan .....	28
2.2.5 Loyalitas Pelanggan .....	29
2.2.6 Penjual (Perusahaan).....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Analisis sistem.....	31

3.1.1	Analisis Kebutuhan .....	31
3.1.2	Kebutuhan Perangkat Lunak.....	32
3.1.3	Kebutuhan Perangkat Keras .....	33
3.2	Perancangan Sistem.....	34
3.2.1	Skema Alur Kerja Sistem Rekomendasi.....	34
3.2.2	Flowchart .....	35
3.2.2	Usecase Diagram.....	37
3.2.3	Sequence Diagram .....	39
3.2.4	Perancangan Antarmuka .....	41
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM.....</b>		<b>47</b>
4.1	Implementasi sistem .....	47
4.1.1	Koneksi Database.....	47
4.1.2	Fitur Keranjang Belanja (Cart).....	48
4.1.3	Server Keranjang Belanja (Cart). php.....	49
4.1.4	Fungsi Checkout .....	50
4.1.5	Customer Relationship Management (CRM).php.....	51
4.1.5	CRM android (Recommended for you) .....	53
4.2	Pembahasan .....	54
4.2.1	Tampilan Login (user).....	54
4.2.2	Tampilan Registrasi (User) .....	55
4.2.3	Tampilan Utama (User).....	56
4.2.4	Tampilan Keranjang (User).....	57
4.2.5	Tampilan Pembayaran (User) .....	58
4.2.5	Tampilan Login (Admin) .....	59
4.2.6	Tampilan Halaman Utama (Admin).....	60
4.2.7	Tampilan Laporan Rekomendasi (Admin) .....	61
4.2.8	Daftar Produk (Admin) .....	62
4.2.9	Tambah Produk (Admin) .....	63
4.2.10	Daftar Transaksi (Admin) .....	64
4.2.11	Detail Transaksi (Admin).....	65

4.2.12	Daftar Pengguna (Admin).....	66
4.2.6	Pembahasan Hasil Tabel Uji.....	67
4.2.7	Hasil Customer Relationship Management (CRM).....	69
BAB V PENUTUP.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Lemper .....	12
Gambar 2. 2 Arem-arem .....	13
Gambar 2. 3 Kue Lumpur .....	14
Gambar 2. 4 Onde-onde .....	15
Gambar 2. 5 Risoles .....	16
Gambar 2. 6 Pastel .....	17
Gambar 2. 7 Serabi Solo .....	18
Gambar 2. 8 Kue Lapis .....	19
Gambar 2. 9 Kue Pukis .....	20
Gambar 2. 10 Kue Klepon .....	21
Gambar 2. 11 Kue Apem .....	22
Gambar 2. 12 Kue Jentik Manis.....	23
Gambar 2. 13 Gethuk .....	24
Gambar 2. 14 Bika Ambon .....	25
Gambar 2. 15 Kue Carabikang.....	26
Gambar 2. 16 Proses CRM .....	28
Gambar 3. 1 Skema Alur Kerja Sistem Rekomendasi .....	34
Gambar 3. 2 Flowchart Rekomendasi.....	36
Gambar 3. 3 Usecase Diagram Pengunjung dan Member .....	38
Gambar 3. 4 Sequence Diagram Member .....	41
Gambar 3. 5 Rancangan Halaman intro .....	42
Gambar 3. 6 Rancangan Halaman Utama dan Cart .....	43
Gambar 3. 7 Rancangan Halaman Login, dan Register .....	44
Gambar 3. 8 Rancangan Halaman Pembayaran .....	46
Gambar 4. 1 Koneksi Database .....	47
Gambar 4. 2 Keranjang Belanja (Cart) .....	48
Gambar 4. 3 Server Keranjang Belanja (Cart) .....	49
Gambar 4. 4 Fungsi Checkout (Cart) .....	50
Gambar 4. 5 Rekomendasi (CRM) .....	51
Gambar 4. 6 Promo (CRM).....	52
Gambar 4. 7 CRM Android (Recommended for you) .....	53
Gambar 4. 8 Tampilan Registrasi.....	54
Gambar 4. 9 Tampilan Login .....	55
Gambar 4. 10 Tampilan Utama.....	56
Gambar 4. 11 Tampilan Keranjang .....	57
Gambar 4. 12 Tampilan Pembayaran (User).....	58
Gambar 4. 13 Tampilan Login (Admin) .....	59

Gambar 4. 14 Tampilan Halaman Utama (Admin)..... 60  
Gambar 4. 15 Tampilan Laporan Rekomendasi (Admin)..... 61  
Gambar 4. 16 Daftar Produk (Admin) ..... 62  
Gambar 4. 17 Tambah Produk (Admin) ..... 63  
Gambar 4. 18 Daftar Transaksi (Admin) ..... 64  
Gambar 4. 19 Detail Transaksi (Admin)..... 65  
Gambar 4. 20 Daftar Pengguna (Admin) ..... 66  
Gambar 4. 21 Hasil Customer Relationship Management (CRM) ..... 69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Hasil Penelitian .....	10
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Nilai Rekomendasi .....	67