

**PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI
PENJUALAN SPAREPART MOTOR (STUDI KASUS
TOKO CHANDRA)**

SKRIPSI



Oleh :

Steven Fernando

1411050006

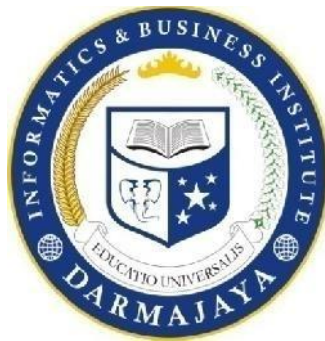
**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2018

**PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SPAREPART MOTOR
(STUDI KASUS TOKO CHANDRA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER
pada Jurusan Teknik Informatika
IIB Darmajaya Bandar Lampung



Disusun Oleh :

Steven Fernando
1411050006

JURUSAN SISTEM INFROMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG

2018



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 24 Oktober 2018

Steven Fernando
NPM 1411050006



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan : **PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SPAREPART MOTOR (STUDI KASUS TOKO CHANDRA)**

Nama Mahasiswa : **Steven Fernando**

No. Pokok Mahasiswa : **1411050006**

Program Studi : **Sistem Informasi**



Dosen Pembimbing,

**Ketua Jurusan
Program Studi Sistem Informasi,**

Sri Karnila, S.Kom., M.kom
NIK. 01251005

Nurjoko, S.Kom., M.T.I
NIK. 0040702

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir/Skripsi
Program Studi Sistem Informasi IIB Darmajaya dan dinyatakan diterima untuk
Memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Komputer

MENGESAHKAN

Tim Penguji :

Tanda Tangan

Ketua : Nurjoko, S.Kom., M.T.I

Anggota : Hendra Kurniawan, S.Kom., M.T.I



(Handwritten signatures of Nurjoko and Hendra Kurniawan)

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Handwritten signature of Srivanto)
Srivanto, S.Kom., M.M
NIK. 00210800

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 September 2018

RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Steven Fernando
Jenis Kelamin : Laki – laki
Tempat, tanggal Lahir : Teluk Betung, 28 juli 1996
Alamat : Jl.Lobak No 31 Jagabaya II
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Kristen
Telepon : 081957026096
E-mail : stevenfernando517@gmail.com

B. Pendidikan

Formal
Sekolah Dasar : SD Immanuel
Sekolah Menengah Pertama : SMP Immanuel
Sekolah Menengah Atas : SMA Immanuel
Perguruan Tinggi : IIB Darmajaya Bandar Lampng

Bandar Lampung, 14 September 2018

Yang Menyatakan,

Steven Fernando
NPM.1411050006

PERSEMBAHAN

Segala yang kuraih adalah kehendak Allah swt dan bukti kasih sayang dari orang-orang yang menyayangiku, dengan mengucapkan syukur kepadaNya dan atas segala limpahan nikmatNya kepadaku dan segala ketulusan dan kerendahan hati kupersembahkan sebuah karya kecil hasil jerih payah perjuanganku ini untuk:

1. Orang tuaku yang sangat aku cintai Bpk. Tjiang Lie Che Kiun dan Ibu Purwanti yang telah berkorban dengan segenap jiwa dan raga, mencurahkan segala cinta serta senantiasa berdoa demi keberhasilanku
2. Dosen pembimbingku Sri Karmila yang telah meluangkan waktunya untuk menuntun penulis serta memberikan koreksi dan saran.
3. Almamaterku tercinta Perguruan Tinggi IBI DARMAJAYA Bandar Lampung.

MOTTO

“Bukankah telah Kuperintahkan kepadamu: kuatkanlah dan teguhkanlah hatimu?

Janganlah kecut dan tawar hati, sebab Tuhan, Allahmu, menyertai engkau,
ke manapun engkau pergi”

(Yosua 1:9)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam

segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan
ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

ABSTRAK

PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SPAREPART MOTOR (STUDI KASUS TOKO CHANDRA)

Oleh :

Steven Fernando

TOKO CHANDRA MOTOR adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kebutuhan sparepart motor. produk yang dijual oleh perusahaan ini mulai ban, velg, fairing, casing body motor, oli, lampu motor dan variasi sparepart lainnya. Karena semakin banyak pelanggan yang berbelanja dari dalam kota maupun luar kota perusahaan ini, maka perusahaan ini juga memiliki begitu banyak pabrik-pabrik yang tersebar di provinsi Lampung khususnya untuk pabrik tepung. Untuk pabrik tepung saja perusahaan ini memiliki sekitar 15 pabrik yang tersebar di Lampung dan ada juga pabrik yang berada diluar Lampung.

Metodologi pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *waterfall*. Perancangan system yang ditampilkan dalam website ini menggunakan CRM (*Costumer Relationship Management*) dimana pelanggan akan di berikan pelayanan yang optimal, perangkat lunak yang digunakan dalam membangun aplikasi ini adalah PHP (*Pear Hypertext Preprocessor*), sebagai bahasa pemograman, XAMPP sebagai *database server*, Adobe dan Dreamweaver CS 3 sebagai penunjang.

Sistem informasi penjualan sparepart TOKO CHANDRA MOTOR di provinsi Lampung ini merupakan sistem yang memberikan informasi sparepart kepada pelanggan dan pelayanan yang optimal di dalam website. Informasi yang disajikan pada *web* ini meliputi informasi tentang harga sparepart, jenis sparepart, stok sparepart, FAQ, donate, testimoni, kritik & saran, profil pelanggan dan contact us untuk menghubungi admin di website.

Kata Kunci : Penerapan CRM pada system informasi penjualan, TOKO CHANDRA MOTOR, *website*

ABSTRAK

PKNERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SPAREPART MOTOR (STUDI KASUS TOKO CHANDRA)

Oleh :

Steven Fernando

Penelitian ini menerapkan CRM (Customer Relationship Management) untuk sistem informasi penjualan sparepart pada TOKO CHANDRA MOTOR di provinsi Lampung. CRM ini memberikan pelayanan informasi kepada pelanggan dan difasilitasi sebuah interface CRM berbasis web. Informasi yang disajikan pada interface CRM ini meliputi informasi tentang harga sparepart, jenis sparepart, dan stok sparepart. Pelayanan optimal lainnya yaitu pelanggan dapat memberikan kritik dan saran, FAQ, donate, testimoni, profil pelanggan dan contact us untuk menghubungi admin di website apa bila ada pertanyaan yang belum dapat terjawab. Sistem transaksi penjualan sebelumnya masih bersifat konvensional dan belum memiliki interface berbasis web, pelanggan masih harus datang langsung ke toko pada saat melihat produk dan akan membeli barang. Untuk itu dibutuhkan penerapan CRM pada sistem penjualan

Metodologi pengembangan sistem yang digunakan untuk penerapan CRM sistem penjualan sparepart ini yaitu metode waterfall, mulai dari tahapan analisis kebutuhan, desain, implementasi, verifikasi dan maintenance. Sehingga CRM yang dihasilkan memberikan pelayanan, pelanggan dapat melihat dan memesan produk dimana saja, kapan saja melalui website. Jika ada pelanggan yang mengajukan pertanyaan, kritik maupun saran secara langsung ditampung dan ditanggapi oleh admin. Ini menunjukkan CRM yang diterapkan Toko Chandra motor sangat loyal terhadap pelanggan.

Kata Kunci : Penerapan CRM, sistem informasi penjualan, berbasis website

ABSTRACT

IMPLEMENTING CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT-BASED (CRM) INFORMATION SYSTEM FOR SELLING MOTORCYCLE SPAREPART (A Case Study at Chandra Shop)

By

Steven Fernando

This research was conducted to design the CRM-based (Customer Relationship Management) information system for selling the spare part at Chandra Motor Shop in Lampung. The CRM opened the information services to the customers. This system used website to facilitate the CRM interface. The CRM provided the information about the prices, types, and stocks of the spare parts. The advantage of this service was that the customers were able to give criticism and suggestion, FAQ, donation, testimonials, customer profiles, and contact to the shop. The previous sales transaction system was still conventional, had not had the web-based interface, and had the direct service (the customers had to come directly to the store when they wanted to negotiate to the products). Therefore, the CRM-based information system was needed

The method to develop the system was the waterfall method containing several phases i.e., the analysing needs, designing, implementing, verifying, and maintaining. The result of this system was that the CRM brought effective and efficient services and the customers were able to see and order the products anywhere and anytime through the website. Moreover, the customers were also able to ask questions, criticisms, or suggestions directly so that the administrators were able to accommodate them. Therefore, the CRM-based information system was successful and loyal to the customers.

Keywords: CRM Implementation, Information System for Selling, Website-based System

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi dengan judul “PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SPAREPART MOTOR (STUDI KASUS TOKO CHANDRA)” tepat pada waktunya. Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ilmu Komputer di IIB Darmajaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr.H.Andi Desfiandi,SE.,MA selaku Ketua Yayasan Alfian Husin IIB Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Ir. Firmansyah YA,MBA.,MSC selaku Rektor IIB Darmajaya.
3. Bapak Dr. R.Z Abdul Aziz, S.T.,M.T selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan Riset IIB Darmajaya Bandar Lampung.
4. Bapak Ronny Nazar, S.E.,M.M selaku Wakil Rektor 2 Bidang Sumber Daya, Keuangan, dan Aset Logistik IIB Darmajaya Bandar Lampung.
5. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos.,M.M selaku Wakil Rektor 3 Bidang Kemahasiswaan dan Pengembangan Bisnis IIB Darmajaya Bandar Lampung.
6. Bapak Prof. Ir. H. Zulkarnain Lubis, M.S.,Ph.D selaku Wakil Rektor 4 Bidang HKPIO dan ICT IIB Darmajaya Bandar Lampung.
7. Bapak Nurjoko, S.Kom.,M.T.I selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi IIB Darmajaya.
8. Bapak Nurjoko,S.Kom.,M.T.I selaku Penguji 1 (satu).
9. Bapak Hendra Kurniawan,S.Kom.,M.T.I selaku penguji 2 (dua)
10. Kedua Orang tuaku yang telah memberikan segala doa, dukungan, dan segala pengorbanan sehingga saya dapat menyelesaikan laporan ini.

11. Pamanku yang selalu memberikan motivasi semangat dalam setiap perkuliahan.
12. Adik – adikku yang selalu ada dan membuat saya semangat untuk termotivasi dalam menyelesaikan perkuliahan.
13. Keluarga Besarku yang selalu memberikan saran, semangat , dan motivasi.
14. Bapak dan Ibu Dosen Sistem Informasi yang sangat baik dan sabar dalam membimbing saya dalam menyelesaikan perkuliahan.
15. Seluruh pimpinan, karyawan dan staff yang ada di IIB Darmajaya yang memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya ini masih terdapat banyak kekurangan, akan tetapi penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama rekan – rekan Jurusan Sistem Informasi.

Bandar Lampung, 14 September 2018
Penulis,

Steven Fernando
NPM.1411050006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN COVER DALAM	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
KATA PEGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3

BAB II Landasan Teori

2.1 Sistem.....	5
2.2 Informasi	5
2.3 Sistem Informasi.	5
2.4 <i>Website</i>	6
2.5 PHP (<i>Pear Hypertext Preprocessor</i>).....	7
2.6 MySQL.....	8
2.7 <i>Database</i>	9
2.8 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.8.1 Pengertian CRM	9
2.8.2 Prinsip Dasar CRM	10
2.2.3 Tahapan CRM.	11

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data	12
3.1.1 Metode Pengembangan Sistem	12
3.1.2 Tempat Berlangsungnya Penelitian.....	13
3.2 Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	14
3.2.1 <i>Requierement</i> (kebutuhan).....	14
3.2.2 <i>Design</i> (desain).....	18
3.2.3 DFD Level 1 SI Toko Chandra Motor.....	19
3.2.4 DFD Level 2 SI Pendaftaran Pelanggan.....	20
3.2.5 DFD Level 2 SI Penambahan Stok.....	21
3.2.6 DFD Level 2 SI Penjualan.....	22
3.2.7 DFD Level 2 SI Pelayanan Pelanggan.....	23
3.2.8 DFD Level 2 SI Pelayanan Pelanggan.....	24
3.2.9 Relasi Antar Tabel.....	25
3.2.10 Desain Sistem.....	26
3.3 Desain <i>Interface</i>	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Dan Pembahasan.....	43
4.2 Tampilan Program.....	43
4.2.1 Tampilan Menu Home.....	43
4.2.2 Tampilan Menu Daftar.....	44
4.2.3 Tampilan Menu <i>Login</i>	45
4.2.4 Tampilan Menu <i>Profil</i>	45
4.2.5 Tampilan Menu pembelian	46
4.2.6 Tampilan Menu history pembelian	46
4.2.7 Tampilan Menu Kritik & saran.....	47
4.2.8 Tampilan Menu Testimoni.....	47
4.2.9 Tampilan Menu <i>Donate</i>	48
4.2.10 Tampilan Menu Tanggapan Admin	49
4.2.11 Tampilan Menu <i>Home</i>	49
4.2.12 Tampilan Menu Tambah Barang	50
4.2.13 Tampilan Menu <i>Edit</i> Barang.....	51
4.2.14 Tampilan Menu Data Penjualan.....	51
4.2.15 Tampilan Menu Kritik & Saran	52
4.2.16 Tampilan Menu Tambah <i>Coin</i>	52
4.2.17 Tampilan Menu Cetak Data Pelanggan	53

Bab V PENUTUP

5.1 Simpulan	54
5.2 Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Tahapan <i>Waterfall</i>	14
Gambar 3.2.1 Proses bisnis yang berjalan di Toko Chandra Motor	17
Gambar 3.2.2 Diagram Konteks Toko Chandra Motor	18
Gambar 3.2.3 DFD Level 1 SI Toko Chandra Motor	19
Gambar 3.2.4 DFD Level 2 SI Pendaftaran Pelanggan	20
Gambar 3.2.5 DFD Level 2 SI Penambahan Stok	21
Gambar 3.2.6 DFD Level 2 SI Penjualan	22
Gambar 3.2.7 DFD Level 2 SI Pelayanan Pelanggan	23
Gambar 3.2.8 ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	24
Gambar 3.2.9 Relasi antar tabel toko Chandra motor.....	25
Gambar 3.3.1 <i>Interface</i> menu home toko chandra motor	31
Gambar 3.3.2 <i>Interface</i> menu registrasi pelanggan	32
Gambar 3.3.3 <i>Interface</i> menu login pelanggan	33
Gambar 3.3.4 <i>Interface</i> menu pembelian.....	33
Gambar 3.3.5 <i>Interface</i> menu profil pelanggan.....	34
Gambar 3.3.6 <i>Interface</i> menu kritik dan saran pelanggan	35
Gambar 3.3.7 <i>Interface</i> menu history pembelian	36
Gambar 3.3.8 <i>Interface</i> menu <i>FAQ</i> pelanggan.....	36
Gambar 3.3.9 <i>Interface</i> menu testimoni pelanggan.....	37
Gambar 3.3.10 <i>Interface</i> menu tanggapan	38
Gambar 3.3.11 <i>Interface</i> menu Contact	38
Gambar 3.3.12 <i>Interface</i> menu admin data barang.....	39
Gambar 3.3.13 <i>Interface</i> menu admin tambah barang.....	39
Gambar 3.3.14 <i>Interface</i> menu admin data penjualan	40
Gambar 3.3.15 <i>Interface</i> menu admin kritk & saran	40
Gambar 3.3.16 <i>Interface Menu admin testimoni</i>	41

Gambar 3.3.18 Rancangan menu utama	42
Gambar 3.3.19 Flowchart Program Sub Data Barang	42
Gambar 3.3.20 Flowchart Program Sub Data Pelanggan	43
Gambar 3.3.21 Flowchart Transaksi Penjualan.....	43
Gambar 3.3.22 Flowchart Program Sub Data	44
Gambar 3.3.23 Flowchart Program Sub Daftar.....	44
Gambar 3.3.24 Flowchart Program Sub Login	45
Gambar 4.1 halaman utama Sistem Informasi toko chandra motor	44
Gambar 4.2 Menu pendaftaran pelanggan toko chandra motor	44
Gambar 4.3 Menu <i>login</i> pada <i>website</i> toko chandra motor	45
Gambar 4.4 Menu <i>Profil</i> pada <i>website</i> toko chandra motor	45
Gambar 4.5 Menu pembelian pada <i>website</i> toko chandra motor	46
Gambar 4.6 Menu <i>history</i> pada <i>website</i> toko chandra motor.....	47
Gambar 4.7 Menu kritik & saran pada <i>website</i> toko chandra motor	47
Gambar 4.8 Menu testimoni pada <i>website</i> toko chandra motor	48
Gambar 4.9 Menu donate pada <i>website</i> toko chandra motor	48
Gambar 4.10 Menu tanggapan admin pada <i>website</i> toko chandra motor	49
Gambar 4.11 Menu home admin pada <i>website</i> toko chandra motor	50
Gambar 4.12 Menu tambah barang pada <i>website</i> toko chandra motor.....	50
Gambar 4.13 Menu edit barang pada <i>website</i> toko chandra motor	51
Gambar 4.14 Menu data penjualan pada <i>website</i> Toko Chandra Motor.....	52
Gambar 4.15 Menu hapus kritik& saran <i>website</i> toko chandra motor	52
Gambar 4.16 Menu tambah coin pada <i>website</i> Toko Chandra Motor	53
Gambar 4.17 Menu tambah coin admin <i>website</i> Toko Chandra Motor.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.10 Kamus Data tabel <i>user</i>	26
Tabel 3.2.11 Kamus Data tabel <i>barang</i>	27
Tabel 3.2.12 Kamus Data tabel <i>Komentar</i>	28
Tabel 3.2.13 Kamus Data tabel <i>kritiksaran</i>	29
Tabel 3.2.14 Kamus Data tabel <i>pembelian</i>	29
Tabel 3.2.15 Kamus Data tabel <i>supplier</i>	30
Tabel 3.2.16 Kamus Data tabel <i>testimoni</i>	31

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu

1. CRM yang dibangun untuk mempertahankan pelanggan yang di fasilitasi bangunan ini dapat mempermudah Toko untuk menarik pelanggan atau mempertahankan pelanggan agar berbelanja di toko tersebut dalam bagian pemasaran produk dan promosi produk dan mempermudah pelanggan jika ingin berbelanja di toko tersebut tanpa harus datang ke toko tersebut.
2. Sistem informasi penjualan berbasis *website* yang dibangun dapat menarik minat pelanggan untuk mengunjungi situs toko dan tertarik untuk membeli produk yang dijual toko tersebut dan *website* setiap hari akan memberikan informasi tentang produk secara detail maupun mengupdate produk jika ada produk baru yang masuk ke toko tersebut mempermudah pelanggan untuk melihat barang di toko tersebut.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk pengembangan sistem berikutnya dan penelitian selanjutnya yaitu :

1. Diharapkan sistem ini terus dikembangkan dengan penambahan fitur yang lebih bermanfaat dan desain yang lebih menarik bagi pengguna.
2. Perlu dilakukan maintenance agar mengatasi terjadinya eror atau bug di *website tersebut* dan selalu back-up database setelah terjadi transaksi atau saat terjadi transaksi agar mengurangi kesalahan dalam mengupdate produk maupun pengiriman produk

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi di bagian penjualan sparepart motor salah satunya Toko Chandra Motor masih banyak pelanggan yang belum mengetahui jenis, sparepart harga sparepart dan merk sparepart yang dijual. Pelangan sparepart motor semakin meningkat, saat ini sehingga banyak bengkel yang menjual sparepart motor, masih banyak toko atau bengkel yang menjual sparepart motor yang belum menerapkan pelayanan optimal terhadap pelanggan. Proses pembelian pada saat ini belum memiliki fasilitas pelayanan kepada pelanggan secara optimal seperti pelanggan hanya dapat melihat barang jika pergi ke toko tersebut, dan sistem penjualan masih bersifat konvensional, belum ada sistem informasi pelayanan kepada pelanggan. Toko Chandra Motor merupakan salah satu perusahaan perseorangan yang bergerak dibidang penjualan produk sparepart motor untuk itu, penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dan sistem informasi perlu dikembangkan dan di terakan pada Toko Chandra Motor. peran teknologi dan informasi CRM ini untuk optimalisasi pelayanan terhadap pelanggan dengan menggunakan media internet dan *website* sebagai upaya membantu perusahaan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan secara terorganisasi.

(Hardini Novianti ,dkk, 2016) menurut hasil penelitiannya *Customer Relationship Management* (CRM) adalah jenis manajemen yang secara khusus membahas pelanggannya, yang mana tujuannya untuk meningkatkan hubungan dengan tiap pelanggan demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat. Berdasarkan uraian di atas, maka perlunya suatu sistem informasi pelayanan sparepart motor *online* dengan menerapkan Konsep CRM untuk membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan seperti fitur kritik dan saran, *FAQ* (*Frequently Ask Question*), dapat memberikan kemudahan bagi

pelanggan dalam memberikan tanggapan atau komentar terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Toko Chandra Motor. Berdasarkan latar belakang dari permasalahan di atas, maka perlu” **PENERAPAN CRM (COSUTMER RELATIONSHIPS MANAGEMENT) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SPAREPART MOTOR DITOKO CHANDRA MOTOR BERBASIS ”**

1.2 Rumusan Masalah

Penerapan Costumer Relationship Management pada sistem informasi penjualan sparepart motor pada Toko Chandra berbasis , menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

1.3 Batasan masalah

1. Informasi yang diberikan pada sistem ini hanya berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan dengan memberikan informasi harga jenis produk yang dijual, potongan harga atau diskon dan retur barang yang diberikan toko tersebut.
2. Penerapan *Customer Relationship Management* hanya dibagian penjualan sparepart motor dan berbasis *website*.
3. Data yang ditampilkan terdiri dari akumulasi data untuk masing masing harga jenis produk dan potongan harga atau diskon spare part motor di toko tersebut.

1.4 Tujuan penelitian

1. Memberikan Informasi mengenai pelayanan, harga, produk dan potongan harga sparepart motor di TOKO CHANDRA MOTOR.
2. Membangun hubungan baik dengan pelanggan melalui CRM berbasis

1.5 Manfaat Penelitian

1. Pelanggan mendapatkan fasilitas penjualan yang optimal dari *website* dengan menampilkan detail harga produk, deskripsi produk, stok produk yang dijual di toko Chandra Motor.
2. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang optimal dari dengan memberikan fasilitas kritik & saran, testimoni, komentar, FAQ (*friendly ask question*), *donate* dan *contact us* kepada pelanggan toko Chandra Motor
3. Sebagai bahan acuan dan menambah referensi bagi pengguna umum ataupun mahasiswa IBI darmajaya.
4. Admin Toko memiliki Database *CRM* transaksi penjualan

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, ,tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pembahasan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan penulis berkaitan dengan sistem yang dirancang atau deskripsi sistem informasi pemograman webs dan basis data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode pengumpulan data, prosedur penelitian dan metode analisis yang dipergunakan sebagai pendekatan penyelesaian permasalahan yang terjadi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil rancangan sistem yang di implementasikan dalam sebuah sistem informasi .

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem

Pengertian sistem menurut beberapa ahli yaitu, Menurut Tata Sutabri (2012:6) pada buku Analisis Sistem Informasi, pada dasarnya sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Gelinas dan Dull (2012:11), Sistem merupakan seperangkat elemen yang saling bergantung yang bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Dimana sistem harus memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi dan tujuan pokok. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2 Informasi

Menurut McLeod dikutip oleh Yakub (2012:8) pada buku Pengertian Sistem Informasi, Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sedangkan Menurut Tata Sutabri (2012:22) pada buku Analisis Sistem Informasi, Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

2.3 Sistem Informasi

Menurut Satzinger, Jackson, dan Burd (2012:4), Sistem informasi merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan output dari setiap informasi yang dibutuhkan dalam proses bisnis serta aplikasi yang digunakan melalui perangkat lunak, database dan bahkan proses manual yang terkait.

Menurut Stair and reynolds (2012:415), Sistem Informasi adalah suatu sekumpulan elemen atau komponen berupa orang, prosedur, database dan alat yang saling terkait untuk memproses, menyimpan serta menghasilkan informasi untuk mencapai suatu tujuan (goal). Menurut Gelinas dan Dull (2012:12) Sistem Informasi adalah sistem yang di buat secara umum berdasarkan seperangkat komputer dan komponen manual yang dapat dikumpulkan, disimpan dan diolah untuk menyediakan output kepada *user*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu kombinasi modul yang terorganisir yang berasal dari komponen-komponen yang terkait dengan *hardware, software, people* dan *network* berdasarkan seperangkat komputer dan menghasilkan informasi untuk mencapai tujuan.

2.4 Website

Menurut Arief (2011a:7) *website* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, animasi, video) didalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*. Menurut Sibero (2011b:11) *Website* adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan *internet*. *Website* adalah sering juga disebut *Web*, dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan dari semuanya, baik itu yang bersifat statis maupun yang dinamis, yang dimana membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan halaman atau *hyperlink*. Atau definisi *website* adalah kumpulan dari berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau juga subdomain, yang lebih tepatnya berada di dalam *WWW (World Wide Web)* yang tentunya terdapat di dalam Internet. Halaman website biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language (HTML)*, yang bisa diakses melalui HTTP, HTTP adalah suatu protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari *server website*

untuk ditampilkan kepada para *user* atau pemakai melalui *web* browser berada pada layar sebuah *smartphone* dan tentu juga di pengaruhi oleh keterbasan ukuran layar dan jenis layar sentuhnya. di dalam *web* mempunyai prinsip dalam sistemnya. yakni *develope once run everywhere* yang dapat berartikan bahwa *web* ini beroperasi dalam lintas platform untuk sekali pengembangan. jadi kesimpulanya *web* lebih relatif tidak membutuhkan banyak biaya dalam proses pengembangan jika di dibandingkan dengan mobile aplikasi di sebabkan dapat berjalannya dengan baik di semua browser dan platform. *web* juga dapat di distribusikan tanpa harus mendapatkan approve dari pihak tertentu serta pengguna tidak perlu susah payah mencari di *web*. namun dengan demikian bukan berarti *web* ini tidak memiliki kekurangan. tetap saja *web* ini mempunyai kekurangan namanya juga sistem pasti tidak lepas dengan kekurangan meskipun tidak membuat rugi pengguna secara financial atau material. dan kekurangan *web* ini terdapat pada domain yang dimana pengguna *web* harus memiliki 2 buah domain dan bila ada gangguan atau masalah maka akan rumit dalam memperbaikinya

2.5 PHP (*Pear Hypertext Preprocessor*)

PHP singkatan dari *Pear Hypertext Preprocessor* yaitu bahasa pemrograman *web server-side* yang bersifat *open source*. Menurut Betha Sidik, dalam bukunya yang berjudul Pemrograman *web* Dengan PHP (Betha Sidik 2012 : 4), menyebutkan bahwa PHP merupakan secara umum dikenal dengan sebagai bahasa pemrograman *script – script* yang membuat dokumen HTML secara *on the fly* yang dieksekusi di *server web*, dokumen HTML yang dihasilkan dari suatu aplikasi bukan dokumen HTML yang dibuat dengan menggunakan editor teks atau editor HTML, dikenal juga sebagai bahasa pemrograman *server side*". PHP merupakan *script* yang terintegrasi dengan HTML dan berada pada *server* (*server side HTML embedded scripting*). PHP adalah *script* yang digunakan untuk membuat halaman *website* yang dinamis. Dinamis berarti halaman yang akan ditampilkan dibuat saat halaman itu diminta oleh *client*. Mekanisme ini menyebabkan informasi yang diterima *client* selalu yang terbaru. Semua *script* PHP dieksekusi pada *server* dimana *script* tersebut dijalankan.

Keunggulan PHP :

- a. Bahasa pemrograman PHP adalah sebuah bahasa *script* yang tidak melakukan sebuah kompilasi dalam penggunaannya.
- b. Dalam sisi pengembangannya lebih mudah, karena banyaknya milis-milis dan *developer* yang siap membantu dalam pengembangan.
- c. Dalam sisi pemahaman, PHP adalah bahasa *scripting* yang paling mudah karena referensi yang banyak.
- d. PHP adalah bahasa *open source* yang dapat digunakan di berbagai mesin (*linux, unix, windows*) dan dapat dijalankan secara *runtime* melalui *console* serta juga dapat menjalankan perintah-perintah sistem.
- e. PHP memiliki tingkat akses yang lebih cepat.
- f. PHP memiliki tingkat keamanan yang tinggi.
- g. PHP mampu berjalan di beberapa *server* seperti *Apache, Microsoft IIS, PWS* dan *Xitami*.
- h. PHP mendukung akses ke beberapa *database* baik yang bersifat *free/gratis* atau *komersial*, seperti *MySQL, mSQL* dan *Microsoft SQL Server*.
- i. PHP bersifat *free/gratis*.

2.6 MySQL

MySQL adalah sebuah perangkat lunak system manajemen basis data SQL (DBMS) yang *multithread*, dan *multi-user*. Menurut Betha Sidik, dalam bukunya yang berjudul Pemrograman Web Dengan PHP (2012 : 333), menyebutkan bahwa MySQL merupakan *software database* yang termasuk paling populer di lingkungan *Linux*, kepopuleran ini karena ditunjang karena performansi *query* dari *databasenya* yang saat itu bisa dikatakan paling cepat dan jarang bermasalah”.MySQL adalah implementasi dari *system manajemen basisdata relational* (RDBMS). MySQL dibuat oleh TcX dan telah dipercaya mengelola *system* dengan 40 buah *database* berisi 10.000 tabel dan 500 di antaranya memiliki 7 juta baris. MySQL AB merupakan perusahaan komersial Swedia yang mensponsori dan yang memiliki MySQL. Pendiri MySQL AB adalah dua orang

Swedia yang bernama David Axmark, Allan Larsson dan satu orang Finlandia bernama Michael “Monty”. Setiap pengguna MySQL dapat menggunakannya secara bebas yang didistribusikan gratis dibawah lisensi GPL(*General Public License*) namun tidak boleh menjadikan produk turunan yang bersifat komersial. Pada saat ini MySQL merupakan *database server* yang sangat terkenal di dunia, semua itu tak lain karena bahasa dasar yang digunakan untuk mengakses *database* yaitu SQL. SQL (*Structured Query Language*) pertama kali diterapkan pada sebuah proyek riset pada laboratorium riset San Jose, IBM yang bernama *system R*. Kemudian SQL juga dikembangkan oleh *Oracle*, *Informix* dan *Sybase*. Dengan menggunakan SQL, proses pengaksesan *database* lebih *user-friendly* dibandingkan dengan yang lain, misalnya *dBase* atau *Clipper* karena mereka masih menggunakan perintah-perintah pemrograman murni. SQL dapat digunakan secara berdiri sendiri maupun di lekatkan pada bahasa pemrograman seperti *C*, dan *Delphi*

2.7 DataBase

Menurut Sutarman (2012:15), *Database* sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan *record-record* yang menyimpan data dan hubungan diantaranya. Menurut Ladjamudin (2013:129), *Database* adalah sekumpulan data store (bisa dalam jumlah yang sangat besar) yang tersimpan dalam *magnetic disk*, *oftical disk*, *magnetic drum*, atau media penyimpanan sekunder lainnya. Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan *Database* adalah sekumpulan *file* yang saling berhubungan yang menyimpan data dan tersimpan dalam sebuah media penyimpanan.

2.8 Costumer Relationship Management (CRM)

2.8.1 Pengertian CRM

Keinginan Konsumen yang terus berubah menuntut perusahaan untuk lebih aktif memahaminya. Salah satu strategi untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan adalah manajemen hubungan dengan pelanggan. manajemen

hubungan dengan pelanggan (*Customer Relationship Management*) adalah suatu cara mengatasi segala hal melalui penyampaian secara langsung kepada pelanggan dan berbicara secara rinci kepada pelanggan yang terbaik (Utami, 2012: 178)

E-CRM menurut Kenneth C. Laudon dan Carol Guercio Traver (2012, p405) adalah gudang informasi pelanggan yang mencatat semua kontrak yang pelanggan punya dengan perusahaan dan menghasilkan profil pelanggan yang tersedia untuk semua orang dalam perusahaan dengan keperluan untuk “mengetahui pelanggan.”

Menurut Sri Karnila (2013) CRM memberikan dukungan terhadap organisasi dan membantu manajer dalam meningkatkan sistem informasi. Teknologi model CRM menjadi landasan untuk mengetahui perubahan dan penentu keberhasilan organisasi, yaitu

Menurut Ovi Dyantina dkk, (2012) CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan *client* sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. melakukan komunikasi yang baik untuk memperoleh pelanggan, pengiriman barang sesuai pesanan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Integrasi itu semua tidak cukup hanya dengan mengembangkan konseptual tetapi perlu diubah dengan model simulasi dinamis.

2.8.2 Prinsip Dasar CRM

Pengambilan *data input* berupa *data profil* dari semua pelanggan dan memberikan informasi yang sesuai kepada pelanggan berupa informasi tentang *customer history*, kebutuhan-kebutuhan pasar dan isu-isu lain seputar perkembangan pasar. Prinsip CRM terletak pada kemauan bisnis untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan tanpa menambah beban biaya dan waktu. CRM merupakan suatu solusi yang relevan dalam penerapan investasi teknologi informasi di masa kini. Jika perusahaan tidak dapat memahami siapa pelanggan, dan apa yang mereka butuhkan, maka

tidak dapat mempertahankan mereka sebagai pelanggan yang setia. Jika perusahaan tidak mampu mempertahankan pelanggan, maka tidak dapat bertahan dan memenangkan persaingan bisnis (Toedt, 2014).

2.8.3 Tahapan CRM

Menurut Kalakota (dalam Achmad, 2010:5), ada tiga tahapan CRM diantaranya adalah:

1. Memperoleh pelanggan baru

Mempromosikan keunggulan produk atau jasa dalam hal inovasi serta kemudahan karena nilai suatu produk atau jasa bagi pelanggan adalah produk yang lebih baik dan didukung oleh layanan yang memuaskan.

2. Meningkatkan Keuntungan

Meningkatkan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan yang sudah ada dengan mendorong terciptanya produk atau jasa komplemen dan penjualan produk atau jasa yang lebih baik dari produk atau jasa yang dimiliki oleh pelanggan.

3. Mempertahankan (*retain*)

Fokus perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi perusahaan daripada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang belum tentu menguntungkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data, metode-metode, yang dilakukan adalah sebagai berikut :

3.1.1 Metode pengumpulan data yang digunakan

Pada proses pengumpulan data, metode-metode yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Metode penelitian ini dilakukan dengan meliputi membaca buku - buku, literatur - literatur dan jurnal yang diperoleh dari perpustakaan, akademi, dan data data dari perusahaan yang memiliki hubungan langsung dengan objek penelitian yang dipilih. Yang selanjutnya akan mendukung dalam penerapan CRM didalam sistem penjualan tersebut. Tujuan dilakukan studi pustaka adalah untuk menemukan teori pendukung yang telah berhasil melakukan penerapan CRM yang dijadikan referensi dalam penelitian dan memiliki suatu kesimpulan yang menarik.

2. Observasi

Observasi Dan aktivitas yang dilakukan selama melakukan penelitian di Toko Chandra motor adalah. Mengumpulkan data dan data yang didapatkan selama observasi yaitu data penjualan, data karyawan, data pelanggan, data pelayanan, data komentar. dan ini adalah data penjualan pada bulan juni 2018

3. Wawancara

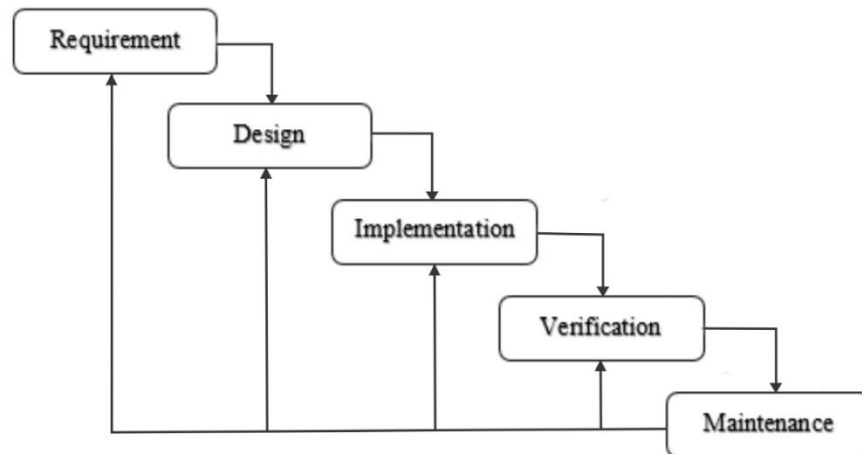
Wawancara dilakukan di Toko Chandra Motor dengan karyawan toko dan pelanggan yang berada di Toko tersebut. Dari proses wawancara mendapatkan hasil pelayanan yaitu otomatisasi dengan menggunakan web pelanggan dapat berbelanja hanya dengan membuka web tersebut dan memilih barang yang ingin di beli dan setelah itu melakukan pembayaran dan barang akan dikirim ke rumah pelanggan, pelanggan juga dapat mengirimkan komentar, kritik& saran, testimoni kepada toko dengan mengisi di kolom yang sudah disediakan oleh Toko Chandra Motor dan pelanggan tetap maupun pelanggan baru akan mendapatkan reward atau hadiah yang disediakan oleh Toko Chandra Motor, agar semakin banyak pelanggan yang berbelanja dan mendapatkan pelayanan optimal dari toko tersebut.

3.1.2 Tempat Berlangsungnya penelitian

Lokasi berlangsungnya penelitian adalah Toko Chandra Motor di provinsi Lampung yang beralamat di jalan Jl. Hayam Wuruk No.107 Tanjung Karang Timur Bandar Lampung, Lampung. Penelitian dilakukan pada bagian pelayanan dan penjualan yang memiliki data-data sparepart dan pemilik toko tersebut dan bagaimana proses penjualan dan pelayanan yang terjadi di toko tersebut.

3.2 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Penelitian ini menggunakan model *Waterfall*. Berikut siklus pengembangan perangkat lunak model *waterfall*.



Gambar 3.2 Tahapan Metode WaterFall (Pressman, 2012)

Terdapat lima tahapan dalam penerapan metode WaterFall, yaitu : *Requirement*, *Design*, *Implementation*, *Verification*, *Maintenance*.

3.2.1 Requirement (kebutuhan)

Tahap ini pengembang sistem yang diperlukan berupa software yang dibutuhkan untuk membuat sebuah *user requirement* dan *interface* adapun Analisis kebutuhan perangkat lunak yang digunakan untuk membangun sebuah sistem informasi berbasis *website* adalah sebagai berikut :

1. Analisis *Software*

Software yang digunakan merupakan perangkat lunak komputer yang digunakan sebagai media pembuatan aplikasi yang akan dibuat. Adapun spesifikasi *Software* yang diperlukan adalah :

- a. Sistem operasi yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini adalah Windows 7.1 32 bit.
- b. *Software*, pendukung pembuatan aplikasi antara lain :
 1. *PHP*, sebagai *Software* pembuatan dasar aplikasi *website*.
 2. *Microsoft DreamWeaver 8*, Sebagai media pembangunan *PHP*.
 3. *MySql*, sebagai media penyimpanan *Database*.
 4. *notepad++* sebagai media pengeditan coding

2. Analisis *Hardware*

Hardware berfungsi sebagai perangkat keras yang mendukung jalannya pembuatan sebuah aplikasi dalam perangkat *emulator desktop*.

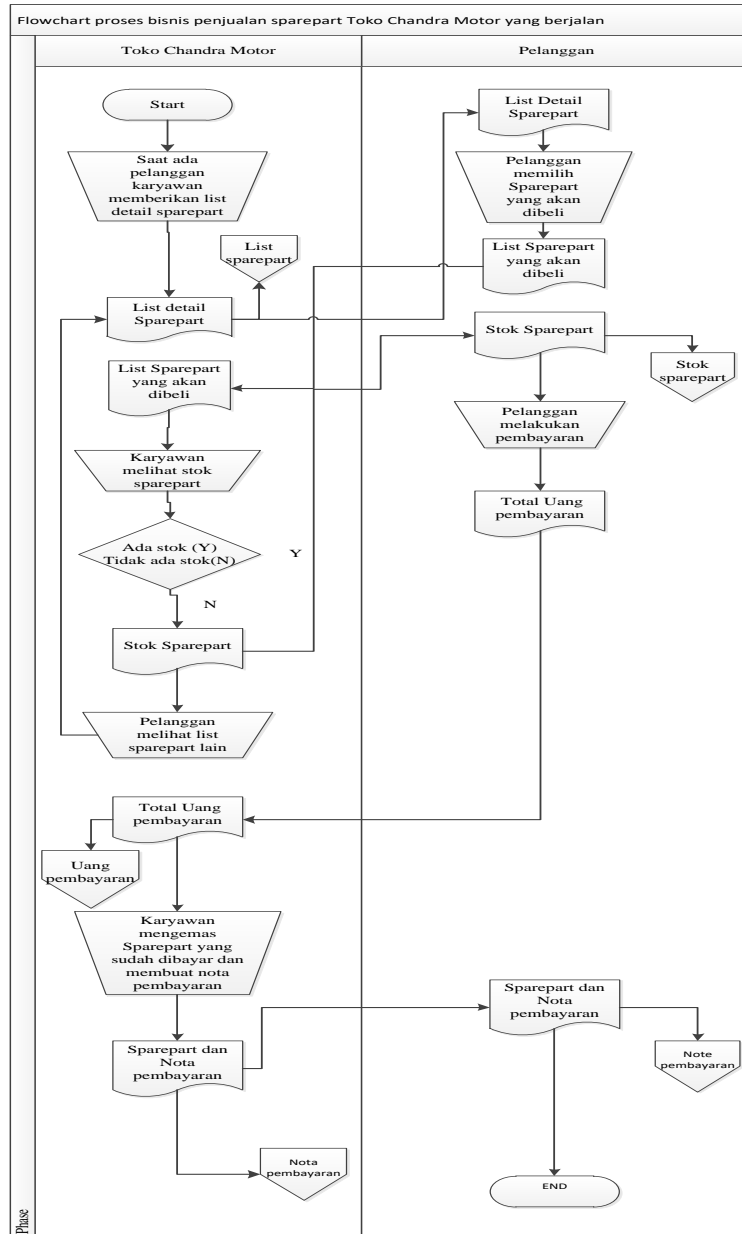
Spesifikasi *Hardware* yang diperlukan adalah :

- a. Spesifikasi Komputer yang diperlukan adalah :
 1. *Proccesor Intel(R) Celeron(R) Dual-Core CPU 1007U @ 1.50GHz*.
 2. *RAM 2GB*.
 3. *Monitor 14"*.
 4. *Harddisk 500GB*.
 5. *Keyboard dan Optical Mouse*.

3. Analisis Sistem yang berjalan

Setelah melakukan observasi dan menganalisa Toko Chandra Motor sistem pelayanan yang terdapat di toko tersebut masih belum efektif karena dari hasil observasi yang didapatkan terhadap sistem pelayanan ditoko tersebut terdapat banyak kekurangannya yaitu pelanggan hanya

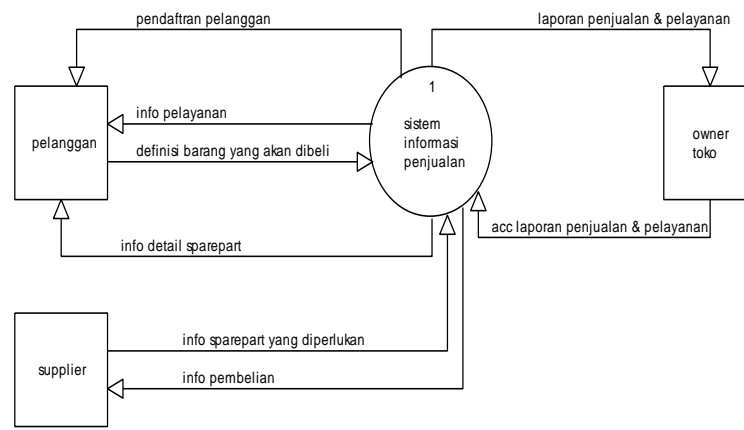
bisa melihat barang jika datang ke toko tersebut, pelanggan tidak dapat melihat stok sparepart tersedia atau tidak tanpa berkunjung ke toko tersebut, pelanggan tidak dapat berkomentar tentang sparepart yang dijual ditoko tersebut, dan kritik saran terhadap toko tersebut dan laporan penjualan tidak terdapat nama pelanggan hanya nama sparepart, jumlah sparepart yang dibeli, tanggal, dan jenis sparepart. sistem pelayanannya terhadap pelanggan masih belum optimal, Agar tahapan proses pembangunan sistem dapat berjalan baik dan lancar, untuk lebih jelas digambarkan menggunakan pemodelan yang digunakan yaitu menggunakan flowchart sistem. 3.2.1



Gambar 3.2.1 Proses bisnis yang berjalan di Toko Chandra Motor

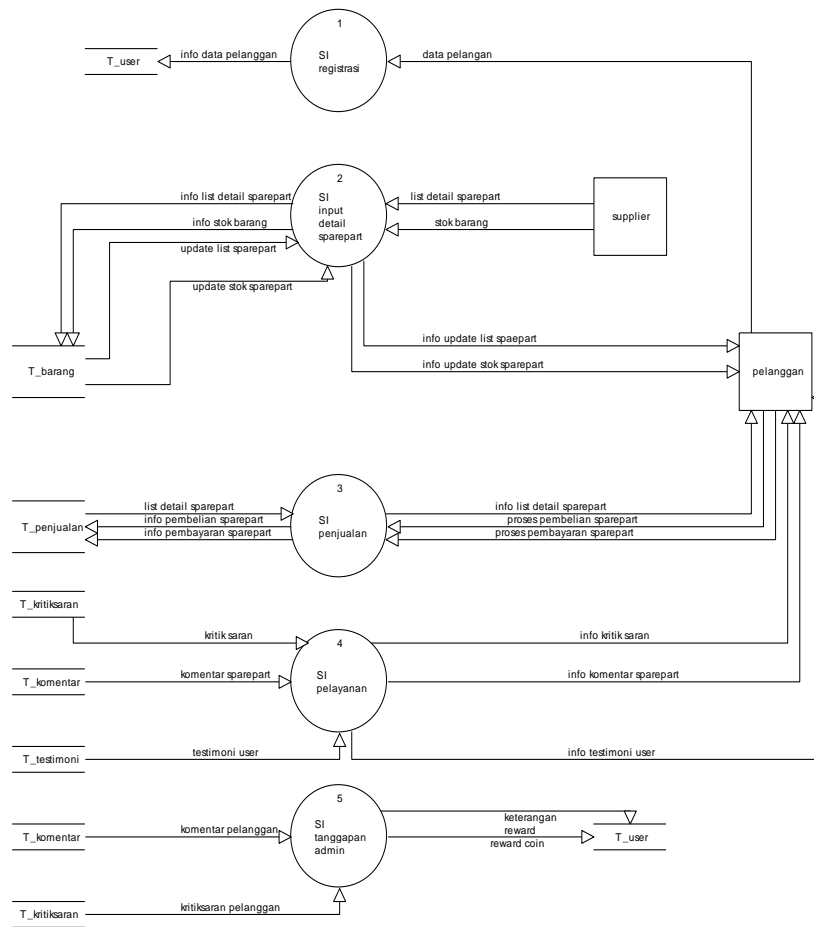
3.2.2 Design (Desain)

Perancangan sistem yang diusulkan menggunakan Diagram Konteks dan DFD (Data Flow Diagram) dengan menjelaskan apa saja yang akan ada didalam sistem yang akan di bangun.



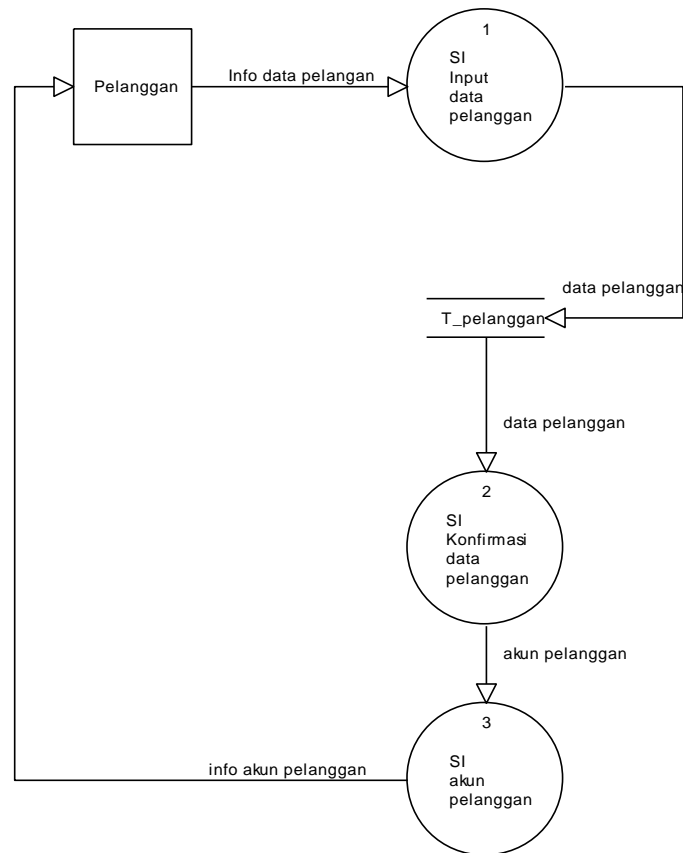
Gambar 3.2.2 Diagram Konteks Toko Chandra Motor

Gambar 3.2.2 Mengambarkan input output sistem yang akan dibangun dengan Menggunakan *website* yang didalamnya berisikan Sistem informasi Pendaftaran, Sistem informasi Pelayanan, Sistem informasi detail Sparepart, ,Sistem informasi penjualan dan info barang yang akan dibeli dimana Pelanggan dan Toko Chandra Motor ini terhubung dengan *website* jadi setiap informasi yang diinputkan oleh pelanggan maupun Toko Chandra akan masuk ke sistem yang dapat terlihat di *website* tersebut dan dilaporkan kepada owner toko.



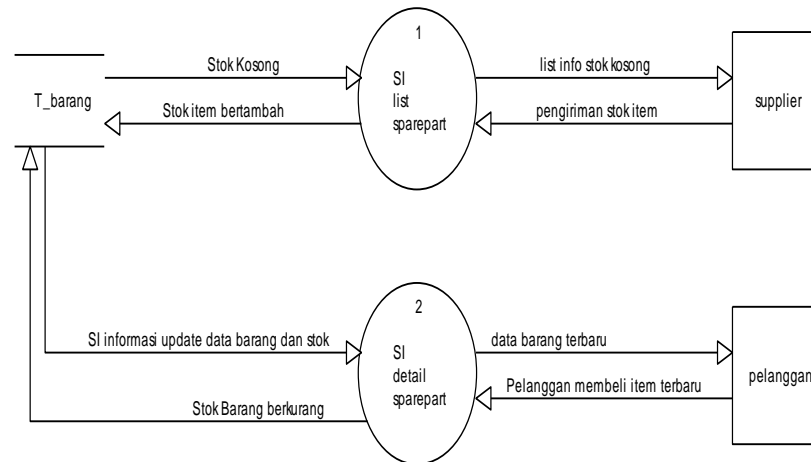
Gambar 3.2.3 DFD Level 1 SI Toko Chandra Motor

Gambar 3.2.3 Menggambarkan alur sistem yang akan dibangun di *website* Toko Chandra Motor dimana berisikan Sistem informasi pendaftaran, Sistem informasi input detail sparepart, Sistem informasi penjualan, Sistem informasi pelayanan, Sistem informasi tanggapan admin dari Toko Chandra kepada Pelanggan. Gambar 3.2.3 ini menjelaskan sebagian besar aktivitas yang akan terjadi di *website* Toko Chandra Motor jika ada Pelanggan yang akan mendaftar dan membeli Sparepart di *website* tersebut



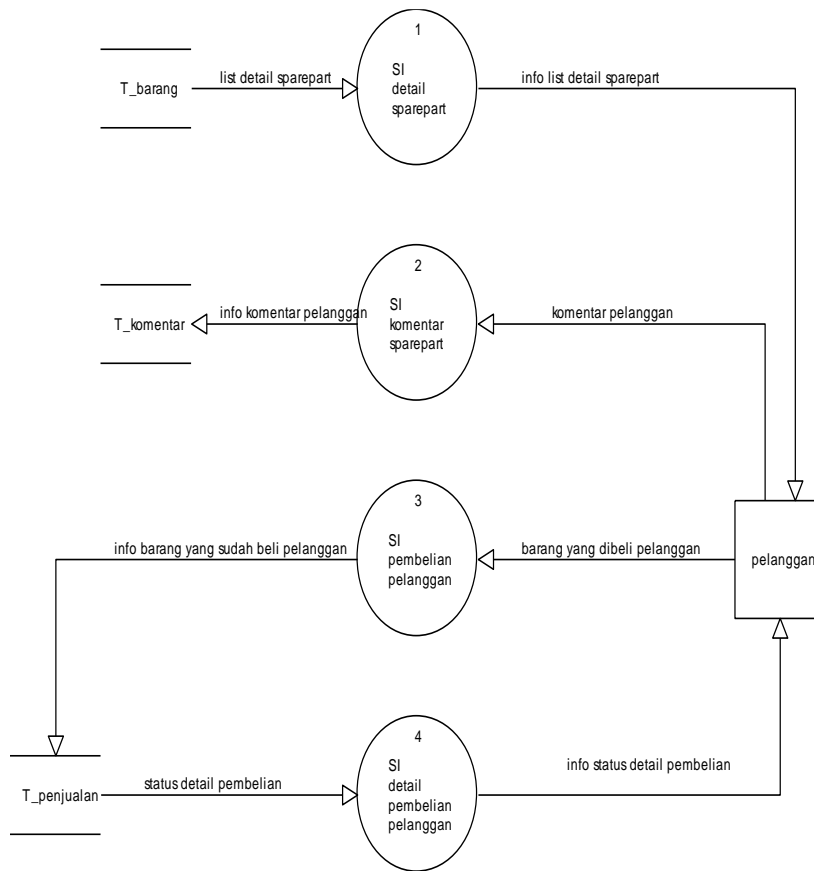
Gambar 3.2.4 DFD Level 2 SI Pendaftaran Pelanggan

Gambar 3.2.4 Menggambarkan Proses yang terjadi saat ada pelanggan yang ingin mendaftarkan atau membuat akun di *website* Toko Chandra Motor. Setelah Pelanggan masuk ke *website* tersebut pelanggan akan masuk ke bagian registrasi atau pendaftaran dan memasukan informasi pelanggan seperti *username*, *password*, *email*, alamat, notelp, dan akan diproses oleh sistem jika ada yang belum sesuai dengan sistem akan di lakukan registrasi ulang.



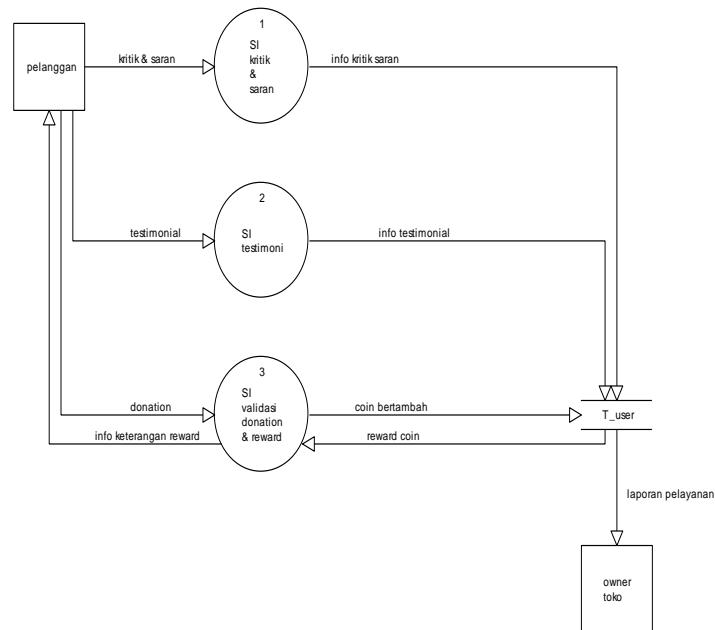
Gambar 3.2.5 DFD Level 2 SI Penambahan Stok

Gambar 3.2.5 Menggambarkan proses input stok dan detail sparepart admin Toko Chandra Motor dengan memberikan informasi berupa list barang berupa stok sparepart yang kosong kepada supplier dan supplier mengirimkan Stok sparepart yang kosong tadi kepada Toko Chandra Motor dan admin toko akan memberikan update data barang dan stok kepada pelanggan agar pelanggan dapat melihat data barang terbaru yang dimiliki toko Chandra motor.



Gambar 3.2.6 DFD Level 2 SI Penjualan

Gambar 3.2.6 Menggambarkan Proses yang terjadi saat Pelanggan melakukan pembelian saat pelanggan sudah menentukan pilihan Sparepart yang akan dibeli dari list Sparepart yang dijual di Toko Chandra Motor pelanggan akan melakukan pembelian lalu mengkonfirmasi pembayaran tersebut kepada Toko Chandra Motor agar proses Pengiriman Sparepart dapat dilakukan dan pelanggan dapat memberikan komentar terhadap produk yang dijual toko tersebut.

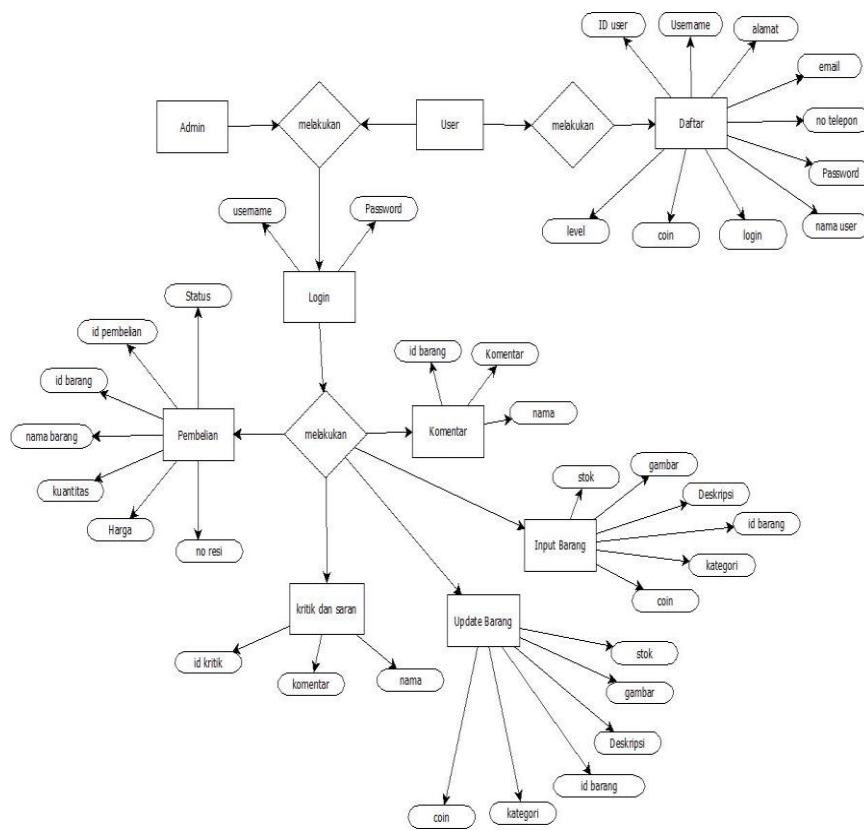


Gambar 3.2.7 DFD Level 2 SI Pelayanan Pelanggan

Gambar 3.2.7 Menggambarkan pelayanan kepada pelanggan Toko Chandra Motor dengan memberikan pelayanan berupa kritik&saran, testimoni, dan *reward coin* kepada pelanggan yang telah memberikan kritik & saran maupun testimoni admin akan menanggapi dengan memberikan keterangan reward atau reward coin sesuai dengan kritik & saran maupun testimoni yang pelanggan berikan.

3.2.8 ERD (*Entity Relationship Diagram*)

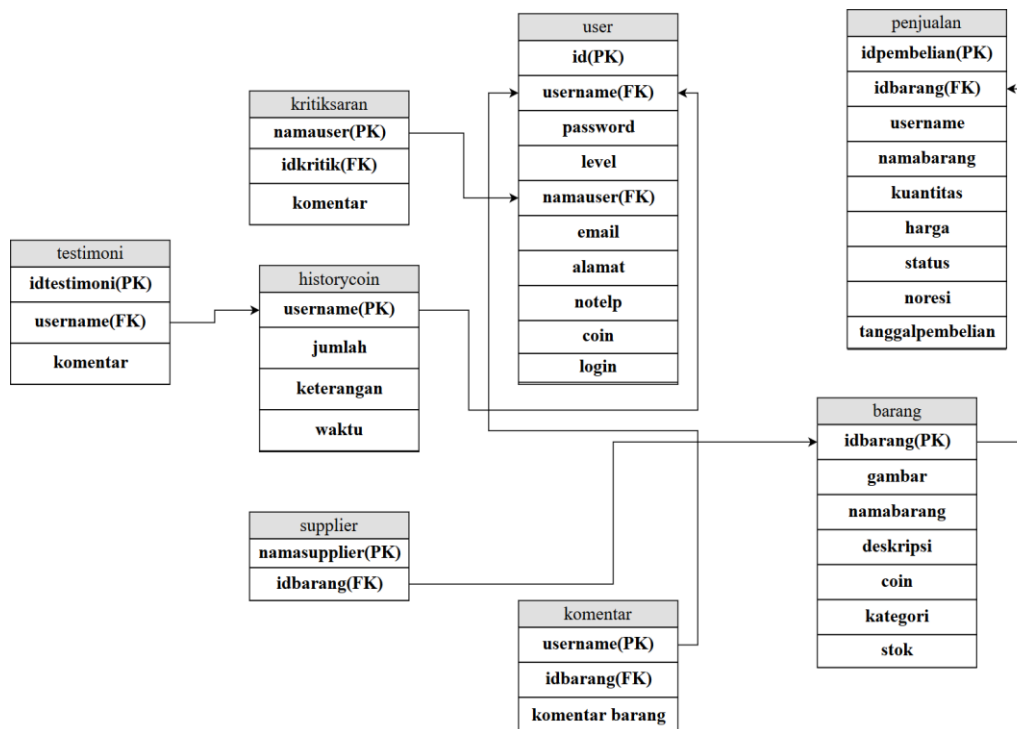
ERD ialah teknik perancangan basis data yang seluruh entitas relasi dan atribut-atribut secara lengkap dengan menggunakan simbol-simbol tertentu. Rancangan ERD dapat dilihat pada gambar 3.2.8 dibawah ini :



Gambar 3.2.8 ERD (*Entity Relationship Diagram*)

3.2.9 Relasi Antar Tabel

Relasi antar tabel adalah hubungan antar tabel dari setiap variabel yang ada di dalam *website* Toko Chandra Motor Philip yang saling berhubungan satu sama lain dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.2.9 Relasi antar tabel toko Chandra motor

3.2.10 Desain Sistem

Desain sistem dimulai dengan perancangan *Database* dan Pembuatan *Interface* Aplikasi

Perancangan *Database*

Tabel merupakan komponen penting dalam pembuatan *Database*. Dalam pembuatan aplikasi ini terdapat 4 tabel dalam *Database*. Struktur pembuatan tabel akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tabel *tb_user*

Tabel *tb_user* berfungsi untuk menyimpan data-data pengguna baik *adminstrator* maupun *user*. Dengan ketentuan masing – masing di dalamnya. Struktur tabel pada *tb_user* Dijabarkan pada tabel berikut.

Tabel 3.2.10 Kamus Data tabel *user*

<i>Field</i>	<i>Data type</i>	<i>Extra</i>
<i>Id user</i>	Int(11)	<i>Primary key</i>
<i>Username</i>	Varchar(30)	
<i>Password</i>	Varchar(30)	
<i>level</i>	Varchar(10)	
<i>namauser</i>	Varchar(30)	
<i>email</i>	Varchar(30)	
<i>alamat</i>	Text	
<i>notelp</i>	Decimal(15,0)	
<i>coin</i>	Int(30)	
<i>login</i>	Date	

1. Kamus Data Tabel *user*

Nama *Database* : Latihan

Nama Tabel : *tbl_user*

Primary Key : *Id user*

Media Penyimpanan : *Harddisk*

1 Tabel *tb_barang*

Tabel *tb_barang* berfungsi untuk menyimpan data-data barang yang tersedia di toko tersebut dan berguna untuk *adminstrator* maupun *user*. Dengan ketentuan masing – masing di dalamnya. Struktur tabel pada Dijabarkan pada tabel berikut *tb_barang*

Tabel 3.2.11 Kamus Data tabel *barang*

<i>Field</i>	<i>Data type</i>	<i>Extra</i>
<i>idbarang</i>	Int(10)	<i>Primary key</i>
<i>gambar</i>	Text	
<i>namabarang</i>	Varchar(30)	
<i>deskripsi</i>	Text	
<i>coin</i>	Int(30)	
<i>kategori</i>	Varchar(30)	
<i>stok</i>	Int(10)	

2. Kamus Data Tabel *barang*

Nama *Database* : Latihan

Nama Tabel : *tbl_barang*

Primary Key : *idbarang*

Media Penyimpanan : *Harddisk*

3. Tabel *tb_komentar*

Tabel *tb_komentar* berfungsi untuk menyimpan data-data komentar dari *user* yang login kedalam website tersebut untuk memberikan komentar terhadap barang yang tersedia di toko. Struktur tabel pada Djabarkan pada tabel berikut *tb_komentar*

Tabel 3.2.12 Kamus Data tabel *Komentar*

<i>Field</i>	<i>Data type</i>	<i>Extra</i>
<i>idbarang</i>	Varchar(10)	<i>Primary key</i>
<i>nama</i>	Varchar(30)	
<i>komentar</i>	Varchar(500)	

3. Kamus Data Tabel komentar

Nama *Database* : Latihan

Nama Tabel : *tbl_komentar*

Primary Key : *idbarang*

Media Penyimpanan : *Harddisk*

4. Tabel *tb_kritik saran*

Tabel *tb_kritik saran* berfungsi untuk menyimpan data-data kritik dan saran dari *user* yang login kedalam website tersebut *user* diberikan fasilitas untuk mengkritik atau memberi saran terhadap pelayan dan fasilitas yang tersedia di website tersebut. Struktur tabel pada Djabarkan pada tabel berikut *tb_komentar*.

Tabel 3.2.13 Kamus Data tabel *kritiksaran*

<i>Field</i>	<i>Data type</i>	<i>Extra</i>
<i>idkritik</i>	Int(10)	<i>Primary key</i>
<i>nama</i>	Varchar(30)	
<i>komentar</i>	Varchar(150)	

4. Kamus Data Tabel *kritiksaran*

Nama *Database* : Latihan

Nama Tabel : *tbl_kritiksaran*

Primary Key : *idkritik*

Media Penyimpanan : *Harddisk*

5. Tabel *tb_pembelian*

Tabel *tb_pembelian* berfungsi untuk menyimpan data-data pembelian *user* yang ingin melakukan transaksi atau pembelian dari *website* tersebut Struktur tabel pada Dijabarkan pada tabel berikut *tb_pembelian*.

Tabel 3.2.14 Kamus Data tabel *pembelian*

<i>Field</i>	<i>Data type</i>	<i>Extra</i>
<i>idpembelian</i>	Int(10)	<i>Primary key</i>
<i>idbarang</i>	Int (10)	
<i>namabarang</i>	Varchar(50)	
<i>username</i>	Varchar(50)	
<i>kuantitas</i>	Varchar(10)	
<i>harga</i>	Int (10)	
<i>status</i>	Varchar(50)	
<i>noresi</i>	Varchar(50)	

5. Kamus Data Tabel pembelian

Nama *Database* : Latihan

Nama Tabel : *tbl_pembelian*

Primary Key : *idpembelian*

Media Penyimpanan : *Harddisk*

6. Tabel *tb_supplier*

Tabel *tb_supplier* berfungsi untuk menyimpan data-data pembelian toko dari supplier agar stok barang selalu tersedia di web dan penambahan atau penginputan sparepart yang akan dijual di toko tersebut agar barang yang ada di web tersebut selalu update untuk kenyamanan pelanggan.

Tabel 3.2.15 Kamus Data tabel *supplier*

<i>Field</i>	<i>Data type</i>	<i>Extra</i>
<i>idbarang</i>	Int (10)	<i>Primary key</i>
<i>Nama supplier</i>	varchar(50)	

7. Kamus Data Tabel supplier

Nama *Database* : Latihan

Nama Tabel : *tbl_supplier*

Primary Key : *idbarang*

Media Penyimpanan : *Harddisk*

Tabel 3.2.16 Kamus Data tabel *testimoni*

<i>Field</i>	<i>Data type</i>	<i>Extra</i>
<i>idkritik</i>	Int (10)	<i>Primary key</i>
<i>Nama</i>	varchar(30)	
<i>komentar</i>	varchar(150)	

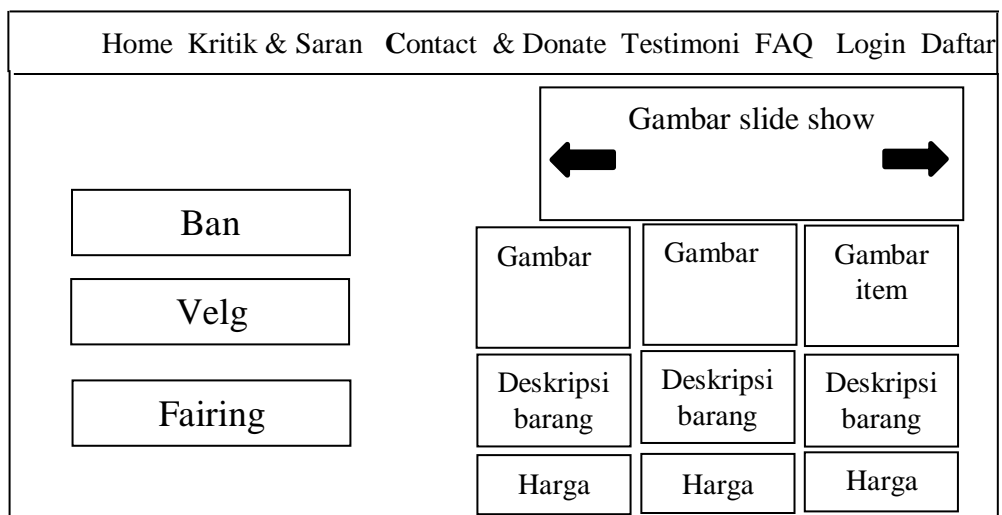
8. Kamus Data Tabel testimoni

Nama *Database* : Latihan

Nama Tabel : tbl_testimoni

Primary Key : idkritikMedia Penyimpanan : *Harddisk***3.3 Desain Interface**

Dalam penerapan Customer Relationship Management diperlukan sebuah *interface* yang digunakan untuk konsep CRM. Perancangan *interface* dilakukan untuk mendasari pembuatan tampilan *website* yang akan dibuat *Interface*

Gambar 3.3.1 *Interface* menu home toko chandra motor

Gambar 3.3.1 Merupakan Rancangan *Interface* menu home pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu home ini tersedia menu *donate,login,logout,slideshowgambar,contact us*,dan beberapa tampilan barang dari *kategori* yang ada. Dimenu home ini terdapat menu login yang dapat digunakan oleh *user* maupun admin untuk *login* kedalam *website* tersebut

The diagram shows a registration form titled "Menu registrasi". It contains five input fields: "Username", "Password", "Email", "Alamat", and "No Telepon". Below these fields is a "Daftar" button.

Menu registrasi	
Username	<input type="text"/>
Password	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Alamat	<input type="text"/>
No Telepon	<input type="text"/>
<input type="button" value="Daftar"/>	

Gambar 3.3.2 *Interface* menu registrasi pelanggan

Gambar 3.3.2 Merupakan Rancangan *Interface* menu registrasi Pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu registrasi ini berisikan halaman input *username, password, email,alamat,notelepon* dan tombol daftar menu register ini dapat digunakan oleh *user* untuk melakukan prose pendaftaran akun.

Menu Login

Username

Password

Gambar 3.3.3 *Interface* menu login pelanggan

Gambar 3.3.3 Merupakan Rancangan *Interface* menu login Pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu login ini berisikan halaman input *username*, *password*, menu login ini dapat digunakan oleh *User* maupun *Admin* untuk melakukan proses login kedalam halaman home atau halaman utama dari *Website* tersebut

Home History pembelian Kritik & Saran Contact FAQ Donate Login Daftar

Nama Barang	Nama :
Image.jpg	Komentar :
Harga	<input type="text"/>
Stok	Nama :
Deskripsi	Komentar :
Kuantitas	<input type="text"/>
1	
Beli	

Gambar 3.3.4 *Interface* menu pembelian

Gambar 3.3.4 Merupakan Rancangan *Interface* menu pembelian pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu pembelian ini terdapat nama barang, gambar, harga, stok, dan kolom komentar dimenu ini *user* dapat melakukan pembelian didalam *website* tersebut dan memberikan tentang komentar barang tersebut apakah barang itu baik atau tidak bagus maupun komentar untuk *owner* toko

Home History pembelian Kritik & Saran Contact FAQ Donate Login Daftar
Profil Username : Nama : Email : Alamat : Notelp : <input type="button" value="Ubah data pribadi"/>

Gambar 3.3.5 *Interface* menu profil pelanggan

Gambar 3.3.5 Merupakan Rancangan *Interface* menu profil pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu profil ini terdapat *username*, *nama*, *email*, alamat, dan no telp dimenu ini *user* dapat melihat profil yang sudah di daftar pada menu daftar didalam *website* tersebut.

Home	History pembelian	Kritik & Saran	Contact	FAQ	Donate	Login	Daftar
------	-------------------	----------------	---------	-----	--------	-------	--------

<h2>Kritik Dan Saran</h2>
Nama anda
Isi kritik dan Saran
<input type="text"/>
<input type="button" value="Berikan Kritik dan Saran"/>
Nama : steven
Komentar
<input type="text"/>

Gambar 3.3.6 *Interface* menu kritik dan saran pelanggan

Gambar 3.3.6 Merupakan Rancangan *Interface* menu Kritik dan saran pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu Kritik dan Saran ini terdapat nama anda dan isi kritik dan saran anda dimenu ini *user* dapat memberikan kritik maupun saran terhadap pelayanan atau fasilitas yang ada di *website* tersebut.

Home History pembelian Kritik & saran Contact FAQ Donate Login Daftar						
Id barang	Nama barang	kuantitas	Harga bayar	Tanggal beli	status	Nomor resi

Gambar 3.3.7 *Interface* menu history pembelian

Gambar 3.3.7 Merupakan Rancangan *Interface* menu History Pembelian pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu Pembelian ini terdapat data-data riwayat pembelian mulai dari idbarang, namabarang, kuantitas, hargabayar, status dan nomor resi yang sudah dilakukan oleh *user* untuk melakukan pembelian di *website* tersebut

Home History pembelian Kritik & saran Contact FAQ Donate Login Daftar
<p>1. Bagaimana cara mendaftar ID di <i>website</i> ini?</p> <p>Caranya hanya dengan masuk ke <i>website</i> kami dan klik menu daftar masukan biodata anda dan klik daftar</p> <p>2. Bagaimana cara Berbelanja di <i>website</i> ini?</p> <p>Caranya dengan login setiap hari di <i>website</i> kami atau bisa dengan donate untuk membeli barang di <i>website</i> kami</p> <p>3. Apa itu daily login?</p> <p>Daily login adalah pelayanan yang diberikan <i>website</i> kami kepada pelanggan dengan hanya memberikan pelanggan coin secara gratis pelanggan hanya harus login setiap hari sekali coin otomatis masuk ke akun anda</p>

Gambar 3.3.8 *Interface* menu *FAQ* pelanggan

Gambar 3.3.8 Merupakan Rancangan *Interface* menu *FAQ* pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu *FAQ* ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang sering di ajukan oleh pelanggan yang biasa berbelanja ke

toko dan kami langsung memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dapat di lihat pada gambar diatas.

Home	History pembelian	Kritik & saran	Contact	FAQ	Donate	Login	Daftar
------	-------------------	----------------	---------	-----	--------	-------	--------

<h2>Testimoni Pelanggan</h2>
Nama anda
Isi testimoni pelanggan
<input type="text"/>
<input type="button" value="Berikan testimoni"/>
Nama : steven testimoni
<input type="text"/>

Gambar 3.3.9 *Interface* menu testimoni pelanggan

Gambar 3.3.9 Merupakan Rancangan *Interface* menu testimoni pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu testimoni *user* dapat menyampaikan testimoninya setelah melihat atau membeli barang di *Website* Toko Chandra Motor dengan memberikan tanggapan.

Home History pembelian Kritik & saran Contact FAQ Donate Login Daftar		
Jumlah penambahan	Keterangan penambahan	Tanggal penambahan

Gambar 3.3.10 *Interface* menu tanggapan

Gambar 3.3.9 Merupakan Rancangan *Interface* menu tanggapan pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu pada menu tanggapan ini *user* dapat melihat tanggapan yang di berikan admin berupa koin maupun keterangan atau komentar yang diberikan admin kepada pelanggan yang sudah memberikan kritik & saran, dan testimoninya.

Home History pembelian Kritik & Saran Contact FAQ Donate Login Daftar
jika kalian ingin bertanya-tanya soal produk yang ada di toko kami dapat menghubungi Contact kami
Nomor telepon atau whatsapp 081957026096
Facebok owner toko =
https://www.facebook.com/search/top/?q=philiip%20sealoverss

Gambar 3.3.11 *Interface* menu Contact

Gambar 3.3.11 Merupakan Rancangan *Interface* menu contact pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu contact ini terdapat contact person dari owner atau karyawan Toko Chandra Motor jika ada pelanggan yang ingin bertanya secara detail tentang produk dapat ditanyakan langsung dengan menghubungi kontak diatas.

home data barang tambah barang data penjualan kritik & saran tambah coin testimony log out							
Id barang	gambar	Nama barang	kategori	deskripsi	stok	harga	Options Edit delete

Gambar 3.3.12 *Interface* menu admin data barang

Gambar 3.3.12 Merupakan Rancangan *Interface* menu admin data barang pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu data barang ini terdapat idbarang, gambar, namabarang, kategori, deskripsi, stok, harga, *edit* dan *delete* yang digunakan admin untuk menghapus atau mengedit data sparepart yang telah dibeli oleh pelanggan maupun barang yang sudah bertambah stoknya.

home data barang tambah barang data penjualan kritik & saran tambah coin testimony log out	
gambar	<input type="text"/>
nama barang	<input type="text"/>
kategori	<input type="text"/>
deskripsi	<input type="text"/>
stok	<input type="text"/>
harga	<input type="text"/>
<input type="button" value="Tambah barang"/>	

Gambar 3.3.13 *Interface* menu admin tambah barang

Gambar 3.3.13 Merupakan Rancangan *Interface* menu admin tambah barang pada *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu ini terdapat gambar, nama barang, kategori, deskripsi, stok, harga dan tambah barang yang digunakan admin untuk menambahkan sparepart kedalam *website* toko Chandra motor.

home data barang tambah barang data penjualan kritik & saran tambah coin testimony log out							
Id pembelian	Nama barang	kuantitas	Harga bayar	Tanggal penjualan	status	Nomor resi	Action update

Gambar 3.3.14 *Interface* menu admin data penjualan

Gambar 3.3.14 Merupakan Rancangan *Interface* admin menu data penjualan *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu ini terdapat *id* barang, nama barang, kuantitas, harga bayar, tanggal penjualan, status, nomor resi dan *update* yang digunakan admin untuk mengupdate sparepart yang sudah di beli pelanggan dan akan dikirim oleh admin *website* toko Chandra motor.

home data barang tambah barang data penjualan kritik & saran tambah coin testimony log out			
no	Nama	komentar	Action Hapus komentar

Gambar 3.3.15 *Interface* menu admin kritik & saran

Gambar 3.3.15 Merupakan Rancangan *Interface* admin menu kritik & saran *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu ini terdapat no, nama, komentar, dan hapus komentar, yang digunakan admin untuk melihat pelanggan yang sudah memberikan kritik & saran dan akan dihapus oleh admin jika admin sudah menanggapi kritik & saran dari pelanggan.

home data barang tambah barang data penjualan kritik & saran tambah coin testimony log out			
no	Nama	komentar	Action
			Hapus komentar

Gambar 3.3.16 *Interface* menu admin testimoni

Gambar 3.3.16 Merupakan Rancangan *Interface* admin menu testimoni *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu ini terdapat no, nama, komentar, dan hapus komentar, yang digunakan admin untuk melihat pelanggan yang sudah membeli dan memberikan testimoniya akan dihapus oleh admin jika admin sudah menanggapi testimoni dari pelanggan.

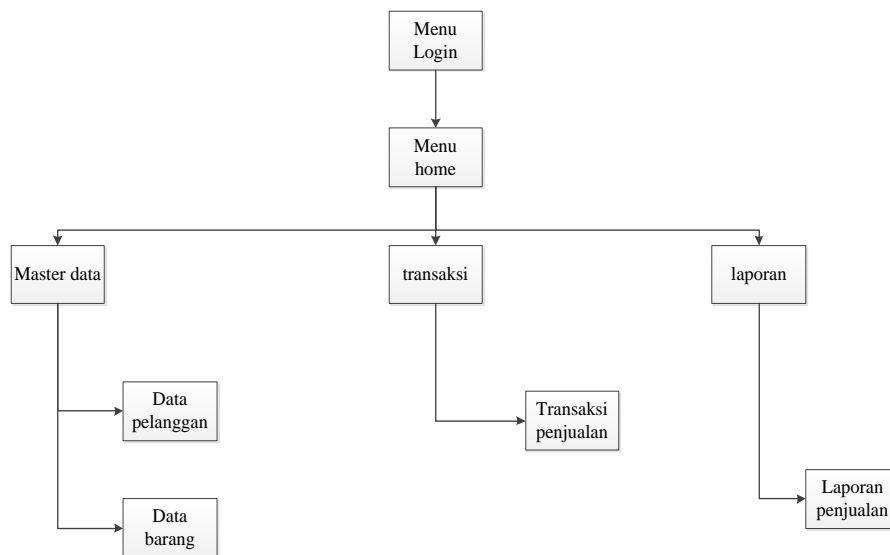
home data barang tambah barang data penjualan kritik & saran tambah coin testimony log out	
Nama user	<input type="text"/>
Jumlah koin	<input type="text"/>
keterangan	<input type="text"/>
<input type="button" value="Tambah koin"/>	

Gambar 3.3.17 *Interface* menu admin tambah koin

Gambar 3.3.17 Merupakan Rancangan *Interface* admin menu tambah koin *Website* yang digunakan dalam konsep CRM didalam menu ini terdapat *nama user*, jumlah koin, dan keterangan dan tambah koin yang digunakan admin untuk memberikan hadiah maupun menginputkan coin ke pada akun pelanggan yang sudah memberikan kritik & saran, testimony, dan deposit yang sudah dilakukan oleh pelanggan.

3.3.18 Rancangan Menu Utama

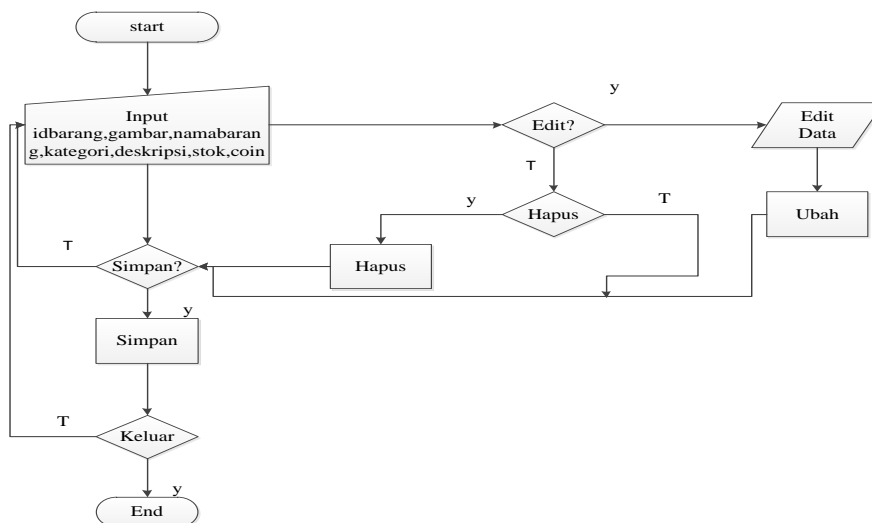
Rancangan menu utama merupakan bentuk umum dari suatu perancangan program yang dapat mempermudah untuk melihat dan memfungsikan sesuai dengan kebutuhannya. Perancangan struktur program tersebut merupakan perancangan program secara keseluruhan baik dari tampilan halaman utama, menu master data, transaksi, dan laporan.



Gambar 3.3.18 Rancangan menu utama

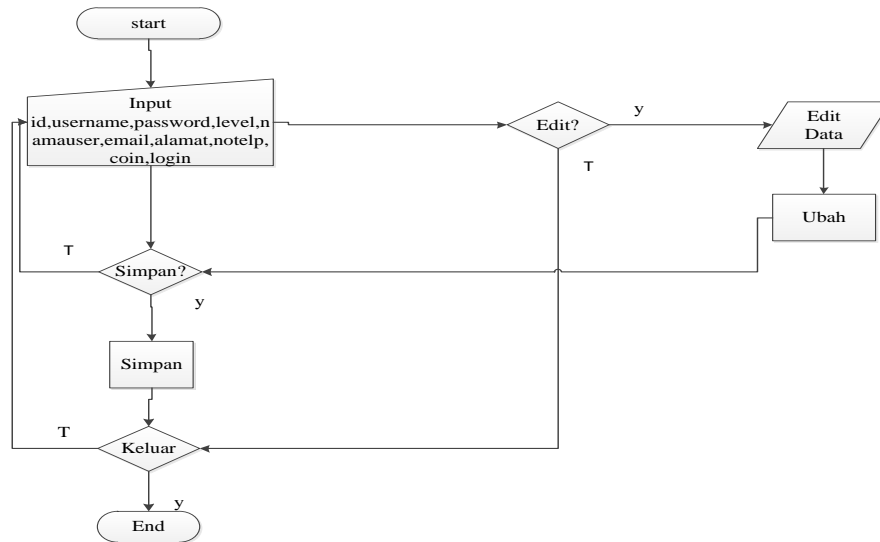
3.3.19 Flowchart Program

d. Flowchart program Sub Data Barang



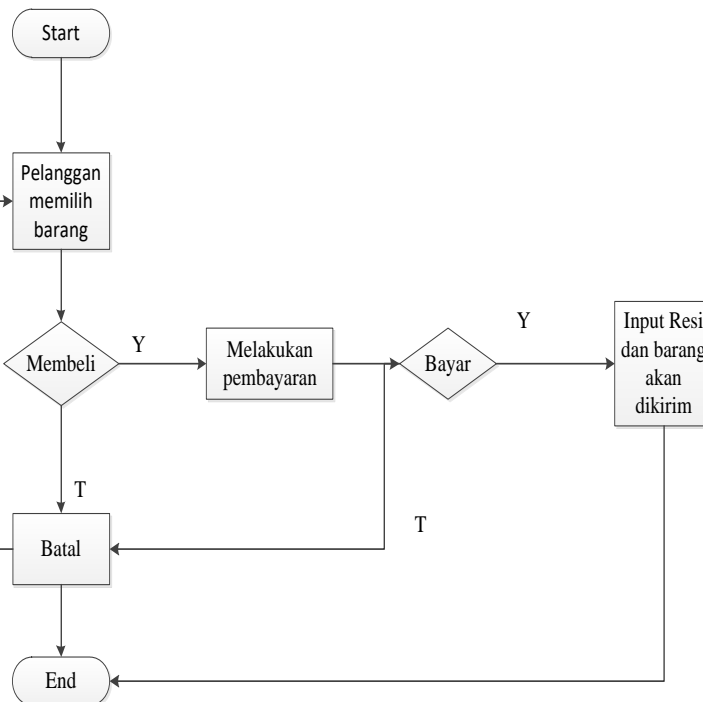
Gambar 3.3.19 Flowchart Program Sub Data Barang

d. Flowchart program Sub Data Pelanggan



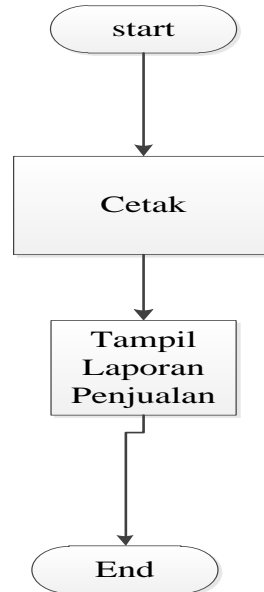
Gambar 3.3.20 Flowchart Program Sub Data Pelanggan

c. Flowchart program Sub Transaksi Penjualan



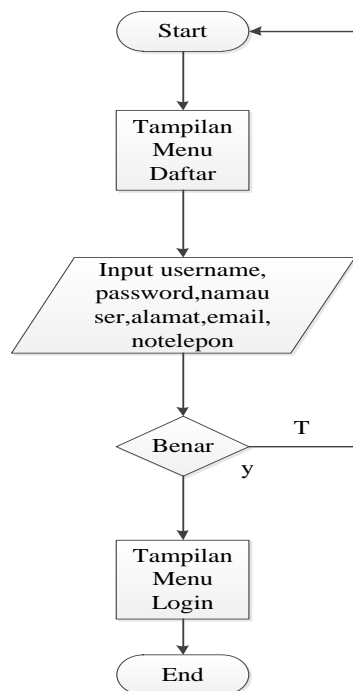
Gambar 3.3.21 Flowchart Transaksi Penjualan

e. Flowchart program Sub Cetak Laporan Penjualan



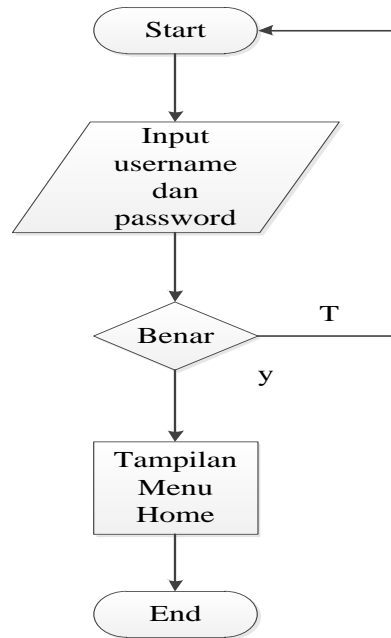
Gambar 3.3.22 Flowchart Program Sub Data

f. Flowchart program Sub Daftar



Gambar 3.3.23 Flowchart Program Sub Daftar

g. Flowchart program Sub Login



Gambar 3.3.24 Flowchart Program Sub Login

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi dan pembahasan

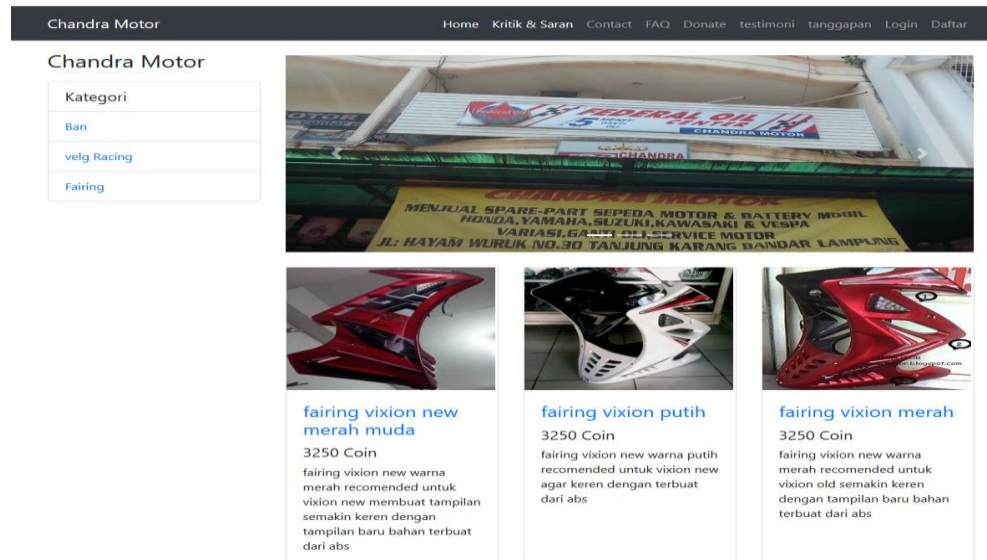
Implementasi Merupakan tahapan setelah melakukan analisis dan perancangan sistem pada rekayasa perangkat lunak dimana aplikasi Sistem informasi penjualan dan pelayanan Toko Chandra menerapkan fungsi *costumer relationship management* yaitu memberikan pelayanan optimal terhadap pelanggan berupa *interface* sistem informasi berbasis *website*, didalam *website* tersebut terdapat *menu login,register,kritik & saran,history pembelian,FAQ, contact us,testimoni,komentar dan daily login reward*. sehingga dapat diketahui apakah aplikasi atau sistem yang telah dibuat benar-benar dapat menghasilkan outputan atau keluaran yang sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan rancangan *interface* yang telah dibuat, maka berikut ini akan dijelaskan mengenai *website* sistem informasi pelayanan dan penjualan sparepart motor TOKO CHANDRA MOTOR. Hasil tampilan *website* ini dijelaskan dalam bentuk tampilan program yang telah dijalankan. Dibawah ini hasil pengujian aplikasi pada saat dijalankan.

4.2 Tampilan program

4.2.1 Tampilan Menu *Home*

Berikut ini merupakan halaman menu *home* ketika sistem informasi pelayanan dan penjualan sparepart motor TOKO CHANDRA MOTOR dijalankan untuk pertama kali terdapat 7 menu pada menu utama yaitu : *menu home, menu kritik & saran, menu contact, menu FAQ,menu login,menu,daftar,menu kategori*. Halaman home dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 halaman utama Sistem Informasi toko chandra motor

4.2.2 Tampilan Menu Daftar

Berikut ini adalah halaman *daftar* pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor dalam menu daftar terdapat *username, password, email, alamat, nomor telepon* dan daftar yang digunakan untuk mengisi biodata pelanggan dan mendaftarkan akun yang dapat digunakan untuk melakukan pembelian di *website* tersebut. Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.2

Gambar 4.2 Menu pendaftaran pelanggan toko chandra motor

4.2.3 Tampilan Menu *Login*

Berikut ini adalah halaman *login* pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor. pada menu ini menampilkan kolom *username* dan *password* yang digunakan untuk *login* atau masuk kedalam *website* Toko Chandra Motor terdapat tombol *login* dan tombol *batal* untuk mebatalkan *login* kedalam *website*. Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.3



Gambar 4.3 Menu *login* pada *website* toko chandra motor

4.2.4 Tampilan menu *Profil*

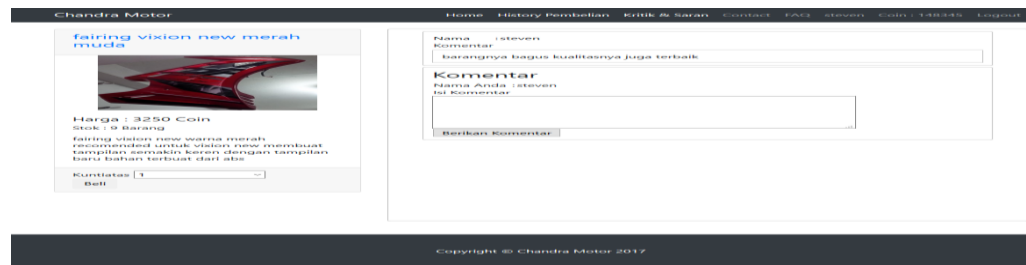
Berikut ini adalah halaman *Profil* pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor. pada menu ini menampilkan kolom *username*, nama, *email*, alamat dan no telepon yang digunakan untuk melihat data dari *user* atau pelanggan yang sudah mendaftar di *website*. Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.4



Gambar 4.4 Menu *Profil* pada *website* toko chandra motor

4.2.5 Tampilan menu Pembelian

Berikut ini adalah halaman menu pembelian pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor. pada menu ini menampilkan kolom harga, stok, nama barang, kuantitas *dan* kolom komentar yang digunakan *user* atau pelanggan untuk membeli barang dari *website* tersebut dan memberikan komentar, rating nilai kepuasan dan kritik saran. Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.5



Gambar 4.5 Menu pembelian pada *website* toko chandra motor

4.2.6 Tampilan menu histori pembelian

Berikut ini adalah halaman menu histori pembelian pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor. pada menu ini menampilkan kolom idbarang, nama barang, kuantitas, harga bayar, tanggal beli, status dan nomor resi yang digunakan *user* atau pelanggan untuk melihat detail barang yang sudah di beli dari *website* mulai dari status pengiriman dan no resi pelanggan dapat memantau kapan barang akan sampai ke tangan pelanggan Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.1

ID Barang	Nama Barang	Kuantitas	Harga Bayar	Tanggal Beli	Status	Nomor Resi
1	fairing vixion new merah muda	1	3250	2018-05-29	belum di proses	belum di proses

Copyright © Chandra Motor 2017

Gambar 4.6 Menu *history* pada *website* toko chandra motor

4.2.7 Tampilan menu kritik & saran

Berikut ini adalah halaman menu kritik & saran pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor. pada menu ini menampilkan kolom nama, dan kritik & saran yang digunakan *user* atau pelanggan untuk memberikan pendapat atau penilaian terhadap pelayanan dan kinerja dari *website* Toko Chandra motor dengan mengirimkan kritik dan saran Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.7

Chandra Motor	Home	History Pembelian	Kritik & Saran	contact	FAQ	Donate	testimoni	steven	Coin: 48345	Logout
<p>Kritik Dan Saran</p> <p>Nama Anda : steven</p> <p>Isi Kritik Dan Saran</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Berikan Kritik Dan Saran</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Nama : steven</p> <p>Komentar</p> <p>pelayanan baik puas berbelanja disini tingkatan lagi pelayanannya</p> </div>										

Gambar 4.7 Menu kritik & saran pada *website* toko chandra motor

4.2.8 Tampilan menu testimoni

Berikut ini adalah halaman menu testimoni pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor. pada menu ini menampilkan kolom nama, dan testimoni pelanggan bagi pelanggan yang sudah berbelanja di

website Toko Chandra Motor dengan memberikan *review* atau testimoni pelayanan dan kinerja maupun barang yang dijual dari *website* Toko Chandra motor dengan mengirimkan testimoninya Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.8

Chandra Motor Home History Pembelian Kritik & Saran contact FAQ donate testimoni steven Coin : 48345 Logout

Testimoni Pelanggan
 Nama Anda : steven
 Isi Testimoni Pelanggan

Berikan Testimoni
 Terimakasih telah memberikan testimoni!

Nama : steven
 Testimoni
 saya puas berbelanja disini pelayanan cepat dan responnya juga cepat barangnya sesuai dengan yang saya inginkan

Gambar 4.8 Menu testimoni pada *website* toko chandra motor

4.2.9 Tampilan menu *donate*

Berikut ini adalah halaman menu donate pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom *Donate* dan cara melakukan *donate*, nilai tukar rupiah ke *coin* yang dapat dipakai untuk berbelanja di Toko Chandra Motor Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.9

Chandra Motor Home History Pembelian Kritik & Saran Contact FAQ Donate testimoni steven Coin : 48345 Logout

Donate
 Donate atau donasi merupakan uang atau menyetorkan uang anda ke dalam website agar uang anda dapat digunakan untuk berbelanja di website kami

kurs coin donate di website kami sebagai berikut

100 coin = Rp.10000
 200 coin = Rp.20000
 500 coin = Rp.50000
 800 coin = Rp.80000
 1000 coin = Rp.100000 mendapatkan bonus 50 coin
 2000 coin = Rp.200000 mendapatkan bonus 75 coin
 5000 coin = Rp.500000 mendapatkan bonus 100 coin
 10000 coin = Rp.1000000 mendapatkan bonus 200 coin
 Maksimal 1 hari donate Rp.1000000

Donate dapat dilakukan dengan transfer ke ke rekening bank BCA

BCA
 untuk info rekening harap hubungi contact kami 081957026096

Gambar 4.9 Menu donate pada *website* toko chandra motor

4.2.10 Tampilan tanggapan admin

Berikut ini adalah halaman menu tanggapan admin pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom jumlah penambahan, keterangan, dan tanggal tanggapan yang dilihat oleh pelanggan yang diberikan oleh admin sebagai bentuk pelayanan yang diberikan toko chandra motor menu dapat dilihat pada gambar 4.10

Jumlah Penambahan	Keterangan Penambahan	Tanggal Penambahan
100	terima kasih atas kritik & saran anda sebagai bentuk apresiasi kami kami berikan hadiah berupa coin	2018-05-27
1000	terima kasih atas testimoni anda kami akan memberikan coin sebagai bentuk terima kasih kami kepada pelanggan	2018-05-27
1000	terima kasih telah melakukan deposit sebagai bentuk terima kasih kami akan kami berikan tambahan coin	2018-05-27

Copyright © Chandra Motor 2017

Gambar 4.10 Menu tanggapan admin pada *website* toko chandra motor

4.2.11 Tampilan menu *home* admin

Berikut ini adalah halaman menu home admin pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom Data barang, tambah barang, kritik saran, dan tambah *coin* yang digunakan admin untuk mengatur semua proses yang terjadi di *website* Toko Chandra Motor Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.11

ID Barang	Gambar	Nama Barang	Kategori	Deskripsi	Stok	Harga	Options
1		fairing vision new merah muda	fairing	fairing vision new warna merah recommended untuk vision new membuat tampilan semakin keren dengan tampilan baru bahan terbuat dari abs	9	3250	Edit Delete
2		fairing vision new putih	fairing	fairing vision new warna putih recommended untuk vision new agar keren dengan terbuat dari abs	10	3250	Edit Delete
3		fairing vision merah	fairing	fairing vision new warna merah recommended untuk vision old semakin keren dengan tampilan baru bahan terbuat dari abs	10	3250	Edit Delete
4		fairing verza merah	fairing	Half Fairing Honda verza 150 berbahan plastik ABS warna merah	10	3000	Edit Delete
5		fairing verza hitam	fairing	Half Fairing Honda verza 150 berbahan plastik ABS warna hitam	10	3000	Edit Delete

Gambar 4.11 Menu home admin pada *website* toko chandra motor

4.2.12 Tampilan menu tambah barang

Berikut ini adalah halaman menu tambah barang pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom Gambar, nama barang, kategori, deskripsi, stok, dan harga yang digunakan admin untuk *mengupdate* jika ada barang baru yang akan di pasarkan di *website* tersebut Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.12

Halaman Admin		Data Barang	Tambah Barang	Data Penjualan	Kritik Saran	Tambah coin	Logout	admin	Coin : 5050
Gambar	<input type="text"/>								
Nama Barang	<input type="text"/>								
Kategori	<input type="text"/>								
Deskripsi	<input type="text"/>								
Stok	<input type="text"/>								
Harga	<input type="text"/>								
<input type="button" value="Tambah Barang"/>									

Copyright © Chandra Motor 2017

Gambar 4.12 Menu tambah barang pada *website* toko chandra motor

4.2.13 Tampilan menu edit barang

Berikut ini adalah halaman menu tambah barang pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom id barang, Gambar, nama barang, kategori, deskripsi, stok , dan harga yang digunakan admin untuk mengedit keterangan barang jika ada kenaikan harga maupun perubahan nama pada item yang akan di pasarkan di *website* tersebut Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.13

The screenshot shows a web form for editing product data. At the top, there is a dark header with 'Halaman Admin' on the left and 'Data Barang', 'Logout', 'admin', and 'Coin: 5050' on the right. Below the header, the form consists of several input fields: 'ID Barang', 'Gambar', 'Nama Barang', 'Kategori', 'Deskripsi' (a larger text area), 'Stok', and 'Harga'. Each field is contained within a light gray box. At the bottom of the form, there is a small 'Edit Data' button. The footer of the page is dark and contains the text 'Copyright © Chandra Motor 2017'.

Gambar 4.13 Menu edit barang pada *website* toko chandra motor

4.2.14 Tampilan menu data penjualan

Berikut ini adalah halaman menu data penjualan pada sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom id pembelian, nama barang, kuantitas, harga bayar, status, no resi ,tanggal penjualan dan update data yang digunakan admin untuk mengupdate status pembelian yang sudah dilakukan oleh pelanggan dengan menginputkan status pesanan dan no resi yang dapat pelanggan lihat saat proses pengiriman berlangsung Berikut tampilan menu dapat dilihat pada gambar 4.14

Halaman Admin							
Data Barang							
ID Pembelian	Nama Barang	Kuantitas	Harga Bayar	tanggalpenjualan	Status	Nomor Resi	Action
1	cakram belakang bison	1	6500	2018-06-01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
2	ban depan 70/90-17 fdr	2	1390	2018-06-02	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
3	tangki	1	3250	2018-06-03	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
4	piringan cakram depan variasi	1	1500	2018-06-04	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
5	ban 120-70-17 cb150r	1	3950	2018-06-05	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
6	knapot tsuki mio	1	3950	2018-06-06	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
7	step underbound chrome	1	2950	2018-06-08	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
8	vanbel mio	1	1350	2018-06-07	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data
9	ban blakang 100/80-14 roller fdr	1	2500	2018-06-09	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Update Data

Gambar 4.14 Menu data penjualan pada *website* Toko Chandra Motor

4.2.15 Tampilan menu Kritik & saran

Berikut ini adalah halaman menu kritik & saran admin sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom berisi nomor,nama,komentar, dan *action* yang digunakan admin untuk menghapus komentar pelanggan yang sudah di tanggapi dapat dilihat pada gambar 4.15

Halaman Admin			
Kritik Saran			
No	Nama	Komentar	Action
1	steven	pelayanan baik puas berbelanja disini tingkatkan lagi pelayanannya	Hapus Komentar
2	steven	responnya cepat dan pelayanannya memuaskan	Hapus Komentar

Copyright © Chandra Motor 2017

Gambar 4.15 Menu hapus kritik& saran *website* toko chandra motor

4.2.16 Tampilan menu tambah *coin*

Berikut ini adalah halaman tambah *coin* admin sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Motor Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom berisi nama *user*,jumlah koin, dan keterangan yang digunakan admin

untuk memberikan tanggapan kepada pelanggan yang sudah memberikan kritik & saran dan testimoni kepada toko chandra motor gambar dapat dilihat pada gambar 4.16

Gambar 4.16 Menu tambah coin pada *website* Toko Chandra Motor

4.2.17 Tampilan menu cetak data pelanggan

Berikut ini adalah halaman cetak data pelanggan admin sistem informasi pelayanan dan penjualan Sparepart Toko Chandra Motor pada menu ini menampilkan kolom berisi id *user*, Nama *user*, *Email*, Alamat, No telepon, *Coin*, Jumlah Pembelian dan Kesimpulan dari pelanggan yang sudah pernah berbelanja di toko Chandra Motor gambar dapat dilihat pada gambar 4.18

Tanggal Cetak: 8-10-2018 08:22:10

ID User	Username	Nama User	Email	Alamat	No. Telepon	Coin	Jumlah Pembelian	Kesimpulan
2	user	steven	stevenfernando@gmail.com	jl.jagabaya ii	89754462123	112595	8	pelanggan ini telah membeli barang lebih dari 4. maka pelanggan akan mendapatkan cashback.
3	steven	fernando	stevenfernando517@yahoo.com	jl.lobak	8129581581	196110	2	pelanggan ini membeli barang di bawah 4. maka pelanggan tidak mendapatkan cashback
1	admin	admin	admin@admin.com	Jl. ZA Pagar Alam	8000000	25060	0	User belum pernah membeli barang.
4	kimsanven	steven	stevenfernando517@gmail.com	jl.lobak	819756042	10	0	User belum pernah membeli barang.

Gambar 4.17 Menu tambah coin admin pada *website* Toko Chandra Motor

DAFTAR PUSTAKA

Tata Sutabri. 2012. Analisis Sistem Informasi. Andi. Yogyakarta

Sutarman.2012. “Buku Pengantar Teknologi Informasi”.
Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip Dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi
12. jilid 1. Jakarta: Erlangga

BethaSidik ,2012, Pemrograman Web dengan PHP, Informatika,
Bandung.

Arief M Rudianto. 2011. Pemrograman Web Dinamis
menggunakan PHP dan MySQL. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.

Yakub. (2012). Pengantar Sistem informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

John W. Satzinger, Robert B. Jackson, Stephen D. Burd. 2012.
Introduction To Systems Analysis And Design :
An Agile, Iterative Approach (Paperback).

Romney, Marshall B. dan Steinbart, (2015), “Sistem Informasi Akuntansi”, Edisi
13, alihbahasa: Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari,
Salemba Empat, Jakarta.

Hardini Novianti, Allsela Meiriza ,Nurul Izmy. 2016
“Penerapan Konsep Customer Relationship Management (CRM)
Pada Sistem Penyewaan Lapangan Futsal Di Swadaya Futsal Palembang
Vol. 8, No. 2”.



FORMULIR

BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (BAAK)

FORM KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR *)

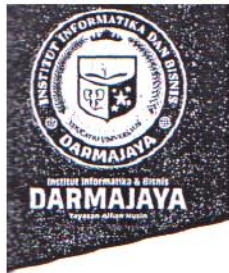
NAMA : STEVEN FERNANDO
 NPM : 1411050006
 BIMBING I : Sri. karmila
 BIMBING II :
 JUDUL LAPORAN : Penerapan CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) Pada sistem informasi Pengualan Sparepart motor (Studi kasus Toko Chandia)
 WAKTU : s.d (6+2 bulan)

No	HARI/TANGGAL	HASIL KONSULTASI	PARAF
1	25-07-2017	Carur belah masalah [masalah yg ada di selesaikan]	§
2	26-10-2017	Metode yg akan digunakan (BAB I)	§
3	31-10-2017	BAB II jumlah literatur pendukung yg update	§
4	09-01-2018	BAB III Metode yg digunakan	§
5	18-01-2018	BAB III Metode yg digunakan konsisten	§
6	09-07-2018	BAB IV Desain VO	§
7	10-07-2018	BAB IV Simulasi CRM	§
8	01-08-2018	BAB V Kesimpulan dan Saran	§
9	06-08-2018	ACC Daftar Sidang	§
10			

*) Coret yang tidak perlu

Bandar Lampung,
Ketua Jurusan

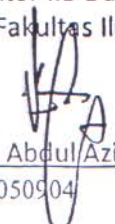

 (.....)
 NIK. 0040202



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR IIB DARMAJAYA
NOMOR : SK.0249/DMJ/DFIK/BAAK/VIII-18
Tentang
Dosen Pembimbing Skripsi
Program Studi S1 Sistem Informasi
REKTOR IIB DARMAJAYA

- Memperhatikan : 1. Bahwa dalam rangka usaha peningkatan mutu dan peranan IIB Darmajaya dalam melaksanakan Pendidikan Nasional perlu ditingkatkan kemampuan mahasiswa dalam **Skripsi**.
2. Laporan dan usulan Ketua Program Studi **S1 Sistem Informasi**.
- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengefektifkan tenaga pengajar dalam Skripsi mahasiswa perlu ditetapkan **Dosen Pembimbing Skripsi**.
2. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. UU No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2010 tentang Pendidikan Sekolah Tinggi
3. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.165/D/0/2008 tertanggal 20 Agustus 2008 tentang Perubahan Status STMIK-STIE Darmajaya menjadi Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya
4. STATUTA IBI Darmajaya
5. Surat Ketua Yayasan Pendidikan Alfian Husin No. IM.003/YP-AH/X-08 tentang Persetujuan Perubahan Struktur Organisasi
6. Surat Keputusan Rektor 0383/DMJ/REK/X-08 tentang Struktur Organisasi.
- Menetapkan**
Pertama : Mengangkat nama-nama seperti tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi.
Kedua : Pembimbing Skripsi berkewajiban melaksanakan tugasnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
Ketiga : Pembimbing Skripsi yang ditunjuk akan diberikan honorarium yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan dan norma penggajian dan honorarium IBI Darmajaya.
Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka keputusan ini akan ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal : 01 Agustus 2018
a.n. Rektor IIB Darmajaya,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Dr. R.Z. Abdul Aziz, M.T.
NIK. 01050904

1. Kabiro. SDM
2. Ketua Jurusan S1 Sistem Informasi
3. Yang bersangkutan
4. Assin

Lampiran : Surat Keputusan Rektor IIB Darmajaya
Nomor : SK. 0249/DMJ/DFIK/BAAK/III-18
Tanggal : 01 Agustus 2018
Perihal : Pembimbing Penulisan Skripsi
Program Studi Strata (S1) Sistem Informasi

Judul Penulisan Skripsi & Dosen Pembimbing
Program Studi Strata Satu (S1) Sistem Informasi

NO	NAMA	NPM	JUDUL	PEMBIMBING
1	*Steven Fernando	1411050006	Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Penjualan Sparepart Motor (Studi Kasus : Toko Chandra)	Sri Karnila, S.Kom., M.Ko

Keterangan : * Surat Keputusan Perpanjangan

A.n. Rektor IIB Darmajaya
Dekan Fakultas Ilmu Komput

Dr. R.Z. Abdul Aziz, M.T.
NIK. 01050904

LAMPIRAN