

IMPLEMENTASI CRM PROMOSI PRODUK DI ROEMAH DONAT LEZAT

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1)
Program Studi Sistem Informasi**

Disusun Oleh :

NADIA KHAIRUNNISA

21.22.0536

**UNIVERSITAS ROYAL
ASAHAN – SUMATERA UTARA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pembimbing 1, Pembimbing 2, dan Kepala Program Studi Menyatakan bahwa Skripsi dari:

NADIA KHAIRUNNISA
21.22.0536

Dengan Judul :

**IMPELEMETASI CRM PROMOSI PRODUK DI ROEMAH
DONAT LEZAT**

Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan sebagai pertanggungjawaban Skripsi Jalur Implementasi

Kisaran, 22 Maret 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1


Nurwati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0101068701

Pembimbing 2


SANTOSO, M.M
NIDN. 0118067801


Kepala Program Studi
Nurwati, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0101068701

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **NADIA KHAIRUNNISA**

NIM : 21.22.0536

Judul Skripsi : Implementasi CRM Promosi Produk di Rumah Donat Lezat

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan laporan Skripsi berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang masing – masing penulis akan cantumkan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku.

Kisaran, 22 Maret 2025

Saya yang menyatakan



NADIA KHAIRUNNISA
NIM : 21.22.0536

HALAMAN PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRAHMANIRRAHIM

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud terima kasih atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan yang telah dilimpahkan selama proses penyusunannya.

Untuk almarhum Ayahanda tercinta, yang selalu menjadi inspirasi dan motivasi, semoga Allah SWT menempatkan beliau di tempat yang mulia di sisi-Nya. Kepada Ibunda tersayang, yang tak pernah lelah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga, terima kasih atas segala pengorbanan dan cinta. Kepada keluarga besarku, yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral yang sangat berarti, terima kasih atas doa dan motivasi yang telah diberikan.

Kepada Ibu Nurwati, M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Santoso, M.M selaku Dosen Pembimbing 2, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang sangat berharga, terima kasih atas kesabaran dan dedikasi yang telah diberikan.

Terima kasih untuk teman – teman saya seluruh kelas SI – 8N , yang selalu ada dalam suka dan duka, memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri dan orang lain.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI CRM PROMOSI PRODUK DI ROEMAH DONAT LEZAT

Oleh : **Nadia Khairunnisa** (21.22.0536)

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang pesat, pelaku bisnis dituntut untuk terus beradaptasi dengan perubahan teknologi, termasuk UMKM seperti Roemah Donat Lezat untuk tetap kompetitif. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengimplementasikan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website untuk meningkatkan promosi produk dan kepuasan pelanggan. Roemah Donat Lezat yang menjual donat, bolu, roti, cemilan, dan minuman kemasan, menghadapi tantangan dalam pemasaran dan pengelolaan pelanggan, seperti Proses penjualan yang dilakukan dengan pelanggan datang langsung ke Roemah Donat Lezat dapat menimbulkan antrian yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Proses pemasaran produk yang masih kurang optimal menyebabkan pembeli kurang mengetahui informasi produk apa saja yang dijual serta promosi apa saja yang ada di Roemah Donat Lezat. Roemah Donat Lezat yang masih menggunakan *WhatsApp* dan *Facebook* untuk melakukan pemesanan belum dapat memudahkan Roemah Donat Lezat dalam mengelola data pesanan pelanggan. Sistem CRM yang akan dibangun mencakup *Operational CRM* (data pelanggan, promosi, penjualan *online*, ulasan), *Analytical CRM* (laporan penjualan, laporan pesanan), dan *Collaborative CRM* (profil pelanggan, *live chat*). Dengan menerapkan sistem CRM yang telah di rancang, proses pemesanan produk yang bisa dilakukan dimana saja, Pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi promosi, seperti kode promo, poin, dan diskon bertahap, yang meningkatkan pengalaman belanja dan loyalitas. Fitur pemesanan online yang menampilkan foto produk, stok, dan detail, serta fitur live chat dan ulasan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam melakukan pemesanan. Sistem ini menggunakan bahasa pemrograman php dan MySQL sebagai database. Dengan adanya sistem ini Roemah Donat Lezat dapat membangun hubungan yang lebih efektif dengan pelanggan.

Kata kunci : CRM; MySQL; PHP; Promosi Produk; Roemah Donat Lezat

ABSTRACT

CRM IMPLEMENTATION OF PRODUCT PROMOTION AT ROEMAH DONAT LEZAT

By: **Nadia Khairunnisa** (21.22.0536)

In the face of rapid technological developments, business people are required to continue to adapt to technological changes, including UMKM such as Roemah Donat Lezat to remain competitive. This research aims to design and implement a website-based Customer Relationship Management (CRM) system to improve product promotion and customer satisfaction. Roemah Donat Lezat, which sells donuts, sponge, bread, snacks, and packaged drinks, faces challenges in marketing and customer management, such as the sales process carried out by customers coming directly to Roemah Donat Lezat can cause queues that can reduce customer satisfaction. The product marketing process that is still less than optimal causes buyers to lack information on what products are sold and what promotions are available at Roemah Donat Lezat. Roemah Donat Lezat, which still uses WhatsApp and Facebook to place orders, has not been able to facilitate Roemah Donat Lezat in managing customer order data. The CRM system that will be built includes Operational CRM (customer data, promotions, online sales, reviews), Analytical CRM (sales reports, order reports), and Collaborative CRM (customer profiles, live chat). By implementing the designed CRM system, the product ordering process can be done anywhere, customers can easily access promotional information, such as promo codes, points, and gradual discounts, which improves shopping experience and loyalty. Online ordering features that display product photos, stock, and details, as well as live chat and review features can increase customer convenience in placing orders. This system uses php programming language and MySQL as a database. With this system, Roemah Donat Lezat can build a more effective relationship with customers.

Keywords: CRM; MySQL; PHP; Product Promotion; Roemah Donat Lezat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Program Strata-1 (S-1) Sistem Informasi pada Universitas Royal. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengambil judul “**Implementasi CRM Promosi Produk di Roemah Donat Lezat**”.

Selama proses Skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, nasehat, doa dan materi dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dhani Alhamidi Lubis, S.AB., M.M., Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan.
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Royal.;
3. Ibu Elly Rahayu, M.M Selaku Wakil Rektor I Universitas Royal.
4. Ibu Rohminatin, S.E., M.Ak. Selaku Wakil Rektor II Universitas Royal.
5. Bapak Nuriadi Marpaung, S.Kom., M.kom., Selaku Wakil Rektor III Universitas Royal.
6. Bapak Dr. William Ramdhan, S.Kom., M.Kom., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Royal.
7. Ibu Nurwati, S.Kom., M.Kom., Selaku Kepala Pogram Studi Sistem Informasi dan Dosen pembimbing 1, yang telah banyak memberi masukan dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

8. Bapak Santoso, M.M., Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dalam penulisan dan memberikan banyak masukan terhadap penyelesaian skripsi.
9. Bapak Bambang Agus Widodo Selaku Pemilik Roemah Donat Lezat yang telah memberikan izin untuk melakukan riset.
10. Seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini dan membantu ilmu pengetahuan penulis.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa tempat menyerahkan diri, semoga skripsi ini dapat diterima sebagai pedoman dan berguna bagi yang membacanya.

Kisaran, Maret 2025

Penulis

Nadia Khairunnisa
NIM : 21.22.0536

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Dasar Teori	8
2.1.1 Pengertian Implementasi.....	8
2.1.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.1.3 Promosi produk	11
2.1.4 Definisi Donat	12
2.1.5 Alat Bantu Analisis Dan Perancangan Sistem	13
2.2 Tinjauan Penelitian.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Tinjauan Umum Perusahaan	31
2.4.1 Sejarah Roemah Donat Lezat.....	31
2.4.2 Struktur Organisasi	32
2.4.3 Tugas dan wewenang	33
2.5 Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Kerangka Kerja Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	39
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN	40
4.1 Analisis Sistem.....	40
4.1.1 Analisis Sistem Yang Berjalan	40
4.1.2 Analisis Masalah	43

4.1.3.	Analisis Sistem Informasi Baru	43
4.1.4.	Analisis Kebutuhan Sistem	46
4.2	Analisis Biaya	50
4.3	Perancangan Sistem Secara Umum.....	51
4.3.1	<i>Use Case Diagram</i>	51
4.3.2	<i>Class Diagram</i>	58
4.3.3	<i>Squence Diagram</i>	60
4.3.4	<i>Activity Diagram</i>	66
4.3.5	<i>Flowchart</i>	74
4.3.6	<i>Entity Relationship Diagram</i>	80
4.4	Perancangan Database	82
4.5	Perancangan <i>Interface</i>	87
BAB V	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	96
5.1	Implementasi Sistem	96
5.2	Spesifikasi Sistem	96
5.2.1	Spesifikasi Perangkat Keras	96
5.2.2	Spesifikasi Perangkat Lunak	97
5.3	Pengujian Sistem	97
5.4	Hasil Pengujian	100
5.4.1	Tampilan Program.....	100
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
6.1	Kesimpulan.....	119
6.2	Saran.....	120
 DAFTAR PUSTAKA		
 LAMPIRAN		
1.	Listing Program	
2.	Surat Riset	
3.	Surat Balasan Riset	
4.	Lembar konsultasi dengan Dosen Pembimbing 1 dan 2	
5.	Daftra Riwayat Hidup	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan Bahasa Pemrograman PHP	23
Gambar 2.2 Tampilan MySQL	24
Gambar 2.3 Tampilan XAMPP.....	25
Gambar 2.4 Tampilan <i>Sublime Text</i>	25
Gambar 2.5 Tampilan <i>Microsoft Visio</i>	26
Gambar 2.6 Tampilan <i>Google Chrome</i>	26
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2.8 Struktur Organisasi Roemah Donat Lezat.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	35
Gambar 4.1 Aliran Sistem Informasi yang Berjalan Saat Ini.....	42
Gambar 4.2 Aliran Sistem Informasi Yang Baru.....	45
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i>	52
Gambar 4.4 <i>Class Diagram</i>	59
Gambar 4.5 <i>Sequence Diagram Login</i>	60
Gambar 4.6 <i>Sequence Diagram Logout</i>	60
Gambar 4.7 <i>Sequence Diagram</i> CURD Produk.....	61
Gambar 4.8 <i>Sequence Diagram</i> Pemesanan Produk.....	61
Gambar 4.9 <i>Sequence Diagram</i> Pemesanan	62
Gambar 4.10 <i>Sequence Diagram</i> Pelanggan dan penilaian	63
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram</i> Diskon.....	64
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram</i> Registrasi	64
Gambar 4.13 <i>Diagram Sequence</i> Data Laporan	65
Gambar 4.14 <i>Activity Diagram Login</i>	66
Gambar 4.15 <i>Activity Diagram Logout</i>	66
Gambar 4.16 <i>Activity Diagram</i> Admin CURD Data Produk.....	67
Gambar 4.17 <i>Activity Diagram</i> Admin CURD Data Diskon.....	68
Gambar 4.18 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Pemesanan Admin.....	69
Gambar 4.19 <i>Activity Diagram</i> Pemesanan Produk Pelanggan	70
Gambar 4.20 <i>Activity Diagram</i> pemberian Rating oleh pelanggan.....	71
Gambar 4.21 <i>Activity Diagram</i> Admin Konfirmasi Pembayaran	72
Gambar 4.22 <i>Activity Diagram</i> Registrasi	73
Gambar 4.23 <i>Activity Diagram</i> Admin Laporan.....	74
Gambar 4.24 <i>Flowchart Login</i>	75
Gambar 4.25 <i>Flowchart Logout</i>	75
Gambar 4.26 <i>Flowchart</i> Registrasi	76
Gambar 4.27 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Produk.....	77
Gambar 4.28 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Kategori Produk.....	78
Gambar 4.29 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Kategori Produk.....	79
Gambar 4.30 <i>Flowchart</i> Konfirmasi Pembelian Produk	80
Gambar 4.31 <i>Entity Relationship Diagram</i>	81
Gambar 4.32 Desain Tampilan Halaman Utama Web	87
Gambar 4.33 Desain Tampilan <i>Login</i>	88
Gambar 4.34 Desain Tampilan Registrasi	88
Gambar 4.35 Desain Tampilan Halaman Produk	89
Gambar 4.36 Desain Tampilan Detail Produk	89
Gambar 4.37 Desain Tampilan Keranjang Belanja.....	90

Gambar 4.38 Desain Tampilan Halaman <i>ChekOut</i>	90
Gambar 4.39 Desain Tampilan Halaman Pembayaran	91
Gambar 4.40 Desain Tampilan Halaman <i>Review</i> Pelanggan.....	91
Gambar 4.41 Desain Tampilan Halaman Chat	92
Gambar 4.42 Desain Tampilan Halaman <i>List Order</i> Produk.....	92
Gambar 4.43 Desain Tampilan Halaman Data Akun <i>User</i>	93
Gambar 4.44 Desain Tampilan Halaman Tambah Data Produk.....	93
Gambar 4.45 Desain Tampilan Halaman Konfirmasi Pemesanan.....	94
Gambar 4.46 Desain Tampilan Halaman Tambah Data Kupon	94
Gambar 4.47 Desain Tampilan Halaman Tambah Data Ongkos Kirim	95
Gambar 4.48 Desain Tampilan Laporan	95
Gambar 5.1 Halaman Login.....	100
Gambar 5.2 Halaman Utama.....	101
Gambar 5.3 Halaman Utama Admin.....	102
Gambar 5.4 Halaman Utama Pemilik	102
Gambar 5.5 Halaman Daftar Member.....	103
Gambar 5.6 Halaman Login Pelanggan	104
Gambar 5.7 Halaman Member	104
Gambar 5.8 Halaman Produk.....	105
Gambar 5.9 Halaman Detail Produk	106
Gambar 5.10 Halaman Keranjang.....	107
Gambar 5.11 Halaman Detail Order Produk.....	107
Gambar 5.12 Halaman Detail Pemesanan Produk	108
Gambar 5.13 Halaman Order Admin	108
Gambar 5.14 Halaman Detail Pemesanan Admin.....	109
Gambar 5.15 Halaman Menerima Pemesanan	109
Gambar 5.16 Halaman <i>Review</i> Produk	110
Gambar 5.17 Halaman Poin	110
Gambar 5.18 Halaman Chat.....	111
Gambar 5.19 Halaman Kontak.....	111
Gambar 5.20 Halaman Bantuan	112
Gambar 5.21 Halaman Utilitas Cara Pemesanan	112
Gambar 5.22 Halaman Utilitas Kontak.....	113
Gambar 5.23 Halaman Utilitas Komentar.....	113
Gambar 5.24 Halaman Kategori	114
Gambar 5.25 Halaman Data Produk	114
Gambar 5.26 Halaman Cetak Data Produk	115
Gambar 5.27 Halaman Data Pelanggan	115
Gambar 5.28 Halaman Promo.....	116
Gambar 5.29 Halaman Ongkos Kirim	116
Gambar 5.30 Halaman Pembayaran.....	117
Gambar 5.31 Halaman Laporan	117
Gambar 5.32 Halaman Cetak Laporan Penjualan	118

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pendapatan Roemah Donat Lezat Tahun 2023	2
Tabel 2.1 Simbol-Simbol Aliran Sistem Informasi	13
Tabel 2.2 Simbol-Simbol <i>Use Case Diagram</i>	15
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Activity Diagram</i>	16
Tabel 2.4 Simbol-Simbol <i>Class Diagram</i>	18
Tabel 2.5 Simbol-Simbol <i>Sequence Diagram</i>	18
Tabel 2.6 Simbol-Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	20
Tabel 2.7 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	39
Tabel 4.1 Data Produk	48
Tabel 4.2 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	49
Tabel 4.3 Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	50
Tabel 4.4 Analisis Biaya	50
Tabel 4.5 <i>Scenario Use Case Login</i>	52
Tabel 4.6 <i>Scenario</i> Kelola Produk	53
Tabel 4.7 <i>Scenario Use Case</i> Kelola Promo	53
Tabel 4.8 <i>Scenario Use Case</i> Konfirmasi Pemesanan	54
Tabel 4.9 <i>Scenario Use Case</i> Konfirmasi Pembayaran	54
Tabel 4.10 <i>Scenario Use Case</i> Pelanggan	55
Tabel 4.11 <i>Scenario Use Case</i> Testimoni	55
Tabel 4.12 <i>Scenario Use Case</i> Balas Pesan	55
Tabel 4.13 <i>Scenario Use Case</i> Laporan	56
Tabel 4.14 <i>Scenario Use Case Logout</i>	56
Tabel 4.15 <i>Scenario Use Case</i> Order Produk	56
Tabel 4.16 <i>Scenario Use Case Chek-out</i>	57
Tabel 4.17 <i>Scenario Use Case</i> Konfirmasi Pemesanan	57
Tabel 4.18 <i>Scenario Use Case</i> Edit Profil	58
Tabel 4.19 <i>Scenario Use Case</i> Registrasi	58
Tabel 4.20 Tabel Admin	82
Tabel 4.21 Tabel Pelanggan	82
Tabel 4.22 Tabel Produk	83
Tabel 4.23 Tabel Kategori	83
Tabel 4.24 Tabel Galeri	83
Tabel 4.25 Tabel promo	84
Tabel 4.26 Tabel Bayar	84
Tabel 4.27 Tabel <i>Temporary</i>	84
Tabel 4.28 Tabel Pemesanan	85
Tabel 4.29 Tabel Detail Pemesanan	85
Tabel 4.30 Tabel Kota	86
Tabel 4.31 Tabel Chat	86
Tabel 4.32 Tabel Komentar	86
Tabel 5.1 Pengujian Proses <i>Login</i>	98
Tabel 5.2 Pengujian Proses Ganti <i>Password</i>	98
Tabel 5.3 Pengujian Proses <i>Input</i> Data Produk	99
Tabel 5.4 Pengujian Proses Pemesanan	99