

IMPLEMENTASI METODE CRM DALAM PENJUALAN KOSMETIK

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

SISKA SIRAIT

21.22.0362



**UNIVERSITAS ROYAL
ASAHAN – SUMATERA UTARA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pembimbing 1, Pembimbing 2, dan Kepala Program Studi menyatakan bahwa Skripsi dari:

SISKA SIRAIT

21.22.0362

Dengan Judul:

IMPLEMENTASI METODE CRM DALAM PENJUALAN KOSMETIK

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

Kisaran, 14 April 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Masitah Handayani, M.Kom
NIDN. 0120048704

Pembimbing 2

Suci Andriyani, M.Kom
NIDN. 0125049401

Kepala Program Studi



Siti Wati S.Kom, M.Kom
NIDN. 0101068701

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **SISKA SIRAIT**

NIM : 21220362

Judul Skripsi : Implementasi Metode CRM Dalam Penjualan Kosmetik

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 sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku.

Kisaran, 14 April 2025

Saya yang menyatakan



SISKA SIRAIT

NIM: 21.22.0362

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan dengan ini saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang tercinta saya :

Allah SWT, Pemilik segala ilmu dan kehidupan, atas limpahan rahmat, kasih sayang dan kekuatan yang tak pernah putus, Engkau bimbing setiap langkahku hingga titik ini sehingga saya bisa menyelesaikan laporan skripsi ini.

Ucapan ribuan terimakasih saya ucapkan kepada Ayah dan Umik orang tua yang sangat saya banggakan sumber kekuatan saya, berkat doa Ayah Umik ika bisa menyelesaikan skripsi ini, Terimakasih untuk segala perjuangan Ayah Umik, Terimakasih telah mengantarkan saya sampai titik ini, Terimakasih atas doa-doa yang selalu menyertai sejauh apapun saya bermimpi dan kemana pun saya melangkah, Terimakasih kepada kedua abang saya atas dukungan dan doanya, Terimakasih atas cinta, perjuangan, dan kesabaran yang tak pernah berhenti mengalir.

Dwi, Aasah, Lidia dan Silvia, Terimakasih atas pertemanan ini mulai dari maba kita berteman hingga selesai nya drama skripsi ini kita tetap terus bersama-sama, Terimakasih kepada teman saya Susan telah membantu dan selalu saya repotkan dalam segala hal, dan ucapan terimakasih kepada besti dari kecil saya bernama riska yang selalu siap mendengarkan keluh kesah saya, Terimakasih atas semangat, tawa, dan kebersamaan yang tak tergantikan.

Kepada dosen pembimbing 1 saya, Ibu Masitah Handayani, M.Kom, dan kepada dosen pembimbing 2 saya, Ibu Suci Adriyani, M.Kom, Terimakasih atas bimbingan, kesabaran dan arahan nya ibuk, saya dapat menyelesaikan skripsi ini, ilmu dan waktu yang ibu berikan adalah bekal yang sangat berharga kepada saya.

Dan untuk diri ku sendiri, Terimakasih telah bertahan, meski tak jarang ingin menyerah tetapi tetap bertahan sampai tahap ini aku bangga padamu

I LOVE MY SELF

ABSTRAK

IMPLEMENTASI METODE CRM DALAM PENJUALAN KOSMETIK

Oleh: **Siska Sirait** (21.22.0362)

Penelitian ini berfokus pada implementasi Customer Relationship Management (CRM) di Toko Kak Ema Tanjungbalai, yang bergerak di bidang kosmetik. Toko ini menghadapi tantangan dalam mengelola penjualan, pemasaran, serta hubungan dengan pelanggan sehingga memerlukan sistem CRM yang efektif dan efisien. CRM yang diterapkan dalam penelitian ini adalah CRM operasional yang berfokus pada otomatisasi proses penjualan dan pelayanan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, seperti wawancara dan observasi, untuk memahami kebutuhan pelanggan. Aplikasi CRM dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Tujuan dari penelitian adalah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan interaksi pelanggan. Hasil implementasi menunjukkan kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan mempermudah proses pemesanan. Sebagai upaya meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemahaman implementasi CRM, menciptakan solusi inovatif untuk Toko Kak Ema Tanjungbalai, dan mendukung peningkatan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: CRM; pelanggan; toko kak ema tanjungbalai.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF CRM METHOD IN COSMETIC SALES

By : Siska Sirait (21.22.0362)

This research focuses on the implementation of Customer Relationship Management (CRM) at the Kak Ema Tanjungbalai Shop, which operates in the cosmetics sector. This shop faces challenges in managing sales, marketing and customer relations, so it requires an effective and efficient CRM system. The CRM applied in this research is operational CRM which focuses on automating sales and customer service processes. This research uses qualitative methods, such as interviews and observations, to understand customer needs. The CRM application was developed using the PHP programming language and MySQL database. The aim of the research is to increase the efficiency and convenience of customer interactions. The implementation results show ease in obtaining product information and simplify the ordering process. As an effort to increase customer loyalty. This research provides a contribution in the form of understanding the application of CRM, creating innovative solutions for the Kak Ema Tanjungbalai Shop, and supporting improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: CRM; customer; Sis Ema's shop, Tanjungbalai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Proposal Skripsi. Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini penulis mengambil judul: **“Implementasi Metode CRM Dalam Penjualan Kosmetik”**.

Selama proses penyelesaian Proposal Skripsi ini penulis banyak mendapat 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., Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan.
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M., Selaku Rektor Universitas Royal.
3. Ibu Elly Rahayu, SE, MM., 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 Program Studi Sistem Informasi Universitas Royal.
8. Ibu Masitah Handayani, M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing I.
9. Ibu Suci Andriyani, M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing II.
10. Ibu Gustiana Marpaung, Selaku Pemilik Toko Kak Ema Tanjungbalai.
11. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan maupun penyelesaian Proposal Skripsi ini, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran demi perbaikan dan penyempurnaan Proposal Skripsi ini yang sifatnya membangun agar lebih baik yang akan datang.

Kisaran, Januari 2024
Penulis,



SISKA SIRAIT
NIM : 21.22.0362

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Dasar Teori.....	9
2.1.1 Perancangan.....	9
2.1.2 Customer Relationship Management (CRM).....	10
2.1.2.1 Manfaat (CRM) Dalam Sebuah Perusahaan.....	10
2.1.2.2 Fungsi – Fungsi CRM.....	11
2.1.2.3 Fase CRM.....	12
2.1.3 Pengertian Penjualan.....	12
2.1.4 Pengertian Kosmetik.....	13
2.1.5 Alat Bantu Analisa dan Perancangan Sistem.....	14
2.1.5.1 Aliran Sistem Informasi (ASI).....	15
2.1.5.2 <i>Flowchart</i>	15
2.1.5.3 <i>Unified Modeling Language</i> (UML).....	17
2.1.5.4 Jenis – Jenis Diagram UML.....	18
2.1.5.4.1 <i>Use Case Diagram</i>	18
2.1.5.4.2 <i>Class Diagram</i>	19
2.1.5.4.3 <i>Activity Diagram</i>	20
2.1.5.4.4 <i>Sequence Diagram</i>	21
2.1.5.4.5 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	22
2.1.5.5 Konsep Pemrograman <i>Web</i>	23
2.1.6 Perangkat Lunak yang Digunakan.....	24
2.1.6.1 Bahasa Pemrograman PHP	24
2.1.6.2 XAMPP.....	25
2.1.6.3 MySQL.....	25

2.1.6.4 <i>Visual Studio Code</i>	26
2.1.6.5 <i>Web Browser</i>	27
2.2 Tinjauan Penelitian.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Tinjauan Umum Perusahaan.....	31
2.4.1 Sejarah Toko Kak Ema Tanjungbalai.....	31
2.4.2 Struktur Organisasi Toko Kak Ema Tanjungbalai	31
2.4.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	32
2.5 Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.4.1 Tempat Penelitian.....	39
3.4.2 Waktu Penelitian.....	39
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	41
4.1 Analisis Sistem.....	41
4.1.1 Analisis Masalah	41
4.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem	42
4.1.2.1 Analisis Proses	43
4.1.2.2 Analisis Pengguna	43
4.1.2.3 Analisis Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	44
4.1.2.4 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	44
4.1.2.5 Analisis Konfigurasi Sistem	44
4.2 Perancangan Sistem Secara Umum.....	45
4.2.1 Aliran Sistem Lama Berjalan	45
4.2.2 Aliran Sistem Baru	46
4.3 <i>Unified Modelling Language</i> (UML)	50
4.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	50
4.3.2 <i>Activity Diagram</i>	52
4.3.3 <i>Class Diagram</i>	57
4.3.4 <i>Sequence Diagram</i>	58
4.3.5 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	69
4.4 Desain Tabel/File Dalam Database	70
4.5 Antarmuka Pemakai (<i>User Interface</i>)	76
4.5.1 Perancangan Antarmuka Pemakai	76
4.5.2 Perancangan Rinci	77
4.5.3 Perancangan <i>Input</i>	77
4.5.4 Perancangan <i>Output</i>	80

BAB VI IMPLEMENTASI DAN HASIL.....	82
5.1 Tujuan Implementasi.....	82
5.1.1 Implementasi Database.....	83
5.2 Pengujian Sistem.....	83
5.2.1 Pengujian UML.....	83
5.2.1.1 Pengujian Dengan Black Box	84
5.2.1.2 Pengujian Dengan White Box	84
5.3 Hasil	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
1. Listing Program	
2. Surat Riset dari Universitas Royal	
3. Surat Balasan Riset dari Instansi	
4. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing 1 dan 2	
5. Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Simbol PHP.....	25
Gambar 2.2 Tampilan XAMPP.....	26
Gambar 2.3 Simbol MySQL.....	26
Gambar 2.4 Tampilan Visual Studio Code.....	27
Gambar 2.5 Simbol Web Browser.....	28
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 2. 7 Toko Kak Ema Tanjungbalai.....	32
Gambar 2.8 Struktur Organisasi Toko Kak Ema Tanjungbalai.....	33
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Aliran Sistem Lama.....	46
Gambar 4.2 Aliran Sistem Baru.....	50
Gambar 4.3 Use Case Diagram.....	52
Gambar 4.4 Activity Diagram Registrasi Akun Konsumen.....	53
Gambar 4.5 Activity Diagram Login Akun Konsumen.....	54
Gambar 4.6 Activity Diagram Konsumen Membeli Produk.....	54
Gambar 4.7 Activity Diagram Login Admin.....	55
Gambar 4.8 Activity Diagram Mengolah Data Produk.....	55
Gambar 4.9 Activity Diagram Mengolah Kategori Produk.....	56
Gambar 4.10 Activity Diagram Mengolah Data Order.....	56
Gambar 4.11 Activity Diagram Mengolah Data Ongkos Kirim.....	57
Gambar 4.12 Activity Diagram Mencetak Laporan.....	57
Gambar 4.13 Class Diagram.....	58
Gambar 4.14 Sequence Diagram Melihat Semua Produk.....	59
Gambar 4.15 Sequence Diagram Konsumen Membeli Produk.....	59
Gambar 4.16 Sequence Diagram Login Konsumen.....	60
Gambar 4.17 Sequence Diagram Konsumen Melihat Keranjang Belanja.....	60
Gambar 4.18 Sequence Diagram Login Admin.....	61
Gambar 4.19 Sequence Diagram Admin Ganti Password.....	61
Gambar 4.20 Sequence Diagram Admin Update Profil.....	62
Gambar 4.21 Sequence Diagram Admin Menampilkan Kategori.....	62
Gambar 4.22 Sequence Diagram Admin Menambah Kategori.....	63
Gambar 4.23 Sequence Diagram Admin Mengedit Kategori.....	63
Gambar 4.24 Sequence Diagram Admin Menghapus Kategori.....	64
Gambar 4.25 Sequence Diagram Admin Menampilkan Produk.....	64
Gambar 4.26 Sequence Diagram Admin Menambah Produk.....	65
Gambar 4.27 Sequence Diagram Admin Mengedit Produk.....	65
Gambar 4.28 Sequence Diagram Admin Menghapus Produk.....	66
Gambar 4.29 Sequence Diagram Admin Menampilkan Orderan.....	66
Gambar 4.30 Sequence Diagram Admin Mengubah Status.....	67
Gambar 4.31 Sequence Diagram Admin Menghapus Orderan.....	67
Gambar 4.32 Sequence Diagram Admin Mencetak Laporan.....	68
Gambar 4.33 Sequence Diagram Admin Logout.....	68
Gambar 4.34 Flowchart.....	69
Gambar 4.35 Entity Relationship Diagram (ERD).....	70

Gambar 5.1 Tampilan Tabel Database.....	83
Gambar 5.2 Tampilan Halaman Utama Pengunjung.....	85
Gambar 5.3 Halaman Login Pelanggan.....	86
Gambar 5.4 Halaman Register.....	86
Gambar 5.5 Halaman Produk.....	87
Gambar 5.6 Halaman Kategori Produk.....	87
Gambar 5.7 Halaman Detail Produk.....	88
Gambar 5.8 Halaman Keranjang Pesanan.....	88
Gambar 5.9 Halaman Checkout.....	89
Gambar 5.10 Halaman Transaksi Pelanggan.....	89
Gambar 5.11 Halaman Pembayaran.....	90
Gambar 5.12 Halaman Dashboard Admin.....	91
Gambar 5.13 Halaman Admin Daftar Pelanggan.....	91
Gambar 5.14 Halaman Admin Kategori Produk.....	92
Gambar 5.15 Halaman Admin Tambah Produk.....	92
Gambar 5.16 Halaman Admin Daftar Transaksi.....	93
Gambar 5.17 Halaman Cetak Laporan Transaksi.....	93
Gambar 5.18 Halaman Pesan Pelanggan.....	94



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Kosmetik Kak Ema Tanjungbalai Tahun 2023/2024.....	3
Tabel 2.1 Simbol Aliran Sistem Informasi.....	14
Tabel 2.2 Simbol Flowchart.....	16
Tabel 2.3 Simbol-simbol Use Case.....	18
Tabel 2.4 Simbol-simbol Class Diagram.....	19
Tabel 2.5 Simbol-simbol Activity Diagram.....	20
Tabel 2.6 Simbol-simbol Sequence Diagram.....	21
Tabel 2.7 Simbol-simbol ERD.....	23
Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian, Waktu penelitian, Tanggal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Analisis Perangkat Keras (Hardware).....	44
Tabel 4.2 Analisis Perangkat Lunak (Software).....	44
Tabel 4.3 Defenisi Aktor.....	50
Tabel 4.4 Skenario Use Case.....	50
Tabel 4.5 Tabel Admin.....	70
Tabel 4.6 Tabel Kategori.....	71
Tabel 4.7 Tabel Konsumen.....	71
Tabel 4.8 Tabel Order.....	72
Tabel 4.9 Tabel Order_detail.....	72
Tabel 4.10 Tabel Produk.....	72
Tabel 4.11 Tabel Favorite.....	73
Tabel 4.12 Tabel Foto.....	73
Tabel 4.13 Tabel Kupon Voucher Diskon.....	73
Tabel 4.14 Tabel Penerima Kupon Voucher.....	74
Tabel 4.15 Tabel Profil Toko.....	74
Tabel 4.16 Tabel Review Produk.....	75
Tabel 4.17 Tabel Replay Review Konsumen.....	75
Tabel 4.18 Tabel Kategori.....	75
Tabel 5.1 Pengujian Black Box.....	84
Tabel 5.2 Pengujian White Box.....	84