

**ANALISIS SISTEM E-CRM MENINGKATKAN INTENSITAS
PENJUALAN DI CV. TERANG JAYA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

**NURUL ARNIN DITA
21.22.0417**



**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:

NURUL ARNIN DITA
21.22.0417

Dengan Judul:

ANALISIS SISTEM E-CRM MENINGKATKAN INTENSITAS PENJUALAN DI CV. TERANG JAYA

Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan dalam sidang pertanggung jawaban Skripsi.

Kisaran, 17 April 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Fauriatun Helmiah, M.Kom
NIDN : 0108058604

Pembimbing 2

Iin Almeina Lubis, SS., M.S
NIDN : 0126057401



HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Penguji, dan Rektor Universitas Royal menyatakan bahwa Skripsi dari:

NURUL ARNIN DITA
21.22.0417

dengan Judul:

**ANALISIS SISTEM E-CRM MENINGKATKAN INTENSITAS
PENJUALAN DI CV. TERANG JAYA**

Telah selesai diujikan dan dinyatakan LULUS dalam Sidang Skripsi
Universitas Royal
Pada Tanggal 24 April 2025

Oleh :

TIM PENGUJI :

Muhammad Ardiansyah Sembiring, M.Kom
(Ketua Penguji)

(.....)

Raja Tama Andri Agus, S.Kom, M.Kom
(Penguji 1)

(.....)

Elly Rahayu, SE, MM
(Penguji 2)

(.....)

Disahkan Oleh:
Rektor Universitas Royal

Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M
NIDN. 0114057302

Disetujui Oleh:
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Dr. William Ramdhan, M.Kom
NIDN. 0130048702

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Armin Dita

NIM : 21.22.0417

Judul Skripsi : Analisis Sistem E-CRM Meningkatkan Intensitas
Penjualan di CV. Terang Jaya

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, 17 April 2025

Saya yang menyatakan



NURUL ARNIN DITA
NIM. 21.22.0417

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, kekuatan, dan kesempatan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Analisis Sistem E-CRM Meningkatkan Intensitas Penjualan di CV. Terang Jaya”** ini dimaksudkan adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Universitas Royal. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa material, spiritual, informasi, maupun administrasi. Oleh karena itu, sudah selayaknya penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dhani Alhamidi Lubis, S.AB., M.M., selaku Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan.
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, SE., M.M., selaku Rektor Universitas Royal Kisaran.
3. Ibu Elly Rahayu, SE., M.M selaku Wakil Rektor I Universitas Royal.
4. Ibu Rohminatin, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor II Universitas Royal.
5. Bapak Nuriadi Manurung, M.Kom., selaku Wakil Rektor III Universitas Royal.
6. Bapak Dr. William Ramdhan, M.Kom., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Royal.
7. Ibu Nurwati, M.Kom., sebagai Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Royal.
8. Ibu Fauriatun Helmiah, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing 1, yang sudah membantu dalam membimbing penulisan skripsi.

9. Ibu Iin Almeina Lubis, SS., M.S., selaku Dosen Pembimbing 2, yang sudah membantu dalam membimbing penulisan skripsi.
10. Bapak Aleksius Sagala dan Staff Karyawan yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi.
11. Seluruh Dosen dan Staff Kependidikan Universitas Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis.

Skripsi ini adalah hasil karya penulis sendiri, bukan merupakan plagiat. Penulis melakukan riset dan melakukan wawancara sekaligus pengambilan data dari instansi. Penulis juga menyadari kemungkinan terdapat kekurangan dan kesilapan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan pada masa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Kisaran, April 2025
Penulis,

NURUL ARNIN DITA
21220417

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Identifikasi Masalah	5
1.3	Batasan Masalah	6
1.4	Rumusan Masalah	6
1.5	Tujuan Penelitian	7
1.6	Manfaat Penelitian	7
1.7	Sistematika Penulisan	8
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1	Dasar Teori	10
2.1.1	Sistem Informasi	10
2.1.1.1	Pengertian Sistem	10
2.1.1.2	Pengertian Informasi	10
2.1.1.3	Pengertian Sistem Informasi	11
2.1.2	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	11
2.1.2.1	Teori <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.1.2.2	Konsep <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.1.2.3	Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.1.2.4	<i>Electronic Customer Relationship Management</i>	14
2.1.2.5	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	15
2.1.2.6	Implementasi <i>Customer Relationship Management</i>	16
2.1.2.7	Strategi yang Efektif dalam <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.1.2.8	Pengaruh CRM terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.1.2.9	Jenis-Jenis <i>Customer Relationship Management</i>	21
2.1.2.10	Pengukuran Kinerja <i>Customer Relationship Management</i>	23
2.1.3	Penjualan	23
2.1.3.1	Jenis-Jenis Penjualan	24
2.1.3.2	Bagian-Bagian Penjualan	25
2.1.3.3	Tujuan Penjualan	26

2.1.3.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan	26
2.1.3.5	Proses Penjualan	27
2.1.3.6	Indikator Efektivitas Penjualan	29
2.1.4	Alat Bantu Perancang Sistem	30
2.1.4.1	Pemodelan Berorientasi Objek Menggunakan UML	30
2.1.4.2	<i>Flowchart</i>	34
2.1.4.3	Aliran Sistem Informasi (ASI)	35
2.1.4.4	<i>Entity Relationship</i> (ERD).....	36
2.1.5	Perangkat Lunak Yang Digunakan	37
2.1.5.1	Bahasa Pemrograman PHP	37
2.1.5.2	<i>MySQL</i>	38
2.1.5.3	<i>Sublime Text</i>	39
2.1.5.4	<i>XAMPP</i>	39
2.2	Tinjauan Penelitian	40
2.3	Kerangka Pemikiran	42
2.4	Sejarah CV. Terang Jaya Kisaran.....	43
2.4.1	Struktur Organisasi	45
2.4.2	Tugas dan Tanggung Jawab	46
2.5	Perumusan Hipotesis	47
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	47
3.2	Metode Penelitian	50
3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian	51
BAB IV	ANALISA DAN PERANCANGAN	53
4.1	Analisis Sistem	53
4.1.1	Analisa Masalah.....	55
4.1.2	Analisis Kebutuhan Sistem.....	58
4.1.2.1	Analisis Data Masukan.....	59
4.1.2.2	Analisis Proses Metode <i>Customer Relationship Management</i>	60
4.1.2.3	Analisis Data Keluaran.....	60
4.1.2.4	Analisis Pengguna	61
4.1.2.5	Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	61
4.1.2.6	Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	62
4.2	Aliran Sistem Informasi Baru.....	62
4.3	Perancangan Sistem Secara Umum	65
4.3.1	<i>Unified Modeling Language</i> (UML)	65
4.4	<i>Flowchart</i>	81
4.5	Perancangan <i>Database</i>	100
4.5.1	<i>Entity Relationship Diagram</i>	111
4.6	Desain Antarmuka	112
4.6.1	Desain Masukan (<i>Input</i>)	113
4.6.2	Desain Proses.....	118
4.6.3	Desain Keluaran (<i>Output</i>).....	121

BAB V	IMPLEMENTASI DAN HASIL	122
5.1	Implementasi	122
5.1.1	Implementasi <i>Database</i>	122
5.1.2	Implementasi <i>Interfaces</i>	133
5.1.2.1	Tampilan <i>Form Login</i>	134
5.1.2.2	Tampilan Halaman Menu Utama <i>Admin</i>	134
5.1.2.3	Tampilan Halaman Menu Kategori	135
5.1.2.4	Tampilan Form Kategori	135
5.1.2.5	Tampilan Halaman Data Barang	136
5.1.2.6	Tampilan Halaman <i>Form Input</i> Barang	136
5.1.2.7	Tampilan Halaman Data <i>Member</i>	137
5.1.2.8	Tampilan Halaman Data <i>Voucher</i>	137
5.1.2.9	Tampilan <i>Form Voucher</i>	138
5.1.2.10	Tampilan Halaman Rekening	138
5.1.2.11	Tampilan <i>Form</i> Rekening.....	139
5.1.2.12	Tampilan Halaman Transaksi	139
5.1.2.13	Tampilan Halaman Informasi.....	140
5.1.2.14	Tampilan <i>Form</i> Informasi	140
5.1.2.15	Tampilan Halaman Aktivitas.....	141
5.1.2.16	Tampilan Halaman Laporan Data Barang	141
5.1.2.17	Tampilan Halaman Laporan Data <i>Member</i>	142
5.1.2.18	Tampilan Menu Utama Pelanggan	142
5.1.2.19	Tampilan Halaman Barang	143
5.1.2.20	Tampilan Halaman Keranjang Belanja	143
5.1.2.21	Tampilan Halaman Status Transaksi	144
5.1.2.22	Tampilan Halaman Rekening Toko.....	144
5.1.2.23	Tampilan Halaman <i>Voucher</i>	145
5.1.2.24	Tampilan Halaman Alamat Pengiriman	145
5.1.2.25	Tampilan Halaman Ulasan Barang.....	146
5.1.2.26	Tampilan Halaman <i>Level Member</i>	146
5.2	Pengujian Sistem	146
5.2.1	Pengujian dengan <i>Black Box</i>	147
5.3	Hasil Pengujian.....	149
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	151
6.1	Kesimpulan.....	151
6.2	Saran	152

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Riset
2. Surat Balasan Riset
3. Lembar Konsultasi Bimbingan dengan Dosen Pembimbing 1 dan 2
4. Listing Program
5. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 2.2 Lokasi CV. Terang Jaya.....	45
Gambar 2.3 CV. Terang Jaya.....	45
Gambar 2.4 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	47
Gambar 4.1 Aliran Sistem Informasi Lama CV. Terang Jaya	54
Gambar 4.2 ASI Baru CV. Terang Jaya.....	64
Gambar 4.3 <i>Use case Diagram Admin</i>	66
Gambar 4.4 <i>Use case Diagram Pemilik</i>	67
Gambar 4.5 <i>Use case Diagram Pelanggan</i>	67
Gambar 4.6 <i>Class Diagram</i>	68
Gambar 4.7 <i>Activity diagram Login</i>	69
Gambar 4.8 <i>Activity diagram Kategori</i>	70
Gambar 4.9 <i>Activity diagram Barang</i>	71
Gambar 4.10 <i>Activity diagram Data Transaksi</i>	72
Gambar 4.11 <i>Activity diagram Member</i>	72
Gambar 4.12 <i>Activity diagram Voucher</i>	73
Gambar 4.13 <i>Activity diagram Rekening</i>	74
Gambar 4.14 <i>Activity diagram Informasi</i>	75
Gambar 4.15 <i>Activity diagram Laporan</i>	76
Gambar 4.16 <i>Activity diagram Konfigurasi Atribut</i>	77
Gambar 4.17 <i>Activity diagram Konfigurasi Ongkir</i>	78
Gambar 4.18 <i>Activity diagram User</i>	79
Gambar 4.19 <i>Activity diagram Proses Checkout Pelanggan</i>	80
Gambar 4.20 <i>Flowchart Login</i>	81
Gambar 4.21 <i>Flowchart Menu Utama Admin</i>	82
Gambar 4.22 <i>Flowchart Menu Utama Pelanggan</i>	83
Gambar 4.23 <i>Flowchart Halaman Kategori</i>	84
Gambar 4.24 <i>Flowchart Halaman Barang</i>	85
Gambar 4.25 <i>Flowchart Halaman Voucher</i>	86
Gambar 4.26 <i>Flowchart Halaman Rekening</i>	87
Gambar 4.27 <i>Flowchart Halaman Member</i>	88
Gambar 4.28 <i>Flowchart Halaman Transaksi</i>	88
Gambar 4.29 <i>Flowchart Halaman Informasi</i>	89
Gambar 4.30 <i>Flowchart Laporan Barang</i>	90
Gambar 4.31 <i>Flowchart Halaman Transaksi</i>	91
Gambar 4.32 <i>Flowchart Halaman Laporan Data Member</i>	92
Gambar 4.33 <i>Flowchart Halaman Konfigurasi Atribut</i>	93
Gambar 4.34 <i>Flowchart Halaman Konfigurasi Ongkir</i>	93

Gambar 4.35 <i>Flowchart</i> Halaman User	94
Gambar 4.36 <i>Flowchart</i> Halaman Barang Pelanggan.....	95
Gambar 4.37 <i>Flowchart</i> Halaman Transaksi Pelanggan.....	95
Gambar 4.38 <i>Flowchart</i> Halaman Keranjang Belanja Pelanggan	96
Gambar 4.39 <i>Flowchart</i> Halaman <i>Checkout</i> Pelanggan	97
Gambar 4.40 <i>Flowchart</i> Halaman Rekening Toko Pelanggan	97
Gambar 4.41 <i>Flowchart</i> Halaman <i>Voucher</i> Pelanggan.....	98
Gambar 4.42 <i>Flowchart</i> Halaman Ulasan Barang Pelanggan	98
Gambar 4.43 <i>Flowchart</i> Halaman Alamat Pengiriman Pelanggan.....	99
Gambar 4.44 Halaman <i>Level Member</i> Pelanggan.....	100
Gambar 4.45 <i>Entity Relationship Diagram</i>	112
Gambar 4.46 Desain Antarmuka <i>Admin</i>	113
Gambar 4.47 Desain Antarmuka Pelanggan	113
Gambar 4.48 Desain Antarmuka Pemilik	113
Gambar 4.49 Desain <i>Login</i>	114
Gambar 4.50 Desain <i>Input</i> Kategori	115
Gambar 4.51 Desain <i>Input</i> Barang.....	115
Gambar 4.52 Desain <i>Input Voucher</i>	116
Gambar 4.53 Desain <i>Input</i> Rekening	116
Gambar 4.54 Desain <i>Input</i> Informasi.....	117
Gambar 4.55 Desain <i>Input</i> Ongkir	117
Gambar 4.56 Desain <i>Input User</i>	118
Gambar 4.57 Proses Registrasi	119
Gambar 4.58 Proses Memasukkan Barang ke Keranjang Belanja.....	119
Gambar 4.59 Proses <i>Checkout</i>	120
Gambar 4.60 Proses <i>Admin</i> Konfirmasi Pesanan.....	120
Gambar 4.61 Proses Pelanggan Memberi Bintang dan Ulasan.....	121
Gambar 4.62 <i>Output</i> Laporan Data Barang	122
Gambar 4.63 <i>Output</i> Laporan Transaksi	123
Gambar 4.64 <i>Output</i> Laporan Data <i>Member</i>	124
Gambar 5.1 Tampilan Tabel <i>Admin</i>	123
Gambar 5.2 Tampilan Tabel Aktivitas.....	124
Gambar 5.3 Tampilan Tabel Alamat Pengiriman	124
Gambar 5.4 Tampilan Tabel Atribut.....	125
Gambar 5.5 Tampilan Tabel Balas Ulasan	125
Gambar 5.6 Tampilan Tabel Barang.....	126
Gambar 5.7 Tampilan Tabel Ekspedisi.....	126
Gambar 5.8 Tampilan Tabel Informasi.....	127
Gambar 5.9 Tampilan Tabel Kategori	127
Gambar 5.10 Tampilan Tabel <i>Member</i>	128
Gambar 5.11 Tampilan Tabel Ongkir	128
Gambar 5.12 Tampilan Tabel Poin	128

Gambar 5.13 Tampilan Tabel Rating Barang	129
Gambar 5.14 Tampilan Tabel Rekening	129
Gambar 5.15 Tampilan Tabel Token	130
Gambar 5. 16 Tampilan Tabel Transaksi	130
Gambar 5.17 Tampilan Tabel Transaksi Detail	131
Gambar 5.18 Tampilan Tabel Transaksi Transfer	131
Gambar 5.19 Tampilan Tabel Ulasan	132
Gambar 5.20 Tampilan Tabel <i>Voucher</i>	132
Gambar 5.21 Tampilan Tabel <i>Voucher Level</i>	132
Gambar 5.22 Tampilan Tabel Wilayah	133
Gambar 5.23 Tampilan <i>Form Login</i>	134
Gambar 5.24 Tampilan <i>Form Menu Utama Admin</i>	134
Gambar 5.25 Tampilan Menu Halaman Kategori	135
Gambar 5.26 Tampilan <i>Form Kategori</i>	135
Gambar 5.27 Tampilan Halaman Data Barang	136
Gambar 5.28 Tampilan Halaman <i>Form Input Barang</i>	136
Gambar 5.29 Tampilan Halaman Data <i>Member</i>	137
Gambar 5.30 Tampilan Halaman Data <i>Voucher</i>	137
Gambar 5.31 Tampilan <i>Form Voucher</i>	138
Gambar 5.32 Tampilan Halaman Rekening	138
Gambar 5.33 Tampilan <i>Form Rekening</i>	139
Gambar 5.34 Tampilan Halaman Transaksi	139
Gambar 5.35 Tampilan Halaman Informasi	140
Gambar 5.36 Tampilan <i>Form Informasi</i>	140
Gambar 5.37 Tampilan Halaman Aktivitas	141
Gambar 5.38 Tampilan Halaman Laporan Data Barang	141
Gambar 5.39 Tampilan Halaman Laporan Data <i>Member</i>	142
Gambar 5.40 Tampilan Halaman Menu Utama Pelanggan	142
Gambar 5.41 Tampilan Halaman Barang	143
Gambar 5.42 Tampilan Halaman Keranjang Belanja	143
Gambar 5.43 Tampilan Halaman Status Transaksi	144
Gambar 5.44 Tampilan Halaman Rekening Toko	144
Gambar 5.45 Tampilan Halaman <i>Voucher</i>	145
Gambar 5.46 Tampilan Halaman Alamat Pengiriman	145
Gambar 5.47 Tampilan Halaman Ulasan Barang	146
Gambar 5.48 Tampilan Halaman <i>Level Member</i>	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan CV. Terang Jaya	3
Tabel 2.1 <i>Use Case</i>	30
Tabel 2.2 <i>Class Diagram</i>	31
Tabel 2.3 <i>Activity Diagram</i>	32
Tabel 2.4 <i>Sequence Diagram</i>	33
Tabel 2.5 Simbol - Simbol <i>Flowchart</i>	34
Tabel 2.6 Simbol ASI.....	36
Tabel 2.7 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	36
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	52
Tabel 4.1 Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	62
Tabel 4.2 Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	62
Tabel 4.3 Desain <i>File Data Admin</i>	101
Tabel 4.4 Desain <i>File Data Atribut</i>	101
Tabel 4.5 Desain <i>File Alamat Pengiriman</i>	102
Tabel 4.6 Desain <i>File Data Barang</i>	103
Tabel 4.7 Desain <i>File Balas Ulasan</i>	103
Tabel 4.8 Desain <i>File Ekspedisi</i>	104
Tabel 4.9 Desain <i>File Informasi</i>	104
Tabel 4.10 Desain <i>File Kategori</i>	105
Tabel 4.11 Desain <i>File Member</i>	105
Tabel 4.12 Desain <i>File Ongkir</i>	106
Tabel 4.13 Desain <i>File Poin</i>	106
Tabel 4.14 Desain <i>File Rating Barang</i>	107
Tabel 4.15 Desain <i>File Rekening</i>	107
Tabel 4.16 Desain <i>File Transaksi Detail</i>	108
Tabel 4.17 Desain <i>File Transaksi</i>	108
Tabel 4.18 Desain <i>File Ulasan</i>	109
Tabel 4.19 Desain <i>File Voucher</i>	110
Tabel 4.20 Desain <i>File Voucher Level</i>	110
Tabel 4.21 Desain <i>File Wilayah</i>	111
Tabel 4.22 Desain <i>File Member</i>	111
Tabel 5.1 Rencana Pengujian	148

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pustaka	153
Listing Program.....	156
Surat Permohonan Riset.....	188
Surat Balasan Riset Dari Instansi.....	189
Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.....	190
Daftar Riwayat Hidup	193
Scan Sertifikat Plagiasi	194