

**STRATEGI IMPLEMENTASI E-CRM DALAM MENINGKATKAN
KEUNGGULAN BERSAING DI CV KEDJORA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

LALA ARIFIN
20.22.0393



**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 :

LALA ARIFIN

20.22.0393

Dengan Judul :

STRATEGI IMPLEMENTASI E-CRM DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING DI CV KEDJORA

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

Kisaran, 26 Februari 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Yessica Siagian, M.Kom
NIDN. 0105017902



Wan Mariatul Kifti, M.M
NIDN. 0114057302

Kepala Program Studi



Amrullah S.Kom., M.Kom
NIDN. 0101068701

HALAMAN PENGESAHAN

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

LALA ARIFIN
20.22.0393

dengan judul :

STRATEGI IMPLEMENTASI CRM DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING DI CV KEDJORA

Telah selesai diujikan dan dinyatakan LULUS dalam Sidang Skripsi
Universitas Royal Pada Tanggal **8 Maret 2025**

Oleh :

TIM PENGUJI :

Dr. Neni Mulyani, M.Kom
(Ketua Penguji)

Elly Rahayu, SE, MM
(Penguji 1)

Febby Madonna Yuma, M.Kom
(Penguji 2)

(.....)
(.....)
(.....)

Disahkan Oleh :
Rektor Universitas Royal

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

Disetujui Oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Dr. William Randhan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0130048702

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : LALA ARIFIN

NIM : 20.22.0393

Judul Skripsi : Strategi Implementasi E-CRM Dalam Meningkatkan
Keunggulan Bersaing Di CV Kejdora

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan 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, 26 Februari 2025
Saya yang menyatakan



LALA ARIFIN
NIM : 20.22.0393

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 Skripsi ini. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata S-1 Sistem Informasi pada Universitas Royal. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengambil judul **“Strategi Implementasi CRM Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di CV Kedjora”**.

Selama proses Skripsi ini penulis telah 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.A.B., M.M., Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan.
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, M.M., Selaku Rektor Universitas Royal Sekaligus Selaku Dosen Pembimbing II, Yang Telah Banyak Membantu Dalam Penulisan Dan Memberikan Banyak Masukan Terhadap Penyelesaian Skripsi Ini.
3. Ibu Dr. Rizky Fauziah, M.Ikom., M.Kom., 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 Yessica Siagian, S.Kom., M.Kom., Selaku Dosen Pembimbing I, Yang Telah Banyak Memberikan Masukan Dan Membantu Dalam Proses Penyelesaian Skripsi Ini.
9. Bapak/Ibu Pimpinan Instansi.
10. Seluruh Dosen Dan Staff Kependidikan Universitas Royal Yang Telah Banyak Membantu Kelancaran Perkuliahan Penulis.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini dan untuk menambah 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, Februari 2025
Penulis

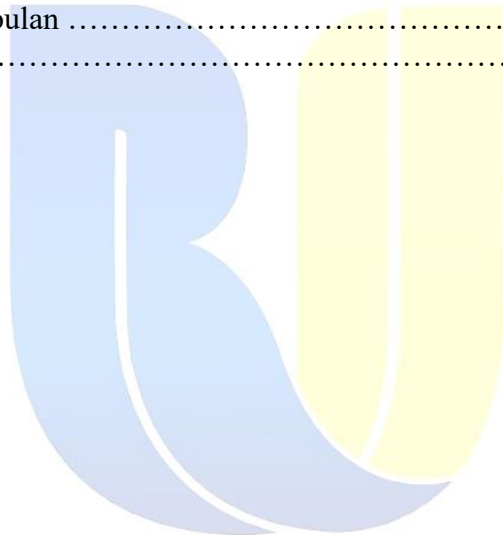
Lala Arifin
NIM : 20.22.0393

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Strategi Implementasi CRM	
Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing	13
2.1.1 Strategi	13
2.1.2 Implementasi	13
2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Relationship</i>	
<i>Management</i> (CRM)	14
2.1.3.2 Fase <i>Customer Relationship</i>	
<i>Management</i> (CRM)	15
2.1.3.3 Kerangka <i>Customer Relationship</i>	
<i>Management</i> (CRM)	16
2.1.3.4 Indikator Keberhasilan Strategi	
<i>Customer Relationship Manegement</i> (CRM)	17
2.1.3.5 Beberapa Komponen Utama Dalam	
<i>Customer Relationship Manegement</i> (CRM)	19
2.1.3.6. Manfaat <i>Customer Relationship</i>	
<i>Management</i> (CRM)	20
2.1.4 Keunggulan Bersaing	21
2.1.5 Alat Bantu Analisa Dan Perancangan Sistem	22
2.1.5.1 <i>Flowchart</i>	22
2.1.5.2 UML (<i>Unifield Modelling Language</i>)	24
2.1.5.3 <i>Use Case Diagram</i>	24

2.1.5.4 Activity Diagram	26
2.1.5.5 Sequence Diagram	27
2.1.5.6 Class Diagram	29
2.1.6 ERD (<i>Entity Relationship Management</i>)	30
2.1.6.1 Pengertian ERD	30
2.1.6.2 Kardinalitas Relasi	31
2.1.7 Perangkat Lunak Yang Digunakan	32
2.1.7.1 Bahasa Pemrograman <i>PHP</i>	32
2.1.7.2 Kelebihan <i>PHP</i>	33
2.1.8 Basis Data (<i>DataBase</i>)	34
2.1.9 <i>PhpMyAdmin</i>	35
2.1.10 <i>MySQL</i>	36
2.1.11 <i>Xampp</i>	37
2.1.12 <i>Sublime Text</i>	39
2.1.13 <i>Browser</i>	40
2.1.14 <i>Website</i>	41
2.2 Tinjauan Pustaka	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Tinjauan Umum Perusahaan	45
2.4.1 Sejarah Perusahaan	45
2.4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	47
2.5 Hipotesis	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Penelitian	49
3.2 Metode Penelitian	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data	52
3.4 Tempat Dan Waktu Penelitian	52
3.4.1 Tempat Penelitian	52
3.4.2 Waktu Penelitian	53
BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN	
4.1 Analisis Sistem	55
4.1.1 Analisis Masalah	55
4.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem	56
4.1.3 Analisis Data	57
4.1.4 Analisis Proses Sistem	59
4.1.5 Analisis <i>Output</i>	63
4.1.6 Analisis Pengguna	64
4.1.7 Analisis Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	65
4.1.8 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	66
4.2 Aliran Sistem	67
4.2.1 Aliran Sistem Informasi Lama	67
4.2.2 Aliran Sistem Informasi Baru	69
4.3 <i>Unified Modelling Language</i> (UML)	71
4.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	71
4.3.2 <i>Class Diagram</i>	72
4.3.3 <i>Sequence Diagram</i>	74

4.3.4 Activity Diagram	87
4.4 Flowchart	100
4.5 Perancangan Database	113
4.5.1 Perancangan Entity Relationship Diagram (ERD)	121
4.6 Perancangan User Interface	123
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	
5.1 Implementasi	139
5.2 Kebutuhan Sistem	139
5.2.1 Kebutuhan Perangkat Keras	139
5.2.2 Kebutuhan Perangkat Lunak	140
5.3 Implementasi Antar Muka	140
5.4 Pengujian Sistem	161
5.5 Hasil Pengujian	165
5.6 Kelebihan Dan Kekurangan Website	165
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	167
6.2 Saran	168



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo <i>PHP</i>	34
Gambar 2.2 Tampilan <i>PHPMyAdmin</i>	35
Gambar 2.3 Logo <i>MySQL</i>	37
Gambar 2.4 Tampilan <i>XAMPP</i>	39
Gambar 2.5 Tampilan <i>Sublime Text</i>	40
Gambar 2.6 Tampilan <i>Browser</i>	41
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 2.8 Lokasi CV Kedjora	46
Gambar 2.9 Maps CV Kedjora	46
Gambar 2.10 Struktur Organisasi CV Kedjora	47
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	49
Gambar 3.2 Lokasi CV Kedjora	53
Gambar 3.3 Maps CV Kedjora	53
Gambar 4.1 Aliran Sistem Informasi (ASI) Lama CRM Pada CV Kedjora	68
Gambar 4.2 Aliran Sistem Informasi (ASI) Baru CRM Pada CV Kedjora	70
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i>	71
Gambar 4.4. <i>Class Diagram</i>	72
Gambar 4.5 <i>Sequence Diagram</i> Registrasi	74
Gambar 4.6 <i>Sequence Diagram</i> Login	75
Gambar 4.7 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Barang	76
Gambar 4.8 <i>Sequence Diagram</i> Diskon	77
Gambar 4.9 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Kategori Barang	78
Gambar 4.10 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Pelanggan	79
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Pemesanan	80
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram</i> Konfirmasi Pembayaran	81
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram</i> Konfirmasi Pemesanan	82
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> Pelanggan Dan Review	83
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Laporan	84
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Pemesanan Barang	85
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> Chat	86
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> Logout	86
Gambar 4.19 <i>Activity Diagram</i> Registrasi	87
Gambar 4.20 <i>Activity Diagram</i> Login	88
Gambar 4.21 <i>Activity Diagram</i> Kelola Barang	89
Gambar 4.22 <i>Activity Diagram</i> Kelola Diskon	90
Gambar 4.23 <i>Activity Diagram</i> Kelola Kategori Barang	91
Gambar 4.24 <i>Activity Diagram</i> Kelola Pelanggan	92
Gambar 4.25 <i>Activity Diagram</i> Pemesanan	93
Gambar 4.26 <i>Activity Diagram</i> Pembayaran	94
Gambar 4.27 <i>Activity Diagram</i> Review	95
Gambar 4.28 <i>Activity Diagram</i> Laporan	96
Gambar 4.29 <i>Activity Diagram</i> Pemesanan Barang	97

Gambar 4.30 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Pemesanan Barang	98
Gambar 4.31 <i>Activity Diagram</i> Chat	99
Gambar 4.32 <i>Activity Diagram</i> Logout	100
Gambar 4.33 <i>Flowchart</i> Registrasi	101
Gambar 4.34 <i>Flowchart</i> Login	102
Gambar 4.35 <i>Flowchart</i> Logout	102
Gambar 4.36 <i>Flowchart</i> Kelola Data Barang	103
Gambar 4.37 <i>Flowchart</i> Kelola Data Kategori Barang	104
Gambar 4.38 <i>Flowchart</i> Komentar	105
Gambar 4.39 <i>Flowchart</i> Pembelian Barang	106
Gambar 4.40 <i>Flowchart</i> Konfirmasi Pembayaran Barang	107
Gambar 4.41 <i>Flowchart</i> Rating	108
Gambar 4.42 <i>Flowchart</i> Chat	109
Gambar 4.43 <i>Flowchart</i> Konfirmasi Pembayaran	110
Gambar 4.44 <i>Flowchart</i> Kelola Diskon	111
Gambar 4.45 <i>Flowchart</i> Pelanggan	112
Gambar 4.46 <i>Flowchart</i> Laporan	112
Gambar 4.47 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	122
Gambar 4.48 Desain Tampilan Halaman Utama Web	123
Gambar 4.49 Desain Tampilan Halaman <i>Login</i> Pelanggan	124
Gambar 4.50 Desain Tampilan Halaman Barang	125
Gambar 4.51 Desain Tampilan Halaman Detail Pemesanan	126
Gambar 4.52 Desain Tampilan Halaman Orderan Pelanggan	127
Gambar 4.53 Desain Tampilan Halaman Data <i>Member</i>	128
Gambar 4.54 Desain Tampilan Halaman <i>Review</i>	129
Gambar 4.55 Desain Tampilan Halaman Tambah Komentar	130
Gambar 4.56 Desain Tampilan Halaman <i>Login Admin</i>	131
Gambar 4.57 Desain Tampilan Halaman Detail Pelanggan	132
Gambar 4.58 Desain Tampilan Halaman Kategori	133
Gambar 4.59 Desain Tampilan Halaman Barang	134
Gambar 4.60 Desain Tampilan Halaman Kupon	135
Gambar 4.61 Desain Tampilan Halaman <i>Home</i> Pemilik	136
Gambar 4.62 Desain Tampilan Halaman Barang Pemilik	137
Gambar 4.63 Desain Tampilan Halaman Kontak Kami	138
Gambar 5.1 Tampilan Halaman Utama Web	141
Gambar 5.2 Tampilan Halaman <i>Login</i> Pelanggan	142
Gambar 5.3 Tampilan Halaman Barang	143
Gambar 5.4 Tampilan Halaman Detail Pemesanan	144
Gambar 5.5 Tampilan Halaman Order Pelanggan	145
Gambar 5.6 Tampilan Halaman Data <i>Member</i>	146
Gambar 5.7 Tampilan Halaman <i>Review</i>	147
Gambar 5.8 Tampilan Halaman Tambah Komentar	148
Gambar 5.9 Tampilan Halaman <i>Login Admin</i>	149
Gambar 5.10 Tampilan Halaman Data Pelanggan	150
Gambar 5.11 Tampilan Halaman Ubah Data Pelanggan	151
Gambar 5.12 Tampilan Halaman Kategori	152
Gambar 5.13 Tampilan Halaman Ubah Kategori	153
Gambar 5.14 Tampilan Halaman Barang	154

Gambar 5.15 Tampilan Halaman Ubah Barang	155
Gambar 5.16 Tampilan Halaman Kupon	156
Gambar 5.17 Tampilan Halaman Ubah Kupon	157
Gambar 5.18 Tampilan Halaman <i>Home</i> Pemilik	158
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Barang Pemilik	159
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Kontak Kami	160



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Barang Pada CV Kedjora Tahun 2023	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Barang Pada CV Kedjora Tahun 2024	4
Tabel 1.3 Data Pelanggan Pada CV Kedjora Periode Juni 2023 – Mei 2024	4
Tabel 2.1 Simbol – Simbol <i>Flowchart</i>	23
Tabel 2.2 Simbol – Simbol <i>Use Case Diagram</i>	25
Tabel 2.3 Simbol – Simbol <i>Activity Diagram</i>	26
Tabel 2.4 Simbol – Simbol <i>Sequence Diagram</i>	28
Tabel 2.5 Simbol – Simbol <i>Class Diagram</i>	29
Tabel 2.6 Simbol – Simbol <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	31
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	54
Tabel 4.1 Data Penjualan Barang Pada CV Kedjora Tahun 2023	57
Tabel 4.2 Data Penjualan Barang Pada CV Kedjora Tahun 2024	57
Tabel 4.3 Data Pelanggan Pada CV Kedjora Periode Juni 2023 – Mei 2024	58
Tabel 4.4 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	65
Tabel 4.5 Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	66
Tabel 4.6 Tabel <i>Admin</i>	113
Tabel 4.7 Tabel Bayar	114
Tabel 4.8 Tabel Detail	114
Tabel 4.9 Tabel Galeri	115
Tabel 4.10 Tabel Kategori	115
Tabel 4.11 Tabel Komentar	116
Tabel 4.12 Tabel Kupon	116
Tabel 4.13 Tabel <i>Options</i>	117
Tabel 4.14 Tabel <i>Order</i>	117
Tabel 4.15 Tabel Pelanggan	118
Tabel 4.16 Tabel Poin	119
Tabel 4.17 Tabel Barang	120
Tabel 4.18 Tabel Temp	120
Tabel 5.1 Pengujian <i>Login</i>	161
Tabel 5.2 Pengujian <i>Input Data Barang</i>	162
Tabel 5.3 Pengujian <i>Input Data Kategori Barang</i>	162
Tabel 5.4 Pengujian <i>Input Data Promo Toko</i>	163
Tabel 5.5 Pengujian <i>Edit Data Barang</i>	163
Tabel 5.6 Pengujian Hapus Data Barang	164
Tabel 5.7 Pengujian Cetak Laporan	164