

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA
STOKIS HERBAL HNI CABANG SEMARANG 2 BERBASIS WEB**

Tugas Akhir disusun untuk memenuhi syarat
Mencapai gelar Kesarjanaan Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Program Strata-1



oleh:

REYHAN ALTAIR PRADANA
17.01.55.0098

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
SEMARANG
2023**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya REYHAN ALTAIR PRADANA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA STOKIS HERBAL HNI CABANG SEMARANG 2 BERBASIS WEB

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



REYHAN ALTAIR PRADANA
17.01.55.0098

Disetujui Oleh Pembimbing

Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 31 Januari 2023



Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.MSI

Pembimbing

Dokumen ini diterbitkan secara elektronik. Disertai
QRCode untuk validasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI


Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA STOKIS HERBAL HNI CABANG SEMARANG 2 BERBASIS WEB

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 08-02-2023, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tira atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 08-02-2023
Yang Menyatakan

(REYHAN ALTAIR PRADANA)
NIM. 17.01.55.0098

SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. Drs. YOHANES SUHARJ, M.M, SI.)

SAKSI 2
Tim Penguji



(AGUS PRASETYO UTOMO, S.KOM, M.M, M.Kom)

SAKSI 3
Tim Penguji



(ISWORO NUGROHO, SE, A.Kp, M.KOM)



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA STOKIS HERBAL
HNI CABANG SEMARANG 2 BERBASIS WEB**

Ditulis oleh
NIM : 17.01.55.0098
Nama : REYHAN ALTAIR PRADANA

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 03-03-2023
Ketua



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)
NIDN. 0620106502

Sekretaris



(AGUS PRASETYO UTOMO, S.KOM, M.M,
M.Kom)
NIDN. 0614087201

Anggota



(ISWORO NUGROHO, SE, A.Kp, MKOM)
NIDN. 0606025901

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI
Dekan



(Dr. AJI SUPRIYANTO, S.T., M.Kom.)
NIDN. 0628077101



HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Selalu bersyukur setiap waktu kepada Allah SWT.
2. Keberhasilan adalah sebuah proses. Niat adalah awal dari keberhasilan.
Doamu dan doa orang terdekatmu adalah sebuah salah satu pendorong keberhasilanmu. Kegagalan di setiap langkahmu, prosesmu juga yang akan mendorongmu untuk lebih bangkit lagi.
3. Tidak ada kata terlambat untuk sebuah keberhasilan, setiap orang punya waktu keberhasilannya sendiri-sendiri.

PERSEMBAHAN :

1. Alahmdulillah hirobbil'alamin saya ucapkan, segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat hidup dan kesempatan menggapai ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, jikalau tanpa kuasa-Nya dan kehendak-Nya penulis tidak akan seperti ini.
2. Persembahan karya ini teruntuk kedua orang tua saya, alm. Bapak Wiko Cahyono, Ibu Siti Nurbaeti yang telah menjadi pembimbing terbaik, penyemangat terbaik, yang telah membimbingku hingga berada dititik ini yang telah banyak memberikan dukungan dan tanpa pamrih.
3. Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M, Si yang telah meluangkan dan merelakan banyak waktunya untuk senantiasa sabar membimbing saya, memberi masukan, saran, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar.

4. Terima kasih juga kepada dosen-dosen FTI yang tidak bisa saya sebutkan semua yang telah mengajarkan dan membagi ilmunya yang bermanfaat kepada saya.
5. Terima kasih kepada teman seperjuangan dan seangkatan saya terutama jurusan sistem informasi angkatan tahun 2017 ini yang telah memberikan kenangan sewaktu masa kuliah. Tidak lupa untuk teman tongkrongan juga, semoga kalian semua teman-temanku dimudahkan kedepannya, dibalas semua kebaikannya, sukses kawan.
6. Dan terakhir terima kasih kepada Devi Novita Sari, yang telah menjadi salah satu alasan utama untuk saya segera lulus di masa studi perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi pelengkap di setiap momen perjalanan menuju sampai tahap ini. Terima kasih selalu ada di setiap waktu dulu, sekarang, dan waktu depan yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Stokis Herbal HNI Cabang Semarang 2 Berbasis Web”** ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya. Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Aji Supriyanto, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Arief Jananto, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.

4. Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M.SI. selaku Pembimbing yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penelitian ini.
5. Dosen-dosen pengampu di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan seluruh civitas akademik Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya masing-masing, sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang telah disampaikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih besar kepada beliau-beliau, dan pada akhirnya penulis berharap bahwa penulisan laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membaca sebagaimana fungsinya.

Semarang, 15 Januari 2023
Penulis

Reyhan Altair Pradana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined. ii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined. x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	Error! Bookmark not defined.
2.2. PUSTAKA YANG TERKAIT PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	Error! Bookmark not defined.
3.1. Analisa Sistem	Error! Bookmark not defined.
3.2. Analisa Kebutuhan Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Alur Data	Error! Bookmark not defined.
3.4. Perancangan Database	Error! Bookmark not defined.
3.5. Perancangan User Interface	Error! Bookmark not defined.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM	Error! Bookmark not defined.
4.1. Impelentasi Sistem	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Impelementasi Software.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Impelentasi Customer Relationship Management (CRM)	Error! Bookmark not defined.
4.3. Impelentasi Basis Data	Error! Bookmark not defined.
4.4. Impelentasi Fitur Site Admin	Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Halaman Login.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Halaman Dashboard	Error! Bookmark not defined.
4.4.3. Halaman Kategori	Error! Bookmark not defined.
4.4.4. Halaman Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.5. Halaman Banner.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.6. Slug produk	Error! Bookmark not defined.
4.4.7. Artikel	Error! Bookmark not defined.
4.4.8. Klasifikasi Umur	Error! Bookmark not defined.
4.5. Impelentasi Site User atau Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.5.1. Halaman Register	Error! Bookmark not defined.
4.5.2. Halaman Login.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.3. Home Page User atau Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.5.4. Halaman Profil	Error! Bookmark not defined.
4.5.5. Halaman Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.6. Keranjang dan Pemesanan	Error! Bookmark not defined.
4.5.7. Bukti Pembayaran	Error! Bookmark not defined.
4.5.8. Halaman Artikel	Error! Bookmark not defined.
4.5.9. Halaman Forum User atau Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

5.1. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

5.2.1. Site Admin**Error! Bookmark not defined.**

5.2.2. Site Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**Error! Bookmark not defined.**

6.1. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

6.2. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Usecase Diagram.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Activity Diagram Login Admin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3Activity Diagram Olah Data User	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 4Activity Diagram Olah Data Product	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 Activity Diagram Edit Profile	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 6 Activity Diagram Olah Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 7Activity Diagram Olah Forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 8Activity Diagram Laporan penjualan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 9 Activity Diagram Laporan Produk	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 10 Activity Diagram laporan customer	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 11 Activity Diagram Customer Login..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 12 Activity Diagram Detail Product.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 13 Activity Diagram Keranjang Belanja.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 3. 14Activity Diagram History	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 15 Activity Diagram Artikel	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 16 Activity Diagram Forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 17 Activity Diagram Registrasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 18 Activity Diagram Lihat Detail Produk	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 3. 19 Activity Diagram Artikel Visitor	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 20 Sequence Admin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 21 Sequence Customer	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 22 Sequence Visitor	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 23 class diagram	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 24 Login Admin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 25 Home Admin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 26 Data User.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 27 Tambah User	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 28 Edit User.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 29Data Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 30Tambah Produk	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 31Ubah Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 32Data Penjualan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 33Ubah Status Pembayaran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 34Data Artikel.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 35	Tambah Artikel	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 36	Ubah Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 37	Data Forum.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 38	Tambah Topik Forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 39	Balas komentar forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 40	Laporan Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 41	Laporan Produk	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 42	Laporan customer	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 43	Login User atau Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 44	Home customer	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 45	Olah Profile Customer.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 46	Detail Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 47	Keranjang Belanja	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 48	Checkout.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 49	Forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 50	Artikel.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 1	Menu Live Chat.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2	Monitoring Live Chat.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3	Tabel User atau Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4	Tabel Produk	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5	Tabel Transaksi Pembayaran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6	Tabel Forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7	Halaman login admin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8	Halaman login admin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 9	Halaman Dashboard	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 10	Diagram dan Info Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 11	Statistika Penjualan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 12	Kategori Produk	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 13	Halaman Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 14	Halaman Banner.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 15	Slug Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 16	Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 17	Klasifikasi Umur	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 18	Tingkatan Member	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 19	Kategori Forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 20	Sub Forum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 21	Halaman Register	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 22	Halaman Login.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 23	Home Page	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 24	Info Produk Home Page	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 25	Billing pada Profil	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 26 Post Forum pada Profil.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 27 Detail Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 28 Keranjang dan Pemesanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 29 Upload Bukti Pembayaran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 30 Halaman Artikel User atau Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4. 31 Fitur Komen Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 32 Tampilan Forum.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 33 Isi Sub Forum.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 1 Login Sukses	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 2 Login Gagal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 3 Penjabaran Transaksi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 4 Resume Transaksi Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 5 Resume Bulanan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 6 Invoice Belum Lunas atau Belum Bayar	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 5. 7 Invoice Lunas atau Sudah Bayar	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 8 Login Sukses	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 9 Login Gagal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 10 Transaksi Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 11 Resume Pemesanan oleh Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 12 Live Chat Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Jurnal Terkait**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Tabel user**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Tabel produk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Tabel resto**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 4Tabel pembelian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 5 Tabel Pembelian Produk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 6 Tabel Pembayaran**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 7 Tabel Artikel**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 8 Tabel Forum Topik**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 9 Tabel Forum Komentar**Error! Bookmark not defined.**

