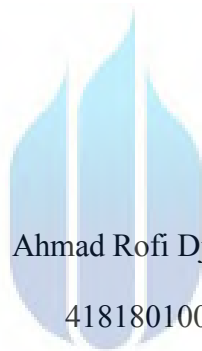




**E-CRM BERBASIS WEB PADA PENJUALAN PRODUK UD  
TIGA BERSAUDARA  
(STUDI KASUS: UD TIGA BERSAUDARA)**



Ahmad Rofi Djunaedi

41818010089

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM  
INFORMASIFAKULTAS ILMU  
KOMPUTER UNIVERSITAS  
MERCU BUANA JAKARTA  
2022**



**E-CRM BERBASIS WEB PADA PENJUALAN PRODUK UD TIGA  
BERSAUDARA**

**(STUDI KASUS: UD TIGA BERSAUDARA)**

*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh:

Ahmad Rofi Djunaedi

41818010089

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

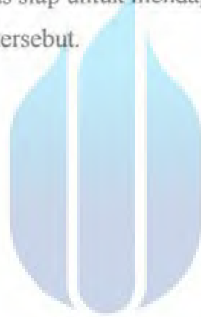
**2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Ahmad Rofi Djunaedi  
NIM (41818010089)  
Judul Tugas Akhir : E-CRM Berbasis Web Pada Produk Penjualan Produk  
UD Tiga Bersaudara

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.



Jakarta, 25-08-2022

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Ahmad Rofi Djunaedi)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR**

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa (1) : Ahmad Rofi Djunaedi  
NIM (41818010089)  
Judul Tugas Akhir : E-CRM Berbasis Web Pada Produk Penjualan Produk UD Tiga Bersaudara

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25-08-2022



(Ahmad Rofi Djunaedi)

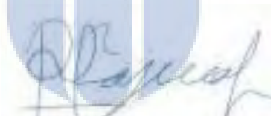
## LEMBAR PERSETUJUAN

<info: diisi untuk syarat sidang, tidak dilampirkan di laporan akhir>

Nama Mahasiswa (1) : Ahmad Rofi Djunaedi  
NIM : 41818010089  
Judul Tugas Akhir : E-CRM Berbasis Web Pada Penjualan Produk UD  
Tiga Bersaudara

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui  
Jakarta, 26 Juli 2022

Menyetujui,



(Riri Fajriah, S.Kom. MM)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Dosen Pembimbing

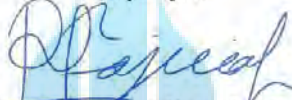
## LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41818010089  
Nama Mahasiswa : Ahmad Rofi Djunaedi  
Judul Tugas Akhir : E-CRM Berbasis Web Pada Penjualan Produk Ud  
Tiga Bersaudara

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 18 Agustus 2022

Menyetujui,



(Riri Fajriah, S.Kom, MM)

Dosen Pembimbing

Mengetahui,

  
(Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom)  
Sek. Prodi Sistem Informasi

  
(Ratna Mutu Manikam, S.Kom., M.T)  
Ka.Prodi Sistem Informasi

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah senantiasa kami panjatkan kehadiran ALLAH Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “E-CRM Berbasis Web Pada Penjualan Produk UD Tiga Bersaudara”. Maksud dan tujuan dari dibuat Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Studi Strata I pada Jurusan Sistem Informasi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Selain itu juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dan dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.:

1. Ibu Riri Fajriah, S.Kom. MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Ratna Mutu Manikam, S.Kom., MT, Selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom selaku koordinator Tugas Akhir Program Sistem Informasi.
4. Bapak Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I, selaku dosen pembimbing akademis.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis.
6. Khususnya buat Orang Tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dengan sepenuh hati.

Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam bidang teknologi informasi.

Jakarta, 26 April 2021

Penulis

**Ahmad Rofi Djunaedi**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Topik Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang.....	1
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
1.7 Identifikasi Masalah .....	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terkait .....	6
2.2.1 Penelitian Terkait .....	6
2.3 Metode PIECES .....	8
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.2 Sarana Pendukung .....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Pemahaman Konsep CRM .....	32



<b>BAB 4 Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>33</b>
4.1 Analisa Sistem Berjalan .....	33
4.1.1 Struktur Organisasi .....	33
4.1.2 Wewenang dan Tanggung Jawab .....	35
4.2 Analisa Proses Bisnis .....	36
4.2.1 Flowchart Diagram Penjualan Perusahaan.....	36
4.3 Analisa Proses Bisnis Usulan.....	38
4.4 Analisa Proses Bisnis Usulan.....	40
4.4.1 Use Case Diagram Usulan.....	40
4.5 Sequence Duagram.....	49
4.5.1 Sequence Diagram Login.....	50
4.5.2 Sequence Diagram Beranda.....	51
4.5.3 Sequence Diagram Menu Besi Bahan .....	52
4.5.4 Sequence Diagram Menu Tentang Kita .....	53
4.5.5 Sequence Diagram Menu Status Pesanan.....	54
4.5.6 Sequence Diagram Menu Order History .....	55
4.5.7 Sequence Diagram Manajemen Menu Beranda.....	56
4.5.8 Sequence Diagram Manajemen Menu Besi Bahan.....	57
4.5.9 Sequence Diagram Manajemen Tentang Kita.....	58
4.5.10 Sequence Diagram Manajemen Transaksi.....	59
4.6 Class Diagram.....	60
4.7 Activity Diagram.....	65
4.7.1 Activity Diagram Login .....	65
4.7.2 Activity Diagram Registrasi Member .....	66
4.7.3 Activity Diagram Melihat Jenis Besi .....	67
4.7.4 Activity Diagram Menu Beranda .....	68
4.7.5 Activity Diagram Menu Besi Bahan.....	69
4.7.6 Activity Diagram Order History .....	70
4.7.7 Activity Diagram Manajemen Besi Bahan .....	71
4.7.8 Activity Diagram Manajemen Data Transaksi.....	72
4.7.9 Activity Diagram Manajemen Tentang Kami.....	73
4.7.10 Activity Diagram Manajemen Stock Bahan.....	74
4.8 Tampilan Halaman Login.....	75
4.9 Tampilan Halaman Beranda.....	76

4.10 Tampilan Pemesanan Barang.....	77
4.11 Tampilan Form Pendaftaran.....	78
4.12 Tampilan Keranjang Belanja.....	79
4.13 Tampilan Profil Perusahaan.....	80
4.14 Form Edit Pengguna.....	81
4.15 Tampilan Form Pengisian Pembayaran.....	82
4.16 Tampilan Ulasan Pembeli.....	83
4.17 Tampilan Dashboard Admin.....	84
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal 1.....	29
Tabel 2.2 Jurnal 2.....	28
Tabel 2.3 Jurnal 3.....	29
Tabel 2.4 Jurnal 4.....	31
Tabel 2.5 Jurnal 5.....	32
Tabel 2.6 Jurnal 6 .....	33
Tabel 2.7 Jurnal 7 .....	35
Tabel 2.8 Jurnal 8 .....	38
Tabel 2.9 Jurnal 9 .....	38
Tabel 2.10 Jurnal 10 .....	39
Tabel 4.1 Analisa PIECES.....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Aktor Use Case Diagram.....	53
Tabel 4. 3 Deskripsi Use Case Daftar Website.....	54
Tabel 4.4 Deskripsi Use Case Login.....	54
Tabel 4.5 Deskripsi Use Case Manajemen Tentang Kami .....	55
Tabel 4.6 Deskripsi Use Case Memilih Kategori Menu.....	56
Tabel 4.7 Deskripsi Use Case Memilih Produk Yang Dibeli.....	56
Tabel 4.8 Deskripsi Use Case Info Barang & Harga Barang Yang Dibeli.....	57
Tabel 4.9 Deskripsi Use Case Melakukan Pembayaran & Lihat Bukti Transaksi.....	57
Tabel 4.10 Deskripsi Use Case Cetak Bukti Transaksi .....	58
Tabel 4.11 Deskripsi Use Case Pencatatan Manajemen Penjualan .....	58
Tabel 4.12 Deskripsi Use Case Melihat Data Laporan Penjualan.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Prototyping.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
Gambar 4.2 Flowchart Diagram Penjualan Perusahaan.....	49
Gambar 4.3 Use Case Diagram.....	52
Gambar 4.4 Diagram Sequence Registrasi.....	64
Gambar 4.5 Sequence Diagram Login.....	65
Gambar 4.6 Sequence Diagram Beranda.....	66
Gambar 4.7 Sequence Diagram Menu Besi Bahan.....	67
Gambar 4.8 Diagram Sequence Menu Galeri Ornamen Masjid.....	68
Gambar 4.9 Sequence Diagram Menu Tentang Kita.....	69
Gambar 4.10 Sequence Diagram Menu Status Pesanan.....	70
Gambar 4.11 Sequence Diagram Menu Order History.....	71
Gambar 4.12 Sequence Diagram Manajemen Menu Beranda.....	72
Gambar 4.13 Sequence Diagram Manajemen Menu Besi Bahan.....	73
Gambar 4.14 Sequence Diagram Manajemen Ornamen Masjid.....	74
Gambar 4.15 Sequence Diagram Manajemen Tentang Kita.....	75
Gambar 4.16 Sequence Diagram Manajemen Status Pesanan.....	76
Gambar 4.17 Sequence Diagram Manajemen Data Pelanggan.....	77
Gambar 4.18 Sequence Diagram Manajemen Transaksi.....	78
Gambar 4.19 Sequence Diagram Manajemen Laporan.....	79
Gambar 4.20 Class Diagram.....	80
Gambar 4.21 Activity Diagram Login.....	83
Gambar 4.22 Activity Diagram Registrasi Member.....	84
Gambar 4.23 Activity Diagram Melihat Jenis Besi.....	85
Gambar 4.24 Activity Diagram Menu Beranda.....	86
Gambar 4.25 Activity Diagram Menu Besi Bahan.....	87
Gambar 4.26 Activity Diagram Menu Ornamen Masjid.....	88
Gambar 4.27 Activity Diagram Menu Aksesoris Rumah.....	89
Gambar 4.28 Activity Diagram Status Pesanan.....	90
Gambar 4.30 Activity Diagram Order History.....	92
Gambar 4.31 Activity Diagram Manajemen Besi Bahan.....	93
Gambar 4.32 Activity Diagram Manajemen Ornamen Masjid.....	94

Gambar 4. 33 Activity Diagram Manajemen Status Pesanan.....	95
Gambar 4. 34 Activity Diagram Manajemen Data Transaksi.....	96
Gambar 4. 35 Activity Diagram Manajemen Tentang Kami.....	97
Gambar 4. 36 Activity Diagram Manajemen Data Pelanggan.....	98
Gambar 4. 37 Activity Diagram Manajemen Stock Bahan.....	99
Gambar 4. 38 Activity Diagram Manajemen Stock Bahan.....	100
Gambar 4. 39 Activity Diagram Cetak Laporan.....	101
Gambar 4.40 Login.....	102
Gambar 4.41 Tampilan Halaman Beranda.....	103
Gambar 4.42 Tampilan Pesanan Barang.....	104
Gambar 4.43 Tampilan Form Pendaftaran.....	105
Gambar 4.44 Tampilan Keranjang Belanja.....	106
Gambar 4.45 Tampilan Profil Perusahaan.....	107
Gambar 4.46 Form Edit Pengguna.....	108
Gambar 4.47 Tampilan Form Pengisian Pembayaran.....	109
Gambar 4.48 Tampilan Ulasan Pembeli.....	110



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pendukung Penelitian.....	115
Lampiran 2 Observasi.....	116
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	117
Lampiran 4 Lampiran Biodata.....	118

