

**STRATEGI PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) PADA LAYANAN KONSULTASI PELANGGAN DI
TOKO *FRESHSKIN BEAUTYCARE* BELINYU DENGAN
MODEL *RAPID APPLICATION DEVELOPMENT* (RAD)**

SKRIPSI



**STRATEGI PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) PADA LAYANAN KONSULTASI PELANGGAN DI
TOKO *FRESHSKIN BEAUTYCARE* BELINYU DENGAN
MODEL *RAPID APPLICATION DEVELOPMENT* (RAD)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

LEMBAR PERNYATAAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 2022500046
Nama : Anggy Fir'zah Pratama
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Judul Skripsi : STRATEGI PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA LAYANAN KONSULTASI PELANGGAN DI TOKO *FRESHSKIN BEAUTYCARE* BELINYU DENGAN MODEL *RAPID APPLICATION DEVELOPMENT (RAD)*

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau program saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir atau program saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 02 Agustus 2024

Anggy Fir'zah Pratama

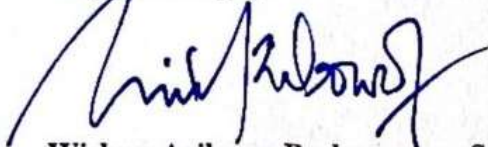
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
STRATEGI PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) PADA LAYANAN KONSULTASI PELANGGAN DI TOKO
***FRESHSKIN BEAUTYCARE* BELINYU DENGAN MENGGUNAKAN**
MODEL *RAPID APPLICATION DEVELOPMENT* (RAD)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Anggy Fir'zah Pratama
2022500046

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 26 Juli 2024

Anggota Penguji



Wishnu Aribowo Probonegoro, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0226037701

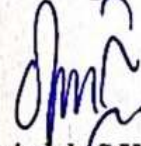
Dosen Pembimbing



Hilyah Magdalena, M.Kom.
NIDN. 0214107701



Ketua Penguji



Sarwindah, S.Kom., M.M.
NIDN. 0212068601

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 02 Agustus 2024

DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi ISB ATMA LUHUR.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat berupa kesehatan dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, Almarhum Bapak Ade Firmansyah dan Ibu Siti Faizah S.Pd yang telah memberikan dukungan moral maupun materi kepada penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini. Terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan, semoga segala kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT.
3. Bapak Drs. Djaetun HS yang telah mendirikan Yayasan Atma Luhur Pangkalpinang.
4. Bapak Prof. Ir. Wendi Usino, MM., M.Sc., Ph.D selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Ellya Helmud, M.Kom selaku Dekan FTI ISB Atma Luhur.
6. Bapak Supardi, M.Kom., selaku Kaprodi Sistem Informasi ISB Atma Luhur.
7. Ibu Hilyah Magdalena, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing ISB Atma Luhur.
8. Bapak Tiffaldo dan Ibu Aulia, selaku pemilik Freshskin Beautycare yang telah memberikan bantuan dan arahan selama penulis menyelesaikan laporan skripsi.

9. Regyna Rizky Afrizah yang merupakan adik penulis, terimakasih atas segala dorongan dan inspirasi selama penulis menyelesaikan laporan skripsi.
10. M. Yusril Hadi beliau adalah teman seperjuangan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan ke penulis selama ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa, terutama untuk mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2020 ISB Atma Luhur.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Semua tulisan dalam laporan skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

Pangkalpinang, 02 Agustus 2024

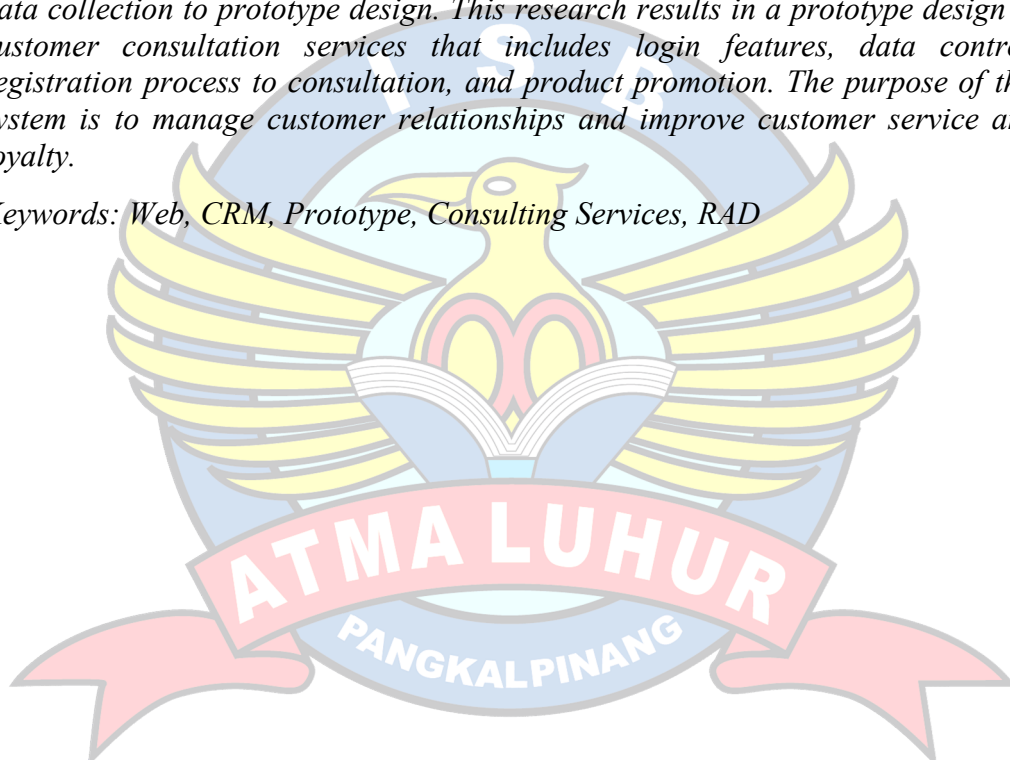


Penulis

ABSTRACT

Freshskin Beautycare is a micro business engaged in the sale of beauty products both for men and women of various ages. The problem faced by Freshskin Beautycare is that it needs a web-based system to optimize service and customer satisfaction with the products sold. To solve this problem, researchers analyzed data and designed a system by applying Customer Relationship Management (CRM) to customer consulting services using the Rapid Application Development (RAD) model. The reason for using the RAD model is that it is fast, flexible, and allows the active role of users in system development. This research starts from data collection to prototype design. This research results in a prototype design of customer consultation services that includes login features, data control, registration process to consultation, and product promotion. The purpose of this system is to manage customer relationships and improve customer service and loyalty.

Keywords: Web, CRM, Prototype, Consulting Services, RAD



ABSTRAK

Freshskin Beautycare adalah sebuah usaha mikro yang bergerak di bidang penjualan produk kecantikan baik itu untuk laki-laki maupun perempuan dari berbagai macam usia. Permasalahan yang dihadapi oleh *Freshskin Beautycare* adalah belum memiliki sistem berbasis web untuk mengoptimalkan pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap produk yang dijual. Untuk mengatasi masalah ini, peneliti menganalisis data dan merancang sebuah sistem dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada layanan konsultasi pelanggan menggunakan model *Rapid Application Development* (RAD). Adapun alasan dari penggunaan model RAD adalah karena cepat, fleksibel dan memungkinkan peran aktif pengguna dalam pengembangan sistem. Penelitian ini dimulai dari pengumpulan data sampai perancangan *prototype*. Hasil penelitian ini adalah sebuah rancangan *prototype* layanan konsultasi pelanggan yang mencakup fitur *login*, *control data*, proses pendaftaran sampai konsultasi dan promosi produk. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan pelayanan serta loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Web, CRM, *Prototype*, Layanan Konsultasi, RAD



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIAT	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SIMBOL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.4.2.1 Tempat Riset	3
1.4.2.1 Pelanggan	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Konsep CRM	5
2.2 Pengertian Layanan	5
2.3 Pengertian Konsultasi	5
2.4 Pengertian Pelanggan	6
2.5 Pengertian Web	6
2.6 Model Rapid Application Development (RAD)	6
2.7 <i>Unified Modelling Language</i> (UML).....	6

2.8	Pengertian <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	7
2.9	Pengertian Basis Data	7
2.10	Desain <i>User Interface</i> (UI)	7
2.11	<i>Wireframe</i>	7
2.12	<i>Prototype</i>	7
2.13	Figma.....	8
2.14	Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		10
3.1	Metodologi <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC)	10
3.2	Model <i>Rapid Application Development</i>	12
3.3	<i>Tools</i> Pengembangan Sistem	14
3.3.1	<i>Unified Modeling Language</i> (UML).....	14
3.4	Basis Data	15
3.5	<i>Tools Diagram</i>	16
BAB IV PEMBAHASAN.....		17
4.1	Tinjauan Organisasi	17
4.1.1	Struktur Organisasi.....	17
4.1.2	Tugas dan Wewenang	18
4.2	<i>Business Modeling</i>	19
4.2.1	Analisis Proses Bisnis.....	19
4.2.2	<i>Activity Diagram</i>	20
4.3	<i>Data Modeling</i>	25
4.3.1	Analisa keluaran sistem berjalan.....	25
4.3.2	Analisa Masukan Sistem Berjalan	27
4.3.3	Identifikasi Kebutuhan	29
4.4	<i>Process Modelling</i>	35
4.4.1	<i>Package Diagram</i>	35
4.4.2	<i>Use Case Diagram</i>	36
4.4.3	Deskripsi <i>Use Case</i>	38
4.4.4	Rancangan Keluaran	50
4.4.5	Rancangan Masukan	51
4.4.6	Rancangan Basis Data.....	55

4.4.7 Class Diagram	71
4.4.8 Sequence Diagram	72
4.4.9 Deployment Diagram	87
4.5 Application Generation	87
4.5.1 Struktur Tampilan	88
4.5.2 Rancangan Layar	89
BAB V KESIMPULAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	115



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Tahap-Tahap Dalam SDLC.....	10
Gambar 3. 2 Tahapan Dalam Model RAD.....	12
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Toko Freshskin Beautycare.....	17
Gambar 4. 2 Activity Diagram Proses Penjualan Barang.....	21
Gambar 4. 3 Activity Diagram Proses Pendaftaran Konsultasi.....	22
Gambar 4. 4 Activity Diagram Proses Layanan Konsultasi.....	23
Gambar 4. 5 Activity Diagram Proses Laporan Pelanggan.....	24
Gambar 4. 6 Package Diagram.....	35
Gambar 4. 7 Use Case Diagram Admin.....	36
Gambar 4. 8 Use Case Diagram Pelanggan.....	37
Gambar 4. 9 Use Case Diagram Ahli.....	38
Gambar 4. 10 Entity Relationship Diagram (ERD).....	55
Gambar 4. 11 Transformasi ERD ke LRS.....	56
Gambar 4. 12 Logical Record Structure (LRS).....	57
Gambar 4. 13 Class Diagram.....	71
Gambar 4. 14 Sequence Diagram Login Admin.....	72
Gambar 4. 15 Sequence Diagram Entry Kategori.....	72
Gambar 4. 16 Sequence Diagram Entry Produk.....	73
Gambar 4. 17 Sequence Diagram Entry Ahli.....	74
Gambar 4. 18 Sequence Diagram Entry Jadwal.....	75
Gambar 4. 19 Sequence Diagram Entry Voucher Konsultasi.....	76
Gambar 4. 20 Sequence Diagram Lihat Data Pelanggan.....	76
Gambar 4. 21 Sequence Diagram Lihat Daftar Konsultasi.....	77
Gambar 4. 22 Sequence Diagram Lihat Data Struk.....	77
Gambar 4. 23 Sequence Diagram Lihat Testimoni.....	78
Gambar 4. 24 Sequence Diagram Laporan Jadwal Konsultasi.....	78
Gambar 4. 25 Sequence Diagram Registrasi Pelanggan.....	79
Gambar 4. 26 Sequence Diagram Login Pelanggan.....	79
Gambar 4. 27 Sequence Diagram Lihat Profil.....	80
Gambar 4. 28 Sequence Diagram Lihat Katalog Produk.....	80
Gambar 4. 29 Sequence Diagram Lihat Kategori Produk.....	81
Gambar 4. 30 Sequence Diagram Daftar Konsultasi.....	81
Gambar 4. 31 Sequence Diagram Entry Struk.....	82
Gambar 4. 32 Sequence Diagram Lihat Jadwal Konsultasi.....	82
Gambar 4. 33 Sequence Diagram Entry Konsultasi.....	83
Gambar 4. 34 Sequence Diagram Entry Testimoni.....	83
Gambar 4. 35 Sequence Diagram Riwayat Konsultasi.....	84
Gambar 4. 36 Sequence Diagram Login Ahli.....	84
Gambar 4. 37 Sequence Diagram Cek Jadwal Konsultasi.....	85
Gambar 4. 38 Sequence Diagram Balas Konsultasi.....	85
Gambar 4. 39 Sequence Diagram Entry Hasil Konsultasi.....	86
Gambar 4. 40 Sequence Diagram Lihat Laporan Konsultasi.....	86

Gambar 4. 41 Deployment Diagram	87
Gambar 4. 42 Struktur Tampilan	88
Gambar 4. 43 Rancangan Layar Login Admin	89
Gambar 4. 44 Rancangan Layar Dashboard Admin	89
Gambar 4. 45 Rancangan Layar Entry Kategori	90
Gambar 4. 46 Rancangan Layar Tambah Kategori	90
Gambar 4. 47 Rancangan Layar Edit Kategori	91
Gambar 4. 48 Rancangan Layar Entry Produk	91
Gambar 4. 49 Rancangan Layar Tambah Produk	92
Gambar 4. 50 Rancangan Layar Edit produk	92
Gambar 4. 51 Rancangan Layar Entry Ahli	93
Gambar 4. 52 Rancangan Layar Tambah Ahli	93
Gambar 4. 53 Rancangan Layar Edit Ahli	94
Gambar 4. 54 Rancangan Layar Entry Jadwal	94
Gambar 4. 55 Rancangan Layar Tambah Jadwal	95
Gambar 4. 56 Rancangan Layar Edit Jadwal	95
Gambar 4. 57 Rancangan Layar Entry Voucher Konsultasi	96
Gambar 4. 58 Rancangan Layar Tambah Voucher Konsultasi	96
Gambar 4. 59 Rancangan Layar Voucher Konsultasi	97
Gambar 4. 60 Rancangan Layar Lihat Data Pelanggan	97
Gambar 4. 61 Rancangan Layar Lihat Daftar Konsultasi	98
Gambar 4. 62 Rancangan Layar Lihat Data Struk	98
Gambar 4. 63 Rancangan Layar Lihat Testimoni	99
Gambar 4. 64 Rancangan Layar Laporan Jadwal Konsultasi	99
Gambar 4. 65 Rancangan Layar Tampilkan Laporan Jadwal	100
Gambar 4. 66 Rancangan Layar Registrasi Pelanggan	100
Gambar 4. 67 Rancangan Layar Login Pelanggan	101
Gambar 4. 68 Rancangan Layar Halaman Beranda Pelanggan	101
Gambar 4. 69 Rancangan Layar Lihat Profil	102
Gambar 4. 70 Rancangan Layar Lihat Katalog Produk	102
Gambar 4. 71 Rancangan Layar Lihat Kategori	103
Gambar 4. 72 Rancangan Layar Entry Struk	103
Gambar 4. 73 Rancangan Layar Daftar Konsultasi	104
Gambar 4. 74 Rancangan Layar Lihat Jadwal Konsultasi	104
Gambar 4. 75 Rancangan Layar Entry Data Konsultasi	105
Gambar 4. 76 Rancangan Layar Entry Konsultasi	105
Gambar 4. 77 Rancangan Layar Entry Testimoni	106
Gambar 4. 78 Rancangan Layar Lihat Riwayat Konsultasi	106
Gambar 4. 79 Rancangan Layar Login Ahli	107
Gambar 4. 80 Rancangan Layar Halaman Dashboard Ahli	107
Gambar 4. 81 Rancangan Layar Cek Jadwal Konsultasi	108
Gambar 4. 82 Rancangan Layar Balas Konsultasi	108
Gambar 4. 83 Rancangan Layar Entry Hasil Konsultasi	109
Gambar 4. 84 Rancangan Layar Lihat Laporan Konsultasi	110
Gambar 4. 85 Rancangan Layar Tampilkan Laporan Konsultasi	110

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Admin.....	58
Tabel 4. 2 Pelanggan.....	58
Tabel 4. 3 Struk.....	58
Tabel 4. 4 Ada.....	58
Tabel 4. 5 Produk.....	59
Tabel 4. 6 Kategori.....	59
Tabel 4. 7 Daftar Konsultasi.....	59
Tabel 4. 8 Voucher Konsultasi.....	59
Tabel 4. 9 Jadwal Konsultasi.....	60
Tabel 4. 10 Konsultasi.....	60
Tabel 4. 11 Ahli.....	60
Tabel 4. 12 Testimoni.....	60
Tabel 4. 13 Riwayat Konsultasi.....	61
Tabel 4. 14 Spesifikasi Basis Data Admin.....	61
Tabel 4. 15 Spesifikasi Basis Data Pelanggan.....	62
Tabel 4. 16 Spesifikasi Basis Data Struk.....	63
Tabel 4. 17 Spesifikasi Basis Data Ada.....	63
Tabel 4. 18 Spesifikasi Basis Data Produk.....	64
Tabel 4. 19 Spesifikasi Basis Data Kategori.....	65
Tabel 4. 20 Spesifikasi Basis Data Daftar Konsultasi.....	65
Tabel 4. 21 Spesifikasi Basis Data Voucher Konsultasi.....	66
Tabel 4. 22 Spesifikasi Basis Data Jadwal Konsultasi.....	67
Tabel 4. 23 Spesifikasi Basis Data Konsultasi.....	67
Tabel 4. 24 Spesifikasi Basis Data Testimoni.....	68
Tabel 4. 25 Spesifikasi Basis Data Ahli.....	69
Tabel 4. 26 Riwayat Konsultasi.....	70






DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A- 1 Struk Belanja	117
Lampiran A- 2 Jadwal Konsultasi.....	118
Lampiran A- 3 Hasil Konsultasi	119
Lampiran A- 4 Laporan Konsultasi.....	120
Lampiran B- 1 Daftar Konsultasi.....	122
Lampiran B- 2 Ajuan Konsultasi	122
Lampiran B- 3 Data Ahli.....	123
Lampiran B- 4 Data Pelanggan.....	124
Lampiran B- 5 Data Produk	125
Lampiran C- 1 Laporan Konsultasi.....	127
Lampiran C- 2 Hasil Konsultasi.....	127
Lampiran C- 3 Voucher Konsultasi	128
Lampiran C- 4 Laporan Jadwal Konsultasi.....	128
Lampiran D- 1 Data Kategori	130
Lampiran D- 2 Data Produk.....	130
Lampiran D- 3 Data Pelanggan.....	131
Lampiran D- 4 Data Ahli Kecantikan.....	131
Lampiran D- 5 Data Jadwal	132
Lampiran D- 6 Data Daftar Konsultasi	132
Lampiran D- 7 Data Konsultasi	133
Lampiran D- 8 Data Testimoni	133
Lampiran F- 1 Kartu Bimbingan Skripsi	139
Lampiran G- 1 Surat Keterangan Hasil Cek Turnitin.....	141






DAFTAR SIMBOL

A. Simbol *Activity Diagram*


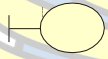


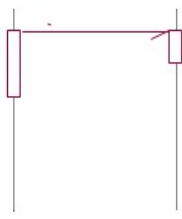
Gambar	Nama	Keterangan
	<i>Start Point</i>	Simbol yang menyatakan awal dari aktivitas.
	<i>End Point</i>	Simbol yang menyatakan akhir dari aktivitas.
	<i>Activity</i>	Aktivitas yang dilakukan sistem.
	<i>Swimlane</i>	Menggambarkan pembagian atau pengelompokan berdasarkan tugas dan fungsi tersendiri.
	<i>Transition State</i>	Menggambarkan hubungan antara dua <i>state</i> , dan <i>activity</i> atau antara <i>state</i> dan <i>activity</i> .

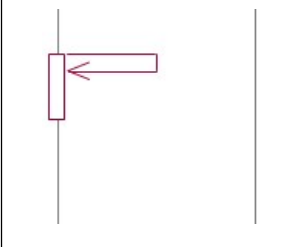
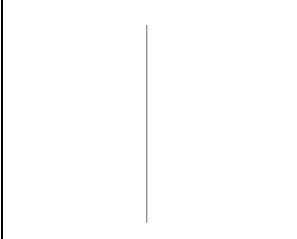
B. Simbol *UseCase Diagram*

Gambar	Nama	Keterangan
	<i>Actor</i>	Menggambarkan orang atau sistem yang menyediakan atau menerima informasi dari sistem atau menggambarkan pengguna <i>software</i> aplikasi (<i>user</i>).
	<i>Usecase</i>	Menggambarkan fungsionalitas dari suatu sistem, sehingga pengguna sistem paham dan

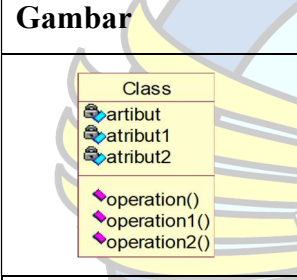

		mengerti mengenai kegunaan sistem yang akan dibangun.
	<i>Associations</i>	Menggambarkan hubungan antara <i>actor</i> dan <i>usecase</i> .

C. Simbol *Sequence Diagram*

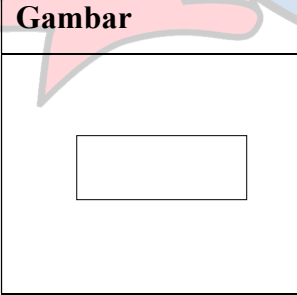
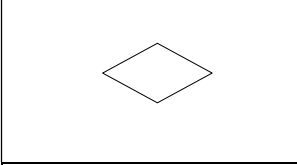
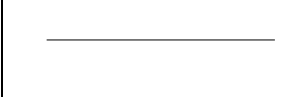
Gambar	Nama	Keterangan
	<i>Actor</i>	Menggambarkan orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi.
	<i>Boundary</i>	Menggambarkan interaksi antar satu atau lebih <i>actor</i> dengan sistem, memodelkan bagian dari sistem yang bergantung pada pihak lain disekitarnya dan merupakan pembatas sistem dengan dunia luar.
	<i>Control</i>	Mengatur aliran dari informasi untuk sebuah <i>scenario</i> .
	<i>Entity</i>	Menggambarkan informasi yang harus disimpan oleh sistem.
	<i>Object</i> <i>Message</i>	Menggambarkan pesan atau hubungan antar objek, yang menunjukkan urutan kejadian yang terjadi.

	<i>Message to Self</i>	Menggambarkan pesan atau hubungan objek itu sendiri, yang menunjukkan urutan kejadian yang terjadi.
	<i>Object</i>	Menggambarkan abstraksi dari sebuah entitas nyata atau tidak nyata yang informasinya harus disimpan.

D. Simbol Class Diagram

Gambar	Nama	Keterangan
	<i>Class</i>	Penggambaran himpunan objek dari <i>class name</i> , <i>attribute</i> , <i>property</i> atau data dan <i>method</i> atau <i>function</i> atau <i>behavior</i> .
	<i>Asociation</i>	Hubungan antara objek satu dengan objek lainnya.

E. Simbol Entity Relationship Diagram (ERD)

Gambar	Nama	Keterangan
	Entitas	Suatu objek yang terikat dalam sistem, meliputi orang, benda, atau lainnya berupa keterangan yang disimpan di basis data.
	<i>Relationship</i>	Menunjukkan adanya hubungan diantara sejumlah entitas yang berbeda.
	Garis	Sebagai penghubung antara relasi dengan entitas