

# **SKRIPSI**

## **PERANCANGAN WEBSITE LAYANAN NADU *SCREEN* *PRINTING* DENGAN PENERAPAN METODE CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)**



Oleh :

**Dwi Fany Julianto Putro**

NIM: 20083000086

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA  
MALANG**

**2024**

**PERANCANGAN WEBSITE LAYANAN NADU *SCREEN*  
*PRINTING* DENGAN PENERAPAN METODE CRM  
(*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom)

Oleh :

**Dwi Fany Julianto Putro**

NIM: 20083000086

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA  
MALANG  
2024**

## MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

*(Q.S Al Baqarah: 286)*

"Di mana pun engkau berada selalulah menjadi yg terbaik dan berikan yang terbaik dari yang bisa kita berikan."

(B.J. Habibie)

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


Yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa:

Nama : Dwi Fany Julianto Putro  
NIM : 20083000086  
Program Studi : Sistem Informasi  
Bidang Kajian : Pengembangan Website  
Judul Tugas Akhir : Perancangan Website Layanan Nadu *Screen Printing* Dengan Penerapan Metode CRM (*Customer Relationship Management*)

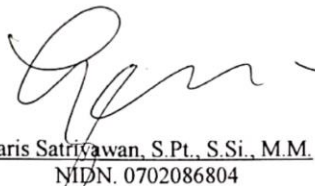
Malang, 1 Agustus 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi  
SI Sistem Informasi

  
Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.  
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing

  
Haris Satriawan, S.Pt., S.Si., M.M.  
NIDN. 0702086804

Dekan  
Fakultas Teknologi Informasi

  
  
Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.  
NIDN. 0716037601

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Dwi Fany Julianto Putro  
NIM : 20083000086  
Judul : Perancangan Website Layanan Nadu *Screen Printing* Dengan Penerapan Metode CRM (*Customer Relationship Management*)

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Kamis  
Tanggal : 1 Agustus 2024  
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.  
NIDN. 0711059203

Sekretaris Penguji



Haris Satriyawan, S.Pd., S.Si., M.M.  
NIDN. 0702086804

Anggota Penguji



Ronald David Marcus, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0709097202

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 1 Agustus 2024  
Dekan Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si  
NIDN. 0716037601

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dwi Fany Julianto Putro  
NIM : 20083000086  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : **PERANCANGAN WEBSITE LAYANAN  
NADU *SCREEN PRINTING* DENGAN  
PENERAPAN METODE CRM  
(*CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT*)**  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

**"IMPLEMENTASI METODE CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT*) PADA SISTEM INFORMASI WEBSITE NADU *SCREEN  
PRINTING*"**

Adalah benar benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang -undangan yang berlaku.

Malang, 1 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



( Dwi Fany Julianto Putro )

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas Implementasi Metode CRM (Customer Relationship Management) pada Sistem Informasi Website Nandu Screen Printing. Digunakan untuk mempermudah pemesanan pelanggan dan pengolahan basis data pelanggan. Dengan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh dari karyawan, pelanggan dan calon pelanggan. Penelitian ini menggunakan Metode pengembangan perangkat lunak Agile. Hasil evaluasi dengan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa sistem ini memenuhi standar dengan skor akhir mencapai 86,5 kategori "Acceptable" dengan grade scale "A" dan penilaian "Best Imaginable". Hasil akhirnya diharapkan dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam hal interaksi dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Management, Website, System Usability Scale*

## ***ABSTRACT***

This research discusses the implementation of the CRM (Customer Relationship Management) method on the Nadu Screen Printing Website Information System. Used to simplify customer orders and customer database processing. By combining quantitative and qualitative data obtained from employees, customers and potential customers. This research uses the Agile software development method. The evaluation results with the System Usability Scale (SUS) show that this system meets the standards with a final score reaching 86.5 in the "Acceptable" category with a grade scale of "A" and a rating of "Best Imaginable". The end result is expected to produce significant improvements in terms of customer interaction and satisfaction.

**Keywords:** *Customer Relationship Management, Website, System Usability Scale*

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur dan penghargaan yang dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan kekuatan selama proses penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik dan lancar.
2. Untuk Kedua Orang Tua saya Bapak Mustofa dan Ibu Tawiyani yang selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhitung, Semoga Bapak dan Ibu diberikan kesehatan jasmani dan rohani dan semakin sabar menghadapi anak kedumu ini. Terimakasih sudah berjuang buat kehidupan saya.
3. Untuk kakak saya Rizal Fany Saputra yang selalu memberi masukan, arahan dan semangat.
4. Terimakasih untuk Pacar saya Adya Anggita Sari yang selalu memberi support dan menemani dari awal hingga akhir pengerjaan skripsi ini.
5. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberi arahan, motivasi dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada keluarga besar yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil dan seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
7. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Dwi Fany Julianto Putro . Apresiasi sebesar-besarnya karena telah menyelesaikan apa yang telah dimulai, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta menikmati setiap proses yang terbilang tidak mudah.

Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan inspirasi dan membuka pintu untuk penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih untuk kedua orangtua ku, terimakasih sudah membesarkanku saat ini, mengajari banyak hal dan menyayangiku dengan penuh kasih. Tidak ada kata yang cukup untuk berterimakasih atas jasa ibuk dan bapak. Terimakasih untuk dukungannya yang tiada hentinya, sehingga saya bisa menempuh pendidikan dengan baik dan lancar atas doa ibu dan bapak.

Terima kasih bapak Bapak Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M. yang selama ini dengan sabar membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Terimakasih atas waktu, dukungan, kritik dan sarannya.

Terimakasih juga kepada Teman-teman seperjuangan dan sahabat-sahabat, yang telah memberikan dukungan dan motivasi, serta berbagi pengalaman dan pengetahuan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang telah diberikan.

Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Bantuan dan kerjasama yang diberikan sangat berarti bagi saya.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Perancangan Website Layanan Nadu *Screen Printing* Dengan Penerapan Metode CRM (*Customer Relationship Management*)**

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku dosen penguji I dan Bapak Ronald David Marcus, S.Kom., M.Kom. selaku dosen penguji II.
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku ketua program studi SI Sistem Informasi.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
5. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi , MPA, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
6. Teman-teman Mahasiswa Program SI Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 24 Juli 2024



Dwi Fany Julianto Putro

## DAFTAR ISI

MOTTO .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iiiv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat bagi peneliti.....	3
1.4.2 Manfaat bagi instansi .....	4
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian terdahulu .....	5
2.2 Sistem Informasi.....	7

2.3 CRM .....	7
2.4 Screen Printing .....	8
2.5 Website .....	8
2.6 Framework Codeigniter.....	9
2.7 HTML.....	9
2.8 PHP.....	10
2.9 XAMPP .....	10
2.10 MySQL.....	11
BAB III .....	12
METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Model Penelitian dan Pengembangan .....	12
3.1.1 Metode Pengembangan Agile.....	12
3.2 Prosedur Penelitian.....	13
3.2.1 Perencanaan .....	13
3.2.2 Desain Sistem .....	13
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.3.1 Pengamatan (Observasi) .....	18
3.3.2 Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	18
3.3.4 Studi Literatur .....	19
3.4 Lokasi Penelitian .....	19
3.5 Subjek Penelitian .....	19
3.6 Analisis Data .....	19
Tabel Pertanyaan Kuisoner .....	20
BAB IV .....	22
HASIL & PEMBAHASAN .....	22
4.1 Hasil Pengembangan Produk.....	22
4.1.1 Tampilan Halaman Utama .....	22
4.1.2 Tampilan Halaman Login .....	23
4.1.3 Tampilan Halaman Input Pesanan .....	23
4.1.4 Tampilan Halaman Update Pesanan .....	24
4.1.5 Tampilan Halaman Pesanan Diterima .....	24
4.1.6 Tampilan Halaman Customer By Order .....	25

4.1.7 Tampilan Halaman Detail Produk dan Logout .....	25
4.1.8 Tampilan Halaman Update Katalog .....	26
4.1.9 Tampilan Halaman Tambah Katalog.....	27
4.1.10 Tampilan Halaman Ulasan.....	28
4.2 Uji Coba SUS .....	28
4.3 Pembahasan .....	29
<b>BAB V.....</b>	<b>30</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>30</b>
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran .....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>33</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2 Pertanyaan Kuisioner .....	20
Tabel 3 Rata - Rata Hasil Uji Sus .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 System Development Life Cycle (SDLC).....	12
Gambar 2 Agile Development Life Cycle .....	12
Gambar 3 Use Case Diagram.....	13
Gambar 4 Activity Diagram Login & Customer .....	14
Gambar 5 Activity Diagram Edit & Hapus Pesanan.....	14
Gambar 6 Activity Diagram Dashboard & Detail Produk .....	15
Gambar 7 Activity Diagram Costume By Order .....	15
Gambar 8 Halaman Utama.....	16
Gambar 9 Halaman View Login .....	16
Gambar 10 Halaman View Dashboard .....	16
Gambar 11 Halaman View Pemesanan.....	17
Gambar 12 Halaman View Data Update Pemesanan.....	17
Gambar 13 Halaman View Pesanan Diterima .....	17
Gambar 14 Halaman View Cusrome by Order .....	18
Gambar 15 Halaman View Detail Produk .....	18
Gambar 16 Halaman Utama.....	22
Gambar 17 Halaman login .....	23
Gambar 18 Halaman Input Pesanan.....	23
Gambar 19 Update Pesanan .....	24
Gambar 20 Halaman Pesanan Diterima .....	25
Gambar 21 Halaman Customer By Order.....	25
Gambar 22 Halaman Detail Produk .....	26
Gambar 23 Halaman Logout.....	26
Gambar 24 Halaman Update Katalog .....	27
Gambar 25 Halaman Tambah Katalog.....	27
Gambar 26 Tampilan Halaman Ulasan.....	28
Gambar 27 Rata-rata Skor SUS .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Cek Plagiasi.....	33
Lampiran 2 Hasil Cek Plagiasi.....	34
Lampiran 3 LoA.....	35
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian .....	36
Lampiran 5 Time Line .....	37
Lampiran 6 Revisi Penguji 1.....	38
Lampiran 7 Revisi Penguji 2.....	39