



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* PADA PABRIK KERUPUK**

**(STUDI KASUS : CV BINTANG HARAPAN JAYA)**

**SKRIPSI**

**Rania Ramadhina**

**1810512014**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**2022**



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* PADA PABRIK KERUPUK**

**(STUDI KASUS : CV BINTANG HARAPAN JAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komputer**

**Rania Ramadhina**

**1810512014**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang saya kutip maupun rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rania Ramadhina  
NIM : 1810512014  
Tanggal : 17 Juni 2022

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Juni 2022

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METRO', 'TEMA 2021', and 'E6FFAJ0058118013'.

Rania Ramadhina

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rania Ramadhina  
NIM : 1810512014  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP* MANAGEMENT PADA PABRIK KERUPUK**

**(STUDI KASUS : CV BINTANG HARAPAN JAYA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk *database*, merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 17 Juni 2022

Yang menyatakan,



Rania Ramadhina

## LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Rania Ramadhina  
NIM : 1810512014  
Program Studi : S1 - Sistem Informasi  
Judul : Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Pada Pabrik Kerupuk  
(Studi Kasus : CV Bintang Harapan Jaya)

Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti ujian sidang Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Menyetujui,



(Erly Krisnapik, S.Kom., MM.)  
Pembimbing I

Menyetujui,



(M Bayu Wibisono, S.Kom., MM.)  
Pembimbing II

Mengetahui,



**Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom.**

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 17 Juni 2022

## LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Rania Ramadhina  
NIM : 1810512014  
Program Studi : S1 – Sistem Informasi  
Judul : Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Pada Pabrik Kerupuk (Studi Kasus : CV Bintang Harapan Jaya)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



**(Anita Muliawati, S.Kom., MTI)**

Penguji 1



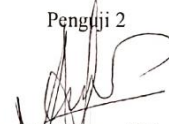
**(Erly Krisnanik, S.Kom., MM)**

Pembimbing 1

  
**(Dr. Ermatita, M. Kom.)**  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

**(Ria Astriratma, S.Komp., M.Cs)**

Penguji 2



**(M. Bayu Wibisono, S.Kom., MM)**

Pembimbing 2



**(Helena Nurramdhani Irmanda,  
S.Pd., M.Kom.)**

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 21 Juli 2022



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* PADA PABRIK KERUPUK**

**(STUDI KASUS : CV BINTANG HARAPAN JAYA)**

**Rania Ramadhina**

**ABSTRAK**

Penyebaran informasi yang cepat diimbangi dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini, menyebabkan suatu perusahaan tidak hanya berfokus kepada penjualan saja, tetapi juga berfokus kepada pelanggan dalam menghadapi persaingan bisnis. Pelayanan yang diberikan oleh CV Bintang Harapan Jaya kepada pelanggannya masih belum maksimal. Penyampaian keluhan yang diberikan oleh pelanggan masih bersifat *word of mouth*, sehingga sering kali tidak diketahui oleh pihak cabang maupun pabrik. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem informasi menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* yang dapat memberikan informasi serta layanan yang memuaskan bagi pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode perancangan sistem yang digunakan yaitu dengan metode *Waterfall* dan pemodelan visual menggunakan *Unified Modeling Language* (UML). Hasil yang didapatkan yaitu berupa sistem informasi yang dapat memudahkan pelanggan untuk mengetahui informasi serta menyediakan layanan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak CV Bintang Harapan Jaya sehingga proses menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan.

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM  
DESIGN AT KERUPUK FACTORY***

***(CASE STUDY : CV BINTANG HARAPAN JAYA)***

**Rania Ramadhina**

***ABSTRACT***

*The rapid dissemination of information is balanced with the development of current technology, causing a company not only to focus on sales, but also to focus on customers for facing the business competition. The services provided by CV Bintang Harapan Jaya for its customers are still not optimal enough. The Submission of complaints given by customers is still using word of mouth, so it is often not known by the branch or factory. Therefore, we need an information system using a Customer Relationship Management approach that can provide satisfactory information and services for customers with the aim of increasing customer loyalty. The system design using the Waterfall method and visual modeling with the Unified Modeling Language (UML). The results are, the form of an information system that can make it easier for customers to find information and provide services to submit their complaints to CV Bintang Harapan Jaya so that the process becomes more effective and efficient.*

***Keywords:*** *Information System, Customer Relationship Management, Customer Loyalty.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Mahakuasa karena berkat rahmat dan juga hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Pada Pabrik Kerupuk (Studi Kasus : CV Bintang Harapan Indah)”. Adapun penelitian ini diselesaikan sebagai syarat wajib untuk mendapatkan gelar sebagai Sarjana Komputer dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan serta dukungan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Helena Nurramadhani Irmada, S.Pd., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
3. Ibu Erly Krisnanik, S.Kom., MM dan Bapak M. Bayu Wibisono, S.Kom., MM selaku dosen pembimbing tugas akhir.
4. Ibu, Ayah, keluarga dan sahabat yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materi.
5. Pemilik pabrik kerupuk yang telah bersedia menjadi tempat penelitian penulis.
6. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam kelancaran pembuatan tugas akhir ini yang belum disebutkan di atas, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Penulis juga menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun sehingga penelitian ini dapat mencapai kesempurnaan.

Jakarta, 17 Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.6. Luaran yang diharapkan .....	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Konsep Dasar Sistem Informasi .....	6
2.1.1. Pengertian Sistem.....	6
2.1.2. Pengertian Informasi .....	6
2.1.3. Pengertian Sistem Informasi .....	6
2.2. Konsep <i>Customer Relationship Management</i> .....	6
2.2.1. Pengertian CRM.....	6
2.2.2. Komponen CRM .....	7
2.2.3. Fase CRM .....	8
2.2.4. Manfaat CRM .....	8
2.3. <i>Unified Modeling Language (UML)</i> .....	9

2.3.1.	<i>Use Case Diagram</i> .....	9
2.3.2.	<i>Activity Diagram</i> .....	9
2.3.3.	<i>Sequence Diagram</i> .....	10
2.3.4.	<i>Class Diagram</i> .....	10
2.4.	Basis Data.....	10
2.4.1.	Sistem Basis Data.....	10
2.4.2.	DBMS .....	10
2.4.3.	MySQL.....	11
2.5.	Konsep Pengembangan Sistem .....	11
2.5.1.	<i>Waterfall</i> .....	11
2.5.2.	<i>Framework CodeIgniter</i> .....	13
2.5.3.	XAMPP .....	13
2.5.4.	PHP .....	14
2.6.	Metode PIECES .....	14
2.7.	<i>Black Box Testing</i> .....	15
2.8.	Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		18
3.1.	Alur Penelitian.....	18
3.2.	Tahapan Penelitian .....	18
3.2.1.	<i>Requirement</i> .....	18
3.2.2.	<i>Design</i> .....	20
3.2.3.	<i>Implementation</i> .....	20
3.2.4.	<i>Verification</i> .....	20
3.2.5.	<i>Maintenance</i> .....	20
3.3.	Kerangka Berpikir .....	21
3.4.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
3.5.	Alat yang Digunakan .....	21
3.5.1.	Perangkat Keras .....	21
3.5.2.	Perangkat Lunak.....	22
3.6.	Jadwal Kegiatan .....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		23
4.1.	Sejarah Perusahaan .....	23
4.2.	Analisis Sistem Berjalan .....	23
4.2.1.	Analisis Dokumen.....	24

4.2.2.	Deskripsi Aktor .....	25
4.2.3.	<i>Use Case</i> Diagram.....	25
4.2.4.	Identifikasi Masalah dengan Metode PIECES.....	25
4.2.5.	Masalah Pokok .....	27
4.2.6.	Solusi Pemecahan Masalah .....	27
4.2.7.	Analisis Kebutuhan Sistem .....	28
4.3.	Rancangan Sistem Usulan .....	29
4.3.1.	Deskripsi Aktor .....	30
4.3.2.	<i>Use Case</i> Diagram.....	31
4.3.3.	<i>Activity</i> Diagram.....	40
4.3.4.	<i>Sequence</i> Diagram.....	51
4.3.5.	<i>Class</i> Diagram .....	62
4.3.6.	Struktur Menu .....	62
4.3.7.	Rancangan Antar Muka.....	64
4.3.8.	Rancangan Dokumen .....	78
4.3.9.	Rancangan Kode .....	83
4.4.	Uji Coba Sistem.....	84
4.5.	Implementasi Sistem .....	91
4.5.1.	Implementasi Spesifikasi Perangkat Keras .....	91
4.5.2.	Implementasi Spesifikasi Perangkat Lunak .....	92
4.5.3.	Implementasi Antar Muka.....	92
BAB V PENUTUP.....		108
5.1.	Kesimpulan.....	108
5.2.	Saran .....	108
DAFTAR PUSTAKA .....		109
RIWAYAT HIDUP.....		111
LAMPIRAN.....		112

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	22
Tabel 3. Dokumen Berjalan .....	24
Tabel 4. Deskripsi Aktor .....	25
Tabel 5. Deskripsi Aktor .....	30
Tabel 6. Narasi <i>Use Case Landing Page</i> .....	31
Tabel 7. Narasi <i>Use Case Login</i> .....	32
Tabel 8. Narasi <i>Use Case Registrasi</i> .....	32
Tabel 9. Narasi <i>Use Case Home</i> .....	33
Tabel 10. Narasi <i>Use Case Produk</i> .....	33
Tabel 11. Narasi <i>Use Case Pemesanan Kerupuk</i> .....	34
Tabel 12. Narasi <i>Use Case Data Penjualan</i> .....	34
Tabel 13. Narasi <i>Use Case Data Keluhan</i> .....	34
Tabel 14. Narasi <i>Use Case Mengisi Keluhan</i> .....	35
Tabel 15. Narasi <i>Use Case Memberikan Penilaian</i> .....	35
Tabel 16. Narasi <i>Use Case Pengiriman Pesanan</i> .....	36
Tabel 17. Narasi <i>Use Case Edit Profile</i> .....	36
Tabel 18. Narasi <i>Use Case Kelola Data Produk</i> .....	37
Tabel 19. Narasi <i>Use Case Kelola Data Cabang</i> .....	37
Tabel 20. Narasi <i>Use Case Kelola Data Pelanggan</i> .....	38
Tabel 21. Narasi <i>Use Case Kelola Pengiriman Pesanan</i> .....	38
Tabel 22. Narasi <i>Use Case Kelola Keluhan</i> .....	39
Tabel 23. Narasi <i>Use Case Logout</i> .....	39
Tabel 24. Dokumen Masukan .....	78
Tabel 25. Dokumen Keluaran .....	80
Tabel 26. Tabel Admin .....	81
Tabel 27. Tabel Pelanggan.....	81
Tabel 28. Tabel Cabang .....	82
Tabel 29. Tabel Data Produk .....	82
Tabel 30. Tabel Data Keluhan .....	82

Tabel 31. Tabel Data Cabang.....	83
Tabel 32. Tabel Data Pelanggan .....	83
Tabel 33. Tabel Data Penjualan .....	83
Tabel 34. Pengujian Proses <i>Login</i> .....	84
Tabel 35. Pengujian Proses Registrasi .....	85
Tabel 36. Pengujian Proses Pemesanan Kerupuk .....	85
Tabel 37. Pengujian Proses Mengisi Keluhan.....	86
Tabel 38. Pengujian Proses Memberikan Penilaian.....	86
Tabel 39. Pengujian Proses Kelola Data Produk .....	87
Tabel 40. Pengujian Proses Kelola Data Cabang.....	88
Tabel 41. Pengujian Proses Kelola Data Pelanggan .....	89
Tabel 42. Pengujian Proses Kelola Pengiriman Pesanan .....	90
Tabel 43. Pengujian Proses Kelola Keluhan .....	90
Tabel 44. Pengujian Proses <i>Edit Profile</i> .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model <i>Waterfall</i> Menurut Pressman .....	12
Gambar 2. Alur Penelitian.....	18
Gambar 3. Kerangka Berpikir .....	21
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	23
Gambar 5. Sistem Berjalan .....	25
Gambar 6. <i>Use Case</i> Diagram Sistem Usulan .....	31
Gambar 7. <i>Activity</i> Diagram <i>Landing Page</i> .....	40
Gambar 8. <i>Activity</i> Diagram <i>Login</i> .....	40
Gambar 9. <i>Activity</i> Diagram Registrasi.....	41
Gambar 10. <i>Activity</i> Diagram <i>Home</i> .....	41
Gambar 11. <i>Activity</i> Diagram Produk .....	42
Gambar 12. <i>Activity</i> Diagram Pemesanan Kerupuk.....	42
Gambar 13. <i>Activity</i> Diagram Data Penjualan .....	43
Gambar 14. <i>Activity</i> Diagram Data Keluhan.....	43
Gambar 15. <i>Activity</i> Diagram Mengisi Keluhan .....	44
Gambar 16. <i>Activity</i> Diagram Memberikan Penilaian .....	44
Gambar 17. <i>Activity</i> Diagram Pengiriman Pesanan .....	45
Gambar 18. <i>Activity</i> Diagram <i>Edit Profile</i> .....	45
Gambar 19. <i>Activity</i> Diagram Kelola Data Produk .....	46
Gambar 20. <i>Activity</i> Diagram Kelola Data Cabang .....	47
Gambar 21. <i>Activity</i> Diagram Kelola Data Pelanggan.....	48
Gambar 22. <i>Activity</i> Diagram Kelola Pengiriman Pesanan .....	49
Gambar 23. <i>Activity</i> Diagram Kelola Keluhan .....	50
Gambar 24. <i>Activity</i> Diagram <i>Logout</i> .....	50
Gambar 25. <i>Sequence</i> Diagram <i>Landing Page</i> .....	51
Gambar 26. <i>Sequence</i> Diagram <i>Login</i> .....	51
Gambar 27. <i>Sequence</i> Diagram Registrasi.....	52
Gambar 28. <i>Sequence</i> Diagram <i>Home</i> .....	52
Gambar 29. <i>Sequence</i> Diagram Produk .....	53
Gambar 30. <i>Sequence</i> Diagram Pemesanan Kerupuk.....	53

Gambar 31. <i>Sequence</i> Diagram Data Penjualan .....	54
Gambar 32. <i>Sequence</i> Diagram Data Keluhan.....	54
Gambar 33. <i>Sequence</i> Diagram Mengisi Keluhan .....	55
Gambar 34. <i>Sequence</i> Diagram Memberikan Penilaian .....	55
Gambar 35. <i>Sequence</i> Diagram Pengiriman Pesanan .....	56
Gambar 36. <i>Sequence</i> Diagram <i>Edit Profile</i> .....	56
Gambar 37. <i>Sequence</i> Diagram Kelola Data Produk.....	57
Gambar 38. <i>Sequence</i> Diagram Kelola Data Cabang .....	58
Gambar 39. <i>Sequence</i> Diagram Kelola Data Pelanggan.....	59
Gambar 40. <i>Sequence</i> Diagram Kelola Pengiriman Pesanan .....	60
Gambar 41. <i>Sequence</i> Diagram Kelola Keluhan.....	61
Gambar 42. <i>Sequence</i> Diagram <i>Logout</i> .....	61
Gambar 43. <i>Class</i> Diagram.....	62
Gambar 44. Struktur Menu Admin .....	62
Gambar 45. Struktur Menu Pelanggan .....	63
Gambar 46. Struktur Menu Cabang .....	63
Gambar 47. Struktur Menu Masyarakat .....	64
Gambar 48. Rancangan Halaman <i>Landing Page</i> .....	64
Gambar 49. Rancangan Halaman <i>Login</i> .....	65
Gambar 50. Rancangan Halaman Registrasi.....	65
Gambar 51. Rancangan Halaman <i>Home</i> .....	66
Gambar 52. Rancangan Halaman Produk .....	66
Gambar 53. Rancangan Halaman <i>Detail</i> Produk.....	67
Gambar 54. Rancangan Halaman Data Penjualan .....	67
Gambar 55. Rancangan Halaman Data Keluhan.....	68
Gambar 56. Rancangan Halaman Mengisi Keluhan .....	68
Gambar 57. Rancangan Halaman Lihat Keluhan.....	69
Gambar 58. Rancangan Halaman Pesanan Saya.....	69
Gambar 59. Rancangan Halaman Memberikan Penilaian .....	70
Gambar 60. Rancangan Halaman Pengiriman Pesanan .....	70
Gambar 61. Rancangan Halaman <i>Edit Profile</i> .....	71
Gambar 62. Rancangan Halaman Data Produk.....	71



Gambar 63. Rancangan Halaman <i>Input</i> Data Produk .....	72
Gambar 64. Rancangan Halaman <i>Edit</i> Data Produk .....	72
Gambar 65. Rancangan Halaman Data Cabang .....	73
Gambar 66. Rancangan Halaman <i>Input</i> Data Cabang .....	73
Gambar 67. Rancangan Halaman <i>Edit</i> Data Cabang .....	74
Gambar 68. Rancangan Halaman Data Pelanggan .....	74
Gambar 69. Rancangan Halaman <i>Input</i> Data Pelanggan .....	75
Gambar 70. Rancangan Halaman <i>Edit</i> Data Pelanggan.....	75
Gambar 71. Rancangan Halaman Data Pengiriman Pesanan.....	76
Gambar 72. Rancangan Halaman <i>Input</i> Data Pemesanan Cabang .....	76
Gambar 73. Rancangan Halaman <i>Input</i> Data Pengiriman Pesanan .....	77
Gambar 74. Rancangan Halaman Data Keluhan.....	77
Gambar 75. Rancangan Halaman <i>Input Feedback</i> .....	78
Gambar 76. Rancangan Kode Produk .....	83
Gambar 77. Implementasi Halaman <i>Landing Page</i> .....	92
Gambar 78. Implementasi Halaman <i>Login</i> .....	93
Gambar 79. Implementasi Halaman Registrasi.....	93
Gambar 80. Implementasi Halaman <i>Home</i> .....	94
Gambar 81. Implementasi Halaman Produk .....	94
Gambar 82. Implementasi Halaman <i>Detail</i> Produk .....	95
Gambar 83. Implementasi Halaman Penilaian Produk .....	95
Gambar 84. Implementasi Halaman Pemesanan Kerupuk.....	96
Gambar 85. Implementasi Halaman Data Penjualan .....	96
Gambar 86. Implementasi Halaman Data Keluhan.....	97
Gambar 87. Implementasi Halaman Mengisi Keluhan .....	97
Gambar 88. Implementasi Halaman Pesanan Saya.....	98
Gambar 89. Implementasi Halaman Memberikan Penilaian .....	98
Gambar 90. Implementasi Halaman Lihat Keluhan.....	99
Gambar 91. Implementasi Halaman Pengiriman Pesanan .....	99
Gambar 92. Implementasi Halaman <i>Edit Profile</i> .....	100
Gambar 93. Implementasi Halaman Data Produk.....	100
Gambar 94. Implementasi Halaman <i>Input</i> Data Produk .....	101

Gambar 95. Implementasi Halaman <i>Edit</i> Data Produk.....	101
Gambar 96. Implementasi Halaman Data Cabang.....	102
Gambar 97. Implementasi Halaman <i>Input</i> Data Cabang .....	102
Gambar 98. Implementasi Halaman <i>Edit</i> Data Cabang .....	103
Gambar 99. Implementasi Halaman Data Pelanggan .....	103
Gambar 100. Implementasi Halaman <i>Input</i> Data Pelanggan.....	104
Gambar 101. Implementasi Halaman <i>Edit</i> Data Pelanggan.....	104
Gambar 102. Implementasi Halaman Data Pengiriman Pesanan.....	105
Gambar 103. Implementasi Halaman <i>Input</i> Data Pemesanan Cabang .....	105
Gambar 104. Implementasi Halaman <i>Input</i> Data Pengiriman Pesanan .....	106
Gambar 105. Implementasi Halaman Data Keluhan.....	106
Gambar 106. Implementasi Halaman <i>Input Feedback</i> .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumen Keluar Sistem Berjalan .....	112
Lampiran 2. Dokumen Keluar Sistem Berjalan .....	113
Lampiran 3. Dokumen Masuk <i>Form Login</i> .....	113
Lampiran 4. Dokumen Masuk <i>Form Registrasi</i> .....	114
Lampiran 5. Dokumen Masuk <i>Form Mengisi Keluhan</i> .....	114
Lampiran 6. Dokumen Masuk <i>Form Memberikan Penilaian</i> .....	115
Lampiran 7. Dokumen Masuk <i>Form Pemesanan Kerupuk</i> .....	115
Lampiran 8. Dokumen Masuk <i>Form Tambah Data Produk</i> .....	116
Lampiran 9. Dokumen Masuk <i>Form Tambah Data Cabang</i> .....	116
Lampiran 10. Dokumen Masuk <i>Form Tambah Data Pelanggan</i> .....	117
Lampiran 11. Dokumen Masuk <i>Form Tambah Data Pemesanan Cabang</i> .....	117
Lampiran 12. Dokumen Masuk <i>Form Tambah Pengiriman Pesanan</i> .....	118
Lampiran 13. Dokumen Masuk <i>Form Input Feedback</i> .....	118
Lampiran 14. Dokumen Keluar Data Cabang .....	119
Lampiran 15. Dokumen Keluar Data Keluhan .....	119
Lampiran 16. Dokumen Keluar Data Pelanggan .....	120
Lampiran 17. Dokumen Keluar Data Produk .....	120
Lampiran 18. Dokumen Keluar Data Pengiriman Pesanan .....	121
Lampiran 19. Dokumen Keluar Notifikasi Keluhan Melalui <i>Email</i> .....	121
Lampiran 20. Dokumen Keluar Notifikasi <i>Feedback</i> Melalui <i>Email</i> .....	122