



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERANCANGAN ELECTRONIC CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PADA
PT. IRMA GRAHA PRATAMA BERBASIS WEB**

Disusun Oleh :

UNI NURDIYANSYAH S

41808010023

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERANCANGAN ELECTRONIC CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PADA
PT. IRMA GRAHA PRATAMA BERBASIS WEB**

LAPORAN TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Pada
Jenjang Strata I Sarjana Sistem Informasi*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

NURDIYANSYAH

41808010023

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2012**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurdiansyah
NIM : 41808010023
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : **PERANCANGAN ELECTRONIC CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PADA
PT. IRMA GRAHA PRATAMA BERBASIS WEB.**

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

Jakarta, 07 September 2012



(Nurdiansyah)

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurdiansyah
NIM : 41808010023
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : **PERANCANGAN ELECTRONIC CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PADA
PT. IRMA GRAHA PRATAMA BERBASIS WEB.**


TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN
JAKARTA, 07 September 2012


Menyetujui,


Nur Ani, ST.,MMSI
Dosen Pembimbing

Mengetahui,

Mengesahkan,


Anita Ratnasari, S.Kom.,M.Kom
Koordinator Tugas Akhir


Nur Ani, ST.,MMSI
Ketua Program Studi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PERANCANGAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PADA PT. IRMA GRAHA PRATAMA BERBASIS WEB.”**

Tujuan dari pembuatan Laporan Tugas Akhir ini merupakan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1), Program Studi Sistem Informasi di Universitas Mercu Buana.

Penulis mengharapkan bahwa karya tulis ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca. Semoga karya tulis ini dapat menjadikan bahan perbandingan dalam periode selanjutnya, sehingga memberikan ide – ide suatu karya ilmiah yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih tidak terlepas dari kekurangan. Untuk itu penulis terbuka dan menerima dari segala kritik dan saran yang membangun, dari semua pihak untuk kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan ini, penulis tak lupa ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai. Dengan kerendahan hati, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Almarhum Bapak Nicky Zulmansyah, ST., MMSI, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Pertama yang telah sabar, memberi masukan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Nur Ani, ST., MMSI, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Kedua dan selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah meluangkan waktu serta tempatnya memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.

4. Kedua orang tuaku yang terhormat dan tercinta, yang selalu memberikan motivasi, serta memberikan dukungan moral dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Anita Ratnasari, S.Kom., M.Kom, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan semangat kepada penulis.
6. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama saya kuliah di Universitas Mercu Buana.
7. Pemilik dan Pegawai PT. Irma Graha Pratama yang telah memberikan informasi berupa data sebagai bahan penelitian penyusunan Tugas Akhir
8. Mahasiswa/i Sistem Informasi angkatan 2008 yang banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini dan membantu menyelesaikan masa pendidikan strata satu (S-1).

Akhir kata, semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi pihak – pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.



Jakarta, Juni 2012
Penulis
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Perumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Konsep Dasar Sistem.....	6
2.1.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	7
2.1.2 Konsep Dasar Informasi	8
2.1.3 Kualitas Informasi	9
2.1.4 Nilai Informasi.....	9
2.2 Customer Relationship Management (CRM).....	10
2.2.1 Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)....	13
2.3 Metode Waterfall	14
2.4 Unified Modelling Language (UML)	15
2.4.1 Use Case Diagram	15
2.4.2 Sequence Diagram.....	17

2.4.3	Activity Diagram	18
2.5	Perancangan Berorientasi Objek.....	19
2.5.1	Konsep Dasar dari Pemrograman Berorientasi Objek.....	19
2.6	Basis Data	20
2.7	Perancangan Basis Data.....	20
2.8	MySQL	20
2.9	Internet dan World Wide Web.....	21
2.9.1	Internet.....	22
2.9.2	World Wide Web.....	22
2.9.3	Web Server	22
2.10	Hypertext Preprocessor (PHP).....	23
2.11	Hyper Text Markup Language (HTML).....	24
2.12	Cascading Style Sheet (CSS).....	25
2.13	Adobe Dreamweaver CS5	25
BAB III	ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM.....	26
3.1	Sejarah Perusahaan	26
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	26
3.2.1	Visi PT. Irma Graha Pratama.....	26
3.2.2	Misi PT. Irma Graha Pratama.....	27
3.3	Struktur Organisasi	27
3.4	Analisa Sistem yang Berjalan.....	30
3.4.1	Diagram Use Case yang Berjalan	30
3.5	Perancangan Sistem	33
3.5.1	Tujuan Perancangan Sistem.....	33
3.6	Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan	34
3.6.1	Use Case Diagram Usulan	35
3.6.2	Activity Diagram Usulan.....	40
3.6.2.1	Activity Diagram Pendaftaran	40
3.6.2.2	Activity Diagram Login.....	40
3.6.2.3	Activity Diagram Lihat Katalog	41
3.6.2.4	Activity Diagram Lihat Promosi Barang.....	41

3.6.2.5 Activity Diagram Pemesanan	42
3.6.2.6 Activity Diagram Lihat Artikel	42
3.6.2.7 Activity Diagram Lihat & Ubah Informasi Personal.....	43
3.6.2.8 Activity Diagram Point List.....	43
3.6.2.9 Activity Diagram Pelayanan Memberikan Keluhan, Kritik, Dan Saran.....	44
3.6.2.10 Activity Diagram Kelola Data Pelanggan	44
3.6.2.11 Activity Diagram Kelola Katalog.....	45
3.6.2.12 Activity Diagram Kelola Pemesanan	45
3.6.2.13 Activity Diagram Kelola Artikel.....	46
3.6.2.14 Activity Diagram Kelola Keluhan, Kritik, dan Saran	46
3.6.2.15 Activity Diagram Kelola Komentar Produk.....	47
3.6.2.16 Activity Tell A Friend	47
3.6.2.17 Activity Diagram Cetak Laporan	48
3.6.3 Sequence Diagram Usulan.....	49
3.6.3.1 Sequence Diagram Pendaftaran.....	49
3.6.3.2 Sequence Diagram Login	50
3.6.3.3 Sequence Diagram Pemesanan	51
3.6.3.4 Sequence Diagram Melihat & Mengubah Informasi Personal	52
3.6.3.5 Sequence Diagram Memberikan Komentar.....	53
3.6.3.6 Sequence Diagram Memberikan Keluhan,Kritik,dan Saran...	54
3.6.3.7 Sequence Diagram Tell A Friend	55
3.6.3.8 Sequence Diagram Kelola Katalog.....	56
3.6.3.9 Sequence Diagram Kelola Pemesanan	57
3.6.3.10 Sequence Diagram Kelola Artikel.....	58
3.6.3.11 Sequence Diagram Cetak Laporan	59
3.6.4 Class Diagram.....	60
3.6.5 Spesifikasi Basis Data.....	61
3.7 Rancangan Layar Website	65
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	68
4.1 Implementasi Sistem.....	68

4.2	Tampilan Antar Muka Database	69
4.3	Tampilan Website PT. Irma Graha Pratama	75
4.3.1	Tampilan Layar User	75
4.3.2	Tampilan Layar Admin.....	81
4.4	Metode Pengujian	85
4.5	Lingkungan Pengujian	85
4.6	Skenario Pengujian	85
4.7	Analisis Hasil Pengujian.....	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Elemen-elemen Sistem.....	7
2. Gambar 2.2 Kualitas Informasi.....	9
3. Gambar 2.3 Model 4 + 1 <i>View</i>	15
4. Gambar 2.4 Use Case Model.....	17
5. Gambar 2.5 Sequence Diagram.....	17
6. Gambar 2.6 PHP (Hypertext Preprocessor.....	24
7. Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	27
8. Gambar 3.2 Diagram Use Case Berjalan.....	30
9. Gambar 3.3 Diagram Use Case Usulan.....	35
10. Gambar 3.4 Activity Diagram Pendaftaran.....	40
11. Gambar 3.5 Activity Diagram Login.....	40
12. Gambar 3.6 Activity Diagram Lihat Katalog.....	41
13. Gambar 3.7 Activity Diagram Lihat Promosi Barang.....	41
14. Gambar 3.8 Activity Diagram Pemesanan.....	42
15. Gambar 3.9 Activity Diagram Lihat Artikel.....	42
16. Gambar 3.10 Activity Diagram Lihat & Ubah Informasi Personal.....	43
17. Gambar 3.11 Activity Diagram Point List.....	43
18. Gambar 3.12 Activity Diagram Memberikan Keluhan, Kritik, dan Saran....	44
19. Gambar 3.13 Activity Diagram Kelola Data Pelanggan.....	44
20. Gambar 3.14 Activity Diagram Kelola Katalog.....	45
21. Gambar 3.15 Activity Diagram Kelola Pemesanan.....	45
22. Gambar 3.16 Activity Diagram Kelola Artikel.....	46
23. Gambar 3.17 Activity Diagram Kelola Keluhan, Kritik, dan Saran.....	46
24. Gambar 3.18 Activity Diagram Kelola Komentar Produk.....	47
25. Gambar 3.19 Activity Diagram Tell A Friend.....	47
26. Gambar 3.20 Activity Diagram Cetak Laporan.....	48
27. Gambar 3.21 Sequence Diagram Pendaftaran.....	49
28. Gambar 3.22 Sequence Diagram Login.....	50

29. Gambar 3.23 Sequence Diagram Pemesanan	51
30. Gambar 3.24 Sequence Diagram Melihat & Mengubah Informasi Personal	52
31. Gambar 3.25 Sequence Diagram Memberikan Komentar	53
32. Gambar 3.26 Sequence Diagram Memberikan Keluhan, Kritik, dan Saran ..	54
33. Gambar 3.27 Sequence Diagram Tell A Friend	55
34. Gambar 3.28 Sequence Diagram Kelola Katalog	56
35. Gambar 3.29 Sequence Diagram Kelola Pemesanan	57
36. Gambar 3.30 Sequence Diagram Kelola Artikel	58
37. Gambar 3.31 Sequence Diagram Cetak Laporan	59
38. Gambar 3.32 Class Diagram Usulan	60
39. Gambar 3.33 Rancangan Layar Halaman Utama	65
40. Gambar 3.34 Rancangan Layar Login	65
41. Gambar 3.35 Rancangan Layar Pendaftaran	66
42. Gambar 3.36 Rancangan Layar Katalog	66
43. Gambar 3.37 Rancangan Layar Form Keluhan Kritik & Saran	67
44. Gambar 3.38 Rancangan Layar Laporan (output)	67
45. Gambar 4.1 Connect MySQL	68
46. Gambar 4.2 Connect MySQL Host	69
47. Gambar 4.3 Tampilan Localhost XAMPP	69
48. Gambar 4.4 Tampilan Awal Pembuatan Database	70
49. Gambar 4.5 Tampilan Database tbl_admin	70
50. Gambar 4.6 Tampilan Database tbl_artikel	71
51. Gambar 4.7 Tampilan Database tbl_katalog	71
52. Gambar 4.8 Tampilan Database tbl_kategori	72
53. Gambar 4.9 Tampilan Database tbl_kks	72
54. Gambar 4.10 Tampilan Database tbl_komentar	73
55. Gambar 4.11 Tampilan Database tbl_login	73
56. Gambar 4.12 Tampilan Database tbl_pelanggan	74
57. Gambar 4.13 Tampilan Database tbl_pemesanan	74
58. Gambar 4.14 Tampilan Database tbl_pendaftaran	75
59. Gambar 4.15 Tampilan Layar Menu Utama	75

60. Gambar 4.16 Tampilan Form Pendaftaran.....	76
61. Gambar 4.17 Tampilan Login User	76
62. Gambar 4.18 Tampilan Halaman Tentang Kami	77
63. Gambar 4.19 Tampilan Halaman Katalog	77
64. Gambar 4.20 Tampilan Halaman Promosi.....	78
65. Gambar 4.21 Tampilan Halaman Profile & Point List	78
66. Gambar 4.22 Tampilan Halaman Pemesanan	79
67. Gambar 4.23 Tampilan Halaman Saran dan Kritik.....	79
68. Gambar 4.24 Tampilan Halaman Tell A Friend	79
69. Gambar 4.25 Tampilan Halaman Hubungi Kami	80
70. Gambar 4.26 Tampilan Halaman Artikel.....	80
71. Gambar 4.27 Tampilan Login Admin.....	81
72. Gambar 4.28 Tampilan Form Pengisian Kategori	81
73. Gambar 4.29 Tampilan Data Kategori.....	81
74. Gambar 4.30 Tampilan Form Pengisian Katalog	82
75. Gambar 4.31 Tampilan Data Katalog	82
76. Gambar 4.32 Tampilan Data Keluhan, Kritik, dan Saran.....	82
77. Gambar 4.33 Tampilan Komentar Produk.....	83
78. Gambar 4.34 Tampilan Data Pelanggan	83
79. Gambar 4.35 Tampilan Data Pemesanan.....	83
80. Gambar 4.36 Tampilan Form Pengisian Artikel.....	84
81. Gambar 4.37 Tampilan Data Artikel.....	84
82. Gambar 4.38 Tampilan Laporan (output) Pemesanan	84

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Simbol Use Case Diagram	16
2. Tabel 2.2 Simbol Activity Diagram	18
3. Tabel 2.3 Tipe Data dalam MSQl.....	21
4. Tabel 3.1 Skenario Use Case Lihat Katalog	32
5. Tabel 3.2 Skenario Use Case Pesan Barang	32
6. Tabel 3.3 Skenario Use Case Pembayaran	32
7. Tabel 3.4 Skenario Use Case Terima Barang	32
8. Tabel 3.5 Skenario Use Case Info Katalog.....	33
9. Tabel 3.6 Skenario Use Case Promosi Barang	33
10. Tabel 3.7 Skenario Use Case Terima Pesanan Barang	33
11. Tabel 3.8 Skenario Use Case Terima Pembayaran	33
12. Tabel 3.9 Skenario Use Case Cetak laporan.....	34
13. Tabel 3.10 Skenario Use Case Antar Barang.....	34
14. Tabel 3.11 Skenario Use Case Pendaftaran	36
15. Tabel 3.12 Skenario Use Case Login	36
16. Tabel 3.13 Skenario Use Case Lihat Katalog	36
17. Tabel 3.14 Skenario Use Case Lihat Promosi Barang.....	36
18. Tabel 3.15 Skenario Use Case Melakukan Pemesanan	36
19. Tabel 3.16 Skenario Use Case Lihat Artikel.....	37
20. Tabel 3.17 Skenario Use Case Cek Status Pemesanan	37
21. Tabel 3.18 Skenario Use Case Melihat & Mengubah Informasi Personal ..	37
22. Tabel 3.19 Skenario Use Case Point List.....	37
23. Tabel 3.20 Skenario Use Case Memberikan Keluhan,Kritik, & Saran	37
24. Tabel 3.21 Skenario Use Case Memberikan Komentar	38
25. Tabel 3.22 Skenario Use Case Mengakses Tell A Friend	38
26. Tabel 3.23 Skenario Use Case Kelola Data Pelanggan	38
27. Tabel 3.24 Skenario Use Case Kelola Katalog.....	38
28. Tabel 3.25 Skenario Use Case Kelola Artikel	38
29. Tabel 3.26 Skenario Use Case Kelola Pemesanan.....	39
30. Tabel 3.27 Skenario Use Case Kelola Keluhan,Kritik, & Saran	39

31. Tabel 3.28 Skenario Use Case Kelola Komentar Produk	39
32. Tabel 3.29 Skenario Use Case Kelola Cetak Laporan	39
33. Tabel 3.30 Keterangan Sequence Diagram Pendaftaran	49
34. Tabel 3.31 Keterangan Sequence Diagram Login	50
35. Tabel 3.32 Keterangan Sequence Diagram Pemesanan.....	51
36. Tabel 3.33 Keterangan Sequence Melihat & Mengubah Informasi Personal	52
37. Tabel 3.34 Keterangan Sequence Diagram Memberikan Komentar	53
38. Tabel 3.35 Keterangan Sequence Diagram Memberikan Keluhan,Kritik Dan Saran.....	54
39. Tabel 3.36 Keterangan Sequence Diagram Tell A Friend.....	55
40. Tabel 3.37 Keterangan Sequence Diagram Kelola Katalog	56
41. Tabel 3.38 Keterangan Sequence Diagram Kelola Pemesanan	57
42. Tabel 3.39 Keterangan Sequence Diagram Kelola Artikel.....	58
43. Tabel 3.40 Keterangan Sequence Diagram Cetak Laporan	59
44. Tabel 3.41 Struktur Tabel Admin	61
45. Tabel 3.42 Struktur Tabel Pelanggan.....	61
46. Tabel 3.43 Struktur Tabel Pendaftaran	62
47. Tabel 3.44 Struktur Tabel Login.....	62
48. Tabel 3.45 Struktur Tabel Katalog.....	62
49. Tabel 3.46 Struktur Tabel Kategori	63
50. Tabel 3.47 Struktur Tabel Komentar	63
51. Tabel 3.48 Struktur Tabel Artikel	63
52. Tabel 3.49 Struktur Tabel Keluhan, Kritik, & Saran	64
53. Tabel 3.50 Struktur Tabel Pemesanan	64
54. Tabel 4.1 Tabel Skenario Pengujian Halaman User	85
55. Tabel 4.2 Tabel Skenario Pengujian Halaman Admin.....	88
56. Tabel 4.3 Tabel Evaluasi Hasil Pengujian	91