



**ANALISIS DAN PEMBUATAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
SYSTEM PADA DIVISI *SALES* DAN *MARKETING*
PT iFORTE SOLUSI INFOTEK**

LILIKRIANA SAGALA

41808110022

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

JAKARTA

2010



**ANALISIS DAN PEMBUATAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
SYSTEM PADA DIVISI *SALES* DAN *MARKETING*
PT iFORTE SOLUSI INFOTEK**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

LILIKRIANA SAGALA

41808110022

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NIM : **41808110022**

Nama : **LILIKRIANA SAGALA**

Judul Skripsi : **ANALISIS DAN PEMBUATAN *KNOWLEDGE*
MANAGEMENT SYSTEM PADA DIVISI *SALES* DAN
MARKETING PT. iFORTE SOLUSI INFOTEK**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut di atas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 18 Juli 2010

(Lilikriana Sagala)

LEMBAR PERSETUJUAN

NIM : **41808110022**
Nama : **LILIKRIANA SAGALA**
Judul Skripsi : **ANALISIS DAN PEMBUATAN *KNOWLEDGE*
MANAGEMENT SYSTEM PADA DIVISI *SALES* DAN
MARKETING PT. iFORTE SOLUSI INFOTEK**

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

JAKARTA,

Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT

Pembimbing

Nur Ani, ST, MMSI

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi

Sarwati Rahayu, ST, MMSI

KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan bimbingan-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis dan Pembuatan *Knowledge Management System* pada Divisi Sales dan Marketing PT. iForte Solusi Infotek”** tepat pada waktunya.

Selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai, penulis mendapat bantuan yang dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran serta perhatian yang besar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua tercinta G. Naibaho, serta kakak dan adik yang telah memberikan dukungan dalam bentuk moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini.
3. Teman-teman terkasih Alexander Siagian, Efran Pasaribu, Asrina Sianipar, Julianti Munthe, dan semua yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan sangat diharapkan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRACT	VI
ABSTRAK	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUANG LINGKUP.....	2
1.3 METODE PENELITIAN	3
1.4 TUJUAN	4
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 TEORI UMUM	6
2.1.1 <i>Pengertian Sistem</i>	6
2.1.2 <i>Data</i>	6
2.1.3 <i>Pengertian Informasi</i>	7
2.1.4 <i>Sistem Informasi</i>	7
2.1.5 <i>Knowledge</i>	8
2.1.6 <i>Jenis Knowledge</i>	9
2.1.7 <i>Knowledge Management</i>	9
2.1.8 <i>Manfaat Knowledge Management dalam Bisnis</i>	10
2.1.9 <i>Pengertian Intranet</i>	11
2.1.10 <i>Pengertian Internet</i>	12
2.1.11 <i>Case Based Reasoning</i>	13
2.1.12 <i>Database dan DBMS</i>	14
2.1.13 <i>Teori Pengujian</i>	15
2.2 TEORI KHUSUS	17
2.2.1 <i>Metodologi Analisis dan Perancangan Sistem</i>	17
2.2.2 <i>Pemodelan / Desain</i>	18
2.2.3 <i>MySQL</i>	22
2.2.4 <i>PHP</i>	23
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	26
3.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
3.1.1 <i>Profil Perusahaan</i>	26
3.1.2 <i>Struktur Organisasi</i>	27
3.1.3 <i>Visi dan Misi Perusahaan</i>	29
3.2 ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN	29
3.3 IDENTIFIKASI PERMASALAHAN.....	32

3.4	ANALISIS SISTEM YANG DIUSULKAN	32
3.5	IDENTIFIKASI <i>KNOWLEDGE</i> YANG DIMILIKI PERUSAHAAN	33
3.5.1	<i>Struktural</i>	33
3.5.2	<i>Fungsional</i>	35
3.5.3	<i>Behavioral</i>	39
3.6	PERANCANGAN <i>KNOWLEDE MANAGEMENT SYSTEM</i>	40
3.6.1	<i>Fitur Sistem</i>	40
3.6.2	<i>Use Case</i>	43
3.6.3	<i>Activity Diagram</i>	55
3.6.4	<i>Sequence Diagram</i>	74
3.6.5	<i>Perancangan Basis Data</i>	89
3.6.6	<i>Rancangan Antarmuka</i>	97
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		126
4.1	IMPLEMENTASI	126
4.1.1	<i>Implementasi Layar Utama</i>	126
4.1.2	<i>Implementasi Basis Data</i>	146
4.2	PENGUJIAN	152
4.2.1	<i>Lingkungan Pengujian</i>	152
4.2.2	<i>Skenario dan Hasil Pengujian</i>	154
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		166
3.7	KESIMPULAN	166
3.8	SARAN	166
DAFTAR PUSTAKA		168
LISTING PROGRAM		170

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skenario <i>Use Case</i> Registrasi	45
Tabel 3. 2 Skenario <i>Use Case</i> Menambah Produk	45
Tabel 3. 3 Skenario <i>Use Case</i> Mengedit Produk	46
Tabel 3. 4 Skenario <i>Use Case</i> Menambah <i>Event</i>	47
Tabel 3. 5 Skenario <i>Use Case</i> Mengedit <i>Event</i>	47
Tabel 3. 6 Skenario <i>Use Case</i> Menambah <i>Training</i>	48
Tabel 3. 7 Skenario <i>Use Case</i> Mengedit <i>Training</i>	48
Tabel 3. 8 Skenario <i>Use Case</i> Menambah Risalah Rapat.....	49
Tabel 3. 9 Skenario <i>Use Case</i> Mengedit Risalah Rapat	49
Tabel 3. 10 Skenario <i>Use Case Posting</i> Topik Forum	50
Tabel 3. 11 Skenario <i>Use Case Reply</i> Topik Forum	50
Tabel 3. 12 Skenario <i>Use Case Approve</i> CBR	51
Tabel 3. 13 Skenario <i>Use Case</i> Menambah CBR.....	52
Tabel 3. 14 Skenario <i>Use Case</i> Mengedit CBR.....	52
Tabel 3. 15 Skenario <i>Use Case</i> Mencari Data.....	53
Tabel 3. 16 Skenario <i>Use Case</i> Mengirim <i>Private Message</i>	53
Tabel 3. 17 Skenario <i>Use Case</i> Menghapus <i>Content</i>	54
Tabel 3. 18 <i>Training_category</i>	91
Tabel 3. 19 <i>Training</i>	91
Tabel 3. 20 <i>Event_category</i>	91
Tabel 3. 21 <i>Event</i>	92
Tabel 3. 22 <i>Event_purpose</i>	92
Tabel 3. 23 <i>Event_attachment</i>	92
Tabel 3. 24 <i>Risalah_rapat</i>	93
Tabel 3. 25 <i>Agenda_rapat</i>	93
Tabel 3. 26 <i>Event_purpose</i>	93
Tabel 3. 27 <i>Forum_category</i>	94
Tabel 3. 28 <i>Forum_topic</i>	94
Tabel 3. 29 <i>Reply</i>	94
Tabel 3. 30 <i>CBR_category</i>	95
Tabel 3. 31 <i>CBR</i>	95
Tabel 3. 32 <i>Product_category</i>	96
Tabel 3. 33 <i>Product</i>	96
Tabel 3. 34 <i>Users</i>	96
Tabel 3. 35 <i>Product</i>	97
Tabel 4. 1 Skenario Pengujian	154
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian	159

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Use Case Diagram</i>	19
Gambar 2. 2 <i>Class Diagram</i>	19
Gambar 2. 3 <i>Activity Diagram</i>	21
Gambar 2. 4 <i>Sequence Diagram</i>	22
Gambar 2. 5 Skema PHP.....	25
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. iForte Solusi Infotek	28
Gambar 3. 2 <i>Rich Picture</i> Sistem Penjualan yang Berjalan di PT. iForte Solusi Infotek	29
Gambar 3. 3 <i>Rich Picture</i> Sistem Pemasaran yang Berjalan di PT. iForte Solusi Infotek.....	31
Gambar 3. 4 <i>Use Case Diagram Knowledge Management System</i> Divisi <i>Sales</i> dan <i>Marketing</i> PT. iForte Solusi Infotek	44
Gambar 3. 5 <i>Activity Diagram</i> Penambahan <i>Event</i>	56
Gambar 3. 6 <i>Activity Diagram</i> Pengeditan <i>Event</i>	58
Gambar 3. 7 <i>Activity Diagram</i> Penambahan Risalah Rapat.....	59
Gambar 3. 8 <i>Activity Diagram</i> Pengeditan Risalah Rapat.....	60
Gambar 3. 9 <i>Activity Diagram</i> Penambahan Training	61
Gambar 3. 10 <i>Activity Diagram</i> Pengeditan <i>Training</i>	62
Gambar 3. 11 <i>Activity Diagram</i> Penambahan CBR	64
Gambar 3. 12 <i>Activity Diagram</i> Pengeditan CBR.....	65
Gambar 3. 13 <i>Activity Diagram Approve</i> CBR	66
Gambar 3. 14 <i>Activity Diagram</i> Penambahan Topik Forum	67
Gambar 3. 15 <i>Activity Diagram</i> Pengeditan Topik Forum	68
Gambar 3. 16 <i>Activity Diagram Reply</i> Topik Forum	69
Gambar 3. 17 <i>Activity Diagram</i> Penambahan Produk.....	70
Gambar 3. 18 <i>Activity Diagram</i> Pengeditan Produk.....	71
Gambar 3. 19 <i>Activity Diagram</i> Pengiriman <i>Private Message</i>	73
Gambar 3. 20 <i>Activity Diagram</i> Pengiriman <i>Private Message</i>	74
Gambar 3. 21 <i>Sequence Diagram</i> Dokumentasi <i>Event</i>	76
Gambar 3. 22 <i>Sequence Diagram</i> Risalah Rapat	78
Gambar 3. 23 <i>Sequence Diagram Training</i>	80
Gambar 3. 24 <i>Sequence Diagram Case Based Reasoning</i> oleh <i>User</i>	81
Gambar 3. 25 <i>Sequence Diagram Case Based Reasoning</i> oleh <i>Admin</i>	82
Gambar 3. 26 <i>Sequence Diagram</i> Forum	85
Gambar 3. 27 <i>Sequence Diagram</i> Katalog Produk	86
Gambar 3. 28 <i>Sequence Diagram</i> Katalog Produk	88
Gambar 3. 29 <i>Sequence Diagram</i> <i>Private Message</i>	89
Gambar 3. 30 <i>Class Diagram Knowledge Management System</i> Divisi <i>Sales</i> dan <i>Marketing</i> PT. iForte Solusi Infotek	90
Gambar 3. 31 Rancangan Layar <i>Login</i>	98
Gambar 3. 32 Rancangan Layar <i>Home</i>	99

Gambar 3. 33 Rancangan Layar <i>List Announcement</i>	100
Gambar 3. 34 Rancangan Layar Detail <i>Announcement</i>	101
Gambar 3. 35 Rancangan Layar Penambahan dan Pengeditan <i>Announcement</i>	102
Gambar 3. 36 Rancangan Layar <i>List</i> Risalah Rapat.....	103
Gambar 3. 37 Rancangan Layar Detail Risalah Rapat	104
Gambar 3. 38 Rancangan Layar Penambahan dan Pengeditan Risalah Rapat	105
Gambar 3. 39 Rancangan Layar <i>List Training</i>	106
Gambar 3. 40 Rancangan Layar Detail <i>Training</i>	107
Gambar 3. 41 Rancangan Layar Penambahan dan Pengeditan <i>Training</i>	108
Gambar 3. 42 Rancangan Layar <i>List Event</i>	109
Gambar 3. 43 Rancangan Layar Detail <i>Event</i>	110
Gambar 3. 44 Rancangan Layar Penambahan dan Pengeditan <i>Event</i>	111
Gambar 3. 45 Rancangan Layar <i>List</i> Produk.....	112
Gambar 3. 46 Rancangan Layar Detail Produk	113
Gambar 3. 47 Rancangan Layar Penambahan dan Pengeditan Produk	114
Gambar 3. 48 Rancangan Layar <i>List CBR</i>	115
Gambar 3. 49 Rancangan Layar Detail <i>CBR</i>	116
Gambar 3. 50 Rancangan Layar Penambahan dan Pengeditan <i>CBR</i>	117
Gambar 3. 51 Rancangan Layar <i>Approve CBR</i>	118
Gambar 3. 52 Rancangan Layar <i>List</i> Topik Forum	119
Gambar 3. 53 Rancangan Layar Detail Topik Forum.....	120
Gambar 3. 54 Rancangan Layar Penambahan dan Pengeditan Topik Forum	121
Gambar 3. 55 Rancangan Layar <i>Reply</i> Topik Forum.....	122
Gambar 3. 56 Rancangan Layar <i>List Private Message</i>	123
Gambar 3. 57 Rancangan Layar Detail <i>Private Message</i>	124
Gambar 3. 58 Rancangan Layar Kirim dan Balas <i>Private Message</i>	125
Gambar 4. 1 Layar <i>Login</i>	126
Gambar 4. 2 Layar Halaman Utama	127
Gambar 4. 3 Layar Risalah Rapat.....	127
Gambar 4. 4 Layar Tambah atau Edit Risalah Rapat	128
Gambar 4. 5 Layar Detail Risalah Rapat	129
Gambar 4. 6 Layar <i>Training</i>	129
Gambar 4. 7 Layar Penambahan atau Pengeditan <i>Training</i>	130
Gambar 4. 8 Layar Detail <i>Training</i>	131
Gambar 4. 9 Layar <i>Event</i>	131
Gambar 4. 10 Layar Penambahan atau Pengeditan <i>Event</i>	132
Gambar 4. 11 Layar Detail <i>Event</i>	133
Gambar 4. 12 Layar <i>Catalog</i>	133
Gambar 4. 13 Layar Penambahan atau Pengeditan <i>Catalog</i>	134
Gambar 4. 14 Layar Detail <i>Catalog</i>	135
Gambar 4. 15 Layar <i>CBR</i>	135

Gambar 4. 16 Layar Penambahan atau Pengeditan CBR	136
Gambar 4. 17 Layar <i>Approve</i> CBR	137
Gambar 4. 18 Layar Detail CBR	138
Gambar 4. 19 Layar Forum.....	138
Gambar 4. 20 Layar Penambahan atau Pengeditan Topik Forum.....	139
Gambar 4. 21 Layar Detail Topik Forum.....	140
Gambar 4. 22 Layar Balasan Topik Forum	141
Gambar 4. 23 Layar <i>Announcement</i>	142
Gambar 4. 24 Layar Penambahan atau Pengeditan <i>Announcement</i>	143
Gambar 4. 25 Layar Detail <i>Announcement</i>	144
Gambar 4. 26 Layar <i>Private Messages</i>	144
Gambar 4. 27 Layar Kirim atau Balas <i>Private Messages</i>	145
Gambar 4. 28 Layar Detail <i>Private Messages</i>	145
Gambar 4. 29 Tabel <i>action_plan</i>	146
Gambar 4. 30 Tabel <i>agenda_rapat</i>	146
Gambar 4. 31 Tabel <i>announcement</i>	146
Gambar 4. 32 Tabel <i>cbr</i>	147
Gambar 4. 33 Tabel <i>cbr_category</i>	147
Gambar 4. 34 Tabel <i>event</i>	147
Gambar 4. 35 Tabel <i>event_attachment</i>	148
Gambar 4. 36 Tabel <i>event_category</i>	148
Gambar 4. 37 Tabel <i>event_purpose</i>	148
Gambar 4. 38 Tabel <i>forum</i>	149
Gambar 4. 39 Tabel <i>forum_category</i>	149
Gambar 4. 40 Tabel <i>pmessage</i>	149
Gambar 4. 41 Tabel <i>product</i>	150
Gambar 4. 42 Tabel <i>product_category</i>	150
Gambar 4. 43 Tabel <i>reply</i>	150
Gambar 4. 44 Tabel <i>risalah_rapat</i>	151
Gambar 4. 45 Tabel <i>training</i>	151
Gambar 4. 46 Tabel <i>training_category</i>	152
Gambar 4. 47 Tabel <i>users</i>	152