



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANGEMENT
(CRM) BERBASIS WEB PADA PT. UNICHEM CANDI INDONESIA**

Oleh :

RAHAYU DWI PRATIWI

41813120185

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



**PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) BERBASIS WEB PADA PT. UNICHEM CANDI INDONESIA**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Oleh :

RAHAYU DWI PRATIWI

41813120185

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 41813120185

Nama : Rahayu Dwi Pratiwi

Judul Tugas Akhir : Perancangan Sistem Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT. Unichem Candi Indonesia

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

Jakarta, 27 Desember 2017

Yang menyatakan,


(Rahayu Dwi Pratiwi)

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41813120185

Nama : Rahayu Dwi Pratiwi

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web pada PT. Unichem Candi Indonesia

TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

Jakarta, 16 Desember 2017



Nur Ahi, ST., MMSI

Dosen Pembimbing

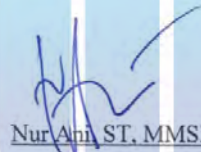
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41813120185
Nama : Rahayu Dwi Pratiwi
Judul Tugas Akhir : Perancangan Sistem Customer Relationship Management
(CRM) Berbasis Web Pada PT. Unichem Candi Indonesia


SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

Jakarta, 04 Januari 2018




Nur Ani, ST, MMSI
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MENGETAHUI,
MERCU BUANA



Inge Handriani, M.Ak., MMSI
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST, MMSI
KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Terima Kasih penulis ucapkan kepada :

1. Ibu Nur Ani ST., MMSI selaku pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan dukungan dan saran yang bermanfaat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Inge Handriani, M.Ak., MMSI selaku Koordinator Tugas Akhir pada jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
3. Staf Dosen SI-Fasilkom Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orangtua yang memberikan dukungan, kasih sayang, doa, yang senantiasa mengiri setiap perjalanan penulis.
5. Untuk Bapak Nugrah Rahmasyah selaku manager IT di PT. Unichem Candi Indonesia.
6. Teman-teman yang telah membantu dalam memberi masukan dan pendapat demi terselesainya tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, Desember 2017

Rahayu Dwi Pratiwi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian	3
1.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6 Metode Pengembangan Sistem.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Studi Literatur	7
2.2 Teori Khusus.....	10
2.2.1 Customer Relationship Management.....	10
2.3 Teori Terkait	14
2.3.1 Analisis PIECES.....	14
2.3.2 Analisa SWOT.....	14
2.3.3 Metode Pengembangam sistem Waterfall	15

2.3.4 Unified Modeling Language (UML)	17
2.3.5 Class Diagram.....	17
2.3.6 Use Case Diagram	18
2.3.7 Sequence Diagram.....	18
2.3.8 Activity Diagram	19
2.3.9 MySQL	20
2.3.10 PHP (Hypertext Preprocessor).....	20
2.3.11 Framework CodeIgniter.....	21
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	23
3.1 Tinjauan Objek Penelitian	23
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	23
3.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi.....	24
3.2 Analisa Masalah	25
3.2.1 Analisa Sistem Berjalan.....	25
3.2.2 Analisa PIECES.....	26
3.3 Analisa Kebutuhan	29
3.3.1 Analisa Kebutuhan Fungsional.....	30
3.3.2 FlowMap Diagram.....	32
3.3.3 Use Case Diagram	33
3.3.4 Use Case Spesification	33
3.3.5 Activity Diagram	38
3.3.6 Sequance Diagram.....	40
3.3.7 Class Diagram.....	45
3.3.8 Struktur Basis Data.....	47
3.3.9 Desain Arsitektur Sistem	51
BAB IV PERANCANGAN SISTEM.....	52
4.1 Struktur Navigasi.....	52
4.2 Perancangan Tampilan Antar Muka Sistem	53

4.3 Kebutuhan Usulan	66
4.3.1 Spesifikasi Perangkat Keras (Hardware)	66
4.3.2 Spesifikasi Perangkat Lunak (Software).....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Siklus Customer Relationship Management	12
Gambar 2.2. Analisis SWOT (Fme, 2013).....	15
Gambar 2.3. Model Waterfall	15
Gambar 2.4. Contoh Class Diagram	18
Gambar 2.5. Contoh Use Case Diagram	18
Gambar 2.6. Contoh Sequence Diagram.....	19
Gambar 2.7. Contoh Activity Diagram	20
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. Unichem Candi Indonesia	24
Gambar 3.2. Flowmap Diagram Sistem Berjalan	26
Gambar 3.3. Flowmap Diagram Sistem Usulan.....	32
Gambar 3.4. Use Case Diagram Sistem Usulan.....	33
Gambar 3.5. Distributor Melakukan Order	38
Gambar 3.6. Activity Diagram Distributor Melakukan Penukaran Point Reward.....	39
Gambar 3.7. Activity Diagram Administrator Point Reward.....	40
Gambar 3.8. Sequence Diagram Melakukan Order	41
Gambar 3.9. Sequence Diagram Bagian Penjualan Menerima Notifikasi Order	42
Gambar 3.10. Sequence Diagram Bagian Penjualan Mengisi Data Penjualan	43
Gambar 3.11. Sequence Diagram Distributor Melakukan Penukaran Point Reward	44
Gambar 3.12. Sequence Diagram Administrator Approve Reward.....	45
Gambar 3.13. Class Diagram Sistem Usulan	46
Gambar 3.14. Desain Arsitektur Sistem.....	51
Gambar 4.1. Struktur navigasi perancangan sistem customer relationship management (crm) berbasis web pada PT. Unichem Candi Indonesia.....	52
Gambar 4.2. Halaman Login Bagian Penjualan.....	54
Gambar 4.3. Halaman Menu Bagian Penjualan	55
Gambar 4.4. Halaman Manajemen Data Produk.....	55
Gambar 4.5. Halaman Tambah Data Produk	56
Gambar 4.6. Halaman Ubah Data Produk.....	56
Gambar 4.7. Halaman Manajemen Hadiah	57
Gambar 4.8. Halaman Tambah Data Hadiah	58
Gambar 4.9. Halaman Ubah Data Hadiah.....	58
Gambar 4.10. Halaman Approve Penukaran Point Reward.....	59

Gambar 4.11. Halaman Penjualan.....	60
Gambar 4.12. Halaman Distributor.....	60
Gambar 4.13. Halaman Register Distributor.....	61
Gambar 4.14. Halaman Menu Distributor.....	61
Gambar 4.15. Halaman Order	62
Gambar 4.16. Halaman Penukaran Poin Reward.....	63
Gambar 4.17. Halaman Laporan Order Distributor	63
Gambar 4.18. Halaman Laporan Penjualan Distributor.....	64
Gambar 4.19. Halaman Laporan Poin Reward Distributor.....	65
Gambar 4.20. Halaman Laporan Status Order	65



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Analisa SWOT	29
Tabel 3.2 Analisa Kebutuhan Fungsional	30
Tabel 3.3 Use Case Spesification Registrasi	33
Tabel 3.4 Use Case Spesification Login	34
Tabel 3.5 Use Case Spesification Produk	34
Tabel 3.6 Use Case Spesification Manajemen Data Reward.....	35
Tabel 3.7 Use Case Spesification Order Produk.....	35
Tabel 3.8 Use Case Spesification Notifikasi Order Baru	36
Tabel 3.9 Use Case Spesification Mengisi Data Penjualan	36
Tabel 3.10 Use Case Spesification Penukaran Point Reward.....	37
Tabel 3.11 Tabel Deskripsi Objek Class Diagram	46
Tabel 3.12 Spesifikasi Tabel Produk	47
Tabel 3.13 Spesifikasi Tabel Distributor	48
Tabel 3.14 Spesifikasi Tabel Order	48
Tabel 3.15 Spesifikasi Detail Order.....	48
Tabel 3.16 Spesifikasi Tabel Penjualan.....	49
Tabel 3.17 Spesifikasi Tabel Detail Penjualan	49
Tabel 3.18 Spesifikasi Tabel Tukar Poin.....	50
Tabel 3.19 Spesifikasi Tabel Hadiah	50
Tabel 4.1 Tabel Otoritas Pengguna	52