



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM PADA
PT. ASIA TALENTA MANDIRI**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

RAHMI LIYANTI

41812010098

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

2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM PADA
PT. ASIA TALENTA MANDIRI**

Laporan Tugas Akhir

*Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:
RAHMI LIYANTI

41812010098

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

LEMBAR PERYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

NIM : 41812010098

NamaMahasiswa : Rahmi Liyanti

JudulSkripsi : **ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM PADA PT.
ASIA TALENTA MANDIRI**

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme. Dan apabila ternyata ditemukan dalam tugas akhir saya unsur plagiarisme, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademis terkait hal tersebut.

Jakarta, 31 Agustus 2016



METERAI
TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Rahmi Liyanti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

NIM : 41812010098
NamaMahasiswa : Rahmi Liyanti
JudulSkripsi : **ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM PADA PT.
ASIA TALENTA MANDIRI**

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

Jakarta, 18 Agustus 2016



Bagus Priambodo, ST., M.TI
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41812010098
Nama Mahasiswa : Rahmi Liyanti
Judul Skripsi : **ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM PADA PT.
ASIA TALENTA MANDIRI**

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN
Jakarta, 31 Agustus 2016

Menyetujui



Bagus Priambodo, ST., M.TI
Dosen Pembimbing

Mengetahui

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bagus Priambodo, ST., M.TI **Nur An., ST., MMSI**
Koordinator Tugas Akhir Sistem Informasi KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikah rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir program studi sistem informasi fakultas ilmu komputer Universitas Mercubuana yang berjudul "ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM PADA PT. ASIA TALENTA MANDIRI" tepat pada waktunya.

Hasil laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan penelitian dan obsevasi yang dilakukan penulis terhadap bagian *sales* PT. Asia Talenta Mandiri selaku objek penelitian dalam tugas akhir ini. Dalam penulisan laporan ini, penulis banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang berharga. Untuk itu, penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih, khususnya kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Rahmat dan Ibu Tihanah, yang telah banyak memberikan bantuan secara materi maupun bantuan doa yang tak habis-habisnya kepada penulis,serta adik penulis, Rantika, serta sepupu penulis, Dewi Rahmayanti.
2. Bapak Bagus Priambodo, ST., M.TI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dan juga selaku koordinator tugas akhir program studi sistem informasi.
3. Ibu Nur Ani, ST., MMSI selaku kaprodi sistem informasi
4. Bapak Asep selaku *sales* PT. Asia Talenta Mandiri yang mengizinkan penulis melakukan observasi dan penelitian pada PT Asia Talenta Mandiri, serta banyak membantu meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber, sekaligus memberikan informasi dan data-data yang penulis butuhkan dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Nia Kusuma Wardhani., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Para dosen Universitas Mercubuana atas ilmu yang telah diberikan.
7. Teman-teman baik penulis, Sistem Informasi Universitas Mercubuana angkatan 2012 yang telah membantu memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas doa, bimbingan, dukungan, saran dan apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dan semoga diberikan balasan oleh Allah SWT. Akhir kata penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan. Semoga laporan tugas akhir yang sederhana dan singkat ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis, serta bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 31 Agustus 2016

Rahmi Liyanti



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR	
GAMBAR.....	xiii
DAFTAR	
TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Metode Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. <i>Customer Relationship Management</i>	6
2.1.1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	6

2.1.2.	Tahapan dalam <i>Customer Relationship Management</i>	7
2.1.3.	Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	8
2.1.4.	Jenis <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.1.5.	<i>Electronic Customer Relationship Management</i> (E-CRM).....	9
2.1.6.	Keuntungan Penggunaan <i>E-CRM</i>	10
2.1.7.	Peralatan <i>E-CRM</i>	11
2.1.8.	Faktor Keberhasilan <i>E-CRM</i>	12
2.2.	Konsep Dasar Sistem Informasi	12
2.2.1.	Definisi Sistem Informasi.....	12
2.2.2.	Komponen Sistem Informasi.....	13
2.3.	Metode <i>Waterfall</i>	14
2.4.	Konsep Diagram Tulang Ikan (Fishbond Diagram).....	18
2.5.	UML (<i>Unified Modeling Language</i>).....	23
2.5.1.	<i>Use Case Diagram</i>	23
2.5.2.	<i>Activity Diagram</i>	25
2.5.3.	<i>Class Diagram</i>	26
2.5.4.	<i>Sequence Diagram</i>	27
2.6.	Perancangan Berorientasi Objek	28
2.7.	Basis Data.....	29
BAB III ANALISA SISTEM.....		32
3.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
3.1.2.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	33

3.2. Analisa Sistem Berjalan	34
3.2.1. Uraian Prosedur Sistem Berjalan	35
3.2.2. Analisa Permasalahan dengan <i>fishbond</i> diagram.....	36
3.2.3. <i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan.....	38
3.2.4. <i>Use Case Description</i> Sistem Berjalan.....	39
3.2.5. <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan.....	42
3.2.6. Permasalahan Pada Sistem Berjalan.....	43
3.2.7. Usulan Perbaikan.....	44
3.3. Analisa Sistem Usulan.....	45
3.3.1. <i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan.....	45
3.3.2. <i>Use Case Description</i> Sistem Usulan.....	46
3.3.3. <i>Activity Diagram</i> Sistem Usulan	48
3.3.4. <i>Class Diagram</i> Sistem Usulan.....	55
3.3.5. <i>Sequence Diagram</i> Sistem Usulan.....	55
BAB IV PERANCANGAN SISTEM.....	63
4.1. Perancangan Struktur Tabel Basis Data.....	63
4.2. Perancangan Kode.....	67
4.3. Perancangan <i>User Interface</i>	69
4.3.1. Halaman <i>Login</i>	69
4.3.2. <i>Input</i> Informasi Produk.....	69
4.3.3. Menangani Pelanggan.....	70
4.3.4. Mengelola Informasi Promo.....	71
4.3.5. Mengelola Informasi <i>After Sales Service</i>	73

4.3.6.	Mengelola Data Pelanggan.....	74
4.3.7.	Membuat Laporan.....	75
4.3.8.	Menentukan Pelanggan Potensial.....	76
4.3.9.	Menentukan Pelanggan Loyal.....	78
4.3.10.	<i>Form</i> Keluhan Pelanggan.....	79
4.3.11.	Melihat Informasi Produk.....	80
4.3.12.	Melihat Informasi Promo.....	80
4.3.13.	Melihat Informasi <i>After Sales Service</i>	81
4.4.	<i>Mock Up</i>	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		94
5.1.	Kesimpulan.....	94
5.2.	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem CRM dalam Proses Bisnis.....	6
Gambar 2.2	<i>Metode Waterfall</i>	15
Gambar 2.3	<i>Fishbone Diagrams</i>	18
Gambar 2.4	Contoh <i>Fishbone diagram</i>	21
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Asia Talenta Mandiri.....	33
Gambar 3.2	<i>Fishbone Diagram</i>	38
Gambar 3.3	<i>Use case Diagram</i> Sistem Berjalan.....	39
Gambar 3.4	<i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan.....	42
Gambar 3.5	<i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan.....	45
Gambar 3.6	<i>Activity Diagram Login</i>	48
Gambar 3.7	<i>Activity Diagram Input</i> Informasi Produk.....	49
Gambar 3.8	<i>Activity Diagram</i> Menangani Keluhan.....	49
Gambar 3.9	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Informasi Promo.....	50
Gambar 3.10	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Informasi <i>After Sales Service</i>	50
Gambar 3.11	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Pelanggan.....	51
Gambar 3.12	<i>Activity Diagram</i> Membuat Laporan.....	51
Gambar 3.13	<i>Activity Diagram</i> Menentukan Pelanggan Potensial.....	52
Gambar 3.14	<i>Activity Diagram</i> Menentukan Pelanggan Loyal.....	52
Gambar 3.15	<i>Activity Diagram</i> Melihat Informasi Produk.....	53
Gambar 3.16	<i>Activity Diagram</i> Menyampaikan Keluhan.....	53
Gambar 3.17	<i>Activity Diagram</i> Melihat Informasi Promo.....	54
Gambar 3.18	<i>Activity Diagram</i> Melihat Informasi <i>After Sales Service</i>	54
Gambar 3.19	<i>Class Diagram</i> Sistem Usulan.....	55

Gambar 3.20	<i>Sequence Diagram Login</i>	55
Gambar 3.21	<i>Sequence Diagram Input Informasi Produk</i>	56
Gambar 3.22	<i>Sequence Diagram Menangani Keluhan</i>	56
Gambar 3.23	<i>Sequence Diagram Mengelola Informasi Promo</i>	57
Gambar 3.24	<i>Sequence Diagram Mengelola Informasi After Sales Service</i>	58
Gambar 3.25	<i>Sequence Diagram Pengelolaan Pelanggan</i>	59
Gambar 3.26	<i>Sequence Diagram Membuat Laporan</i>	59
Gambar 3.27	<i>Sequence Diagram Menentukan Pelanggan Potensial</i>	60
Gambar 3.28	<i>Sequence Diagram Menentukan Pelanggan Loyal</i>	60
Gambar 3.29	<i>Sequence Diagram Melihat Informasi Produk</i>	61
Gambar 3.30	<i>Sequence Diagram Menyampaikan Keluhan</i>	61
Gambar 3.31	<i>Sequence Diagram Melihat Informasi Promo</i>	62
Gambar 3.32	<i>Sequence Diagram Melihat Informasi After Sales Service</i>	62
Gambar 4.1	Rancangan Halaman <i>Login</i>	69
Gambar 4.2	Rancangan Halaman <i>Input Informasi Produk</i>	69
Gambar 4.3	Rancangan Halaman <i>Output Informasi Produk</i>	70
Gambar 4.4	Rancangan Halaman <i>Menangani Keluhan</i>	70
Gambar 4.5	Rancangan Halaman <i>Output Menangani Keluhan</i>	71
Gambar 4.6	Rancangan Halaman <i>Input Jenis Promo</i>	71
Gambar 4.7	Rancangan Halaman <i>Input Menentukan Promo Pelanggan</i>	72
Gambar 4.8	Rancangan Halaman <i>Output Promo Pelanggan</i>	72
Gambar 4.9	Rancangan Halaman <i>Input Jenis After Sales Service</i>	73
Gambar 4.10	Rancangan Halaman <i>Input Menentukan After Sales Pelanggan</i>	73
Gambar 4.11	Rancangan Halaman <i>Output After Sales Service Pelanggan</i>	74
Gambar 4.12	Rancangan Halaman <i>Tambah Data Pelanggan</i>	75
Gambar 4.13	Rancangan Halaman <i>Output Data Pelanggan</i>	75
Gambar 4.14	Rancangan Halaman <i>Input Laporan</i>	76

Gambar 4.15	Rancangan Halaman <i>Output</i> Laporan	76
Gambar 4.16	Rancangan Halaman Menentukan Pelanggan Potensial	77
Gambar 4.17	Rancangan Halaman <i>Output</i> Pelanggan Potensial	77
Gambar 4.18	Rancangan Halaman Menentukan Pelanggan Loyal	78
Gambar 4.19	Rancangan Halaman <i>Output</i> Pelanggan Loyal	78
Gambar 4.20	Rancangan Halaman <i>Form</i> Keluhan	79
Gambar 4.21	Rancangan Halaman <i>Output Form</i> Keluhan	79
Gambar 4.22	Rancangan Halaman Informasi Produk	80
Gambar 4.23	Rancangan Halaman Informasi Promo.....	80
Gambar 4.24	Rancangan Halaman Informasi <i>After Sales Service</i>	81
Gambar 4.25	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Login</i>	81
Gambar 4.26	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Input</i> Informasi Produk	82
Gambar 4.27	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output</i> Informasi Produk	82
Gambar 4.28	<i>Mock Up</i> Halaman Menangani Keluhan	83
Gambar 4.29	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output</i> Menangani Keluhan	83
Gambar 4.30	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Input</i> Jenis Promo	84
Gambar 4.31	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Input</i> Menentukan Promo Pelanggan	84
Gambar 4.32	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output</i> Promo Pelanggan	85
Gambar 4.33	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Input</i> Jenis <i>After Sales Service</i>	85
Gambar 4.34	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Input</i> Menentukan <i>After Sales Service</i> Pelanggan....	86
Gambar 4.35	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output After Sales Service</i> Pelanggan	86
Gambar 4.36	<i>Mock Up</i> Halaman Tambah Data Pelanggan.....	87
Gambar 4.37	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output</i> Data Pelanggan	87
Gambar 4.38	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Input</i> Laporan	88
Gambar 4.39	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output</i> Laporan.	88
Gambar 4.40	<i>Mock Up</i> Halaman Menentukan Pelanggan Potensial	89
Gambar 4.41	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output</i> Pelanggan Potensial	89

Gambar 4.42	<i>Mock Up</i> Halaman Menentukan Pelanggan Loyal	90
Gambar 4.43	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output</i> Pelanggan Loyal... ..	90
Gambar 4.44	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Form</i> Keluhan	91
Gambar 4.45	<i>Mock Up</i> Halaman <i>Output Form</i> Keluhan	91
Gambar 4.46	<i>Mock Up</i> Halaman Informasi Produk	92
Gambar 4.47	<i>Mock Up</i> Halaman Informasi Promo	92
Gambar 4.48	<i>Mock Up</i> Halaman Informasi <i>After Sales Service</i>	93



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol <i>Use Case</i> Diagram.....	24
Tabel 2.2	Simbol <i>Activity</i> Diagram.....	25
Tabel 2.3	Simbol <i>Class</i> Diagram.....	26
Tabel 2.4	Simbol <i>Sequence</i> Diagram.....	27
Tabel 3.1	Identifikasi Masalah.....	36
Tabel 3.2	<i>Use Case Description</i> : Memetakan pelanggan.....	39
Tabel 3.3	<i>Use Case Description</i> : Buat Janji dengan Pelanggan.....	40
Tabel 3.4	<i>Use Case Description</i> : Presentasi Produk ke Pelanggan.....	40
Tabel 3.5	<i>Use Case Description</i> : Menerima keluhan Pelanggan.....	40
Tabel 3.6	<i>Use Case Description</i> : Membuat Laporan.....	40
Tabel 3.7	<i>Use Case Description</i> : Mengelola Data Pelanggan.....	41
Tabel 3.8	<i>Use Case Description</i> : Membuat Strategi Pemasaran.....	41
Tabel 3.9	<i>Use Case Description</i> : Mengatur Order dari Pelanggan.....	41
Tabel 3.10	<i>Use Case Description</i> : Menerima Laporan.....	41
Tabel 3.11	<i>Use Case Description</i> : Membuat Order.....	41
Tabel 3.12	<i>Use Case Description</i> : Menyampaikan Keluhan.....	42
Tabel 3.13	<i>Use Case Description</i> : Login.....	46
Tabel 3.14	<i>Use Case Description</i> : Input Informasi produk.....	46
Tabel 3.15	<i>Use Case Description</i> : Menangani Keluhan.....	46
Tabel 3.16	<i>Use Case Description</i> : Mengelola Informasi Promo.....	46
Tabel 3.17	<i>Use Case Description</i> : Mengelola Informasi <i>After Sales Service</i>	47
Tabel 3.18	<i>Use Case Description</i> : Mengelola Data Pelanggan.....	47
Tabel 3.19	<i>Use Case Description</i> : Membuat Laporan.....	47
Tabel 3.20	<i>Use Case Description</i> : Menentukan Pelanggan Potensial.....	47
Tabel 3.21	<i>Use Case Description</i> : Menentukan Pelanggan Loyal.....	47

Tabel 3.22	<i>Use Case Description</i> : Melihat Informasi Produk.....	48
Tabel 3.23	<i>Use Case Description</i> : Menyampaikan Keluhan.....	48
Tabel 4.1	Struktur Tabel: Pelanggan.....	63
Tabel 4.2	Struktur Tabel: Pelanggan Potensial.....	64
Tabel 4.3	Struktur Tabel: Pelanggan Loyal.....	64
Tabel 4.4	Struktur Tabel: Promo.....	64
Tabel 4.5	Struktur Tabel: <i>After Sales Service</i>	64
Tabel 4.6	Struktur Tabel: Produk.....	65
Tabel 4.7	Struktur Tabel: Kategori Produk.....	65
Tabel 4.8	Struktur Tabel: <i>Form Keluhan</i>	65
Tabel 4.9	Struktur Tabel: <i>Admin Sales</i>	66
Tabel 4.10	Struktur Tabel: <i>Sales</i>	66
Tabel 4.11	Struktur Tabel: Laporan.....	67

