



**PENERAPAN KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA USAHA MIE 188**



Winarsih

41811010120

UNIVERSITAS
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015



**PENERAPAN KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA USAHA MIE 188**

Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Winarsih

41811010120

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

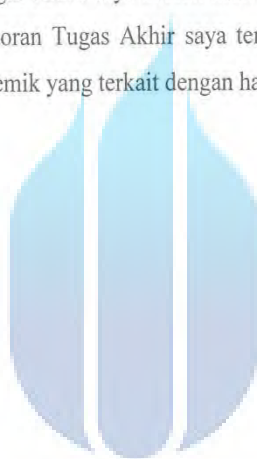
NIM : 41811010120

Nama : Winarsih

Judul Skripsi : Penerapan Konsep *Customer Relationship Management* Pada Usaha Mie 188

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

Jakarta, Juli 2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41811010120
Nama : Winarsih
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Penerapan Konsep *Customer Relationship Management* Pada Usaha Mie 188

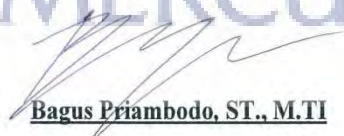
SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

Jakarta, 27/7/2015




Wahyu Hari Haji, S.Kom., MM
Dosen Pembimbing
MENGETAHUI,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Bagus Priambodo, ST., M.TI
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST., MMSI
Ketua Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun tujuan penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mercu Buana, Jakarta Barat.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis bersyukur atas bantuan dari semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Misni, S.Kom., M.Kom dan Bapak Wahyu Hari Haji, S.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berbaik hati memberikan waktu, arahan dan bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Nur Ani, ST., MMSI selaku Kepala program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, universitas Mercu Buana.
3. Ibu Sarwati Rahayu, ST., MMSI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya selama penulis mengikuti perkuliahan.
4. Seluruh Dosen Fasilkom Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya selama ini.
5. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan Fasilkom Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu selama ini.
6. Mama dan Bapak atas jasa, kesabaran, do'a, serta tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis.
7. Kakak (Mas Ari) yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Semua teman-teman Sistem Informasi 2011 yang telah memberikan semangat, dukungan, dan membantu saya selama mngikuti perkuliahan.
9. Abi Hendro, mas Fadil, akh Vio, dan akh Kiki yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dan semua pihak terdekat saya yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya.

Sangat disadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Demi perbaikan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun yang membacanya.

Jakarta, 28 Mei 2015

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1. 1 Latar Belakang | 1 |
| 1. 2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1. 3 Batasan Masalah | 2 |
| 1. 4 Tujuan | 3 |
| 1. 5 Manfaat | 3 |
| 1. 6 Metode Penelitian | 4 |
| 1. 7 Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| 2. 1 Customer Relationship Management | 6 |
| 2.1. 1 Definisi Customer Relationship Management | 6 |
| 2.1. 2 Konsep Customer Relationship Management | 7 |
| 2.1. 3 Tujuan dan Manfaat Customer Relationship Management | 8 |
| 2.1. 4 Sistem Customer Relationship Management | 9 |
| 2. 2 Analisa Perancangan Perangkat Lunak..... | 10 |
| 2.2.1 Pengertian SDLC | 10 |
| 2.2.2 Model SDLC | 10 |
| 2.2.2.1 Model Waterfall | 10 |
| 2. 3 <i>Unified Modeling Language</i> (UML)..... | 12 |
| 2.3.1 Pengenalan UML | 12 |
| 2.3.2 Diagram UML..... | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.2.1 Use Case Diagram..... | 14 |
| 2.3.2.2 Activity Diagram..... | 17 |
| 2.3.2.3 Sequence Diagram | 19 |
| 2.3.2.4 Class Diagram | 21 |
| 2.4 Testing Perangkat Lunak | 23 |
| 2.4.1 Metode <i>Black Box</i> | 23 |
| 2.4.2 Metode <i>White Box</i> | 24 |
| 2.5 Perangkat Lunak Pendukung | 25 |
| 2.5.1 <i>Protocol Hypertext Preprocessor</i> (PHP) | 25 |
| 2.5.2 MySQL (<i>Structured Query Language</i>)..... | 26 |
| 2.5.3 XAMPP | 28 |
| 2.5.4 Adobe Dreamweaver..... | 29 |
| BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN | 30 |
| 3.1 Profil Perusahaan | 30 |
| 3.2 Struktur Organisasi | 31 |
| 3.3 Analisa Sistem Berjalan..... | 32 |
| 3.3.1 <i>Use case</i> Diagram Sistem Berjalan..... | 32 |
| 3.4 Perancangan Sistem Usulan..... | 34 |
| 3.4.1 <i>Use Case</i> Diagram Sistem Usulan | 34 |
| 3.5 <i>Activity</i> Diagram Usulan | 37 |
| 3.5.1 <i>Activity</i> Diagram Usulan Login..... | 37 |
| 3.5.2 <i>Activity</i> Diagram Usulan Mengelola Data Master..... | 38 |
| 3.5.3 <i>Activity</i> Diagram Usulan Mengelola Transaksi..... | 39 |
| 3.5.4 <i>Activity</i> Diagram Usulan Lihat Daftar Transaksi | 40 |
| 3.5.5 <i>Activity</i> Diagram Usulan Lihat Laporan Transaksi | 40 |
| 3.5.6 <i>Activity</i> Diagram Usulan Login History..... | 41 |
| 3.6 <i>Sequence</i> Diagram Usulan | 42 |
| 3.6.1 <i>Sequence</i> Diagram Usulan Login..... | 42 |
| 3.6.2 <i>Sequence</i> Diagram Usulan Mengelola Data Master Pelanggan | 43 |
| 3.6.3 <i>Sequence</i> Diagram Mengelola Data Master Produk | 44 |
| 3.6.4 <i>Sequence</i> Diagram Mengelola Data Master Karyawan..... | 45 |
| 3.6.5 <i>Sequence</i> Diagram Sistem Usulan Form Transaksi | 46 |
| 3.6.6 <i>Sequence</i> Diagram Sistem Usulan Lihat Daftar Transaksi | 47 |

| | | |
|-----------------------|---|-----------|
| 3.6.7 | <i>Sequence</i> Diagram Sistem Usulan Lihat Laporan Transaksi | 48 |
| 3.6.8 | <i>Sequence</i> Diagram Sistem Usulan Login History | 49 |
| 3.7 | <i>Class</i> Diagram Sistem Usulan..... | 50 |
| 3.8 | Rancangan Struktur Tabel Sistem Usulan | 50 |
| 3.9 | Struktur Tampilan Sistem Usulan | 53 |
| 3.9.1 | Struktur Tampilan Menu Admin..... | 53 |
| 3.9.2 | Struktur Tampilan Menu Petugas..... | 53 |
| 3.10 | Rancangan Layar Sistem Usulan | 54 |
| 3.10.1 | Rancangan Layar Halaman Utama..... | 54 |
| 3.10.2 | Rancangan Layar Login Admin | 54 |
| 3.10.3 | Rancangan Layar Login Petugas..... | 55 |
| 3.10.4 | Rancangan Layar Halaman Menu Admin..... | 55 |
| 3.10.5 | Rancangan Layar Lihat Laporan Transaksi | 56 |
| 3.10.6 | Rancangan Layar Menu Data Pelanggan | 56 |
| 3.10.7 | Rancangan Layar Menu Data Produk | 56 |
| 3.10.8 | Rancangan Layar Menu Data Karyawan | 57 |
| 3.10.9 | Rancangan Layar Halaman Menu Petugas | 57 |
| 3.10.10 | Rancangan Layar Form Transaksi | 58 |
| 3.10.11 | Rancangan Layar Lihat Daftar Transaksi | 58 |
| 3.10.12 | Rancangan Layar Menu Login History..... | 59 |
| BAB IV | IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN | 60 |
| 4.1 | Implementasi..... | 60 |
| 4.2 | Implementasi Basis Data..... | 60 |
| 4.3 | Implementasi Antarmuka | 63 |
| 4.4 | Metode Pengujian | 68 |
| 4.5 | Skenario Pengujian | 69 |
| 4.6 | Analisa Hasil Pengujian..... | 71 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| 5.1 | Kesimpulan | 72 |
| 5.2 | Saran | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Ilustrasi Model Waterfall | 10 |
| Gambar 2.2 Diagram UML | 13 |
| Gambar 2.3 Contoh Use Case Diagram | 16 |
| Gambar 2.4 Contoh Activity Diagram | 18 |
| Gambar 2.5 Contoh Sequence Diagram | 20 |
| Gambar 2.6 Contoh Class Diagram | 22 |
| Gambar 2.7 Adobe Dreamweaver CS6 | 29 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan | 31 |
| Gambar 3.2 Use Case Diagram Sistem Berjalan | 32 |
| Gambar 3.3 Use Case Diagram Sistem Usulan | 34 |
| Gambar 3.4 Activity Diagram Sistem Usulan Login | 37 |
| Gambar 3.5 Activity Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master | 30 |
| Gambar 3.6 Activity Diagram Sistem Usulan Mengelola Transaksi | 39 |
| Gambar 3.7 Activity Diagram Sistem Usulan Lihat Daftar Transaksi | 40 |
| Gambar 3.8 Activity Diagram Sistem Usulan Lihat Laporan Transaksi | 40 |
| Gambar 3.9 Activity Diagram Sistem Usulan Login History | 41 |
| Gambar 3.10 Sequence Diagram Sistem Usulan Login | 42 |
| Gambar 3.11 Sequence Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master Pelanggan | 43 |
| Gambar 3.12 Sequence Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master Produk ... | 44 |
| Gambar 3.13 Sequence Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master Karyawan | 45 |
| Gambar 3.14 Sequence Diagram Sistem Usulan Form Transaksi | 46 |
| Gambar 3.15 Sequence Diagram Sistem Usulan Daftar Transaksi | 47 |
| Gambar 3.16 Sequence Diagram Sistem Usulan Laporan Transaksi | 48 |
| Gambar 3.17 Sequence Diagram Sistem Usulan Login History | 49 |
| Gambar 3.18 Class Diagram Sistem Usulan | 50 |
| Gambar 3.19 Struktur Tampilan Menu Admin | 53 |

| | |
|---|-----------|
| Gambar 3.20 Struktur Tampilan Menu Petugas | 53 |
| Gambar 3.21 Rancangan Layar Halaman Utama | 54 |
| Gambar 3.22 Rancangan Layar Login Admin..... | 54 |
| Gambar 3.23 Rancangan Layar Login Petugas | 55 |
| Gambar 3.24 Rancangan Layar Halaman Menu Admin | 55 |
| Gambar 3.25 Rancangan Layar Laporan Transaksi..... | 56 |
| Gambar 3.26 Rancangan Layar Menu Data Pelanggan..... | 56 |
| Gambar 3.27 Rancangan Layar Menu Data Produk | 56 |
| Gambar 3.28 Rancangan Layar Menu Data Karyawan | 57 |
| Gambar 3.29 Rancangan Layar Halaman Menu Petugas | 57 |
| Gambar 3.30 Rancangan Layar Form Transaksi..... | 58 |
| Gambar 3.31 Rancangan Layar Daftar Transaksi | 58 |
| Gambar 3.32 Rancangan Layar Menu Login History..... | 59 |
| Gambar 4.1 Tampilan Awal Database..... | 61 |
| Gambar 4.2 Tampilan Struktur Tabel Karyawan..... | 61 |
| Gambar 4.3 Tampilan Struktur Tabel Login History | 61 |
| Gambar 4.4 Tampilan Struktur Tabel Pelanggan..... | 62 |
| Gambar 4.5 Tampilan Struktur Tabel Produk..... | 62 |
| Gambar 4.6 Tampilan Stuktur Tabel Transaksi | 62 |
| Gambar 4.7 Tampilan Stuktur Tabel Detail Transaksi | 63 |
| Gambar 4.8 Tampilan Halaman Utama | 63 |
| Gambar 4.9 Tampilan Halaman Login Admin..... | 64 |
| Gambar 4.10 Tampilan Halaman Login Petugas | 64 |
| Gambar 4.11 Tampilan Halaman Menu Admin | 65 |
| Gambar 4.12 Tampilan Halaman Menu Petugas | 65 |
| Gambar 4.13 Tampilan Halaman Data Pelanggan..... | 66 |
| Gambar 4.14 Tampilan Halaman Data Produk..... | 66 |
| Gambar 4.15 Tampilan Halaman Data Karyawan..... | 66 |
| Gambar 4.16 Tampilan Halaman Form Transaksi | 67 |
| Gambar 4.17 Tampilan Halaman Daftar Transaksi | 67 |
| Gambar 4.18 Tampilan Halaman Laporan Transaksi..... | 68 |
| Gambar 4.19 Tampilan Halaman Login History | 68 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|-----------|
| Tabel 2.1 Simbol Use Case Diagram | 15 |
| Tabel 2.2 Simbol Activity Diagram | 17 |
| Tabel 2.3 Simbol Sequence Diagram..... | 19 |
| Tabel 2.4 Simbol Class Diagram..... | 21 |
| Tabel 3.1 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Berjalan Menghubungi Petugas..... | 33 |
| Tabel 3.2 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Berjalan Mencatat Transaksi..... | 33 |
| Tabel 3.3 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Berjalan Membuat Laporan Transaksi | 33 |
| Tabel 3.4 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Berjalan Terima Laporan Transaksi | 33 |
| Tabel 3.5 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Usulan Login..... | 34 |
| Tabel 3.6 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Usulan Mengelola Transaksi | 35 |
| Tabel 3.7 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Usulan Lihat Daftar Transaksi | 35 |
| Tabel 3.8 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master | 36 |
| Tabel 3.9 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Usulan Lihat laporan Transaksi | 36 |
| Tabel 3.10 Deskripsi Use Case Diagram Sistem Usulan Login History | 36 |
| Tabel 3.11 Keterangan Activity Diagram Sistem Usulan Login..... | 37 |
| Tabel 3.12 Keterangan Activity Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master... .. | 38 |
| Tabel 3.13 Keterangan Activity Diagram Sistem Usulan Mengelola Transaksi | 39 |
| Tabel 3.14 Keterangan Activity Diagram Sistem Usulan Lihat Daftar Transaksi | 40 |
| Tabel 3.15 Keterangan Activity Diagram Sistem Usulan Lihat Laporan Transaksi | 41 |
| Tabel 3.16 Keterangan Activity Diagram Sistem Usulan Login History | 41 |
| Tabel 3.17 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Login | 42 |
| Tabel 3.18 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master Pelanggan..... | 43 |
| Tabel 3.19 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master Produk..... | 44 |
| Tabel 3.20 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Mengelola Data Master Karyawan | 45 |

| | |
|---|-----------|
| Tabel 3.21 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Form Transaksi..... | 46 |
| Tabel 3.22 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Daftar Transaksi..... | 47 |
| Tabel 3.23 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Laporan Transaksi | 48 |
| Tabel 3.24 Keterangan Sequence Diagram Sistem Usulan Login History..... | 49 |
| Tabel 3.25 Struktur Tabel Pelanggan | 50 |
| Tabel 3.26 Struktur Tabel Karyawan..... | 51 |
| Tabel 3.27 Struktur Tabel Produk | 51 |
| Tabel 3.28 Struktur Tabel Transaksi..... | 51 |
| Tabel 3.29 Struktur Tabel Login History | 52 |
| Tabel 3.30 Struktur Tabel Detail Transaksi..... | 52 |
| Tabel 4.1 Tabel Skenario Pengujian | 69 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA