

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEB PADA PT SUMBER
ALFARIA TRIJAYA TBK
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Dora Andeska
131510047**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS *WEB* PADA PT SUMBER
ALFARIA TRIJAYA TBK
BATAM**

SKRIPSI
**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



Oleh
Dora Andeska
131510047

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, dan/atau Magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 11 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Materai Rp 6.000

Dora Andeska

131510047

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEB PADA PT SUMBER
ALFARIA TRIJAYA TBK
BATAM**

**Oleh
Dora Andeska
131510047**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 11 Februari 2017

**Tukino, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang minimarket dengan toko bernama Alfamart. Sebagai perusahaan yang memperhatikan pelayanan terhadap pelanggan, perusahaan haruslah mendengarkan masukan kritik dan saran yang disampaikan pelanggan. Namun, pelayanan terhadap kritik dan saran pelanggan belum begitu diperhatikan karena media pelayanan terhadap kritik dan saran yang masih berbasis *telephone* yang memberatkan biaya terhadap pelanggan sehingga pelanggan tidak begitu tertarik untuk menyampaikan keluhannya. Selain itu, media penyampain kritik dan saran menggunakan media sosial yang bersifat *public*, ini bisa saja membuat pihak yang tidak bertanggung jawab mencemarkan nama baik. Oleh karna itu, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk disarankan untuk mempunyai suatu aplikasi yang dapat mengatur dan memberikan pelayanan terhadap keluhan atau kritik dan saran pelanggan yang bersifat *privat*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dirancangalah sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web*. Perancangan ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran ataupun keluhan terhadap pelayanan perusahaan. Teknologi yang digunakan dalam sistem perancangan ini seperti HTML5, *Dreamweaver*, *PHP*, dan *MySQL*. Hasil akhir dari perancangan ini adalah sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web* yang dapat digunakan untuk mengelola keluhan pelanggan yang disampaikan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

Kata Kunci: *Web, Customer Relationship Management (CRM)*

ABSTRACT

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, a company engaged in the store called Alfamart minimarket. For companies that pay attention to customer service, the company must listen to feedback and suggestions submitted criticisms customer. However, criticism and advice service to customers has not been so cared for media services to criticism and suggestions that are still based telephone burdensome costs to customers so that customers are not so keen to submit complaints. In addition, media critiques and suggestions using social media that is public, it could have made the irresponsible defamatory. By because it PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk is advisable to have an application that can organize and provide service to any complaints or criticisms and suggestions of the private customers. To overcome these problems, the was designed an information system of Customer Relationship Management (CRM) web-based. This scheme aims to facilitate customers in conveying criticism and suggestions, or complaints against the company's service. The technology used in the design of systems such as HTML 5, Dreamweaver, PHP, and MySQL. The end result of this design is the information system of Customer Relationship Management (CRM) web-based which can be used to manage customer complaints submitted to the PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

Keywords: Web, Customer Relationship Management (CRM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ketua Program Studi Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI.
3. Bapak Tukino, S.Kom., M.SI selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Ayah dan Ibu serta keluarga atas jasa-jasa, doa dan motivasinya.
6. Bapak Mulyadi, Ari Setiawan serta karyawan HRD Alfamart.
7. Bapak Riki, Ibuk Septi, Madun, Dedi Riyanto serta teman-teman seperjuangan yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 11 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Secara Teoritis	6
1.6.2. Secara Praktis	7
 BAB II LANDASAN TEORI	 9
2.1. Tinjauan Teori Umum	9
2.1.1. Konsep Dasar Sistem	9
2.1.1.1. Karakteristik Sistem	11
2.1.1.2. Klasifikasi Sistem	13
2.1.2. Konsep Dasar Informasi	15
2.1.2.1. Kualitas Informasi	16
2.1.2.2. Nilai Informasi	17
2.1.3. Konsep Dasar Sistem Informasi	17
2.1.3.1. Komponen Sistem Informasi	18
2.1.4. Pengembangan Dan Perancangan Sistem Informasi	20
2.1.4.1. SDLC (<i>Software Development Life Cycle</i>)	20
2.1.4.2. <i>Flowchart</i> (Bagan Alir)	24
2.1.4.3. UML (<i>Unified Modeling Language</i>)	25
2.1.4.3.1. Diagram UML	26
2.2. Tinjauan Teori Khusus	34
2.2.1. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	34
2.2.2. <i>Internet</i>	37
2.2.2.1. Aplikasi <i>Internet</i>	38

2.2.3. Aplikasi pendukung	40
2.2.3.1. HTML 5	40
2.2.3.2. CSS 3 (<i>Cascading Style Sheet</i>).....	42
2.2.3.3. PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	43
2.2.3.4. MySQL (<i>My Structure Query Language</i>).....	44
2.2.3.5. Dreamweaver CS6	45
2.2.3.5.1. Ruang Kerja Adobe Dreamweaver CS6.....	47
2.3. Penelitian Terdahulu.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1. Desain Penelitian	52
3.2. Objek Penelitian	53
3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	53
3.2.2. Visi, Misi dan Budaya Kerja Alfamart	54
3.2.3. Struktur Organisasi	55
3.3. Analisis SWOT.....	60
3.4. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	61
3.5. Aliran Sistem Informasi Yang Sedang Berjalan	62
3.6. Permasalahan Yang Sedang Dihadapi	65
3.7. Usulan Pemecahan Masalah	66
BAB IV ANALISA PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI	67
4.1. Analisa Sistem Yang Baru.....	67
4.1.1. Aliran Sistem Informasi Yang Baru	67
4.1.2. UML (<i>Unified Modeling Language</i>).....	69
4.1.2.1. <i>Use case Diagram</i>	69
4.1.2.2. <i>Activity Diagram</i>	73
4.1.2.3. <i>Sequence Diagram</i>	81
4.1.2.4. <i>Class Diagram</i>	87
4.2. Desain Rinci	88
4.2.1. Rancangan Layar Masukan.....	89
4.2.2. Rancangan Laporan	97
4.2.3. Rancangan File	97
4.3. Rencana Implementasi	100
4.3.1. Jadwal Implementasi.....	100
4.3.2. Perkiraan Biaya Implementasi	101
4.4. Perbandingan Sistem	102
4.5. Analisis Produktifitas	103
4.5.1. Segi Efisiensi	104
4.5.2. Segi Efektifitas.....	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1. Simpulan.....	106
5.2. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN I TAMPILAN PROGRAM DAN SCRIPTNYA
LAMPIRAN II TAMPILAN LAPORAN PROGRAM**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol <i>Flowchar</i>	24
Tabel 2.2 Simbol <i>Class Diagram</i>	28
Tabel 2.3 Simbol <i>Use case Diagram</i>	29
Tabel 2.4 Simbol <i>Aktivty Diagram</i>	31
Tabel 2.5 Simbol <i>Sequence diagram</i>	32
Tabel 2.6 Simbol <i>State Machine Diagram</i>	34
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 4.1 Skenario <i>Use case Login</i>	70
Tabel 4.2 Skenario <i>Use case</i> Kelola Keluhan	70
Tabel 4.3 Skenario <i>Use case</i> Kelola Home	71
Tabel 4.4 Skenario <i>Use case</i> Managemen User	71
Tabel 4.5 Skenario <i>Use case</i> Kelola Keluhan	71
Tabel 4.6 Skenario <i>Use case</i> Kirim Tanggapan	72
Tabel 4.7 Skenario <i>Use case</i> Ekspor Keluhan	72
Tabel 4.8 Skenario <i>Use case</i> Ekspor Rangking	72
Tabel 4.9 Fungsi Menu	89
Tabel 4.10 Rancangan Laporan Keluhan Pelanggan	97
Tabel 4.11 Rancangan Laporan Rangking	97
Tabel 4.12 File Data <i>User</i>	98
Tabel 4.13 File Data Toko	98
Tabel 4.14 File Data Lokasi Toko	99
Tabel 4.15 File Data Keluhan Customer	99
Tabel 4.16 File Data Rangking	100
Tabel 4.17 Jadwal Rencana Penelitian	101
Tabel 4.18 Perkiraan Biaya Implementasi	102
Tabel 4.19 Perbandingan Sistem Lama dan Sistem Baru	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Karakteristik Sistem.....	13
Gambar 2.2 Siklus Informasi.....	16
Gambar 2.3 Diagram UML	26
Gambar 2.4 Tampilan Menu Bar	47
Gambar 2.5 Tampilan Dokumen Windows.....	48
Gambar 2.6 Dokumen Toolbar	48
Gambar 2.7 Tag Selector	48
Gambar 2.8 Panel Group	49
Gambar 3.1 Ilustrasi model <i>waterfall</i>	52
Gambar 3.2 Struktur organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.....	56
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Sistem yang sedang berjalan	63
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Sistem Yang Diusulkan.....	68
Gambar 4.2 <i>Use case</i> Diagram Sistem Informasi CRM.....	69
Gambar 4.3 <i>Activity Diagram</i> Login	73
Gambar 4.4 <i>Activity Diagram</i> register	74
Gambar 4.5 <i>Activity diagram</i> lihat keluhan	74
Gambar 4.6 <i>Activity diagram</i> tambah keluhan.....	75
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram</i> Input Rangking.....	76
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram</i> Tampilan Produk	77
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Input Profile	78
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram</i> Admin Lihat Keluhan	79
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram</i> Admin Proses Keluhan	79
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram</i> Adm Eksport Keluhan	80
Gambar 4.13 <i>Activity Diagram</i> Adm Tampilkan Rangking.....	80
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> form Login.....	81
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Logout	82
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> View_Keluhan	82
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> View_Rangking	83
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> View_Produk	83
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram</i> View_Profile.....	84
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram</i> Tambah_Keluhan	84
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram</i> Input_Rangking.....	85
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram</i> Input_Profile.....	85
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram</i> Adm Input_Tanggapan	86
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram</i> Adm Eksport_Rangking.....	86

Gambar 4.25 <i>Sequence Diagram</i> Adm Ekspor_Keluhan.....	87
Gambar 4.26 <i>Class Diagram</i>	88
Gambar 4.27 Desain Halaman <i>Register</i>	90
Gambar 4.28 Desain Halaman <i>Login</i>	90
Gambar 4.29 Desain Halaman <i>Utama</i>	91
Gambar 4.30 Desain <i>Tambah Keluhan</i>	91
Gambar 4.31 Desain <i>Input Keluhan</i>	92
Gambar 4.32 Desain <i>Input Rangkings</i>	92
Gambar 4.33 Desain Halaman <i>Produk</i>	93
Gambar 4.34 Desain Halaman <i>Profile</i>	93
Gambar 4.35 Desain Halaman <i>Admin</i>	94
Gambar 4.36 Desain Halaman <i>Admin Keluhan</i>	94
Gambar 4.37 Desain Halaman <i>Adm Input Tanggapan</i>	95
Gambar 4.38 Desain Halaman <i>Adm Rangkings</i>	95
Gambar 4.39 Desain Halaman <i>User</i>	96
Gambar 4.40 Desain Halaman <i>Add User</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Tampilan Program dan Script Program

Lampiran II Tampilan Laporan Program