Analisis dan Perancangan Sistem Pendukung Penjualan Berbasiskan Customer Relationship Management (Studi Kasus PT. Bintangdelapan Holtikultura)

Eva Margarethya Simny 0300416571
Anthon Angjaya 0300423791
Restiuta Ajeng Arjanti 0300424762

Abstrak

Tujuan penelitian ialah untuk merancang sistem pendukung penjualan dengan menerapkan Customer Relationship Management agar perusahaan dapat meningkatkan penjualannya saat ini.

Metodologi penelitian dilakukan dengan melakukan analisa sistem yang berjalan saat ini dan melakukan perancangan sistem baru dengan memperhatikan hasil analisa sistem yang berjalan.

Hasil yang dicapai meliputi dibuatnya situs web baru yang akan diletakkan pada web hosting dan dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang belum ada pada situs web sebelumnya, program untuk membantu staf perusahaan dalam melakukan penjualan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggannya, serta program untuk mempertahankan sinkronisasi data pada situs web dan pada perusahaan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan skripsi ini adalah bahwa sistem pendukung penjualan yang berbasisan Customer Relationship Management ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan-pelanggan yang dimilikinya.

Kata kunci:

Penjualan, Customer Relationship Management, web hosting
PRAKATA


Dengan selesainya skripsi ini, maka kami merasa perlu untuk mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang telah berperan serta membantu dalam penulisan skripsi kami, yaitu:

1. Orang tua kami, yang telah memberikan banyak dukungan baik moral maupun material sehingga tanpa dukungan dan doa mereka, adalah tidak mungkin bagi kami untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Th. Widia Soerjaningsih, sebagai rektor Universitas Bina Nusantara, atas fasilitas yang disediakan selama kami menjalani perkuliahan di Universitas Bina Nusantara.


5. Bapak Andreas Soegandi, S.Kom., MM., atas saran yang diberikan.

7. Seluruh staf ATL, terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam memberikan keterangan dan fasilitas yang kami butuhkan.

8. Bapak Hamid selaku Direktur PT. Bintang Delapan Holtikulture, yang telah mengirimkan kami melakukan survei untuk pengumpulan data yang diperlukan sampai kepada demo program yang kami usulkan.


10. Seluruh staf PT. Bintang Delapan Holtikutura yang bersedia memberikan bantuan mereka pada saat kami melakukan survei dan demo program.

11. Teman-teman kami, atas dukungannya selama kami menyelesaikan skripsi ini.

12. Dan seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik moral maupun material sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Akhir kata, kami menyadari bahwa skripsi yang kami buat ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Karenanya dengan senang hati kami akan menerima segala kritik dan saran membangun yang berhubungan dengan penulisan skripsi kami ini.

Jakarta, 30 Januari 2003

Penulis
DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar  i
Halaman Judul Dalam   ii
Halaman Persetujuan Hardcover   iii
Halaman Pernyataan Dewan Penguji   iv
Abstrak   vii
Prakata   viii
Daftar Isi   x
Daftar Tabel   xv
Daftar Gambar   xvi
Daftar Lampiran   xxii

BAB I  PENDAHULUAN   1
1.1 Latar Belakang   1
1.2 Ruang Lingkup   2
1.3 Tujuan dan Manfaat   3
1.4 Metodologi   4
1.5 Sistematika Penulisan   4

BAB II  LANDASAN TEORI   6
2.1 Customer Relationship Management (CRM) 6
2.1.1 Apa itu CRM? 6
2.1.2 CRM dan Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Peianggan   9
2.1.3  Tiga Tahap dalam CRM

2.1.4  Aplikasi CRM

2.2  Sistem Pemasaran dan Penjualan

2.3  Electronic Commerce

2.3.1  Jenis-jenis Electronic Commerce

2.3.2  Karakteristik Sistem Electronic Commerce

2.4  Bagan Alir Dokumen

2.5  Use Case Diagram

2.6  Activity Diagram

2.7  Data Flow Diagram (DFD)

2.8  Konsep Sistem Basis Data

2.8.1  Database Relasional

2.8.2  Database Management System (DBMS)

2.8.3  Entity Relationship Diagram (ERD)

2.8.4  Database dan Structured Query Language (SQL)

2.9  Hyper Text Markup Language (HTML)

2.10  Web dan Web Hosting

2.11  Browser

2.12  PHP : HyperText Preprocessor (PHP)

2.12.1  PHP dan Database

2.12.2  PHP dan MySQL

2.12.3  Kelebihan PHP

2.13  Visual Basic dan MySQL
BAB III  ANALISIS SISTEM BERJALAN

3.1 Gambaran Umum PT. BintangDelepan Holtikultura 37
   3.1.1 Riwayat Perusahaan 37
   3.1.2 Struktur Organisasi 38
   3.1.3 Tugas dan Fungsi 40

3.2 Analisis Sistem Berjalan 43
   3.2.1 Prosedur Penjualan Barang 43
   3.2.2 Prosedur Web pada Sistem yang Sedang Berjalan 45
   3.2.3 Bagan Alir Dokumen 46

3.3 Permasalahan yang Dihadapi 49
   3.3.1 Hubungan dengan Pelanggan 49
   3.3.2 Transaksi 50

3.4 Alternatif Pemecahan Masalah 51
   3.4.1 Hubungan dengan Pelanggan 52
   3.4.2 Transaksi 53

3.5 Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan 54

3.6 Perbandingan Sistem Berjalan dengan Sistem yang Diusulkan 56

BAB IV  RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN 59

4.1 Usulan Prosedur yang Baru 59

4.2 Use Case dan Activity Diagram 61
   4.2.1 Use Case Diagram 61
   4.2.2 Use Case Description 64
      4.2.2.1 Penjualan 64
4.2.2.2 Pelayanan Pelanggan
4.2.2.3 Reminder

4.2.3 Activity Diagram

4.3 Data Flow Diagram
4.3.1 Diagram Konteks
4.3.2 Diagram Nol
4.3.3 Diagram Rinci

4.4 Data Sistem
4.4.1 Kamus Data
4.4.1.1 Aliran Data
4.4.1.2 Data Store
4.4.2 Spesifikasi File Data
4.4.3 Entity Relationship Diagram

4.5 Perancangan Proses
4.5.1 Struktur Menu
4.5.1.1 Struktur Menu Web
4.5.1.2 Struktur Menu Back Office
4.5.1.3 Struktur Menu Reminder

4.5.2 State Transition Diagram
4.5.2.1 State Transition Diagram untuk Web
4.5.2.2 State Transition Diagram untuk Back Office
4.5.2.3 State Transition Diagram untuk Reminder

4.5.3 Spesifikasi Proses
4.6 Rancangan Layar
   4.6.1 Rancangan Layar Web 214
   4.6.2 Rancangan Layar Back Office 238
   4.6.3 Rancangan Layar Reminder 251
4.7 Rencana Implementasi 254
   4.7.1 Kebutuhan Perangkat Keras 254
   4.7.2 Kebutuhan Piranti Lunak 255
   4.7.3 Kebutuhan Personil 256
4.8 Evaluasi 256

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 257
   5.1 Kesimpulan 257
   5.2 Saran 258

DAFTAR PUSTAKA 259

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN - LAMPIRAN

SURAT SURVEI

SURAT DEMO PROGRAM
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perbandingan Sistem pada Modul Penjualan 56
Tabel 3.2 Perbandingan Sistem pada Modul Pelayanan Pelanggan 57
Tabel 3.3 Perbandingan Sistem pada Modul Reminder 57
| Gambar 2.1 | Simbol-simbol Standar dalam Bagan Alir Dokumen | 22 |
| Gambar 2.2 | Simbol-simbol dalam Use Case Diagram | 23 |
| Gambar 2.3 | Simbol-simbol dalam Activity Diagram | 24 |
| Gambar 2.4 | Notasi Dasar dalam Data Flow Diagram | 25 |
| Gambar 2.5 | Jenis-jenis Hubungan dalam Entity Relationship Diagram | 28 |
| Gambar 3.1 | Struktur Organisasi PT. Bintang Delapan Holtikultura | 39 |
| Gambar 3.2a | Bagan Alir Dokumen Sistem Berjalan | 47 |
| Gambar 3.2b | Bagan Alir Dokumen Sistem Berjalan | 48 |
| Gambar 3.3 | Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan | 55 |
| Gambar 4.1 | Gambaran Umum dari Sistem yang Diusulkan untuk PT. BDH | 61 |
| Gambar 4.2 | Use Case Penjualan | 62 |
| Gambar 4.3 | Use Case Pelayanan Pelanggan | 63 |
| Gambar 4.4 | Use Case Reminder | 64 |
| Gambar 4.5 | Activity Diagram untuk Lihat Katalog | 78 |
| Gambar 4.6 | Activity Diagram untuk Update Katalog | 78 |
| Gambar 4.7 | Activity Diagram untuk Pemesanan | 79 |
| Gambar 4.8 | Activity Diagram untuk Membatalkan Pesanan | 80 |
| Gambar 4.9 | Activity Diagram untuk Tracking | 81 |
| Gambar 4.10 | Activity Diagram untuk Update Flight | 81 |
| Gambar 4.11 | Activity Diagram untuk Registrasi Pelanggan Baru | 82 |
| Gambar 4.12 | Activity Diagram untuk Update Profil Pelanggan | 82 |
Gambar 4.13  Activity Diagram untuk Pertanyaan dan Complain  85
Gambar 4.14  Activity Diagram untuk Lihat Data Pelanggan  84
Gambar 4.15  Activity Diagram untuk Penawaran  84
Gambar 4.16  Diagram Konteks Sistem yang Diusulkan  87
Gambar 4.17  Diagram Nol Sistem yang Diusulkan  88
Gambar 4.18  Diagram Rinci 1.0  89
Gambar 4.19  Diagram Rinci 3.0  89
Gambar 4.20  Diagram Rinci 4.0  90
Gambar 4.21  Diagram Rinci 5.0  90
Gambar 4.22  Entity Relationship Diagram  103
Gambar 4.23  Struktur Menu Web  104
Gambar 4.24  Struktur Menu Back Office  105
Gambar 4.25  Struktur Menu Reminder  106
Gambar 4.26  State Transition Diagram Web untuk Main Page  107
Gambar 4.27  State Transition Diagram untuk Halaman Introduction  108
Gambar 4.28  State Transition Diagram untuk Halaman Facilities  109
Gambar 4.29  State Transition Diagram untuk Halaman Process  110
Gambar 4.30  State Transition Diagram untuk Halaman Product Catalog  111
Gambar 4.31  State Transition Diagram untuk Halaman Dracaena  112
Gambar 4.32  State Transition Diagram untuk Halaman Phalaenopsis  113
Gambar 4.33  State Transition Diagram untuk Halaman Oncidium  114
Gambar 4.34  State Transition Diagram untuk Halaman Web Link  114
Gambar 4.35  State Transition Diagram untuk Halaman Local  115
<p>| Gambar 4.36 | State Transition Diagram untuk Halaman Produk Lokal | 116 |
| Gambar 4.37 | State Transition Diagram untuk Halaman Tips | 117 |
| Gambar 4.38 | State Transition Diagram untuk Halaman Login | 117 |
| Gambar 4.39 | State Transition Diagram untuk Halaman Photo | 118 |
| Gambar 4.40 | State Transition Diagram untuk Halaman Index Customer | 119 |
| Gambar 4.41 | State Transition Diagram untuk Halaman Order Tracking | 120 |
| Gambar 4.42 | State Transition Diagram untuk Halaman Transaction Detail | 120 |
| Gambar 4.43 | State Transition Diagram untuk Halaman Ordering | 121 |
| Gambar 4.44 | State Transition Diagram untuk Halaman Check List | 121 |
| Gambar 4.45 | State Transition Diagram untuk Halaman Pilih Flight | 122 |
| Gambar 4.46 | State Transition Diagram untuk Halaman Ordering Transaction | 122 |
| Gambar 4.47 | State Transition Diagram untuk Halaman Trans ID Confirmation | 123 |
| Gambar 4.48 | State Transition Diagram untuk Halaman Transaction History | 123 |
| Gambar 4.49 | State Transition Diagram untuk Halaman Transaction Marking | 124 |
| Gambar 4.50 | State Transition Diagram untuk Halaman Feedback | 125 |
| Gambar 4.51 | State Transition Diagram untuk Halaman Customer Update Profile | 125 |
| Gambar 4.52 | State Transition Diagram untuk Halaman Flight | 126 |
| Gambar 4.53 | State Transition Diagram untuk Halaman Customer Preference | 126 |
| Gambar 4.54 | State Transition Diagram untuk Halaman Index Agent | 127 |
| Gambar 4.55 | State Transition Diagram untuk Halaman New Flight | 128 |
| Gambar 4.56 | State Transition Diagram untuk Halaman Update Profile Agent | 128 |
| Gambar 4.57 | State Transition Diagram untuk Halaman Update Flight | 129 |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Gambar</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4.58</td>
<td>State Transition Diagram untuk Halaman Update Order Tracking</td>
</tr>
<tr>
<td>4.59</td>
<td>State Transition Diagram untuk Halaman Keluar</td>
</tr>
<tr>
<td>4.60</td>
<td>State Transition Diagram untuk Menu Utama Back Office</td>
</tr>
<tr>
<td>4.61</td>
<td>State Transition Diagram untuk Menu File</td>
</tr>
<tr>
<td>4.62</td>
<td>State Transition Diagram untuk Menu View</td>
</tr>
<tr>
<td>4.63</td>
<td>State Transition Diagram Form Reminder</td>
</tr>
<tr>
<td>4.64</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Main Page</td>
</tr>
<tr>
<td>4.65</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Introduction</td>
</tr>
<tr>
<td>4.66</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Product Catalog</td>
</tr>
<tr>
<td>4.67</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Web Link</td>
</tr>
<tr>
<td>4.68</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Local</td>
</tr>
<tr>
<td>4.69</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Login</td>
</tr>
<tr>
<td>4.70</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Photo</td>
</tr>
<tr>
<td>4.71</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Index Customer</td>
</tr>
<tr>
<td>4.72</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Order Tracking</td>
</tr>
<tr>
<td>4.73</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Transaction Detail</td>
</tr>
<tr>
<td>4.74</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Ordering</td>
</tr>
<tr>
<td>4.75</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Check List</td>
</tr>
<tr>
<td>4.76</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Pilih Flight</td>
</tr>
<tr>
<td>4.77</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Ordering Transaction</td>
</tr>
<tr>
<td>4.78</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Trans ID Confirmation</td>
</tr>
<tr>
<td>4.79</td>
<td>Rancangan Layar Web untuk Halaman Transaction History</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar</td>
<td>Form</td>
</tr>
<tr>
<td>--------</td>
<td>------</td>
</tr>
<tr>
<td>4.103</td>
<td>Tampil Item</td>
</tr>
<tr>
<td>4.104</td>
<td>Tampil Pelanggan</td>
</tr>
<tr>
<td>4.105</td>
<td>Tampil Order Tracking</td>
</tr>
<tr>
<td>4.106</td>
<td>Tampil Flight</td>
</tr>
<tr>
<td>4.107</td>
<td>Reminder Utama</td>
</tr>
<tr>
<td>4.108</td>
<td>Inactive</td>
</tr>
<tr>
<td>4.109</td>
<td>Cari</td>
</tr>
<tr>
<td>4.110</td>
<td>Birthday</td>
</tr>
<tr>
<td>4.111</td>
<td>Profil Pelanggan</td>
</tr>
<tr>
<td>4.112</td>
<td>Reminder</td>
</tr>
</tbody>
</table>
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A L-1
Lampiran B L-3
Lampiran C L-23