

**ANALISIS STRATEGI BISNIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA
CV. DWI SURYA PANGKALAN BUN KAL-TENG**

SKRIPSI



disusun oleh

Mahrayani Berutu

08.11.2387

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2013**

**ANALISIS STRATEGI BISNIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA
CV. DWI SURYA PANGKALAN BUN KAL-TENG**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S1
pada jurusan Teknik Informatika



disusun oleh

Mahrayani Berutu

08.11.2387

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS STRATEGI BISNIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA CV. DWI SURYA PANGKALAN BUN KAL-TENG

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Mahrayani Berutu

08.11.2387

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 September 2012

Dosen Pembimbing,



Rum Muhamad Andri Kr, Ir, M.Kom

NIK. 190302011

PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS STRATEGI BISNIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA
CV. DWI SURYA PANGKALAN BUN KAL-TENG**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Mahrayani Berutu

08.11.2387

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 03 Juni 2013

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Armadyah Amborowati, S.kom, M.Eng
NIK. 190302063

Dony Ariyus, M.Kom
NIK. 190302128

Rum Muhamad Andri Kr, Ir, M.Kom
NIK. 190302011



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 3 Juni 2013



KETUA STMIK AMIKOM YOGYAKARTA

Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.
NIK. 190302001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Yogyakarta, 23 April 2013

Mahrayani Berutu
08.11.2387

Motto

Kita semua mempunyai mesin waktu,
beberapa waktu membawakitakebelakang yang

kitasebut
“MEMORI”

Beberapa waktu membawakitakedepan yang kitasebut

“MIMPI”

Makamarilah kitaber mimpi tidakterlalu lama
dandancepat bangun untuk mewujudkan mimpi-
mimpikitapasupayamenjadi

“KENYATAAN”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah Skripsi ini Penulis Persembahkan Kepada :

- **Kedua Orang tuaku Ayah(Alm) H.Rasim Berutu dan Ibu Hj. Kasmah Pasi** motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran dalam mendukungku.
- **Saudara - Saudaraku** tersayang **Kak Irah, Kak Doya, Bang Taufik, Duan dan Wahyu** atas doa, perhatian dan kasih sayangnya.
- **Bapak Dwi Siswanto, Ibu Suryati dan Ade Ayu**, terima kasih atas dukungan, kasih sayang, motivasi dan doanya.
- **Motivator** terbaikku **"Handika Satryo Utomo, SE"** yang selalu memberikan inspirasi terbaik, semangat, doa, dukungan dan kasih sayang.
- **Nofit, Deni, Agus, Winda, Danang dan semua anak kelas S1-TI-H** yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah menemaniku selama tiga tahun lebih dan secara kedekatan hati kalian telah menjadi satu keluarga besar saya.
- **Lucy, Nias, Anis, Ery, Mbak Siska, Mbak Suci dan semua teman-teman Kost CCCP** yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terima kasih semuanya atas doa, kasih sayang dan motivasinya.
- **Bang Herry, Mas Jono, Budi**, terima kasih semuanya atas doa, dan motivasinya.
- Serta berbagai pihak yang tak mungkin disebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi dengan Judul

“ANALISIS STRATEGI BISNIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA CV. DWI SURYA PANGKALAN BUN KAL-TENG” sebagai syarat menyelesaikan pendidikan di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak, Penyusunan Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M.Suyanto, M. M selaku Ketua STMIK AMIKOM Yogyakarta.
2. Bapak Sudarmawan, MT selaku Ketua Jurusan S1 Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta.
3. Bapak Rum Muhamad Andri, Kr, Ir, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Segenap Dosen, Staff, dan Karyawan STMIK AMIKOM.
5. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis meminta maaf sebesar-besarnya dan mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya.

Akhirnya, semoga laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 03 Juni 2013

Mahrayani Berutu

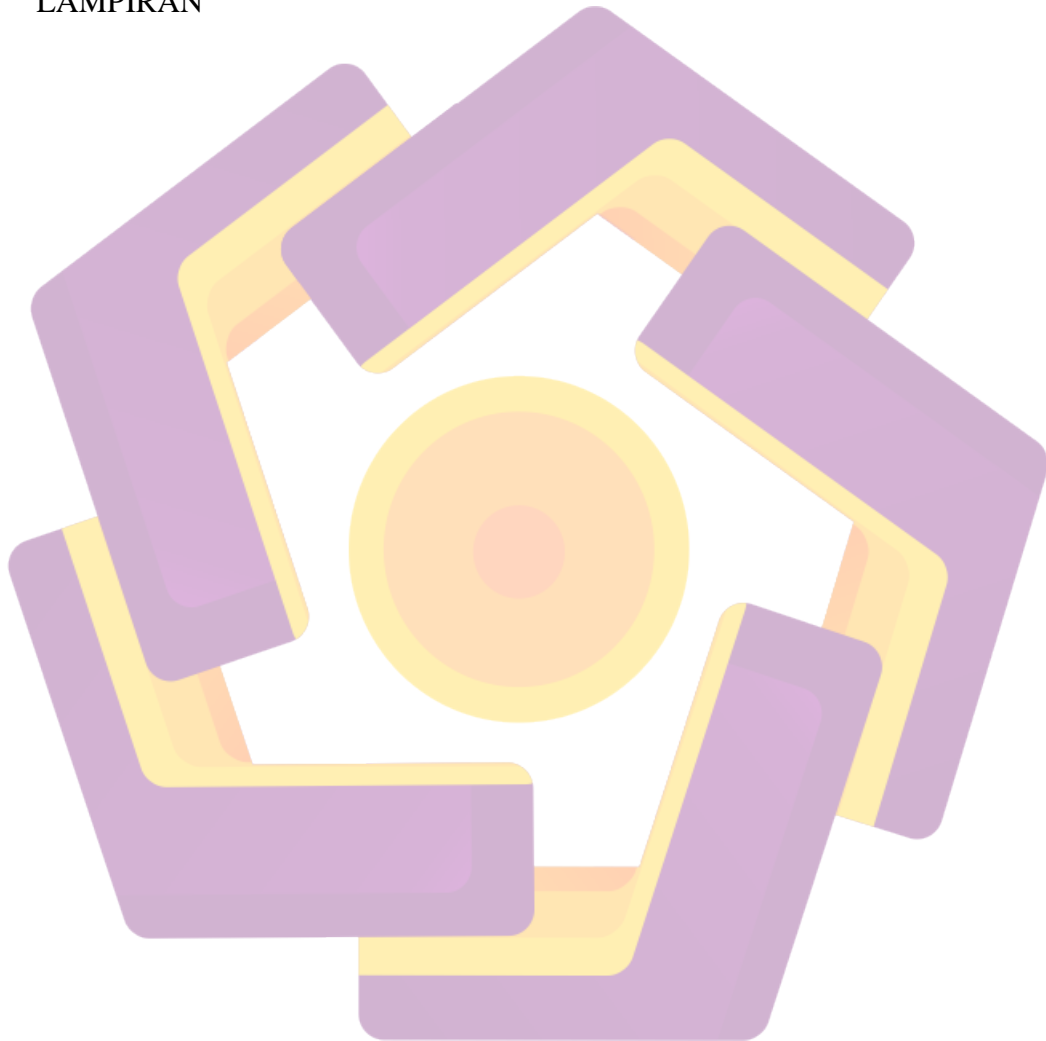
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2RumusanMasalah	3
1.3 BatasanMasalah.....	3
1.4 TujuanPenelitian dan ManfaatPenelitian	5
1.5MetodePengumpulan Data	6
1.6SistematikaPenulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pengertian CRM.....	9
2.1.1 Defenisi E-CRM	10
2.1.2 Tujuan E-CRM.....	10
2.1.3 Manfaat E-CRM.....	11
2.2 Website.....	12
2.3 DFD (Data Flow Diagram)	16
2.4 ERD (Entity Relationship Diagram)	17

2.5	XAMPP	19
2.5.1	Apache.....	20
2.5.2	MySQL.....	20
2.5.2.1	DDL (Data Definition Language)	21
2.5.2.1.1	Create	21
2.5.2.1.2	Alter	21
2.5.2.1.3	Drop	23
2.5.2.2	DML (Data Manipulation Language)	23
2.5.2.2.1	Insert.....	23
2.5.2.2.2	Update	24
2.5.2.2.3	Delete	24
2.6	PHP (Page Hypertext Preprocessor)	24
2.6.1	Keunggulan PHP.....	25
2.7	Adobe Dreamweaver CS 3.....	26
2.8	Mozilla Firefox	27
BAB III	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	29
3.1	AnalisisSistem.....	29
3.1.1	Identifikasi Masalah	29
3.1.2	AnalisisKelemahan Sistem	29
3.1.3	AnalisisSWOT	30
3.1.3.1	Kekuatan (Strengths).....	30
3.1.3.2	Kelemahan (Weakness).....	30
3.1.3.3	Peluang (Opportunities)	31
3.1.3.4	Ancaman (Threats).....	31
3.1.4	AnalisisKebutuhanSistem	31
3.1.4.1	AnalisisKebutuhanFungsional	31
3.1.4.2	Analisis Non KebutuhanFungsional	32
3.1.4.2.1	AnalisisKebutuhanPerangkatKeras(Hardware)	32
3.1.4.2.2	AnalisisKebutuhanPerangkatLunak (Software)	33

3.1.5	Analisis Kelayakan Sistem.....	33
3.1.5.1	Analisis Kelayakan Teknologi	33
3.1.5.2	Analisis Kelayakan Hukum	33
3.1.5.3	Analisis Kelayakan Operasional	34
3.1.5.4	Analisis Kelayakan Ekonomi.....	34
3.1.5.4.1	Biaya Pengadaan	34
3.1.5.4.2	Uji Kuantitatif Biaya dan Manfaat	38
3.2	Perancangan	41
3.2.1	Flowchart Sistem.....	41
3.2.2	Diagram konteks	43
3.2.3	DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	45
3.2.4	Perancangan Database	55
3.2.5	Perancangan Struktur Tabel	58
3.2.6	Relasi Antar Tabel.....	62
3.2.7	Perancangan Antarmuka	53
BAB IV	IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1	Implementasi	81
4.1.1	Kegiatan Implementasi.....	81
4.1.1.1	Pemilihan Domain dan Hosting	81
4.1.1.2	Pemilihan dan Pelatihan Personil.....	81
4.1.1.3	Instalasi Database.....	82
4.1.1.4	Upload Aplikasi	83
4.1.2	Uji Sistem	83
4.1.3	Konversi Sistem	88
4.1.4	Konversi Data.....	88
4.1.5	Pemeliharaan Sistem	89
4.2	Pembahasan.....	89
4.2.1	Pembahasan Program	89
4.2.2	Manual Program	92
4.2.2.1	Manual Program Bagi <i>Klien</i>	92
4.2.2.2	Manual Program Bagi Admin	97

	4.2.2.3	Manual Program BagiPengunjung.....	113
BAB V		PENUTUP.....	117
	5.1	Kesimpulan	117
	5.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN			



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol DFD	17
Tabel 2.2	Simbol ERD	18
Tabel 3.1	Perangkat Keras (Hardware)	35
Tabel 3.2	Perangkat Lunak (Software)	36
Tabel 3.3	Analisis Biaya	36
Tabel 3.4	Hasil Perhitungan Analisis Biaya Dan Manfaat	41
Tabel 3.5	Perancangan Database Tabel Admin	55
Tabel 3.6	Perancangan Database Tabel Berita	55
Tabel 3.7	Perancangan Database Tabel Daftar Alat	55
Tabel 3.8	Perancangan Database Tabel Klien	56
Tabel 3.9	Perancangan Database Tabel Komentar	56
Tabel 3.10	Perancangan Database Tabel Kritik Saran	56
Tabel 3.11	Perancangan Database Tabel Pesan	57
Tabel 3.12	Perancangan Database Tabel Reminder	57
Tabel 3.13	Perancangan Database Tabel Trackrecord	57
Tabel 3.14	Struktur Tabel Admin	58
Tabel 3.15	Struktur Tabel Berita	58
Tabel 3.16	Struktur Tabel Daftar Alat	58
Tabel 3.17	Struktur Tabel Klien	59
Tabel 3.18	Struktur Tabel Komentar	59
Tabel 3.19	Struktur Kritik Saran	60
Tabel 3.20	Struktur Tabel Pesan	60
Tabel 3.21	Struktur Tabel Reminder	61
Tabel 3.22	Struktur Tabel Trackrecord	61
Tabel 4.1	Tabel Black Box Testing	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1	XAMPP Control Panel Application.....	19
Gambar2.2	Skrip PHP Dengan Sintaks HTML	25
Gambar2.3	Tampilan Adobe Dreamweaver CS 3	26
Gambar2.4	Tampilan Mozilla Firefox	28
Gambar 3.1	Flowchart Sistem.....	42
Gambar 3.2	Diagram Konteks.....	43
Gambar 3.3	DFD Level 1 KeseluruhanSistem.....	46
Gambar 3.4	DFD Level 2 1.0.....	47
Gambar 3.5	DFD Level 2 2.0.....	47
Gambar 3.6	DFD Level 2 3.0.....	48
Gambar 3.7	DFD Level 2 4.0.....	49
Gambar 3.8	DFD Level 2 5.0.....	50
Gambar 3.9	DFD Level 2 6.0.....	51
Gambar 3.10	DFD Level 2 7.0.....	52
Gambar 3.11	DFD Level 2 8.0.....	53
Gambar 3.12	DFD Level 2 9.0.....	54
Gambar 3.13	RelasiAntarTabel.....	62
Gambar 3.14	ERD (Entity Relationship diagram).....	63
Gambar 3.15	PerancanganHalaman Home	64
Gambar 3.16	PerancanganHalamanLoginKlien.....	65
Gambar 3.17	PerancanganHalamanKlien	66
Gambar 3.18	PerancanganHalaman Reminder Klien	67
Gambar 3.19	PerancanganHalamanTrackrecordKlien	68
Gambar 3.20	PerancanganHalamanBerita	69
Gambar 3.21	PerancanganHalaman Login Admin	70
Gambar 3.22	PerancanganHalaman Admin.....	71
Gambar 3.23	PerancanganHalamanBeritauntuk Admin.....	72
Gambar 3.24	RancanganHalamanDaftarAlatuntuk Admin	73
Gambar 3.25	RancanganHalamanKlienuntuk Admin	74
Gambar 3.26	RancanganHalamanKomentaruntuk Admin	75

Gambar 3.27	RancanganHalamanKritik Saran untuk Admin.....	76
Gambar 3.28	RancanganHalamanPesan Inbox untuk Admin.....	77
Gambar 3.29	RancanganHalamanPesan Outbox untuk Admin.....	78
Gambar 3.30	Rancangan Halaman Reminder untuk Admin.....	79
Gambar 3.31	RancanganHalamanTrackrecorduntuk admin.....	80
Gambar 4.1	Pembuatan Database Pada Server Hosting	82
Gambar 4.2	<i>White box testing</i> login Admin.....	84
Gambar 4.3	Pengetesan <i>black box</i> padahalaman admin	85
Gambar 4.4	Pengetesan <i>black box</i> padahalamanpengunjung	85
Gambar 4.5	Pengetesan <i>black box</i> padahalamanklien	86
Gambar 4.6	HalamanOlah Data DaftarAlat.....	90
Gambar 4.7	Form TambahAlat	90
Gambar 4.8	Form Edit Alat	91
Gambar 4.9	Form HapusAlat.....	92
Gambar 4.10	Halaman Home Klien.....	93
Gambar 4.11	HalamanUbahProfil.....	93
Gambar 4.12	HalamanUbahAkun.....	94
Gambar 4.13	Halaman Reminder.....	94
Gambar 4.14	HalamanTrackrecord.....	95
Gambar 4.15	HalamanPesan.....	95
Gambar 4.16	Halaman Detail Pesan	96
Gambar 4.17	HalamanKirimPesan	96
Gambar 4.18	HalamanKritik Saran.....	97
Gambar 4.19	HalamanKirimKritik Saran	97
Gambar 4.20	Halaman Login Admin.....	98
Gambar 4.21	Halaman Menu Utama Admin	98
Gambar 4.22	HalamanDaftarKlien	99
Gambar 4.23	HalamanTambahKlien	99
Gambar 4.24	Halaman Edit Klien.....	100
Gambar 4.25	HalamanHapusKlien	100
Gambar 4.26	HalamanDaftarAlat	101

Gambar 4.27	HalamanTambahAlat	101
Gambar 4.28	Halaman Edit Alat.....	102
Gambar 4.29	HalamanHapus Alat	102
Gambar 4.30	HalamanDaftarBerita	103
Gambar 4.31	HalamanTambahBerita	103
Gambar 4.32	Halaman Edit Berita.....	104
Gambar 4.33	HalamanHapusBerita	104
Gambar 4.34	HalamanDaftar Reminder	105
Gambar 4.35	HalamanTambah Reminder	105
Gambar 4.36	Halaman Edit Reminder	106
Gambar 4.37	HalamanHapus Reminder	106
Gambar 4.38	HalamanTrackrecord.....	107
Gambar 4.39	HalamanTambahTrackrecord.....	107
Gambar 4.40	Halaman Edit Trackrecord	108
Gambar 4.41	HalamanHapusTrackrecord.....	108
Gambar 4.42	HalamanPesan Inbox.....	109
Gambar 4.43	HalamanPesan Outbox	109
Gambar 4.44	Halaman Detail Pesan	110
Gambar 4.45	HalamanKirimPesan	110
Gambar 4.46	HalamanKritik Saran.....	111
Gambar 4.47	Halaman Detail Kritik Saran	111
Gambar 4.48	HalamanKomentar	112
Gambar 4.49	Halaman Detail Komentar.....	112
Gambar 4.50	HalamanHapusKomentar	113
Gambar 4.51	Halaman Home Pengunjung	114
Gambar 4.52	HalamanBeritaPengunjung	114
Gambar 4.53	HalamanDaftarAlatPengunjung	115
Gambar 4.54	HalamanTrackrecordPengunjung.....	115
Gambar 4.55	HalamanKritik Saran Pengunjung	116
Gambar 4.56	HalamanAbout Us.....	116

INTISARI

CV. Dwi Surya selama ini melakukan strategi bisnis dalam penyebaran informasi dan promosi kepada pelanggan/klien menggunakan cara manual dengan cara mendatangi secara langsung.

Adanya perancangan e-crm ini yang merupakan salah satu media informasi dan promosi bagi perusahaan, sehingga informasi mengenai CV. Dwi Surya dapat disajikan secara akurat dan bisa diupdate setiap saat. E-crm berbasis web ini dapat melakukan update berita secara dinamis karena menggunakan database sebagai media penyimpanannya, sehingga ketika ada berita maka admin langsung bisa mengupdate beritanya di halaman admin, web ini juga mempunyai kelebihan selain sebagai sarana promosi web ini juga memiliki fasilitas reminder untuk para klien/pelanggan.

Dengan adanya fasilitas reminder, pelanggan/klien akan merasa puas karena menerima reminder dari perusahaan tentang tagihan, kontrak dan info yang berhubungan dengan perusahaan. Dalam memuaskan pelanggan/klien ada juga fasilitas trackrecord yang menampilkan catatan baik pelanggan/klien sebagai ajang menunjukkan image baik pelanggan/klien kepada semua pengunjung yang mengakses website ini.

Kata Kunci:e-crm, website, cv. dwi surya, promosi, reminder, trackrecord

ABSTRACT

CV. Dwi Surya has been doing business in information dissemination strategies and promotions to customers / clients using the manual method by visiting in person.

The design of the e-crm which is a medium of information and promotion for the company, so that information on the CV. Dwi Surya can be presented accurately and can be updated at any time. E-CRM is a web-based news can update dynamically as it uses a database as its storage media, so that when there is news that the admin can instantly update news on the admin page, this web also has advantages other than as a means of web promotion also has facilities for the reminder clients / customers.

With the reminder facility, customers / clients will be satisfied because of the company received a reminder about the bills, contracts and information related to the company. In satisfying customers / clients there are also facilities that display trackrecord good record customer / client as the event showed good image customers / clients to all visitors accessing this website.

Keywords:*e-crm, website, cv. dwi surya, promotion, reminder, trackrecord*

