

**ANALISA DAN PEMBUATAN APLIKASI E-CRM PADA TOKO
FURNITUR ANIK MEUBEL PURWODADI**

SKRIPSI



disusun oleh

Agus Riyadi

08.11.2411

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM
YOGYAKARTA
2012**

**ANALISA DAN PEMBUATAN APLIKASI E-CRM PADA TOKO
FURNITUR ANIK MEUBEL PURWODADI**

SKRIPSI

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



disusun oleh

Agus Riyadi

08.11.2411

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM
YOGYAKARTA
2012**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISA DAN PEMBUATAN APLIKASI E-CRM PADA TOKO
FURNITUR ANIK MEUBEL PURWODADI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Agus Riyadi

08.11.2411

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 20 April 2012

Dosen Pembimbing,

Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng.
NIK. 190302107

PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISA DAN PEMBUATAN APLIKASI E-CRM PADA TOKO
FURNITUR ANIK MEUBEL PURWODADI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Agus Riyadi

08.11.2411

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Oktober 2012

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng.
NIK. 190302107

Ferry Wahyu Wibowo, S.Si, M.Cs.
NIK. 190302207

Anggit Dwi Hartanto, M.Kom.
NIK. 190000002


Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 29 November 2012



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh 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 Oktober 2012


Agus Riyadi
NIM. 08.11.2411

LEMBAR PERMATA

“Jangan patah semangat walau apapun yang terjadi jika kita menyerah, maka habislah sudah.”

“Lulus itu tak perlu tepat waktu, tapi diwaktu yang tepat.”

“Jangan belajar untuk menjadi sukses, tapi untuk membesarkan jiwa.”

“Jangan mengejar kesuksesan kejarlah kesempurnaan maka kesuksesan akan mendatangimu.”

“Yang penting bukanlah siapa yang benar tetapi apa yang benar.”

“Lebih baik kita tidak tahu kapan ajal kita akan tiba, setiap bagian dari hidup kita menjadi misteri yang tak terbatas.”

“Yang terpenting, bukanlah seberapa besar mimpi kalian, melainkan seberapa besar upaya kalian mewujudkan mimpi itu.”

“Bermimpilah, maka Tuhan akan memeluk mimpi-mimpimu.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang telah melimpahkan kebahagiaan, kemudahan, kekuatan, kesabaran dan petunjuk dalam mengerjakan Skripsi ini.
- ❖ Kedua orang tua yang selalu mendo'akan dan melimpahkan kasih sayangnya untuk anak-anaknya, meski jauh namun kasih sayangmu selalu saya rasakan.
- ❖ Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng. yang telah membimbing, memberi saran dan masukan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Adik-adikku tersayang terimakasih atas doa dan motivasinya.
- ❖ Putri Yuli Rahmi yang selalu mengingatkan saya ketika saya lupa, selalu memotivasi ketika saya pesimis dan menemani hari-hariku.
- ❖ Teman-teman Griya Mahasiswa Yogyakarta '08 dan teman-teman GM.
- ❖ Teman-teman yang membantu dan mengajari saya: *Aginofita Akta Wendra, Deni Ariyanto, Danang Tirto Nugroho, Efrin Nurisma, Wido Roniawan, Andri Budi Prasetyo, Aden.*
- ❖ Temen-temen S1-TI H 2008 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu makasih banyak atas kerjasamanya karena telah menjadi teman baik selama kuliah. Semoga kalian sukses...

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi ilmu, kesehatan, dan kesabaran, sehingga skripsi yang berjudul **“ANALISA DAN PEMBUATAN APLIKASI E-CRM PADA TOKO FURNITUR ANIK MEUBEL PURWODADI”** dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Strata I di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Yogyakarta. Terelesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan dorongan moril maupun spiritual dan juga bimbingan ilmu pengetahuan, oleh karena itu pada kesempatan yang sangat berharga ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM, selaku Ketua Jurusan STMIK AMIKOM Yogyakarta.
2. Bapak Sudarmawan, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta.
3. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng, selaku dosen Pembimbing yang telah memberi saran, masukan dan arahnya dalam membimbing penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Seluruh Keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat setiap waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

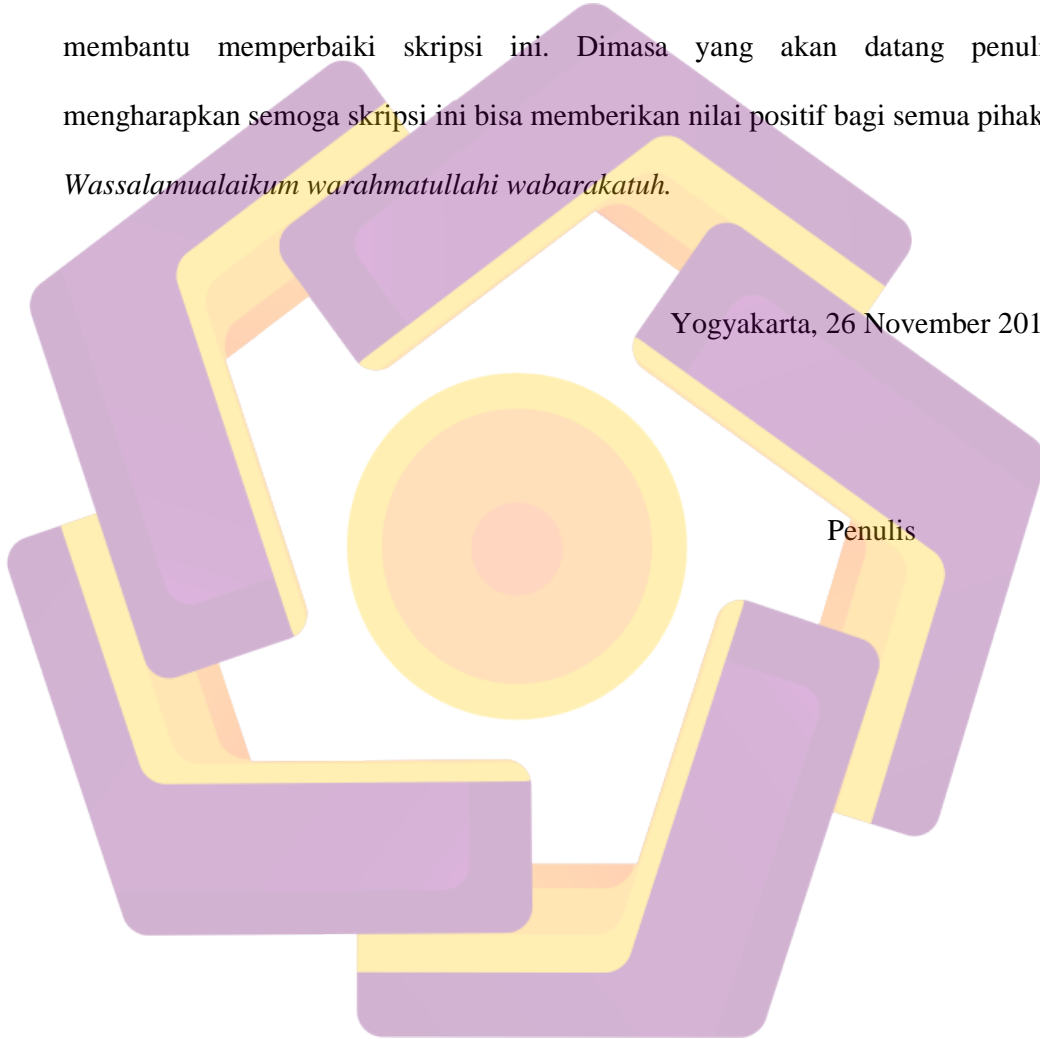
5. Teman-teman seperjuangan yang selalu membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik saudara-saudara akan membantu memperbaiki skripsi ini. Dimasa yang akan datang penulis mengharapkan semoga skripsi ini bisa memberikan nilai positif bagi semua pihak.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 26 November 2012

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERMATA	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metodologi Penelitian.....	5
1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.2 Tahap Pengembangan Sistem.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
II. LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pengertian CRM.....	10
2.1.1 Aplikasi-aplikasi pada CRM.....	11
2.1.2 Peranan Penting CRM dalam Perusahaan.....	12
2.1.3 Pengertian E-CRM.....	13

2.1.4	Tujuan E-CRM.....	13
2.1.5	Manfaat E-CRM.....	14
2.2	Website	15
2.3	DFD (Data Flow Diagram)	19
2.4	ERD (Entity Relationship Diagram).....	20
2.5	XAMPP.....	22
2.5.1	Apache.....	22
2.5.2	MySQL.....	23
2.5.2.1	DDL (Data Definition Language)	24
2.5.2.1.1	Create.....	24
2.5.2.1.2	Alter.....	24
2.5.2.1.3	Drop.....	25
2.5.2.2	DML (Data Manipulation Language).....	26
2.5.2.2.1	Insert.....	26
2.5.2.2.2	Update.....	26
2.5.2.2.3	Delete.....	27
2.6	PHP (Page Hypertext Preprocessor).....	27
2.6.1	Keunggulan PHP.....	28
2.7	Adobe Dreamweaver CS 3.....	28
2.8	Mozilla Firefox	29
III.	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	31
3.1	Analisis Sistem	31
3.1.1	Identifikasi Masalah	31
3.1.2	Analisis Kelemahan Sistem.....	31
3.1.3	Analisis SWOT	32
3.1.3.1	Kekuatan (Strengths)	32
3.1.3.2	Kelemahan (Weakness)	32
3.1.3.3	Peluang (Opportunities).....	33
3.1.3.4	Ancaman (Threats)	33
3.1.4	Analisis Kelayakan Sistem	33
3.1.4.1	Analisis Kelayakan Teknologi	33

3.1.4.2	Analisis Kelayakan Hukum	34
3.1.4.3	Analisis Kelayakan Operasional	34
3.1.4.4	Analisis Kelayakan Ekonomi	34
3.1.4.4.1	Biaya Pengadaan	34
3.1.4.4.2	Uji Kuantitatif Kelayakan Biaya Dan Manfaat	37
3.1.5	Analisis Kebutuhan Sistem.....	40
3.1.5.1	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	40
3.1.5.2	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	41
3.1.5.2.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware).....	41
3.1.5.2.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak (Software)	43
3.2	Perancangan	44
3.2.1	Perancangan DFD (Data Flow Diagram)	45
3.2.1.1	FD Level 0	45
3.2.1.2	DFD Level 1	46
3.2.2	Perancangan ERD (Entity Relationship Diagram)	47
3.2.3	Perancangan Relasi Antar Tabel.....	48
3.2.4	Perancangan Struktur Basis Data.....	49
3.2.5	Perancangan Antarmuka (Interface)	53
3.2.5.1	Perancangan Antarmuka Hak Akses Admin.....	54
3.2.5.2	Perancangan Antarmuka Hak Akses Karyawan...	63
3.2.5.3	Perancangan Antarmuka Hak Akses Member	66
3.2.5.4	Perancangan Antarmuka Pengunjung	71
IV.	IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	75
4.1	Implementasi	75
4.1.1	Implementasi Basis Data	75
4.1.1.1	Struktur Basis Data	77
4.1.1.2	Struktur Tabel Admin	77
4.1.1.3	Struktur Tabel Barang.....	77

4.1.1.4	Struktur Tabel Brosur Promo	77
4.1.1.5	Struktur Tabel Detail Pemesanan	78
4.1.1.6	Struktur Tabel Karyawan	78
4.1.1.7	Struktur Tabel Kategori	79
4.1.1.8	Struktur Tabel Kritik Saran	79
4.1.1.9	Struktur Tabel Member	79
4.1.1.10	Struktur Tabel Ongkos Kirim	80
4.1.1.11	Struktur Tabel Pembayaran	80
4.1.1.12	Struktur Tabel Pemesanan	81
4.1.1.13	Struktur Tabel Pengerjaan	81
4.1.1.14	Struktur Tabel Pengiriman	82
4.1.2	Implementasi Interface	82
4.2	Pembahasan	94
4.2.1	Pembahasan Kode Program	94
4.2.2	Pengujian Program	103
4.2.2.1	Blackbox Testing	103
4.2.2.2	Whitebox Testing	106
4.2.3	Publikasi Website	108
4.2.4	Pemeliharaan Sistem	108
V.	PENUTUP	110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111
	DAFTAR PUSTAKA	112
	LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol DFD	20
Tabel 2.2	Simbol ERD	21
Tabel 3.1	Perangkat Keras (Hardware)	35
Tabel 3.2	Perangkat Lunak (Software).....	35
Tabel 3.3	Analisis Biaya	36
Tabel 3.4	Hasil Perhitungan Analisis Biaya Dan Manfaat.....	40
Tabel 3.5	Tabel Admin.....	49
Tabel 3.6	Tabel Member	49
Tabel 3.7	Tabel Barang	49
Tabel 3.8	Tabel Pembayaran	50
Tabel 3.9	Tabel Karyawan.....	50
Tabel 3.10	Tabel Pemesanan	51
Tabel 3.11	Tabel Ongkos Kirim	51
Tabel 3.12	Tabel Detail Pemesanan.....	51
Tabel 3.13	Tabel Kategori	52
Tabel 3.14	Tabel Pengiriman.....	52
Tabel 3.15	Tabel Brosur Promo.....	52
Tabel 3.16	Tabel Progres Pengerjaan.....	53
Tabel 3.17	Tabel Kritik Saran	53
Tabel 4.1	Skenario Pengujian	104

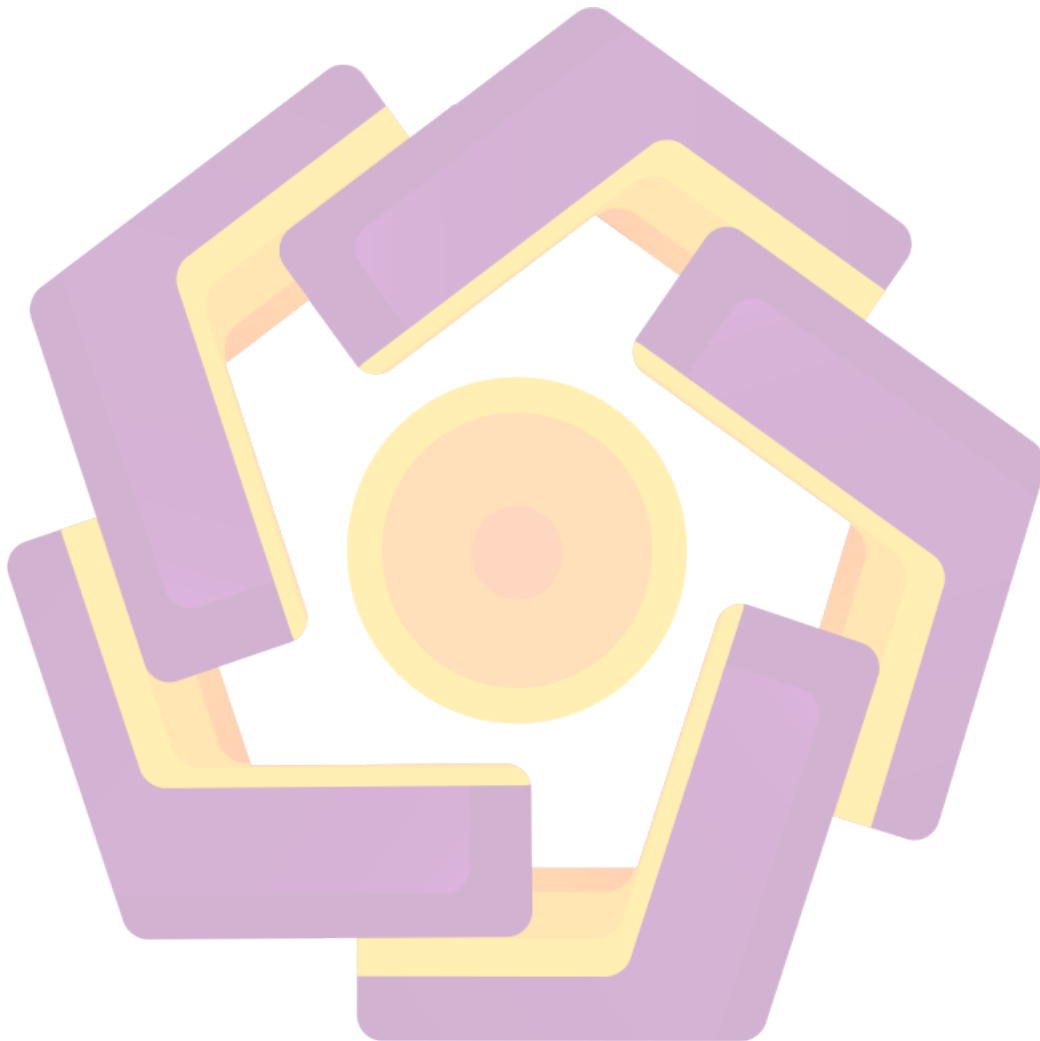
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	XAMPP Control Panel Application	22
Gambar 2.2	Skrip PHP Dengan Sintaks HTML.....	28
Gambar 2.3	Tampilan Adobe Dreamweaver CS 3	29
Gambar 2.4	Tampilan Mozilla Firefox	30
Gambar 3.1	DFD level 0	45
Gambar 3.2	DFD level 1	46
Gambar 3.3	Perancangan ERD (Entity Relationship Diagram)	47
Gambar 3.4	Relasi Antar Tabel	48
Gambar 3.5	Login Admin	54
Gambar 3.6	Halaman Utama Admin	55
Gambar 3.7	Halaman Pengolahan Data Karyawan	56
Gambar 3.8	Rancangan Halaman Pengolahan Data Member	57
Gambar 3.9	Rancangan Halaman Pengolahan Barang	58
Gambar 3.10	Rancangan Halaman Pengolahan Kategori	59
Gambar 3.11	Rancangan Halaman Data Pemesanan.....	60
Gambar 3.12	Rancangan Halaman Data Pengiriman	61
Gambar 3.13	Rancangan Halaman Data Pembayaran	62
Gambar 3.14	Rancangan Halaman Promo Barang	63
Gambar 3.15	Rancangan Halaman Login Karyawan	63
Gambar 3.16	Rancangan Halaman Informasi Karyawan	64
Gambar 3.17	Progres Pengerjaan Barang	64
Gambar 3.18	Pengolahan Pengiriman Barang	65
Gambar 3.19	Pengolahan Promo Barang	65
Gambar 3.20	Rancangan Login Member	66
Gambar 3.21	Rancangan Halaman Registrasi	66
Gambar 3.22	Rancangan Halaman Utama Member	67
Gambar 3.23	Rancangan Halaman Edit Akun Member	67
Gambar 3.24	Rancangan Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	68

Gambar 3.25	Halaman Detail Konfirmasi Pembayaran	68
Gambar 3.26	Rancangan History Pemesanan	68
Gambar 3.27	Rancangan Halaman Keranjang Belanja	69
Gambar 3.28	Rancangan Identitas Penerima	69
Gambar 3.29	Konfirmasi Pemesanan	70
Gambar 3.30	Rancangan Nota Pemesanan	70
Gambar 3.31	Rancangan Halaman Kritik dan Saran.....	71
Gambar 3.32	Rancangan Halaman Home.....	72
Gambar 3.33	Rancangan Halaman Produk.....	72
Gambar 3.34	Rancangan Halaman Detail Produk.....	73
Gambar 3.35	Rancangan Halaman About.....	73
Gambar 3.36	Rancangan Halaman Contact Us.....	74
Gambar 3.37	Rancangan Halaman Term and Condition	74
Gambar 4.1	PhpMyAdmin	76
Gambar 4.2	Tabel Daftar Furniture	76
Gambar 4.3	Tabel Admin.....	77
Gambar 4.4	Tabel Barang	77
Gambar 4.5	Tabel Brosur Promo.....	78
Gambar 4.6	Tabel Detail Pemesanan.....	78
Gambar 4.7	Tabel Karyawan.....	78
Gambar 4.8	Tabel Kategori	79
Gambar 4.9	Tabel Kritik Saran	79
Gambar 4.10	Tabel Member	80
Gambar 4.11	Tabel Ongkos Kirim	80
Gambar 4.12	Tabel Pembayaran	80
Gambar 4.13	Tabel Pemesanan	81
Gambar 4.14	Tabel Pengerjaan	81
Gambar 4.15	Tabel Pengiriman.....	82
Gambar 4.16	Halaman Login Admin	82
Gambar 4.17	Halaman Admin.....	83
Gambar 4.18	Halaman Data Karyawan	83

Gambar 4.19	Halaman Data Member	84
Gambar 4.20	Halaman Kategori	84
Gambar 4.21	Halaman Data Barang	85
Gambar 4.22	Halaman Pembayaran	85
Gambar 4.23	Halaman Pemesanan	85
Gambar 4.24	Halaman Pengiriman	86
Gambar 4.25	Halaman Ongkos Kirim	86
Gambar 4.26	Halaman Progres Pengerjaan	86
Gambar 4.27	Upload Brosur Promo	87
Gambar 4.28	Kritik Saran	87
Gambar 4.29	Halaman Login Karyawan	87
Gambar 4.30	Halaman Utama Karyawan	88
Gambar 4.31	Halaman Pengiriman Karyawan	88
Gambar 4.32	Halaman Progres Pengerjaan	89
Gambar 4.33	Upload Brosur Promo	89
Gambar 4.34	Halaman Login Member	90
Gambar 4.35	Halaman Utama Member	90
Gambar 4.36	Halaman Produk Member	90
Gambar 4.37	Halaman Pembayaran	91
Gambar 4.38	Halaman Konfirmasi Pembayaran	91
Gambar 4.39	Halaman History Pemesanan	91
Gambar 4.40	Halaman Brosur Promo	92
Gambar 4.41	Halaman Home	92
Gambar 4.42	Halaman Registrasi	93
Gambar 4.43	Halaman Registrasi Member	94
Gambar 4.44	Halaman Input Data Karyawan (Admin)	97
Gambar 4.45	Halaman Upload Data Brosur Promo (Admin)	101
Gambar 4.46	Nama Member Tidak Boleh Kosong	104
Gambar 4.47	User Name Tidak Boleh Kosong	105
Gambar 4.48	Password Tidak Boleh Kosong	105
Gambar 4.49	Alamat Tidak Boleh Kosong	105

Gambar 4.50 Email Tidak Boleh Kosong..... 106
Gambar 4.51 Halaman Brosur Sebelum Dilakukan Pengujian 106
Gambar 4.52 Pesan Error di Halaman Brosur 107



INTISARI

Pasar yang menjadi tempat aktivitas marketing, berkembang dengan dinamis dan juga diikuti oleh perkembangan teknologi yang mendukung aktivitas dari seluruh aspek kehidupan termasuk aktivitas pemasaran, tengah berkembang pesat saat ini. Oleh karena adanya perkembangan teknologi yang diikuti oleh perubahan pasar, para pelaku pemasaran atau perusahaan perlu menyesuaikan praktek pemasarannya dengan berbagai perubahan dan perkembangan yang terjadi. Salah satu praktek pemasaran yang beradaptasi dengan teknologi adalah CRM (Customer Relationship Management) yang saat ini tengah berkembang menjadi E-CRM (Electronic Customer Relationship Management). Dengan adanya perubahan ini tentu akan mempengaruhi beberapa hal pula, dalam penelitian kali ini akan meneliti pengaruhnya terhadap penanganan keluhan pelanggan. Kinerja E-CRM disinyalir dapat mempengaruhi penanganan keluhan pelanggan pada sebuah perusahaan. Oleh karenanya dalam penelitian kali ini yang menjadi variabel independen-nya adalah E-CRM dan yang menjadidependent-nya adalah penanganan keluhan pelanggan.

Untuk membangun E-CRM di toko furnitur Anik Meubel, dibutuhkan perangkat lunak seperti Adobe Dreamweaver sebagai web editor, Adobe Photoshop CS3 sebagai image editor, MySQL Database Server sebagai database serta PHP sebagai script yang akan digunakan nantinya serta Apache sebagai web server.

Perkembangan online shop furniture saat ini sangat pesat namun sebagian saja yang menetapkan sistem E-CRM. Dengan adanya E-CRM dapat mengelola dan me-manage pelanggan agar terjadi suatu hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan.

Kata Kunci: E-CRM, CRM, Online Shop, Anik Meubel, Furniture, Internet.

ABSTRACT

The market that aplace of marketing activities, developing dynamic all yand also followed by the development of technology that supports the activities of entire aspects of life include marketing activity that Currently booming. Dueto technological developments, followed by market changes, marketing or corporate actors need to adjust its marketing practices with a variety of changes and developments that occur. One of the marketing practices that adaptto the technology is a CRM (Customer Relationship Management), curre ntly is being developed into E-CRM (Electronic Customer Relationship Management). With this change will certainly affect somethings also, in this study will examine the effect son customer complaints handling. The performance of E-CRM is suppose to affect the customer complaints handling in a company. Hence in this study E-CRM become the independent variable and customer complaint handling become the dependent variable.

To build an E-CRM Anik Furniture store, required software such as Adobe Dreamweaver web editor, Adobe Photoshop CS3 as an image editor, MySQL Database Server as a database and PHP as the script that will be used later and Apache as a web server.

The development of online furniture shop is now very rapidly but partially define the E-CRM. With the E-CRM to manage and manage customer order there is a good relationship between the company and customers.

Keyword: *E-CRM, CRM, Online Shop, Anik Meubel, Furniture, Internet.*