



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI

APLIKASI CRM SALES OTOMOTIF PADA PT ABC

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Chynthia Chaerunnisa

11110310019

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2015

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain. Semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, Juli 2015

Chynthia Chaerunnisa

UMN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI APLIKASI CRM SALES OTOMOTIF PADA PT ABC

Oleh

Chynthia Chaerunnisa

11110310019

Telah diujikan pada Rabu, 8 Agustus 2015,

Pukul 14.30 s.d 16.00 dan dinyatakan lulus

Dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang

Penguji

(.....)

Friska Natalia, Ph.D

(.....)

Wira Munggana, S.Si, M.Sc.

Pembimbing

(.....)

Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A.

Disahkan oleh,

Ketua Program Studi Sistem Informasi

(.....)

Wira Munggana, S.Si, M.Sc.

ABSTRAK

PT ABC merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang otomotif dengan memiliki visi yaitu menjadi Dealer Otomotif yang terbaik dengan proses pelayanan kelas dunia kepada pelanggan. Demi mewujudkan visi tersebut tentulah harus didukung dengan pelayanan para wiraniaga dan karyawan yang memiliki perbedaan dari wiraniaga perusahaan otomotif lainnya. Dalam hal ini PT ABC membutuhkan aplikasi pengingat wiraniaga untuk memberikan informasi-informasi penting kepada konsumen yang terkait dengan dirinya dan kendaraan yang dibelinya dari perusahaan ini. Aplikasi ini berupa pengingat wiraniaga yang berhubungan dengan konsumen, aplikasi ini dibangun sebagai strategi CRM perusahaan agar lebih dekat dan dikenal oleh konsumen. CRM dalam artian disini yaitu perusahaan memberikan pelayanan yang lebih dan berguna kepada konsumen sehingga terciptanya kepuasan kepada konsumen dan diharapkan menjadi konsumen yang loyal kepada perusahaan. *Reminder application* memiliki tujuan memberikan penanda tanggal kepada wiraniaga apabila konsumen berulang tahun, masa Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotornya habis, masa waktu jadi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, masa asuransi kendaraannya habis, dan masa *Service* Berkala Internalnya tiba. Penulis mencoba untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut dengan melakukan analisis dan perancangan sistem berdasarkan *user requirement* yang didapat melalui proses wawancara dengan *Branch Manager*. Aplikasi ini dibangun dengan konsep *Desktop Application* sesuai dengan permintaan dan diharapkan berguna dan memberikan solusi yang efektif dan efisien yang terjadi pada permasalahan.

ABSTRACT

PT ABC is a company engaged in the automotive field with a vision that has become the best Automobile Dealers with the world class service to customers. In order to realize this vision must surely be supported by the ministry of the sales force and employees who have differences from other automotive company salesman. In this case PT ABC needs a reminder application salesperson to provide important information to consumers related to him and the vehicle he bought from this company. This application form salespeople reminders related to consumers, the application is built as the company's CRM strategy to get closer and recognized by consumers. CRM in the sense here that the company provide better service and useful to the consumer so that the creation of satisfaction to consumers and consumers are expected to be loyal to the company. Reminder application has the purpose of providing a marker date to the salesperson if the customer's birthday, future motor vehicle Letter No. exhausted, period of time so book owners of motor vehicles, vehicle insurance period runs out, and a Stoya The internal arrive. The author tried to help overcome these problems by analyzing and designing the system based on user requirements obtained through interviews with Branch Manager. This application is built with the concept of Desktop Application in accordance with demand and is expected to be useful and provide effective and efficient solutions to the problems that occurred.

Keywords: Design, Application Reminder, Automotive Company

KATA PENGANTAR

Terima kasih dan ucapan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu mendampingi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi berjudul “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI APLIKASI CRM SALES OTOMOTIF PADA PT ABC” yang menjadi salah satu syarat dalam kelulusan program studi Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara.

Terselesaikannya laporan skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karenanya, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara,
2. Wira Munggana, S.Si, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi,
3. Johan Setiawan, S.Kom.,M.M., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing,
4. Alm. Sigit Surendra atas motivasi, bimbingan, dan pembelajaran kepada penulis,
5. Kiki Haris selaku *programmer* yang meng-implementasikan perancangan sistem yang telah dibuat peneliti ke dalam *coding*,
6. Sulistyo Pratama, selaku pihak yang memberikan informasi terkait aplikasi,
7. Keluarga penulis yang selalu mendukung penulis kapanpun dan dimanapun dalam proses penyelesaian laporan ini,

8. Group Dokuritsu Jembi Cosakai, Anggun Tiara Permatasari , dan Kevin Loe yang selalu memberikan motivasi, inspirasi, dan canda tawa kepada penulis.

9. Laras, Erika, Paula, Stephanie selaku sahabat penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

10. HIMSIS GEN 4 dan KPU UMN yang memberi dukungan kepada penulis.

11. Seluruh mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, terutama para mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara dalam Program Studi Sistem Informasi.

Tangerang, 27 Juli 2015

Penulis

UMN

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	6
2.2 Wiraniaga	7
2.3 Analisis Sistem.....	8
2.4 SDLC Model	8
2.5 Flowchart.....	9
2.6 DFD (Data Flow Diagram)	10
2.7 ERD (Entity Relationship Diagram)	11
2.8 Visual Studio	12
2.9 Database dan Microsoft Access	12
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Objek Penelitian	13
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	13
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	14
3.2 Metode Penelitian.....	15

3.2.1	Tahap Perencanaan Sistem	16
3.2.2	Tahap Analisis Sistem.....	17
3.2.3	Tahap Perancangan Sistem	17
3.2.4	Tahap Implementasi Sistem	18
3.2.5	Tahap Testing Sistem.....	18
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	20
4.1	Analisis.....	20
4.2	Statechart Diagram.....	21
4.3	Data Flow Diagram	22
4.4	Perancangan Basis Data	26
4.5	Struktur Tabel.....	26
4.6	Perancangan User Interface.....	31
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		50

UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT ABC.....	14
Gambar 4.1 Statechart Diagram.....	21
Gambar 4.2 Diagram Context	23
Gambar 4.3 Diagram Level 1.....	24
Gambar 4.4 Entity Relationship Diagram.....	26
Gambar 4.5 Form Login	31
Gambar 4.6 Form Forget Password	32
Gambar 4.7 Form Utama	33
Gambar 4.8 Form Customer List	34
Gambar 4.9 Form Add Customer.....	35
Gambar 4.10 Form Add Car	36
Gambar 4.11 Form Customer Detail.....	37
Gambar 4.12 Form Edit Customer.....	38
Gambar 4.13 Form Delete Customer	39
Gambar 4.14 Form Update Car.....	39
Gambar 4.15 Form Transaction Report	40
Gambar 4.16 Form Customer Report.....	41
Gambar 4.17 Form Event Report.....	42
Gambar 4.18 Form Email Blast	43
Gambar 4.19 Form Setting Sales	44
Gambar 4.20 Form Help	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Detail Tabel Sales	27
Tabel 4.1 Detail Tabel Customer	28
Tabel 4.1 Detail Tabel Transaksi	29
Tabel 4.1 Detail Tabel Event	30

UMN