

ABSTRAK

Strategi-strategi bisnis yang diterapkan oleh masing-masing perusahaan dilakukan untuk memanjakan pelanggan-pelanggan terutama pelanggan yang bernilai tinggi agar tetap setia kepada perusahaan tersebut. Aplikasi yang Terintegrasi dengan Penjualan Online dengan Menerapkan Konsep CRM Pada Perusahaan Mentari Elektrik adalah sebuah aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah pembeli dalam melakukan transaksi pembelian dan menghemat waktu yang digunakan pembeli untuk melakukan pembelian secara langsung karena pembeli dapat melakukan transaksi pembelian di mana saja dan kapan saja. Pencatatan transaksi yang sudah terkomputerisasi memudahkan penjual dalam mencatat transaksi penjualannya secara efektif dan efisien. Aplikasi ini juga akan diimplementasikan dengan penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) di dalamnya karena penjualan panel listrik sangat membutuhkan strategi bisnis yang didukung oleh suatu sistem dan teknologi dan didesain untuk meningkatkan interaksi manusia dalam lingkungan bisnis. Termasuk interaksi antar penjual dan pembeli. Sistem informasi yang akan diimplementasikan pada Mentari Elektrik ini dibuat berbasiskan *web application*. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman C# dan ASP.NET dengan menggunakan Microsot Visual Studio 2008 sebagai editor pemrograman, kemudian menggunakan Microsoft SQL Server 2008 sebagai sistem *database*. Melihat evaluasi dan hasil yang telah dicapai, aplikasi ini mampu mempermudah Mentari Elektrik dalam melakukan pengelolaan datanya, sehingga pengelolaan data menjadi lebih efektif, efisien, dan lebih terkoordinasi.

Kata Kunci : strategi bisnis, penjualan online, CRM, interaksi

ABSTRACT

Business strategy which adopted by each company is to pamper customers, especially high-value customers to remain loyal to the company. Applications Integrated with Online Sales with CRM On Applying Concept Electric Company Mentari is an application that aims to facilitate the buyer in a purchase transaction and is used to save time buyers to make purchases directly because the buyer can make purchases anywhere and anytime. Recording of transactions that have computerized records allows sellers in the sales transactions effectively and efficiently. This application will also be implemented by the application of CRM (Customer Relationship Management) in which the sale of electricity boards in dire need of business strategy supported by a system and technology and is designed to improve human interactions in a business environment. Including the interaction between sellers and buyers. Information system will be implemented in this Mentari Elektrik made web-based application. This application is made by using programming languages C # and ASP.NET by using Microsot Visual Studio 2008 programming as editor, then using Microsoft SQL Server 2008 as database system. Seeing the evaluation and the results achieved, this application could facilitate Mentari Elektrik in managing the data, so that data management becomes more effective, efficient, and more coordinated.

Keywords : business strategy, online sales, CRM, interactions

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Pembahasan.....	3
I.4 Ruang Lingkup Kajian	4
I.5 Sumber Data.....	5
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
II.1. Sistem Informasi.....	7
II.2. Proses Bisnis	8
II.3. Entity Relationship Diagram	12
II.4. UML.....	15
II.5. SQL (<i>STRUCTURED QUERY LANGUAGE</i>)	23
II.6. C#.....	31
II.7. <i>.NET Framework</i>	33
II.8. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	35
II.9. WORLD WIDE WEB & WEBSITE	44
II.10. <i>ONLINE STORE / ONLINE SHOPPING</i>	46
II.11. <i>USER INTERFACE</i>	46
BAB III ANALISIS RANCANGAN DAN SISTEM.....	49
III.1 Proses Bisnis	49

III.2	Entity Relational Diagram (ER-D)	51
III.3	Relationship Database	52
III.4	<i>Use Case Diagram</i>	59
III.4.1	<i>Use Case Diagram User</i>	60
III.4.2	<i>Use Case Diagram Buyer</i>	62
III.4.3	<i>Use Case Diagram Admin</i>	66
III.5	Activity Diagram	71
III.5.1	Activity Diagram User	71
III.5.1.1	Activity : Mengisi Guestbook	71
III.5.1.2	Activity : Melakukan Pendaftaran	72
III.5.2	Activity Diagram Buyer	73
III.5.2.1	Activity : Mengisi Guestbook	73
III.5.2.2	Activity : Melakukan Login	74
III.5.2.3	Activity : Melakukan Transaksi.....	75
III.5.2.4	Activity : Melakukan Pembayaran.....	76
III.5.2.5	Activity : Mengolah <i>Profile</i>	77
III.5.2.6	Activity : Mengisi Angket	77
III.5.2.7	Activity : Melakukan <i>Chatting</i>	78
III.5.3	Activity Diagram Admin	79
III.5.3.1	Activity : Mengisi Guestbook	79
III.5.3.2	Activity : Melakukan Login	80
III.5.3.3	Activity : Pengolahan Transaksi.....	81
III.5.3.4	Activity : Pengolahan Pembayaran.....	82
III.5.3.5	Activity : Mengolah <i>Profile</i>	83
III.5.3.6	Activity : Mengolah Data <i>User</i>	84
III.5.3.7	Activity : Mengolah Data Angket.....	85
III.5.3.8	Activity : Melakukan <i>Chatting</i>	86
III.6	Class Diagram	87
III.7	Konsep Tampilan Antarmuka	89
BAB IV	TAMPILAN ANTAR MUKA	103

IV.1	Tampilan Antar Muka.....	103
IV.1.1	Default Page.....	103
IV.1.2	<i>Guestbook Page</i>	104
IV.1.3	<i>Pop Up</i> Isi Buku Tamu.....	105
IV.1.4	Daftar <i>Page</i>	105
IV.1.5	Profil <i>Page</i>	106
IV.1.6	Produk <i>Page</i> (<i>Buyer</i>)	107
IV.1.7	Produk <i>Page</i> - Transaksi (<i>Buyer</i>)	107
IV.1.8	Produk <i>Page</i> (<i>Admin</i>)	108
IV.1.9	Pop Up Tambah Produk (<i>Admin</i>).....	109
IV.1.10	Transaksi <i>Page</i>	109
IV.1.11	Pembayaran <i>Page</i>	110
IV.1.12	Angket <i>Page</i>	110
IV.1.13	View Angket <i>Page</i>	111
IV.1.14	Manage Transaksi <i>Page</i>	111
IV.1.15	Manage Pembayaran <i>Page</i>	112
IV.1.16	<i>Manage Buyer Page</i>	113
IV.1.17	<i>Pop Up</i> Tambah Konsumen <i>Page</i>	113
IV.1.18	Pembeli yang <i>Online Page</i>	114
BAB V	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	115
V.1	<i>Test Case</i> dan <i>Error Handling</i> Aplikasi	115
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	122
VI.1	Kesimpulan	122
VI.2	Saran	122
	DAFTAR PUSTAKA.....	123
	LAMPIRAN DATA PENULIS	126
	LAMPIRAN USER ACCEPTANCE TEST	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Notasi Entitas	13
Gambar 2 Notasi Relasi	13
Gambar 3 Notasi Atribut.....	13
Gambar 4 Satu ke satu.....	14
Gambar 5 Satu Ke Banyak	14
Gambar 6 Banyak ke Satu.....	14
Gambar 7 Banyak ke Banyak.....	15
Gambar 8 Contoh Tabel UML	16
Gambar 9 Contoh <i>Use Case Diagram</i>	18
Gambar 10 Contoh <i>Use Case Diagram</i>	20
Gambar 11 Contoh <i>Activity Diagram</i>	22
Gambar 12 Contoh <i>Sequence Diagram</i>	23
Gambar 13 Contoh Tabel Data	29
Gambar 14 Contoh Data Warehouse.....	41
Gambar 15 Pemetaan antara tujuan, aksi, dan hasil	47
Gambar 16 ERD	52
Gambar 17 Use Case Diagram Keseluruhan	59
Gambar 18 Use Case Diagram <i>User</i>	60
Gambar 19 Use Case <i>Guestbook – User</i>	61
Gambar 20 Use Case Daftar - <i>User</i>	61
Gambar 21 Use Case Diagram <i>Buyer</i>	62
Gambar 22 Use Case <i>Guestbook – Buyer</i>	62
Gambar 23 Use Case Login - <i>Buyer</i>	63
Gambar 24 Use Case Transaksi - <i>Buyer</i>	63
Gambar 25 Use Case Pembayaran - <i>Buyer</i>	64
Gambar 26 Use Case Ubah Profile - <i>Buyer</i>	64
Gambar 27 Use Case Isi Jawaban Angket - <i>Buyer</i>	65
Gambar 28 Use Case <i>Chatting - Buyer</i>	65
Gambar 29 Use Case <i>Guestbook - Admin</i>	66
Gambar 30 Use Case Login – <i>Admin</i>	66
Gambar 31 Use Case Manajemen Data Produk – <i>Admin</i>	67
Gambar 32 Use Case Manajemen Transaksi - <i>Admin</i>	67
Gambar 33 Use Case Manajemen Pembayaran - <i>Admin</i>	68
Gambar 34 Use Case Ubah <i>Profile - Admin</i>	68
Gambar 35 Use Manajemen Data <i>User - Admin</i>	69
Gambar 36 Use Manajemen Data <i>Angket - Admin</i>	69

Gambar 37 Use Case <i>Chatting</i> - <i>Admin</i>	70
Gambar 38 Activity Diagram Guestbook – User	71
Gambar 39 Activity Diagram Daftar – User	72
Gambar 40 Activity Diagram Guestbook – Buyer	73
Gambar 41 Activity Diagram Login – Buyer	74
Gambar 42 Activity Diagram Transaction – Buyer	75
Gambar 43 Activity Diagram Payment – Buyer	76
Gambar 44 Activity Diagram Edit Profile – Buyer	77
Gambar 45 Activity Diagram Angket – Buyer	77
Gambar 46 Activity Diagram Chatting – Buyer	78
Gambar 47 Activity Diagram Guestbook – Admin	79
Gambar 48 Activity Diagram Login – Admin	80
Gambar 49 Activity Diagram Manajemen Transaksi – Admin	81
Gambar 50 Activity Diagram Manajemen Pembayaran – Admin	82
Gambar 51 Activity Diagram Edit Profile – Admin	83
Gambar 52 Activity Diagram Edit User – Admin	84
Gambar 53 Activity Diagram Angket – Admin	85
Gambar 54 Activity Diagram Chatting – Admin	86
Gambar 55 Class Diagram	87
Gambar 56 Rancangan Default Page	89
Gambar 57 Rancangan Guestbook Page	90
Gambar 58 Rancangan Daftar Page	90
Gambar 59 Rancangan Login as Admin Page	91
Gambar 60 Rancangan Login as Buyer Page	92
Gambar 61 Rancangan Profile Page	93
Gambar 62 Rancangan View Buyer <i>Page</i>	94
Gambar 63 Rancangan Pengolahan Produk Page (Admin)	95
Gambar 64 Rancangan Pengolahan Produk + Transaksi Page (Buyer)	96
Gambar 65 Rancangan Pengolahan Data Transaksi Page (Admin)	97
Gambar 66 Pengolahan Data Transaksi Page (Buyer)	98
Gambar 67 Rancangan Manajemen Pembayaran Page	99
Gambar 68 Rancangan Pembayaran Transaksi Page	100
Gambar 69 Pengolahan Data Angket (<i>Buyer</i>)	101
Gambar 70 Pengolahan Data Angket (<i>Admin</i>)	102
Gambar 71 Default Page	103
Gambar 72 Guestbook Page	104
Gambar 73 Pop Up Isi Buku Tamu	105
Gambar 74 Daftar Page	106
Gambar 75 Profil Page	106

Gambar 76 Produk Page (Buyer)	107
Gambar 77 Produk Page – Transaksi (Buyer)	108
Gambar 78 Produk Page (Admin)	108
Gambar 79 Pop Up Tambah Produk (Admin).....	109
Gambar 80 Transaksi Page.....	110
Gambar 81 Pembayaran Page	110
Gambar 82 Angket Page.....	111
Gambar 83 View Angket Page.....	111
Gambar 84 Manage Transaksi Page	112
Gambar 85 Manage Pembayaran Page.....	112
Gambar 86 Manage Buyer Page	113
Gambar 87 Pop Up Tambah Konsumen Page.....	113
Gambar 88 Pop Up Pembeli yang Online Page.....	114
Gambar 89 Testing Login 1	115
Gambar 90 Testing Login 2	116
Gambar 91 Testing Tambah Data Buyer 1	117
Gambar 92 Testing Tambah Data Buyer 2	117
Gambar 93 Testing Ubah Data Buyer.....	118
Gambar 94 Testing Tambah Data Barang	119
Gambar 95 Testing Ubah Data Barang	119
Gambar 96 Testing Pencarian Data Barang.....	120
Gambar 97 Testing Transaksi	120
Gambar 98 Testing Pembayaran.....	120
Gambar 99 Testing Angket.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel I	Tabel User.....	52
Tabel II	Tabel Product.....	53
Tabel III	Tabel Variant.....	54
Tabel IV	Tabel Transaksi.....	54
Tabel V	Tabel Transaksi Detail	55
Tabel VI	Tabel Memo Transaksi.....	55
Tabel VII	Tabel Payment	56
Tabel VIII	Tabel Guestbook.....	56
Tabel IX	Tabel Kuesioner	57
Tabel X	Tabel QuestionList	58
Tabel XI	Tabel Test Case Form Login	115
Tabel XII	Tabel Test Case Tambah Data Buyer	116
Tabel XIII	Tabel Test Case Ubah Data User.....	117
Tabel XIV	Tabel Test Case Tambah Data Barang	118
Tabel XV	Tabel Test Case Ubah Data Barang.....	119
Tabel XVI	Tabel Test Case Pencarian Data Transaksi	119
Tabel XVII	Tabel Test Case Transaksi	120
Tabel XVIII	Tabel Test Case Pembayaran	120
Tabel XIX	Tabel Test Case Angket.....	121