

ABSTRAK

Promosi merupakan kebutuhan mutlak yang diperlukan bagi suatu produk dan perusahaan untuk bersaing agar menarik perhatian bagi konsumen atau pelanggan. Melihat akan kondisi ini, Kreasi Cipta Nugraha adalah salah satu *graphic desain studio* yang berlokasi di Bandung hadir agar dapat menjawab semua kebutuhan dalam jasa desain. Dalam penelitian ini akan di buat sistem informasi dalam pelayanan *Customer Support* yang membahas tentang *preorder customer support*, *post order customer support*, *point order customer support*. Pada kajian ini akan di sisipkan tentang *Up Selling* yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan produk yang lebih berkualitas. Maka dapat disimpulkan, sebuah sistem informasi ini dapat membantu semua permasalahan yang di miliki CV. Kresasi Cipta Nugraha. Untuk menunjang seluruh dan menyelesaikan permasalahan tersebut di buat sebuah sistem informasi yang menggunakan website. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan PHP framework Laravel, CSS, JQuery, dan sebagai basis data menggunakan MySQL

Kata Kunci: *Customer Support*, Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, *Up Selling*.

ABSTRACT

Promotion is an absolute necessity that is required for a product and the company to compete in order to attract the attention of consumers or customers. Seeing about this condition, there is a graphic design studio located in Bandung called CV. Kreasi Cipta Nugraha which orders a solution for the demands of making a graphic design. An information system will be made in this research which handle about preorder customer support, post order customer support, and point order customer support. The up selling module will be inserted also which aims to increase product sales. The conclusion is, this information system can solve all the problems had by CV. Kreasi Cipta Nugraha. To support and resolve all of the problems, will be made a web-based information system which built by using Laravel as the PHP programming language framework, CSS for the HTML style, jQuery javascript framework, and MySQL as a database.

Keywords: Customer Support, System Information, Customer Relationship Management, Up Selling.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG	xxii
DAFTAR SINGKATAN	xxv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	3
1.4 Ruang Lingkup Kajian	3
1.5 Sumber Data	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2. KAJIAN TEORI	7
2.1 Customer Relationship Management	7
2.2 Keuntungan Customer Relationship Management	8
2.3 Customer Service	8
2.4 Sistem Informasi	10
2.4.1 Manfaat Sistem Informasi	10
2.4.2 Komponen Sistem Informasi	10
2.5 Website	11
2.6 PHP (Hypertext Preprocessor)	12
2.6.1 Kode PHP dalam HTML	13
2.6.2 Tipe Data	13
2.6.3 Operator Pemograman PHP	13
2.6.4 Control Flow	14

2.7	HTML (Hypertext Markup Language)	14
2.8	CSS (Cascade Style Sheets).....	15
2.9	MYSQL.....	15
2.9.1	DDL (Data Definition Language)	16
2.9.2	DML (Data Manipulation Language).....	16
2.9.3	DCL (Data Control Language).....	16
2.10	ERD (Entity Relation Diagram)	16
2.10.1	Entitas.....	17
2.10.2	Hubungan	18
2.10.3	Atribut.....	19
2.11	Flowchart.....	20
2.12	Unified Modeling Language (UML)	20
2.12.1	Usecase Diagram	21
2.12.2	Activity Diagram	22
2.12.3	Class Diagram	23
2.13	Jquery.....	23
2.13.1	Cara Penggunaan JQuery	24
2.13.2	Manfaat Menggunakan JQuery	24
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	25
3.1	Proses Bisnis.....	25
3.1.1	Proses Pemesanan Kaos Thermoflex	25
3.1.2	Proses Pemesanan Kaos Printer DTG (<i>Direct To Garment</i>) ..	25
3.1.3	Proses Pemesanan Mug	26
3.1.4	Proses Pemesanan Jasa Desain	26
3.1.5	Proses Pelanggan Memperoleh Katalog Spesifikasi Jasa Desain atau Produk	27
3.1.6	Proses Pembayaran Order.....	27
3.1.7	Proses Pemberian Informasi Dari Perusahaan ke Pelanggan .	27
3.2	Analisis Sistem	28
3.2.1	Analisis Sistem Lama	28
3.2.2	Basis Data.....	46
3.2.3	Struktur Tabel.....	49

3.3	Unified Modeling Language	62
3.4	Rancangan Antar Muka	117
3.5	Site Map	132
BAB 4.	HASIL PENELITIAN	133
4.1	Halaman Awal	133
4.2	Halaman Tentang Perusahaan	134
4.3	Halaman FAQ (Frequently Asked Question)	135
4.4	Halaman Register User	136
4.5	Halaman Login	136
4.6	Halaman Lupa Password.....	137
4.7	Halaman Edit Profile	138
4.8	Halaman Produk Tanpa Login	139
4.9	Halaman Utama Member Login.....	139
4.10	Halaman Semua Jenis Produk Dengan Login Member	140
4.11	Halaman Produk ThermoFlex Dengan Login Member.....	140
4.12	Halaman Produk DTG Dengan Login Member	141
4.13	Halaman Produk Mug Dengan Login Member.....	142
4.14	Halaman FAQ (Frequently Asked Question) Dengan Login	142
4.15	Halaman Memasukan Pertanyaan Dengan Login Member	143
4.16	Halaman Pertanyaan Belum di Jawab Admin.....	144
4.17	Halam Pertanyaan Sudah di Jawab Admin	144
4.18	Halaman Detail Produk.....	144
4.19	Halaman Preorder Produk	145
4.20	Halaman Preorder Produk Sukses	146
4.21	Halaman Konfrim Pembayaran Order.....	146
4.22	Halaman Pengecekan Status Order produk	147
4.23	Halaman Preorder Desain	147
4.24	Halaman Konfirmasi Pembayaran Desain dan Materi Desain	148
4.25	Halaman Hasil Desain	149
4.26	Halaman Order Ku.....	149
4.27	Halaman Login Admin Back End	150
4.28	Halaman Manajemen Tentang Perusahaan	151

4.29	Halaman Register Tentang Perusahaan.....	151
4.30	Halaman Edit Tentang Perusahaan.....	152
4.31	Halaman Manajemen Rekening Bank	152
4.32	Halaman Manajemen Pengiriman Email.....	153
4.33	Halaman Manajemen Semua Produk.....	153
4.34	Halaman Manajemen Register Produk.....	154
4.35	Halaman Manajemen Rincian Produk	154
4.36	Halaman Manajemen Edit Produk	155
4.37	Halaman Manajemen Update Stok Produk.....	156
4.38	Halaman Manajemen Spesifikasi Seluruh Produk.....	156
4.39	Halaman Manajemen Spesifikasi Register	157
4.40	Halaman Manajemen Spesifikasi Edit	157
4.41	Halaman Manajemen Jenis Produk.....	158
4.42	Halaman Manajemen Desain	158
4.43	Halaman Manajemen Jenis Jasa Desain.....	159
4.44	Halaman Manajemen Desainer	159
4.45	Halaman Manajemen Preorder Produk	160
4.46	Halaman Manajemen Register Preorder Produk Manual	160
4.47	Halaman Manajemen Edit Preorder Produk Manual	161
4.48	Halaman Manajemen Konfirmasi Pembayaran	161
4.49	Halaman Manajemen Register Konfirmasi Pembayaran	162
4.50	Halaman Manajemen Edit Konfirmasi Pembayaran	163
4.51	Halaman Manajemen Pembuatan Produk.....	163
4.52	Halaman Manajemen Pengiriman Produk	164
4.53	Halaman Manajemen Penerimaan Produk.....	165
4.54	Halaman Manajemen Preorder Desain.....	165
4.55	Halaman Manajemen Pembuatan Desain	166
4.56	Halaman Manajemen Materi Desain.....	167
4.57	Halaman Manajemen Hasil Desain.....	167
4.58	Halaman Manajemen User Admin	168
4.59	Halaman Manajemen Register User Admin.....	168
4.60	Halaman Manajemen Edit User Admin.....	169

6.2	Saran.....	198
	DAFTAR PUSTAKA.....	200
	RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	1

4.61	Halaman Manajemen User Member	169
4.62	Halaman Manajemen Register User Member.....	170
4.63	Halaman Manajemen Edit User Member.....	171
4.64	Halaman Manajemen Tanya Jawab	171
4.65	Halaman Manajemen Register Jawab	172
BAB 5.	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	173
5.1	Front End.....	173
5.1.1	Login User.....	173
5.1.2	Pre-Order Produk.....	174
5.1.3	Pre-Order Produk Upload Desain.....	175
5.1.4	Pre-Order desain	176
5.1.5	Tanya – Jawab.....	177
5.1.6	Register User	178
5.1.7	Order Ku.....	179
5.2	Back End	180
5.2.1	Manajemen Tentang Perusahaan	180
5.2.2	Manajemen Rekening Bank	181
5.2.3	Manajemen Produk	182
5.2.4	Manajemen Spesifikasik Produk	184
5.2.5	Manajemen Jenis Produk.....	185
5.2.6	Manajemen Desain	187
5.2.7	Manajemen Jenis Jasa Desain	188
5.2.8	Manajemen Desainer	189
5.2.9	Manajemen Preorder Produk	190
5.2.10	Manajemen Konfirmasi Pembayaran	191
5.2.11	Manajemen Pembuatan Produk.....	192
5.2.12	Manajemen Pengiriman Produk.....	193
5.2.13	Manajemen Penerimaan Produk.....	194
5.2.14	Manajemen Users.....	195
5.2.15	Manajemen Tanya Jawab	196
BAB 6.	IMPULAN DAN SARAN.....	198
6.1	Simpulan.....	198

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 relasi satu ke satu	18
Gambar 2.2 relasi satu ke banyak	19
Gambar 2.3 relasi banyak kesatu	19
Gambar 2.4 relasi dari banyak ke banyak.....	19
Gambar 2.5 contoh penggunaan use case	22
Gambar 2.6 activity diagram	23
Gambar 2.7 class diagram	23
Gambar 3.1 flowchart pemesanan produk retail	30
Gambar 3.2 flowchart pemesanan kaos thermoflex.....	33
Gambar 3.3 proses pemesanan jasa desain	36
Gambar 3.4 pemesanan kaos printer DTG	39
Gambar 3.5 proses pemesanan produk mug.....	42
Gambar 3.6 proses pelanggan mendapatkan katalog	43
Gambar 3.7 proses pembayaran order	44
Gambar 3.8 proses pemberian informasi ke produk	45
Gambar 3.9 ER Diagram	47
Gambar 3.10 rancangan tabel relasi.....	48
Gambar 3.11 use case program Preorder Customer Support	63
3.12 use case Sub Member	64
3.13 Sub Use Case Member.....	65
Gambar 3.14 activity diagram proses login.....	95
Gambar 3.15 Pada activity diagram proses register	96
3.16 Activity diagram edit profile	97
Gambar 3.17 activity diagram proses logout.....	98
Gambar 3.18 activity diagram proses manajemen produk.....	99
Gambar 3.19 activity diagram proses pencarian produk.....	100
Gambar 3.20 activity diagram proses order produk	101
Gambar 3.21 activity diagram proses perbandingan produk.....	102
Gambar 3.22 activity diagram proses Pencarian berdasarkan spesifikasi produk.....	103

Gambar 3.23 diagram proses pembayaran produk.....	104
Gambar 3.24 activity diagram pembuatan produk	105
Gambar 3.25 Activity diagram pengiriman produk	106
Gambar 3.26 activity diagram manajemen jasa desain	107
Gambar 3.27 activity diagram proses pencarian jasa desain.....	108
Gambar 3.28 activity diagram order jasa desain.....	109
Gambar 3.29 activity diagram upload materi desain	110
Gambar 3.30 activity diagram pembayaran order jasa desain	111
Gambar 3.31 activity diagram konfirmasi pembayaran order jasa desain admin.....	112
Gambar 3.32 activity diagram upload hasil desain.....	113
Gambar 3.33 activity diagram revisi hasil desain	114
Gambar 3.34 activity diagram konfirmasi hasil desain	115
Gambar 3.35 activity diagram proses pertanyaan.....	116
Gambar 3.36 class diagram aplikasi	117
Gambar 3.37 mock up home tanpa login	118
Gambar 3.38 mock up about tanpa login	118
Gambar 3.39 mock up registrasi	119
Gambar 3.40 mock up login.....	120
Gambar 3.41 mock up home login member	121
Gambar 3.42 mock up <i>home</i> login oleh admin.....	122
Gambar 3.43 mock up order jasa desain	123
Gambar 3.44 mock up order jasa produk.....	124
Gambar 3.45 mock up <i>Frequently Asked Questions</i>	125
Gambar 3.46 mock up pencarian.....	126
Gambar 3.47 mock up manajemen admin	127
Gambar 3.48 mock up management user admin	128
Gambar 3.49 mock up management produk admin	129
Gambar 3.50 mock up manajemen pertanyaan jasa desain	130
Gambar 3.51 mock up manajemen pertanyaan admin	131
Gambar 3.52 site map	132
Gambar 4.1 Halaman Awal	133

Gambar 4.2 Halaman Tentang Perusahaan	134
Gambar 4.3 Halaman FAQ	135
Gambar 4.4 Halaman pertanyaan.....	135
Gambar 4.5 Halaman Register User.....	136
Gambar 4.6 Halaman Login.....	137
Gambar 4.7 Lupa <i>password</i>	137
4.8 Edit profile	138
Gambar 4.9 Halaman Produk Tanpa Login	139
Gambar 4.10 Halaman Utama Member Login	139
Gambar 4.11 Halaman Semua jenis Produk dengan Login	140
Gambar 4.12 Produk Thermoflex.....	141
Gambar 4.13 Produk DTG	141
Gambar 4.14 Halaman Produk Mug	142
Gambar 4.15 Halaman FAQ	143
Gambar 4.16 Halaman Memasukan Pertanyaan	143
Gambar 4.17 Halaman pertanyaan belum di jawab	144
Gambar 4.18 Pertanyaan yang sudah di jawab	144
Gambar 4.19 Halam detail produk	145
Gambar 4.20 Halaman Preorder Produk	145
Gambar 4.21 Halaman ketika preorde produk sukses	146
Gambar 4.22 Halaman konfrim pembayaran order`	146
Gambar 4.23 Halaman Pengcekan Status Orde.....	147
Gambar 4.24 Preorder Desain.....	148
Gambar 4.25 Konfirmasi Pembayaran desain	148
Gambar 4.26 Halaman Hasil Desain.....	149
Gambar 4.27 Halaman Orde Ku	150
Gambar 4.28 Halaman login admin	150
Gambar 4.29 Halaman Manajemen Tentang Perusahaan.....	151
Gambar 4.30 Halaman Register Tentang Perusahaan	151
Gambar 4.31 Halaman edit tentang perusahaan	152
Gambar 4.32 Halaman Manajemen Rekening Bank.....	152
Gambar 4.33 Halaman Manajemen Rekening Bank.....	153

Gambar 4.34 Halaman manajemen semua produk	154
Gambar 4.35 Halaman Register produk	154
Gambar 4.36 gambar rincian produk	155
Gambar 4.37 manajemen edit produk.....	155
Gambar 4.38 halaman manajemen update stok produk	156
Gambar 4.39 halaman manajemen spesifik produk.....	156
Gambar 4.40 halaman manajemen registrasi spesifikasi produk.....	157
Gambar 4.41 manajemen spesifikasi edit	157
Gambar 4.42 manajemen jenis produk	158
Gambar 4.43 manajemen desain.....	158
Gambar 4.44 jenis jasa desain.....	159
Gambar 4.45 manajemen desainer.....	159
Gambar 4.46 Manajemen preorder produk.....	160
Gambar 4.47 manajemen register preorder produk.....	161
Gambar 4.48 manajemen edit preorder produk	161
Gambar 4.49 manajemen konfirmasi pembayaran	162
Gambar 4.50 konfirmasi pembayaran.....	162
Gambar 4.51 edit konfirmasi pembayaran	163
Gambar 4.52 manajemen pembuatan produk	164
Gambar 4.53 manajemen pengiriman produk.....	164
Gambar 4.54 manajemen penerimaan produk	165
Gambar 4.55 manajemen preoder desain	166
Gambar 4.56 manajemen pembuatan desain.....	166
Gambar 4.57 manajemen materi desain.....	167
Gambar 4.58 Manajemen hasil desain	167
Gambar 4.59 manajemen user admin.....	168
Gambar 4.60 manajemen user admin.....	168
Gambar 4.61 manajemen edit user.....	169
Gambar 4.62 manajemen user member	170
Gambar 4.63 manajemen register member	170
Gambar 4.64 Manajemen edit user member	171
Gambar 4.65 manajemen tanya jawab	172

Gambar 4.66 manajemen register jawab172

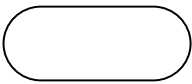





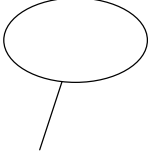
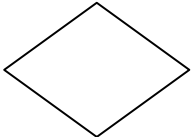

DAFTAR TABEL

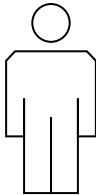
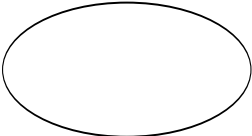



Tabel 3.1 struktur tabel about	49
Tabel 3.2 struktur tabel berita	49
Tabel 3.3 struktur tabel desain.....	50
Tabel 3.4 struktur tabel desain.....	50
Tabel 3.5 struktur tabel desain.....	51
Tabel 3.6 struktur tabel designer.....	51
Tabel 3.7 struktur tabel detail preorder jasa desain	51
Tabel 3.8 struktur tabel detail preorder produk	52
Tabel 3.9 struktur tabel hasil desain	52
Tabel 3.10 struktur tabel isi materi desain	53
Tabel 3.11 struktur tabel jasa desain	53
Tabel 3.12 struktur tabel jawaban.....	54
Tabel 3.13 struktur tabel jenis produk	54
Tabel 3.14 struktur tabel konfirmasi pembayaran	55
Tabel 3.15 struktur tabel konfirmasi pembayaran	55
Tabel 3.16 struktur tabel konfirmasi penerimaan produk	56
Tabel 3.17 struktur tabel pembuatan produk	56
Tabel 3.18 struktur tabel pembuatan preorder desain	57
Tabel 3.19 struktur tabel pengiriman produk.....	57
Tabel 3.20 struktur tabel pertanyaan	58
Tabel 3.21 struktur tabel preorder desain	58
Tabel 3.22 struktur tabel preorder produk.....	59
Tabel 3.23 struktur tabel produk	59
Tabel 3.24 struktur tabel spesifikasi produk.....	60
Tabel 3.25 struktur tabel users.....	61
Tabel 3.26 struktur tabel nomor rekening	61
Tabel 3.27 struktur table warna.....	62
<i>Tabel 3.28 Scenarion</i> usecase login	65
Tabel 3.29 <i>Scenario</i> usecase register.....	66
<i>Tabel 3.30 scenario</i> edit profile	67





Tabel 3.31 <i>Scenario</i> usecase logout.....	68
Tabel 3.32 <i>Scenario</i> menambah produk	69
Tabel 3.33 <i>Scenario</i> melihat spesifikasi produk	70
Tabel 3.34 usecase mengubah produk.....	71
Tabel 3.35 usecase menghapus produk	72
Tabel 3.36 <i>Scenario</i> usecase mengelola jenis produk.....	74
Tabel 3.37 <i>Scenario</i> usecase mengelola spesifikasi produk.....	75
Tabel 3.38 <i>Scenario</i> usecase pencarian produk	76
Tabel 3.39 <i>Scenario</i> usecase perbandingan produk.....	77
Tabel 3.40 <i>Scenario Scenario</i> pembayaran preorder produk	78
Tabel 3.41 usecase scenario preorder produk.....	79
Tabel 3.42 <i>Scenario</i> menambah data desain	81
Tabel 3.43 <i>Scenario</i> melihat detail jasa desain.....	82
Tabel 3.44 <i>Scenario</i> mengubah data jasa desain	83
Tabel 3.45 <i>Scenario</i> menghapus data jasa desain	84
Tabel 3.46 <i>Scenario</i> usecase jenis pada setiap jasa desain.....	85
Tabel 3.47 <i>Scenario</i> usecase mengelola preorder jasa desain.....	87
Tabel 3.48 <i>Scenario</i> usecase mengelola pembayaran jasa desain	89
Tabel 3.49 <i>Scenario</i> usecase pengelola pertanyaan	90
Tabel 3.50 <i>Scenario</i> usecase mengelola about	92
Tabel 3.51 <i>Scenario</i> use case mengelola berita	93
Tabel 5.1 pengujian login user	173
Tabel 5.2 pengujian pre-order produk.....	174
Tabel 5.3 Pengujian Preorder desain.....	175
Tabel 5.4 Pengujian Preorder desain.....	176
Tabel 5.5 Tabel pengujian Tanya Jawab	177
Tabel 5.6 pengujian register user.....	178
Tabel 5.7 pengujian order ku	179
Tabel 5.8 pengujian tentang perusahaan.....	180
Tabel 5.9 pengujian rekening bank.....	181
Tabel 5.10 pengujian manajemen produk.....	182
Tabel 5.11 Pengujian spesifikasi produk.....	184

Tabel 5.12 pengujian jenis produk	186
Tabel 5.13 pengujian manajemen desain	187
Tabel 5.14 pengujian jenis jasa desain	188
Tabel 5.15 pengujian manajemen desainer	189
Tabel 5.16 pengujian manajemen preorder produk	190
Tabel 5.17 pengujian konfirmasi pembayaran	191
Tabel 5.18 Pengujian Pembuatan produk.....	192
Tabel 5.19 Pengujian pengiriman produk	193
Tabel 5.20 pengujian penerimaan produk.....	194
Tabel 5.21 Pengujian Manajemen User.....	195
Tabel 5.22 Pengujian Manajemen Tanya Jawab	196

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Flowchart		Terminator	Menunjukkan awal dan akhir dari suatu diagram alir
Flowchart		<i>Document</i>	Menggambarkan semua jenis yang berupa dokumen
Flowchart		<i>Manual Process</i>	Merupakan gambaran dari suatu proses yang dilakukan secara manual tanpa bantuan komputerisasi
Flowchart		<i>Off-Page Reference</i>	Menunjukkan alur proses yang terputus dalam suatu halaman
Flowchart		<i>On-Page Reference</i>	Menunjukkan hubungan arus proses yang terputus masih dalam halaman yang sama
Entity Relations Diagram		Persegi Panjang	Entitas (<i>entity</i>)
Entity Relations Diagram		Lingkaran / Elips	Atribut (<i>attributes</i>)
Entity Relations Diagram		Belah Ketupat	Himpunan Relasi (<i>relationship</i>)
Entity Relations Diagram		Garis	Kardinalitas/ Derajat Relasi

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Use Case Diagram		Actor	<i>Actor</i> diperlukan untuk mempresentasikan seseorang atau sesuatu yang berinteraksi dengan sistem.
Use Case Diagram		Use Case	Merupakan suatu rangkaian aktifitas yang dilakukan pengguna untuk menyelesaikan suatu proses.
Use Case Diagram		System Boundaries	Merupakan suatu batasan yang digunakan untuk membatasi usecase dan sistem.
Use Case Diagram	-- <<include>> -->	<i>include</i>	Dengan menggunakan notasi relasi ini , suatu <i>use case</i> menjadi suatu bagian dari <i>use case</i> lainnya.
Use Case Diagram	-- <<extend>> -->	<i>extends</i>	Notasi atau lambang ini menggambarkan usecase tersebut
Use Case Diagram		<i>communicates</i>	Digunakan untuk melambangkan asosiasi antara usecase.
Activity Diagram		<i>Initial State</i>	Merupakan kondisi awal dari suatu objek . Di dalam suatu diagram aktifitas hanya boleh terdapat satu <i>initial State</i>

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Activity Diagram		<i>Final State</i>	<i>Final State</i> merupakan suatu kondisi dimana objek berhenti melakukan aksi .
Activity Diagram		<i>State</i>	<i>State</i> merupakan suatu aktivitas dari suatu objek .
Activity Diagram		<i>Transition</i>	<i>Transition</i> menggambarkan sebuah perubahan kondisi objek yang disebabkan oleh sebuah keadaan(<i>event</i>). <i>Transition</i> digambarkan dengan anak panah dengan nama <i>event</i> yang ditulis di atasnya, di bawahnya, atau sepanjang anak panah tersebut.
Activity Diagram		<i>Decision</i>	<i>Decision</i> adalah suatu titik atau point pada diagram aktifitas yang mengindikasikan suatu kondisi dimana ada kemungkinan perbedaan transisi .

DAFTAR SINGKATAN

ERD	Entity Relationship Diagram
CV.KCN	CV. Kreasi Cipta Nugraha
CRM	Customer Relationship Management
DBMS	Database Management Systems
RDBMS	Relational Database Management Systems
UML	Unified Modelling Language
SQL	Structured Query Language