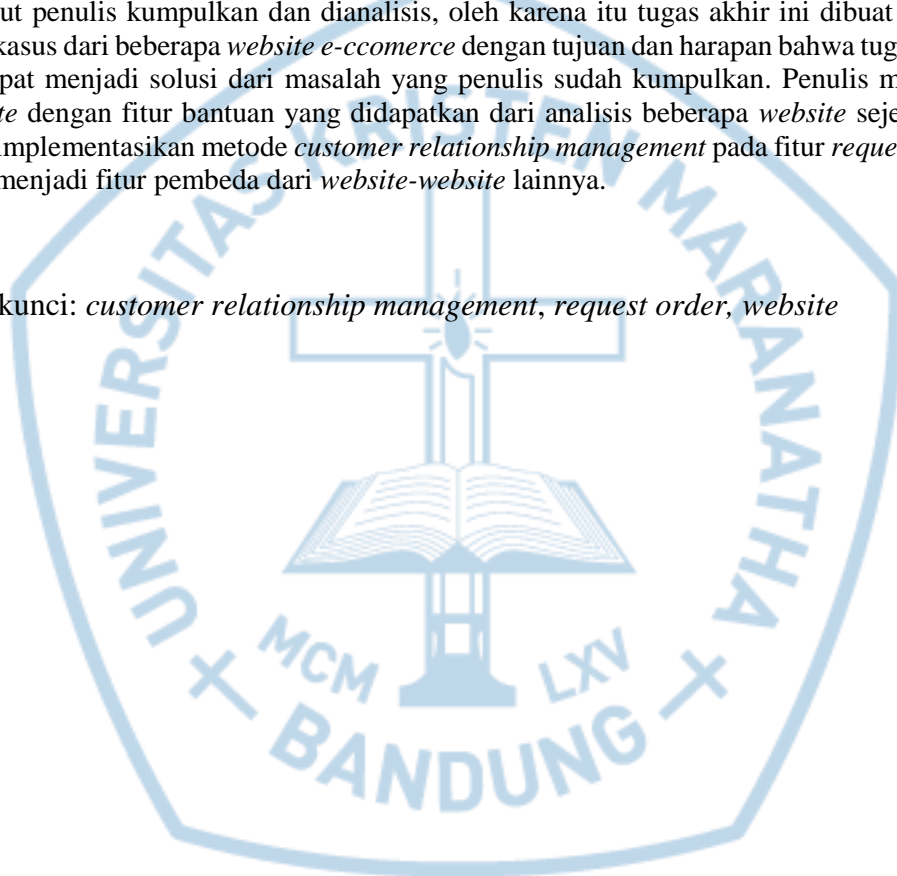


ABSTRAK

Kemajuan teknologi akan selalu berkembang hampir disegala aspek, salah satu contoh nyatanya yaitu transaksi jual beli *online* melalui *website*. Kini, perusahaan mulai memanfaatkan hal tersebut untuk menjual produk-produknya, sedangkan para penjual konvensional masih menggunakan metode lama sehingga daya saing mereka tidak cukup kuat, dengan menggunakan metode lama kemungkinan masalah yang akan dihadapi oleh penjual seperti berikut, pengecekan stok manual, nota penjualan masih berupa fisik sehingga ada kemungkinan nota tersebut hilang, kalah saing dengan penjual yang sudah memanfaatkan teknologi dan masalah lainnya. Konsumen juga terkena dampak karena metode lama ini, dimana konsumen harus datang ke tempat penjual untuk melakukan transaksi dan belum tentu barang yang dicari oleh konsumen itu ada. Masalah-masalah tersebut penulis kumpulkan dan dianalisis, oleh karena itu tugas akhir ini dibuat dengan studi kasus dari beberapa *website e-commerce* dengan tujuan dan harapan bahwa tugas akhir ini dapat menjadi solusi dari masalah yang penulis sudah kumpulkan. Penulis membuat *website* dengan fitur bantuan yang didapatkan dari analisis beberapa *website* sejenis dan mengimplementasikan metode *customer relationship management* pada fitur *request order* yang menjadi fitur pembeda dari *website-website* lainnya.

Kata kunci: *customer relationship management, request order, website*



ABSTRACT

Technological advancement will always evolve almost in all aspects, one of the real example is online sale transaction through website. Now, companies are starting to use it to sell their products, while conventional sellers still use the old method so that their competitiveness is not strong enough, using the old method of possible problems that will be faced by the seller as follows, manual stock checking, sales note still in the form of physical so that there is a possibility the note is lost, lose competitiveness with sellers who are already using technology and other problems. Consumers are also affected because of this old method, where consumers have to come to the seller to make transactions and not necessarily the goods sought by the consumer is there. The problems the author collected and analyzed, therefore this final project is made with case studies from some e-commerce website with the purpose and hope that this final task can be a solution of the problems that the author has collected. The author creates the website with the help features obtained from the analysis of several similar websites and implements the customer relationship management method on the request order feature that becomes the distinguishing feature of other websites.

Keywords: customer relationship management, request order, website



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG	xix
DAFTAR SINGKATAN	xxiv
DAFTAR ISTILAH	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup	2
• Ruang Lingkup <i>Software</i> :	2
• Ruang Lingkup <i>Hardware</i> :	2
• Ruang Lingkup Aplikasi:	2
• Admin dapat mengakses fitur-fitur sebagai berikut:	3
• Penjual dapat mengakses fitur-fitur sebagai berikut:	3
• Pembeli dapat mengakses fitur-fitur sebagai berikut:	3
1.5 Sumber Data	3

1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB 2 KAJIAN TEORI	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.2.2 Tujuan dan Manfaat dari <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.2.3 Komponen <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
• Manusia.....	7
• Proses	7
• Teknologi	9
2.3 Basis Data	9
2.3.1 <i>Entity Relationship Diagram</i>	9
2.3.2 <i>MySQL</i>	10
2.4 <i>Flowchart</i>	10
2.4.1 Proses Bisnis	10
2.5 UML.....	10
2.5.1 Use Case Diagram.....	10
2.5.2 Class Diagram	11
2.5.3 Activity Diagram.....	11
2.6 <i>BlackBox Testing</i>	11
BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	12
3.1 Proses Bisnis	12
3.2 Analisis Permasalahan	15
3.3 Analisis <i>Website</i> Sejenis	15
3.4 Rancangan Basis Data.....	18
3.4.1 <i>Entity Relationship Diagram</i>	19

3.5 ER to <i>Table</i>	21
3.6 Rancangan UML	27
3.6.1 <i>Use Case</i>	27
3.6.1.1 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan Penjual dan Pembeli	28
3.6.1.2 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan Toko	29
3.6.1.3 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan Pembelian	29
3.6.1.4 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan <i>Request Order</i>	30
3.6.1.5 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan <i>Wishlist</i>	31
3.6.2 Activity Diagram	31
3.6.2.1 Activity Login Untuk User	32
3.6.2.2 Activity Pelaporan <i>Bug</i> / Komplen	35
3.6.2.3 Activity Pemblokiran <i>User</i>	36
3.6.2.4 Activity Membuka Toko	37
3.6.2.5 Activity Menambah Produk	38
3.6.2.6 Activity Mengubah Data Produk	39
3.6.2.7 Activity Menambah Promo	40
3.6.2.8 Activity Laporan Penjualan	41
3.6.2.9 Activity Tambah Produk ke <i>Cart</i>	42
3.6.2.10 Activity Pembayaran	43
3.6.2.11 Activity Konfirmasi Pemesanan	44
3.6.2.12 Activity Request Order	45
3.6.2.13 Activity Mengajukan Penawaran	46
3.6.2.14 Activity Mengirimkan Pesan Request Order	47
3.6.2.15 Activity Memberikan <i>Review</i> Produk	48
3.6.2.16 Activity Mengirimkan Pesan	49
3.7 <i>User Interface Design</i>	50

3.7.1 <i>User Interface Design Login</i>	51
3.7.2 <i>User Interface Design Pelaporan Bug / Komplen</i>	54
3.7.3 <i>User Interface Pemblokiran User</i>	55
3.7.4 <i>User Interface User Role Pembeli</i>	57
3.7.4.1 <i>User Interface Mengirim Pesan ke Toko</i>	60
3.7.4.2 <i>User Interface Daftar Wishlist</i>	61
3.7.4.3 <i>User Interface Tambah Produk ke Cart</i>	62
3.7.4.4 <i>User Interface Pembayaran</i>	64
3.7.4.5 <i>User Interface Pembelian</i>	65
3.7.5 <i>User Interface Lapak</i>	68
3.7.5.1 <i>User Interface Melihat Pesan Toko</i>	68
3.7.5.2 <i>User Interface Menu Produk</i>	69
3.7.5.3 <i>User Interface Menu Tambah Produk</i>	70
3.7.5.4 <i>User Interface Menu Mengubah Data Produk</i>	71
3.7.5.5 <i>User Interface Menu Tambah Promo</i>	72
3.7.5.6 <i>User Interface Menu Laporan Penjualan</i>	73
3.7.5.7 <i>User Interface Menu Konfirmasi Pemesanan</i>	74
3.7.5.8 <i>User Interface Menu Pengiriman</i>	77
3.7.6 <i>User Interface Request Order</i>	80
BAB 4 IMPLEMENTASI	84
4.1 <i>Halaman Awal</i>	84
4.2 <i>Halaman Katalog Produk</i>	87
4.3 <i>Halaman Utama Role Admin</i>	88
4.4 <i>Halaman Utama Role Pembeli</i>	90
4.4.1 <i>Halaman Profil</i>	90
4.4.2 <i>Halaman Keranjang Belanja</i>	91

4.4.3 Halaman <i>Wishlist</i>	95
4.4.4 Halaman <i>Request Order</i>	96
4.4.5 Halaman Pesan	101
4.5 Halaman Utama <i>Role</i> Penjual	102
4.5.1 Halaman Tambah Produk.....	105
4.5.2 Halaman Pemesanan	106
4.5.3 Halaman Pengiriman.....	108
4.5.4 Halaman Laporan Penjualan	110
4.5.5 Halaman Promo.....	111
BAB 5 PENGUJIAN	112
5.1 Pengujian <i>Login</i>	112
5.2 Pengujian Menu Utama.....	112
• Pengujian Menu Utama <i>Role</i> Admin	113
• Pengujian Pada Halaman Data <i>User</i>	113
• Pengujian Pada Halaman Data Masalah	114
• Pengujian Menu Utama <i>Role</i> Pembeli	114
• Pengujian Pada Halaman <i>Profile</i>	115
• Pengujian Pada Halaman Pembelian.....	117
• Pengujian Pada Halaman <i>Wishlist</i>	117
• Pengujian Pada Halaman <i>Request Order</i>	118
• Pengujian Menu Utama <i>Role</i> Penjual	120
• Pengujian Pada Halaman Lapak Ku.....	120
5.3 Pengujian Pada Halaman Katalog Produk	124
• Pengujian Pada Halaman Detil Produk.....	124
5.4 Pengujian Pada Halaman Keranjang Belanja.....	125
BAB 6 Simpulan dan saran	127

6.1 Simpulan	127
6.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Proses Bisnis Penjualan.....	12
Gambar 3.2 Proses Bisnis Pengiriman	14
Gambar 3.3 <i>Entity Relationship Diagram</i>	19
Gambar 3.4 <i>Use Case</i> Sistem.....	27
Gambar 3.5 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan User	28
Gambar 3.6 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan Toko.....	29
Gambar 3.7 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan Pembelian	29
Gambar 3.8 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan <i>Request Order</i>	30
Gambar 3.9 Sub Sistem <i>Use Case</i> Pengelolaan <i>Wishlist</i>	31
Gambar 3.10 <i>Activity Diagram</i> Login.....	32
Gambar 3.11 <i>Activity Diagram</i> Registrasi	33
Gambar 3.12 <i>Activity Diagram</i> Reset Password	34
Gambar 3.13 <i>Activity Diagram</i> Pelaporan Komplen	35
Gambar 3.14 <i>Activity Diagram</i> Pemblokiran <i>User</i>	36
Gambar 3.15 <i>Activity Diagram</i> Buka Toko	37
Gambar 3.16 <i>Activity Diagram</i> Menambah Produk.....	38
Gambar 3.17 <i>Activity Diagram</i> Mengubah Data Produk.....	39
Gambar 3.18 <i>Activity Diagram</i> Menambah Promo	40
Gambar 3.19 <i>Activity Diagram</i> Laporan Penjualan	41
Gambar 3.20 <i>Activity Diagram</i> Tambah Produk ke <i>Cart</i>	42
Gambar 3.21 <i>Activity Diagram</i> Pembayaran	43
Gambar 3.22 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Pemesanan dan Pengiriman.....	44
Gambar 3.23 <i>Activity Diagram</i> <i>Request Order</i>	45
Gambar 3.24 <i>Activity Diagram</i> Mengajukan Penawaran.....	46
Gambar 3.25 <i>Activity Diagram</i> Mengirimkan Pesan <i>Request Order</i>	47
Gambar 3.26 <i>Activity Diagram</i> Memberikan <i>Review</i> Produk.....	48
Gambar 3.27 <i>Activity Diagram</i> Mengirimkan Pesan	49
Gambar 3.28 UI Halaman Awal	50
Gambar 3.29 UI <i>Login</i>	51
Gambar 3.30 UI Registrasi.....	52

Gambar 3.31 UI Lupa <i>Password</i>	53
Gambar 3.32 UI <i>Reset Password</i>	53
Gambar 3.33 UI Pelaporan <i>Bug / Komplen</i>	54
Gambar 3.34 UI Pemblokiran <i>User</i>	55
Gambar 3.35 UI Data Masalah.....	56
Gambar 3.36 UI <i>User Role Pembeli</i>	57
Gambar 3.37 UI Katalog Produk	58
Gambar 3.38 UI Detil Produk	59
Gambar 3.39 UI Mengirim Pesan ke Toko	60
Gambar 3.40 UI Daftar <i>Wishlist</i>	61
Gambar 3.41 UI Tambah Produk ke <i>Cart</i>	62
Gambar 3.42 UI Keranjang Belanja.....	63
Gambar 3.43 UI Pembayaran	64
Gambar 3.44 UI Pembelian.....	65
Gambar 3.45 UI Halaman Profil	66
Gambar 3.46 UI <i>User Role Penjual</i>	67
Gambar 3.47 UI Melihat Pesan.....	68
Gambar 3.48 UI Menu Produk.....	69
Gambar 3.49 UI Menu Tambah Produk.....	70
Gambar 3.50 UI Menu Edit Produk	71
Gambar 3.51 UI Menu Tambah Promo.....	72
Gambar 3.52 UI Menu Laporan Penjualan	73
Gambar 3.53 UI Menu Konfirmasi Pemesanan	74
Gambar 3.54 Bukti Pembayaran	75
Gambar 3.55 Notifikasi <i>Email</i> Konfirmasi Pemesanan	76
Gambar 3.56 UI Menu Pengiriman.....	77
Gambar 3.57 UI Masukkan Resi.....	78
Gambar 3.58 Notifikasi <i>Email</i> Konfirmasi Pengiriman.....	79
Gambar 3.59 UI <i>Request Order</i>	80
Gambar 3.60 UI <i>Form</i> Penawaran	81
Gambar 3.61 <i>Form</i> Tambah Gambar	82
Gambar 3.62 UI Halaman Penawaran.....	82

Gambar 3.63 UI Halaman Pesan	83
Gambar 4.1 Halaman Awal	84
Gambar 4.2 <i>Form</i> Registrasi	85
Gambar 4.3 <i>Form Login</i>	85
Gambar 4.4 <i>Form Lupa Password</i>	86
Gambar 4.5 <i>Form Reset Password</i>	86
Gambar 4.6 Halaman Katalog Produk	87
Gambar 4.7 Halaman Detil Produk	87
Gambar 4.8 Halaman Utama <i>Role Admin</i>	88
Gambar 4.9 Halaman Data <i>User</i>	88
Gambar 4.10 Halaman Data Masalah	89
Gambar 4.11 Halaman Utama <i>Role Pembeli</i>	90
Gambar 4.12 Halaman Profil Pembeli	90
Gambar 4.13 <i>Form Beli</i>	91
Gambar 4.14 Halaman Keranjang Belanja	92
Gambar 4.15 <i>Form Pembayaran</i>	93
Gambar 4.16 Halaman Menu Pembelian	94
Gambar 4.17 Halaman Menu Pembelian Status Terkonfirmasi	94
Gambar 4.18 Halaman Menu Pembelia Status Pengiriman	95
Gambar 4.19 Halaman Menu <i>Wishlist</i>	95
Gambar 4.20 Halaman <i>Request Order</i>	96
Gambar 4.21 <i>Form Request Order</i>	97
Gambar 4.22 <i>Form Detail Request</i>	97
Gambar 4.23 <i>Form Penawaran</i>	98
Gambar 4.24 Tabel Penawaran Saya	99
Gambar 4.25 Halaman Daftar Penawaran	99
Gambar 4.26 Halaman Lihat Pesan <i>Request Order</i>	100
Gambar 4.27 <i>Form Chat Toko</i>	101
Gambar 4.28 Halaman Menu Pesan	101
Gambar 4.29 Halaman Utama <i>Role Penjual</i>	102
Gambar 4.30 Halaman Menu Lapakku	102
Gambar 4.31 <i>Form Edit Produk</i>	103

Gambar 4.32 <i>Form</i> Terapkan Promo	104
Gambar 4.33 <i>Form</i> Tambah Produk	105
Gambar 4.34 Halaman Pemesanan	106
Gambar 4.35 <i>Form</i> Bukti Pembayaran	106
Gambar 4.36 Notifikasi <i>Email</i> Konfirmasi Pemesanan	107
Gambar 4.37 Halaman Pengiriman	108
Gambar 4.38 <i>Form</i> Resi	109
Gambar 4.39 Notifikasi <i>Email</i> Konfirmasi Pengiriman.....	109
Gambar 4.40 Halaman Laporan Penjualan	110
Gambar 4.41 Halaman Promo.....	111



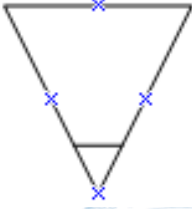





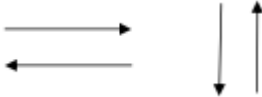

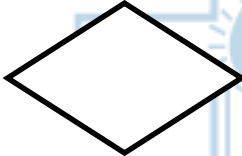
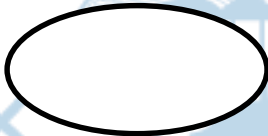

DAFTAR TABEL



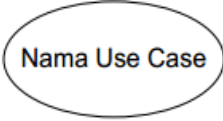




Tabel 3.1 Tabel <i>User</i>	21
Tabel 3.2 Tabel Produk.....	21
Tabel 3.3 Tabel Toko.....	22
Tabel 3.4 Tabel Cart.....	22
Tabel 3.5 Tabel Promo.....	23
Tabel 3.6 Tabel Wishlist.....	23
Tabel 3.7 Tabel Jenis.....	23
Tabel 3.8 Tabel JenisDetail.....	24
Tabel 3.9 Tabel Reviewproduk.....	24
Tabel 3.10 Tabel Pembeian.....	24
Tabel 3.11 Tabel Requestorder.....	25
Tabel 3.12 Tabel Requestorderpernawar.....	25
Tabel 3.13 Tabel Chatro.....	25
Tabel 3.14 Tabel Tokochat.....	26
Tabel 3.15 Tabel Promohistori.....	26
Tabel 3.16 Tabel Masalah.....	26
Tabel 5.1 Tabel Pengujian <i>Login</i>	112
Tabel 5.2 Tabel Pengujian Menu Utama.....	112
Tabel 5.3 Tabel Pengujian Menu Utama <i>Role Admin</i>	113
Tabel 5.4 Tabel Pengujian Halaman Data <i>User</i>	113
Tabel 5.5 Tabel Pengujian Halaman Data Masalah.....	114
Tabel 5.6 Tabel Pengujian Menu Utama <i>Role Pembeli</i>	114
Tabel 5.7 Tabel Pengujian Halaman <i>Profile</i>	115
Tabel 5.8 Tabel Pengujian <i>Form Ubah Password</i>	115
Tabel 5.9 Tabel Pengujian <i>Form Buka Lapak</i>	116
Tabel 5.10 Tabel Pengujian Halaman Pembelian.....	117
Tabel 5.11 Pengujian Halaman <i>Wishlist</i>	117
Tabel 5.12 Tabel Pengujian <i>Request Order</i>	118
Tabel 5.13 Tabel Pengujian <i>Form Request Order</i>	118
Tabel 5.14 Tabel Pengujian <i>Form Penawaran</i>	118




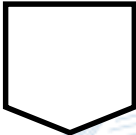
Tabel 5.15 Tabel Pengujian <i>Form Detil Request</i>	119
Tabel 5.16 Tabel Pengujian Halaman Penawaran.....	119
Tabel 5.17 Tabel Pengujian Halaman Lihat Tanggapan	120
Tabel 5.18 Pengujian Menu Utama <i>Role Penjual</i>	120
Tabel 5.19 Tabel Pengujian Halaman Lapakku	121
Tabel 5.20 Tabel Pengujian <i>Form Edit</i> Lapak	121
Tabel 5.21 Tabel Pengujian Halaman Produk.....	121
Tabel 5.22 Tabel Pengujian <i>Form Edit</i> Produk	122
Tabel 5.23 Tabel Pengujian Halaman Pemesanan	122
Tabel 5.24 Tabel Pengujian <i>Form</i> Bukti Pembayaran	122
Tabel 5.25 Tabel Pengujian Halaman Pengiriman.....	123
Tabel 5.26 Tabel Pengujian <i>Form</i> Resi.....	123
Tabel 5.27 Tabel Pengujian Halaman Laporan Penjualan	123
Tabel 5.28 Tabel Pengujian Halaman Promo	124
Tabel 5.29 Tabel Pengujian Halaman Katalog Produk.....	124
Tabel 5.30 Tabel Pengujian <i>Form</i> Beli Produk	124
Tabel 5.31 Tabel Pengujian <i>Form Chat</i> Toko	125
Tabel 5.32 Tabel Pengujian Pada Halaman Keranjang Belanja	125
Tabel 5.33 Tabel Pengujian <i>Form</i> Ubah Data Pemesanan	125
Tabel 5.34 Tabel Pengujian <i>Form</i> Pembayaran.....	125

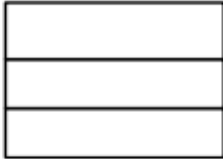



DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
<i>Flowchart</i>		Simbol Dokumen	Menunjukkan dokumen <i>input</i> dan output baik untuk proses manual, mekanik atau komputer
<i>Flowchart</i>		Simbol Kegiatan Manual	Menunjukkan pekerjaan manual
<i>Flowchart</i>		Simbol Simpanan <i>Offline</i>	File non-komputer yang diarsip
<i>Flowchart</i>		Simbol Kartu Plong	Menunjukkan <i>input/output</i> yang menggunakan kartu plong (<i>punched card</i>)
<i>Flowchart</i>		Simbol Proses	Menunjukkan kegiatan proses dari operasi program computer

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Flowchart		Simbol Operasi Luar	Menunjukkan kegiatan proses di luar proses operasi computer
Flowchart		Simbol garis alir	Menunjukkan arus dari proses
ERD		Entitas	Suatu objek yang dapat diidentifikasi dalam lingkungan pemakai
ERD		Relasi	Menunjukkan adanya hubungan di antara sejumlah entitas yang berbeda
ERD		Atribut	Mendesripsikan karakter entitas (atribut yang berfungsi sebagai key diberi garis bawah)
ERD		Garis	Penghubung antara relasi dengan entitas, relasi dan entitas dengan atribut

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
ERD		<i>Atribut turunan</i>	Atribut yang didapatkan dari nilai suatu atribut yang tersimpan di basis data.
UML – Use Case Diagram		<i>Actor</i>	Pengguna sistem atau yang berinteraksi langsung dengan sistem, bisa manusia, aplikasi, atau objek lain
UML – Use Case Diagram		<i>Use Case</i>	Digambarkan dengan nama <i>use case</i> nya tertulis di tengah lingkaran
UML – Use Case Diagram		<i>Association</i>	Berfungsi menghubungkan actor dengan use case
UML – ActivityDiagram		<i>Initial State</i>	Titik Awal untuk memulai suatu aktivitas
UML – ActivityDiagram		<i>Final State</i>	Titik Akhir untuk mengakhiri suatu aktivitas
UML – ActivityDiagram		<i>Activity</i>	Menandakan sebuah aktivitas

<p><i>UML</i> – <i>ActivityDiagram</i></p>		<p><i>Decision</i></p>	<p>Pilihan untuk mengambil keputusan</p>
<p><i>UML</i> – <i>ActivityDiagram</i></p>		<p><i>Fork/Join</i></p>	<p>Menunjukkan kegiatan menggabungkan dua panel <i>activity</i> menjadi satu atau satu panel <i>activity</i> menjadi dua</p>
<p><i>UML</i> – <i>ActivityDiagram</i></p>		<p><i>Control Flow</i></p>	<p>Arus aktivitas</p>
<p><i>UML</i> – <i>ActivityDiagram</i></p>		<p><i>Off-Page Reference</i></p>	<p>Connector yang digunakan untuk menghubungkan gambar yang mempunyai halaman yang berbeda.</p>

UML <i>ClassDiagram</i>		<i>Class</i>	Blok-blok pembangun program. Bagian atas <i>class</i> menunjukkan nama dari <i>class</i> , bagian tengah mengindikasikan atribut dari <i>class</i> , dan bagian bawah mendefinisikan method dari sebuah <i>class</i>
UML <i>ClassDiagram</i>		<i>Association</i>	Menunjukkan hubungan antar <i>class</i>
UML <i>ClassDiagram</i>		<i>Dependency</i>	Menunjukkan ketergantungan antara satu <i>class</i> dengan <i>class</i> yang lain
UML <i>ClassDiagram</i>		<i>Generalization</i>	Menunjukkan <i>inheritance</i> dari satu <i>class</i> ke beberapa <i>class</i>

Referensi:

Notasi/ Lambang *Flowchart* dari Mujilan [1]

Notasi/ Lambang ERD dari Al-Bahra Bun Ladjamudin [12]

Notasi/ Lambang UML dari Adi Nugroho [2]

DAFTAR SINGKATAN

ERD	Entity Relationship Diagram
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
SI	Sistem Informasi
UML	Unified Modelling Language



DAFTAR ISTILAH

PDF	Sebuah format berkas yang dibuat oleh Adobe Sistem untuk keperluan pertukaran dokumen digital.
-----	--

