

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PENJUALAN *ALAT MEDICAL & HEALTCARE* PADA PT
MENDJANGAN MENGGUNAKAN METODE *CROSSSELLING***



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Sarjana Terapan (DIV)
Program Studi Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**FINEL MANULANG
061740831700**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN INFORMATIKA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2021**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN JUDUL TUGAS AKHIR (TA)

Nama : Finel Manulang
NIM : 061740831700
Jurusan/Program Studi : Manajemen Informatika/DIV Manajemen Informatika
Judul Tugas Akhir : Penerapan *Customer Relationship Management* Penjualan Alat
Medical dan Healthcare pada PT. Mendjangan Menggunakan
Metode Crosselling.

Palembang, 2021

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Ida Wahyuningrum, S.E., M.Si
NIP 198010112005012003

Pembimbing II,

Meivi Kusnandar, S.Kom., M.
NIP 197407052002121014

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, SE., M.Si
NIP 197306032008012008



Scanned by TapScanner

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kasih, penyertaan dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul ”**Penerapan *Customer Relationship Management* Penjualan Alat *Medical & Healthcare* Pada PT Mendjangan menggunakan metode *Crossselling*” penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan ini tepat pada waktunya. Adapun terwujudnya Laporan Tugas Akhir ini adalah berkat bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menghanturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam membuat laporan ini yaitu kepada:**

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Carlos RS, ST.,M.T. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.Si,Ak, selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T, selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria M.Pd., selaku Pelaksana Bidang Kerjasama.
6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika.
7. Bapak Meivi Kusnandar S.Kom., M.Kom selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika.
8. Ibu Rika Sadariawati, S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Studi DIV Manajemen Informatika sekaligus Dosen Pembimbing II
9. Henny Madora, S.Kom.,MM sebagai Dosen Pembimbing I
10. Kedua orangtua (Gosner Simanullang dan R sinaga), serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam membantu penulis di setiap kesulitan.

11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 8 MIB
12. Semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan moral, nasehat dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

PT Mendjangan adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang distribusi alat-alat kesehatan. Kegiatan di bagian gudang seperti pencatatan data barang dan stok barang masih dilakukan secara manual, hal ini menyebabkan perusahaan sedikit kesulitan untuk melakukan pencarian barang dan memastikan stok barang yang tersedia serta terhambatnya pengiriman dokumen dari bagian gudang ke bagian kantor. Untuk mempermudah kegiatan tersebut dibuat suatu Aplikasi stok barang gudang, sehingga dapat membantu pegawai dalam melakukan penginputan, pencarian data dan pembuatan laporan yang dibutuhkan. Tahap penelitian ini dimulai dengan melakukan pengumpulan data menggunakan metode studi literatur, observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian melakukan analisis terhadap sistem kondisi gudang pada PT Mendjangan Palembang untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem. Tahap selanjutnya adalah perancangan sistem. Tahap perancangan tersebut meliputi *Diagram konteks, Data Flow Diagram, Blockchart, Flow Chart, Entity Relationship Diagram* dan perancangan *data base* menggunakan *Software, PHP, MySQL*. *Data base* tersebut ada delapan tabel yaitu tabel user, tabel barang, tabel barang masuk, tabel detail barang masuk, tabel distributor, table penjualan, tabel detail penjualan dan tabel *ci_session*. Kemudian selanjutnya adalah membuat aplikasi stok barang gudang dengan bahasa pemrograman PHP, dan database Mysql database. Aplikasi stok barang gudang ini menggunakan sistem berbasis web, sehingga dapat mempermudah perusahaan dalam pekerjaan dan dapat diakses dimanapun sesuai dengan kebutuhan.

.

Kata Kunci : *E-Commerce, Rapid Application Development (RAD), Customer Relationship Management (CRM),*

ABSTRACT

PT Mendjangan is a company engaged in the distribution of medical devices. Activities in the warehouse, such as data recording of goods and stock of goods, are still done manually, this causes the company a little difficulty in searching for goods and ensuring available stock of goods and delays in sending documents from the warehouse to the office. To simplify these activities, a warehouse stock application is made, so that it can assist employees in inputting, searching for data and making required reports. This research phase begins by collecting data using the method of literature study, observation, interviews, and documentation then analyzing the warehouse condition system at PT Mendjangan Palembang to identify system requirements. The next stage is system design. The design stage includes context diagrams, data flow diagrams, blockcharts, flowcharts, entity relationship diagrams and data base design using software, PHP, MySQL. The data base has eight tables, namely the user table, the goods table, the incoming goods table, the incoming goods detail table, the distributor table, the sales table, the sales detail table and the ci session table. Then the next step is to create a warehouse stock application using the PHP programming language, and the MySQL database. This warehouse stock application uses a web-based system, so that it can make it easier for companies to work and can be accessed anywhere as needed.

Keywords : E-Commerce, Rapid Application Development (RAD), Customer Relationship Management (CRM),

Motto:

“Bukankah telah Kuperintahkan kepadamu: kuatkan dan teguhkanlah hatimu? Janganlah kecut dan tawar hati sebab Tuhan, Allahmu, menyertai engkau, ke mana pun engkau pergi.” (Yosua 1:9)

“Tidak ada usaha yang sia-sia, Suatu saat nanti usaha itu pasti akan membuahkan hasil.”

Saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta
2. Saudara-saudaraku
3. Dosen Pembimbing
4. Almamater Kebanggaan
5. Team Seperjuangan SUKSES

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Umum	6
2.1.1 Pengertian Perangkat Lunak	6
2.1.2 Pengertian Komputer.....	6
2.1.3 Pengertian Internet	7
2.1.4 Pengertian Basis Data.....	7
2.2 Teori Khusus	8
2.2.1 Customer Relationship Management.....	8
2.2.1.1 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	9

2.2.1.2 Fase <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	10
2.2.2 <i>Rapid Application Development</i> (RAD).....	11
2.2.2.1 <i>Cross Selling</i>	12
2.2.2.2 Kamus Data	13
2.2.2.3 DFD Data Flow Diagram.....	13
2.2.2.4 Block Chart.....	15
2.2.2.5 Flow Chart	17
2.2.2.6 ERD (<i>Entity Relation Diagram</i>).....	20
2.3 Teori Judul	22
2.3.1 Pengertian Aplikasi	22
2.3.2 Pengertian <i>E-Commerce</i>	22
2.4 Teori Program	24
2.4.1 Pengertian HTML (<i>Hypertext Markup Language</i>).....	24
2.4.2 Pengertian <i>Javascript</i>	25
2.4.3 Pengertian CSS	25
2.4.4 Pengertian PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	26
2.4.5 Pengertian <i>Java</i>	27
2.4.6 Pengertian Xampp	27
2.4.7 Pengertian <i>PhpMyAdmin</i>	28
2.5 Referensi Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
3.1.1 Sejarah PT Mendjangan	31
3.1.2 Visi dan Misi	32
3.1.2.1 Visi	32
3.1.2.2 Misi	32
3.1.3 Struktur Organisasi	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3 Alat dan Bahan Penelitian.....	33

3.3.1	Alat Penelitian	33
3.3.2	Bahan Penelitian.....	34
3.4	Tahapan Penelitian	35
3.4.1	Tahapan Perumusan Masalah	35
3.4.2	Tahapan Pengumpulan Data.....	36
3.4.3	Rancangan Penelitian.....	37
3.5	Metode Analisis Sistem	38
3.5.1	Metode Customer Relationship Management(CRM)	38
3.6	Metode Pengembangan Sistem	39
3.6.1	<i>Rapid Application Development (RAD)</i>	39
3.6.2	Sistem yang sedang berjalan.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pemodelan Bisnis	42
4.1.1	Kebutuhan Fungsional	42
4.1.2	Kebutuhan Non Fungsional.....	42
4.2	Pemodelan Data	43
4.3	Pemodelan Proses	45
4.3.1	<i>Data Flow Diagram</i>	45
4.3.1.1	Diagram Konteks	46
4.3.1.2	DFD Level Nol.....	47
4.3.1.3	Blok Chart Diagram.....	48
4.3.1.4	Flow Chart Diagram	49
4.3.1.5	Flow Chart Admin.....	50
4.3.1.6	Flow Chart Pelanggan.....	51
4.3.1.7	Flow Chart Pimpinan.....	52
4.3.2	<i>Entitiy Relationship Diagram</i>	53
4.3.3	<i>Kamus Data</i>	54
4.4	Pembuatan Aplikasi (<i>Aplication Generation</i>)	55

4.4.1 Rancangan Halaman Aplikasi	56
4.4.1.1 Rancangan Halaman <i>Login</i>	56
4.4.1.2 Rancangan Halaman Beranda.....	56
4.4.1.3 Rancangan Halaman Pelanggan.....	58
4.4.1.4 Rancangan Halaman Produk	58
4.4.1.5 Rancangan Halaman Transaksi	59
4.4.1.6 Rancangan Halaman Pembayaran	60
4.4.1.7 Rancangan Halaman Laporan	61
4.4.2 Tampilan Halaman Aplikasi.....	63
4.4.1.1 Tampilan Halaman Login	63
4.4.1.2 Tampilan Halaman Beranda	64
4.4.1.3 Tampilan Halaman Pelanggan	65
4.4.1.4 Tampilan Halaman Produk.....	66
4.4.1.5 Tampilan Halaman Transaksi.....	67
4.4.1.6 Tampilan Halaman Pembayaran.....	68
4.4.1.7 Tampilan Halaman Laporan.....	69
4.5 Pengujian.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73

Daftar Pustaka	xii
-----------------------------	------------

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Mendjangan.....	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 3.3 Tahapan Rancangan Penelitian	37
Gambar 3.4 Sistem Yang Sedang Berjalan	41
Gambar 4.1 Diagram Konteks.....	46
Gambar 4.2 Data Flow Diagram Nol	47
Gambar 4.3 Block Chart	49
Gambar 4.4 Flow Chart Admin.....	50
Gambar 4.5 Flow Chart Pelanggan.....	51
Gambar 4.6 Flow Chart Pimpinan.....	52
Gambar 4.7 Entity Relationship Diagram.....	53
Gambar 4.8 Rancangan Halaman Login	56
Gambar 4.9 Rancangan Halaman Beranda	57
Gambar 4.10 Rancangan Halaman Pelanggan	58
Gambar 4.11 Rancangan Halaman Produk	58
Gambar 4.12 Rancangan Halaman Transaksi.....	60
Gambar 4.13 Rancangan Halaman Pembayaran	60
Gambar 4.14 Rancangan Halaman Laporan	62
Gambar 4.15 Tampilan Halaman Login.....	63
Gambar 4.16 Tampilan Halaman Beranda	64
Gambar 4.17 Tampilan Halaman Pelanggan	65
Gambar 4.18 Tampilan Halaman Produk.....	66
Gambar 4.19 Tampilan Halaman Transaksi.....	68
Gambar 4.20 Tampilan Halaman Pembayaran	68
Gambar 4.21 Tampilan Halaman Laporan.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-Simbol Kamus Data	13
Tabel 2.2 Simbol-Simbol DFD (Data Flow Diagram).....	14
Tabel 2.3 Simbol-Simbol Block Chart	15
Tabel 2.4 Simbol-Simbol Flow Chart.....	18
Tabel 2.5 Simbol-Simbol ERD	21
Tabel 3.1 Spesifikasi Hardware	34
Tabel 4.1 User	43
Tabel 4.2 Produk	43
Tabel 4.3 Transaksi.....	44
Tabel 4.4 Pelanggan	44
Tabel 4.5 Detail Transaksi	45
Tabel 4.6 Pengujian	71