

TUGAS AKHIR

**SISTEM INFORMASI *SALES FORCE AUTOMATION* BERBASIS WEB
DI PT.ASIDO BIMA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada
Jurusan Manajemen Informatika
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informatika**

OLEH:

**IMELDA ROSA
062140830487**

**MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
SISTEM INFORMASI SALES FORCE AUTOMATION BERBASIS WEB
DI PT.ASIDO BIMA



OLEH:

Imelda Rosa
062140830487

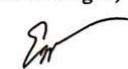
Palembang, Juli 2025

Disetujui oleh,

Pembimbing I,


Mardiana, S.Kom., M.Kom.
NIP 199004162022032011

Pembimbing II,


Egga Asoka, S.SI., M.M.S.I.
NIP 199107292022032009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika


 **Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.**
NIP 197510272008121001

**SISTEM INFORMASI SALES FORCE AUTOMATION BERBASIS WEB
DI PT.ASIDO BIMA**

**Telah Diuji dan dipertahankan di depan penguji Sidang Laporan Akhir
pada hari sabtu, 19 juli 2025**

Ketua penguji

Mardiana, S.Kom., M.Kom.
NIP 199004162022032011

Tanda tangan


.....

Anggota penguji

Malahavati, M.Kom.
NIP: 199506122022032023


.....

Arif Rahman, S.E., M.M.
NIP: 198904102022031003


.....

Lailatur Rahmi, M.Kom.
NIP. 199007182022032007


.....

**Mengetahui,
Ketua jurusan manajemen informatika**


Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197510272008121001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imelda Rosa
NIM : 062140830487
Program Studi : Diploma IV Manajemen informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul "**Sistem Informasi Sales Force Automation Berbasis Web di PT.Asido Bima**" bebas dari unsur plagiarisme yang membuat bagian-bagian dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan dan diterbitkan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun selain karya ilmiah atau pendapat milik orang lain yang dicantumkan dan diakui sumbernya secara benar dalam daftar pustaka (terlampir).

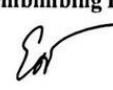
Demikianlah pemyataan ini saya buat dan apabila di kemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme atau penyalahgunaan karya/pemikiran orang lain tanpa izin, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

  ig, Juli 2025
Imelda Rosa
NIM 062140830487

Mengetahui,
Pembimbing I,


Mardiana, S.Kom., M.Kom.
NIP 199004162022032011

Pembimbing II,


Egga Asoka, S.SI., M.M.S.I.
NIP 199107292022032009

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Informasi *Sales Force Automation* Berbasis Web di PT. Asido Bima” ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D- IV Manajemen Informatika, Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini .
2. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Yusri, S.Pd, M.Pd selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak M.Husni Mubarak, S.E., M.Si, Ak selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dicky Seprianto, S.T.,M.T.IPM selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Irma Salamah, S.T.,M.T.I selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Sony Oktapriandi, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak Sulistiyanto, S.Kom., M.T.I. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Ibu Herlinda Kusmiati, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Program Studi D- IV Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

10. Ibu Mardiana, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I di Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
11. Ibu Egga Asoka, S.SI., M.M.S.I. selaku dosen pembimbing II di Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
12. Dosen-dosen Politeknik Negeri Sriwijaya terutama Dosen Jurusan Manajemen Informatika.
13. Pimpinan, staf, dan seluruh karyawan PT. Asido Bima, yang telah memberikan kesempatan, arahan, serta dukungan selama proses pengumpulan data dan pelaksanaan tugas akhir ini.
14. Kepada orang tua dan keluarga tercinta, yang dengan penuh semangat, kasih sayang, dan pengorbanan senantiasa hadir memberikan doa, dukungan, serta dorongan moril yang tiada henti. Semangat mereka yang tak pernah surut menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini hingga tuntas.
15. Aas Sali, selaku partner setia saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan senantiasa menemani penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
16. Nurmala Theresia Pangaribuan, Putri Wahyu Utami, dan Putri Tania, sahabat-sahabat yang senantiasa hadir memberikan semangat dan menjadi tempat berbagi cerita serta motivasi selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
17. Teman-teman seperjuangan Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya kelas 8 MIM jurusan Manajemen Informatika dan seluruh mahasiswa jurusan Manajemen Informatika.
18. Saya juga ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada diri saya sendiri. Untuk semua perjuangan yang telah dilalui, untuk tetap bertahan meski dulu pernah dianggap sepele, diremehkan, dan dianggap tidak mampu menempuh pendidikan hingga jenjang ini. Terima kasih telah menunjukkan bahwa keterbatasan dan penilaian orang lain bukanlah akhir, melainkan awal dari perjalanan untuk mencapai potensi diri yang sesungguhnya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penulisan maupun penyampaian isi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan. Akhir kata, penulis memohon semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Aamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perusahaan untuk mengoptimalkan proses bisnis, termasuk dalam bidang penjualan. PT. Asido Bima, perusahaan distribusi alat kesehatan, masih mengandalkan pencatatan manual dalam aktivitas *sales* yang menyebabkan kurangnya efisiensi, kesalahan pencatatan, dan kesulitan dalam pemantauan kinerja *sales*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini merancang dan membangun Sistem Informasi *Sales Force Automation (SFA)* berbasis web yang diintegrasikan dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)*. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah model *Waterfall*, dimulai dari analisis kebutuhan, perancangan sistem dengan berbagai diagram UML, hingga implementasi dan pengujian menggunakan metode *Black Box*. Sistem ini dibangun dengan fitur utama seperti pencatatan data pelanggan, transaksi penjualan, kunjungan *sales*, serta pembuatan laporan performa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempermudah pengelolaan data, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat bagi manajemen. Dengan adanya sistem ini, hubungan dengan pelanggan menjadi lebih terstruktur dan produktivitas tim *sales* meningkat secara signifikan.

Kata Kunci: *Sales Force Automation, CRM, Web, Waterfall, PT. Asido Bima*

ABSTRACT

The advancement of information technology has encouraged companies to optimize business processes, including sales activities. PT. Asido Bima, a medical equipment distribution company, still relies on manual recording in its sales operations, leading to inefficiencies, data entry errors, and difficulties in monitoring sales performance. To address these issues, this study designs and develops a web-based Sales Force Automation (SFA) Information System integrated with the Customer Relationship Management (CRM) approach. The system development follows the Waterfall model, starting from requirements analysis, system design using various UML diagrams, to implementation and testing using the Black Box method. The system includes key features such as customer data management, sales transaction recording, sales visit scheduling, and performance reporting. The results show that the system significantly improves operational efficiency, simplifies data management, and supports faster and more accurate decision-making for management. Furthermore, it helps establish better customer relationships and enhances the productivity of the sales team.

Keywords: Sales Force Automation, CRM, Web-Based System, Waterfall, PT. Asido Bima

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Sistem Informasi.....	5
2.1.2 <i>Sales Force Automation (SFA)</i>	5
2.1.3 <i>Metode Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.1.4 <i>Metode Waterfall</i>	6
2.1.5 <i>Unified Modeling Language (UML)</i>	5
2.2 State Of The Art	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tahapan Penelitian.....	17
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.3 Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1 Data Primer.....	19
3.3.2 Data Sekunder.....	19
3.4 Metode Pengembangan Sistem dan Pemecahan Masalah.....	20

3.4.1 Metode Pengembangan Sistem	20
3.4.2 Metode Pemecahan Masalah	21
3.5 Analisis Kebutuhan	22
3.5.1 Flowcart yang berjalan	22
3.5.2 Flowcart yang diusulkan	23
3.5.3 Spesifikasi Kebutuhan Hardware/Software	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 <i>Analysis</i> (Analisis)	25
4.1.1 Identifikasi Masalah.....	25
4.1.2 Pengumpulan Data.....	25
4.1.3 Analisis Kebutuhan Fungsional.....	26
4.1.4 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional.....	27
4.2 Desain Sistem (<i>System Design</i>).....	27
4.2.1 Use Case Diagram.....	28
4.2.2 Activity Diagram.....	29
4.2.3 Sequence Diagram	42
4.2.4 Class Diagram.....	50
4.2.5 Desain Tabel.....	50
4.3 Implementasi.....	53
4.3.1 Perancangan Tampilan Aplikasi	53
4.3.2 Hasil Tampilan Program.....	59
4.4 Pengujian Sistem	68
4.4.1 Hasil Pengujian Black Box.....	69
4.5 <i>Deployment</i> (Penerapan)	70
4.6 <i>Maintenance</i> (Pemeliharaan)	71
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
DAFTAR LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.1 Tahapan Penelitian.....	17
Gambar 3.5.1 Sistem yang Sedang Berjalan.....	22
Gambar 3.5.2 Sistem yang Diusulkan.....	23
Gambar 4.2.1 Use case Diagram	28
Gambar 4.2.2 Activity Diagram Admin.....	30
Gambar 4.2.3 Activity Diagram Edit Data Produk.....	31
Gambar 4.2.4 Hapus Produk	32
Gambar 4.2.5 Edit Data Sales	33
Gambar 4.2.6 Hapus Data Sales	34
Gambar 4.2.7 Form Kunjungan Sales.....	35
Gambar 4.2.8 Riwayat Kunjungan Sales	36
Gambar 4.2.9 Tambah Data Pelanggan	37
Gambar 4.2.10 Hapus Data Pelanggan	38
Gambar 4.2.11 Tambah Data Transaksi.....	39
Gambar 4.2.12 Riwayat Transaksi.....	40
Gambar 4.2.13 Cetak Laporan.....	41
Gambar 4.2.14 Login	43
Gambar 4.2.15 Tambah Produk.....	44
Gambar 4.2.16 Tambah Data Sales	45
Gambar 4.2.17 Kunjungan Sales.....	46
Gambar 4.2.18 Edit Pelanggan	47
Gambar 4.2.19 Tambah Transaksi.....	48
Gambar 4.2.20 Class Diagram.....	50
Gambar 4.3.1 Login	53
Gambar 4.3.2 Menu Utama	54
Gambar 4.3.3 Riwayat Pembeli Pelanggan.....	54
Gambar 4.3.4 Feedback	55
Gambar 4.3.5 Tambah Pelanggan.....	56
Gambar 4.3.6 Tambah Kunjungan	57

<i>Gambar 4.3.7 Daftar Transaksi</i>	<i>57</i>
Gambar 4.3.8 Daftar Transaksi.....	58
Gambar 4.3.9 Laporan Transaksi.....	58
Gambar 4.3.10 Laporan Kunjungan.....	59
Gambar 4.3.11 Login	60
Gambar 4.3.12 Menu Utama	60
Gambar 4.3.13 Riwayat pembelian.....	61
Gambar 4.3.14 Form Admin.....	61
Gambar 4.3.15 Kelola Pelanggan.....	62
Gambar 4.3.16 Kelola Pelanggan.....	62
Gambar 4.3.17 Edit Data Produk	63
Gambar 4.3.18 Data Transaksi	63
Gambar 4.3.19 Kunjungan <i>Sales</i>	64
Gambar 4.3.20 Form Sales	64
Gambar 4.3.21 Form Kunjungan.....	65
Gambar 4.3.22 Riwayat Kunjungan.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.5.1 Simbol-simbol Use Case Diagram	6
Tabel 2.1.5.2 Simbol-simbol Class Diagram	7
Tabel 2.1.5.3 Simbol-simbol Activity Diagram.....	8
Tabel 2.1.5.4 Simbol-Simbol Sequence Diagram	10
Tabel 4.2.5.1 User.....	50
Tabel 4.2.5.2 Pelanggan.....	51
Tabel 4.2.5.3 Riwayat Login.....	51
Tabel 4.2.5.4 Transaksi.....	51
Tabel 4.2.5.5 Tabel Kunjungan	52
Tabel 4.2.5.6 Laporan	52
Tabel 4.2.5.7 Role.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 2. Lembar Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 3. Lembar Pengesahan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4. Lembar Permohonan Pengambilan Data Mahasiswa ke Instansi
- Lampiran 5. Lembar Pengantar Pengambilan Data dari Lembaga Ke Instansi
- Lampiran 6. Surat Balasan Penerimaan Izin Pengambilan Data dari Instansi
- Lampiran 7. Lembar Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 8. Rekomendasi Sidang Tugas Akhir
- Lampiran 9. Rekapitulasi Revisi Tugas Akhir dan Revisi Per Dosen
- Lampiran 10. Lembar Presentase Hasil Pengecekan Plagiasi