

**PERANCANGAN E-COMMERCE
DI TOKO REJEKI TANI LEMBANG MENGGUNAKAN
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

Oleh :

Irpan Sahri Ramdan
NRP : 13.304.0013



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
OKTOBER 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Irpan Sahri Ramdan
Nrp : 13.1304.0013

Dengan judul :

**“PERANCANGAN E-COMMERCE DI TOKO REJEKI TANI LEMBANG
MENGUNAKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*”**

Bandung, 16 Oktober 2017

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping

(Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T, MT)

(Ferry Mulyanto, S.T, M.Kom)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

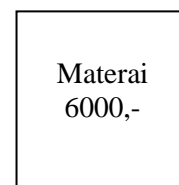
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini.
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya.

Bandung, 16 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan,



(**Irpan Sahri Ramdan**)

NRP. 13.304.0013

ABSTRAK

Toko Rejeki Tani Lembang merupakan Toko yang bergerak di bidang penjualan pupuk dan obat-obatan pertanian, penjualan pupuk dan obat-obatan di Toko ini cukup besar namun dalam proses pemasaran, transaksi, pencatatan barang masih dilakukan secara konvensional. yang belum mempunyai sarana pemasaran yang lebih baik dan masih memakai brosur dan pemberitaan dari mulut ke mulut dan perusahaan mengalami kesulitan dalam pengelolaan data konsumen dan layanan penyampaian informasi yang baik terhadap konsumen, akibatnya perusahaan tidak dapat secara efektif mengelola hubungan baik dengan para konsumen, dan berbagai permasalahan lainnya, melihat adanya masalah tersebut diperlukannya sebuah solusi untuk menjaga loyalitas konsumen dan meningkatkan produktifitas penjualan terhadap Toko.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan merancang E-commerce di Toko Rejeki Tani Lembang, *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai konsep untuk menganalisis dan mengidentifikasi konsumen, metodologi *Swot Analisis*, konsep *Work System Framework*.

Hasil dari penelitian ini adalah rancangan E-commerce di Toko Rejeki Tani dengan menerapkan konsep CRM. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan solusi dalam meningkatkan Produktifitas Toko sehingga dapat meningkatkan penjualan serta kepuasan konsumen.

Kata Kunci : E-commerce, CRM, *Swot Analisis*, *Work System Framework*

ABSTRACT

Toko Rejeki Tani Lembang is a store that specialized in the sale of fertilizers and agricultural medicines, fertilizers and the sale of drugs in this shop is quite large, but in the marketing process, transaction, pencataan goods still done conventionally, who do not have a marketing tool more good and still wearing brochures and news by word of mouth and the company experienced difficulties in data management and services and transaction processing still use manual way, as a result of data are often missing, the search process goods becomes long, frequent duplication of data and various other issues of her, see the problem needed a solution to maintain customer loyalty and increase sales productivity to the shop.

This study was conducted to analyze and design E-commerce in Toko Rejeki Tani Lembang, Customer Relationship Management (CRM) as a concept to analyze and identify the consumer, SWOT analysis methodology, the concept of the Work System Framework..

Results of this research is the design of the E-commerce in Toko Rejeki Tani by applying the concept of (CRM). The benefits of this research is to provide solutions to improve the productivity of the store so that it can increase sales and customer satisfaction..

Keywords : *E-commerce, CRM, Swot Analisis, Work System FrameWork*

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Perancangan E-commerce di Toko Rejeki Tani Lembang Menggunakan *Customer Relationship Management*”. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh kelulusan Stara 1 Program Teknik Informatika, Fakultas Teknik UNPAS Bandung.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan saran, masukan, pengarahan, dan support selama pelaksanaan dan penyusunan laporan tugas akhir ini, khususnya kepada :

1. Kepada Orang Tua tersayang, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T, MT selaku pembimbing utama & Bapak Ferry Mulyanto, S.T, M.Kom selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
3. Ibu Eneng Ermawati, selaku Owner (Pemilik Toko Rejeki Tani Lembang) yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Toko Rejeki Tani Lembang.
4. Ibu dan bapa Karyawan Toko yang telah memberikan waktu luang untuk memberikan informasi untuk Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman seperjuangan dari awal masuk kuliah sampai sekarang yang tak henti-hentinya memberikan semangat, dukungan, doa, waktu, tenaga, pikiran kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini khususnya jurusan Teknik Informatika UNPAS angkatan 2013.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan Tugas Akhir ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan Tugas Akhir ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Bandung, 16 Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR SIMBOL.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Definisi E-Commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Karakteristik E-Commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Jenis-Jenis E-commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Model Bisnis E-Commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keuntungan E-Commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kerugian E-Commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Perkembangan E-commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Aspek pendukung E-Commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Konsep Pemasaran dan Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Swot Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Fungsi Swot Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Matriks Swot.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Proses bisnis.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Customer Relationship Management (CRM).....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Tujuan CRM.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Manfaat CRM.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.3 Fase Customer Relationship Management (CRM).....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Sms Gateway.....	Error! Bookmark not defined.

2.7.1	Kedudukan SMS Gateway dalam Network GSM.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.2	Tools Pengembangan system sms-gateway	Error! Bookmark not defined.
2.8	Perancangan	Error! Bookmark not defined.
2.9	Mind Mapping	Error! Bookmark not defined.
2.9.1	Manfaat Mind Mapping	Error! Bookmark not defined.
2.10	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	SKEMA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Alur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Analisis Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Analisis Masalah dan Solusi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Analisis Manfaat Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
3.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Peta Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Tempat dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1	Analisis Current System.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Hasil Wawancara	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Anilisis Alur Aktifitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Analisis Dokumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Identifikasi Work System Framework	Error! Bookmark not defined.
4.3	Identifikasi Fase Customer Relationship Management.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Oprational CRM.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Teknologi CRM	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Mind Map CRM.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Kesimpulan Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.5	Solusi yang di ajukan dan prospek manfaatnya	Error! Bookmark not defined.
4.6	Sistem Yang Diusulkan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7	Perancangan aplikasi E-commerce di Toko Rejeki Tani Lembang	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Deskripsi Umum Aplikasi E-commerce di Toko Rejeki Tani Lembang	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Fitur-Fitur Utama Perangkat Lunak.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Daftar Kebutuhan Perangkat Lunak.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.4	Model Use Case	Error! Bookmark not defined.
4.7.5.	Diagram Sequence	Error! Bookmark not defined.
4.7.6	Component Diagram yang diusulkan.....	Error! Bookmark not defined.

4.7.7	Deployment Diagram yang diusulkan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.8	Rancangan Tampilan Antarmuka.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.9	Struktur Basis Data	Error! Bookmark not defined.
4.7.10	Rancangan ERD (Entity Relationship Diagram)	Error! Bookmark not defined.
4.7.11	Class Diagram Yang diusulkan	Error! Bookmark not defined.
4.7.12	Rancangan Arsitektur Jaringan	Error! Bookmark not defined.
4.7.13	Spesifikasi Perangkat Lunak.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.14	Spesifikasi Perangkat Keras.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.15	Spesifikasi Pengguna (User)	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

