

**PERANCANGAN *E-COMMERCE* SEBAGAI MEDIA
PEMASARAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
PADA RAINBOWTIK PANGKALPINANG**

LAPORAN KERJA PRAKTEK



Oleh :

| NIM | NAMA |
|---------------|------------------|
| 1. 1322500009 | WIDYA ELLYANI |
| 2. 1322500083 | NURHASANAH |
| 3. 1322500085 | DESSY RATNA SARI |

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
STMIK ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2016/2017**

ABSTRAK

Rainbowtik adalah suatu bidang usaha yang bergerak berupa penjualan *fashion* busana yang berskala agen. Perusahaan Ini melakukan penjualan tunai dan *online* namun, tidak mempunyai *website* dan metode pembayaran yang sistematis kepada member maupun kepada konsumen. Dengan *E-Commerce* suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dapat menggunakan media internet. Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan transaksi melalui *E-commerce* adalah untuk meningkatkan pendapatan dengan menggunakan penjualan *online* yang lebih besar pasarnya dan biayanya lebih murah juga sekaligus biaya-biaya operasional seperti kertas, pencetakan katalog. Proses Pencatatan dan perhitungan yang dilakukan pada Rainbowtik sampai saat ini masih bersifat manual. Oleh karena itu, sering terjadi kesalahan baik secara proses maupun dari faktor manusia dalam pengolahan data transaksi penjualan. Tahapan metode penelitian ini adalah tahap pengumpulan data, analisis sistem, dan perancangan sistem. Untuk mengatasi sistem manual tersebut, maka diperlukan suatu *website* berbasis *E-commerce* yang sangat sesuai untuk mendukung kemajuan dan perkembangan bisnis. Sehingga dapat mengatasi kendala pada sistem manual saat ini. Dengan memanfaatkan *E-commerce* dengan metode *customer relationship management* dan *real time*, metode ini lebih mengutamakan kepuasan pelanggan. kemungkinan segala transaksi terhadap proses bisnis akan dilakukan tanpa batas waktu dan tempat baik dari sisi perusahaan maupun pelanggan. Hasil penelitian ini berupa sistem informasi rancangan *E-commerce* berbasis *website*.

Kata Kunci : *E-Commerce, Website, Online dan Real Time, Fashion, Bisnis.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Kerja Praktek (KP) pada Rainbowtik di Jln. Re Martadinata No 206, kelurahan Ampui, kecamatan Pangkalbalam kota Pangkalpinang.

Laporan ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan jenjang strata satu (S1) Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Pangkalpinang.

Pada kesempatan ini penulis mengambil judul dalam penulisan laporan Kerja Praktek (KP) adalah **“Perancangan *E-commerce* sebagai Media Pemasaran Menggunakan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Rainbowtik Pangkalpinang”**.

Penulis menyadari pula bahwa laporan Kerja Praktek (KP) ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia.
2. Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil.
3. Bapak Prof. Dr. Moedjiono, M.Sc selaku Ketua STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.
4. Bapak Drs. Harry Sudjianto, MM, MBA Ketua Yayasan STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.
5. Bapak Okkita Rizan, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.
6. Bapak Hengki, S.Kom, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.
7. Ibu Hamidah, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek (KP) STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.
8. Ibu Parlia Romadiana, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing Praktek di Rainbowtik pangkalpinang.

9. Teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Atma Luhur Pangkalpinang.
10. Semua Pihak yang telah membantu penulisan Laporan Kerja Praktek (KP) ini serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Kerja Praktek (KP) ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak Kekurangan. Karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga berguna sebagai bahan masukan guna meningkatkan mutu dari Laporan Kerja Praktek (KP) ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan ini berguna bagi para pembaca umumnya dan teman-teman mahasiswa/mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Atma Luhur Pangkalpinang.

Pangkalpinang, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR SIMBOL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1. Latar Belakang..... | 1 |
| 2. Perumusan Masalah..... | 2 |
| 3. Batasan Masalah..... | 2 |
| 4. Manfaat dan Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 5. Metode Penelitian..... | 4 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 1. Konsep Sistem dan Informasi..... | 7 |
| 2. <i>E-commerce</i> | 8 |
| 3. Media Pemasaran..... | 11 |
| 4. Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 12 |
| 5. Pengantar <i>Unified Mothode Language (UML)</i> | 13 |
| 6. Analisis Berorientasi Objek..... | 15 |
| 7. Perancangan Berorientasi Objek | 17 |
| 8. Perancangan Basis Data secara Konseptual | 19 |
| 9. Perangkat Lunak Pendukung | 22 |
| 10. Unsur-unsur Dalam Penyediaan <i>Website</i> | 26 |

BAB III TINJAUAN ORGANISASI

| | |
|---|----|
| 1. Sejarah Rainbowtik | 28 |
| 2. Struktur Organisasi Rainbowtik | 29 |
| 3. Tugas dan Wewenang..... | 29 |
| 4. Toko Rainbowtik | 30 |

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

| | |
|--|----|
| 1. Analisa Proses Bisnis | 32 |
| 2. <i>Activity Diagram</i> | 33 |
| 3. Analisa Keluaran dan Masukan..... | 36 |
| 4. <i>Use Case Diagram</i> | 41 |
| 5. Rancangan Basis Data | 47 |
| 6. Rancangan Layar | 56 |
| 7. Kekurangan dan Kelebihan Sistem | 74 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| 1. Kesimpulan..... | 75 |
| 2. Saran | 75 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|--|-----------|
| LAMPIRAN A KELUARAN SISTEM BERJALAN | 79 |
|--|-----------|

| | |
|--|-----------|
| LAMPIRAN B MASUKAN SISTEM BERJALAN..... | 82 |
|--|-----------|

| | |
|--|-----------|
| LAMPIRAN C BENTUK HASIL KELUARAN..... | 86 |
|--|-----------|

| | |
|---|--|
| LAMPIRAN D BERITA ACARA KONSULTASI | |
|---|--|

DAFTAR SIMBOL

Simbol *Activity Diagram*



Start Point

Menggambarkan awal aktifitas



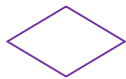
End Point

Menggambarkan akhir dari aktifitas



Activity

Menggambarkan proses bisnis



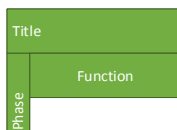
Decision

Menggambarkan keputusan/pilihan



State Transition

Menggambarkan aliran perpindahan kontrol antara state



Swimlane

Menggambarkan pemisahan aktifitas

Simbol *Use Case Diagram*



Actor

Menggambarkan orang atau system yang menyediakan atau menerima informasi dari system atau menggambarkan pengguna software aplikasi (user).



Use Case

Menggambarkan fungsionalitas dari suatu sistem, sehingga pengguna system paham & mengerti mengenai kegunaan system yang akan dibangun.



Association

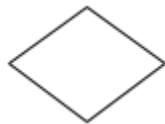
Menggambarkan hubungan antara actor dengan use case.

Simbol ERD (*Entity Relation Diagram*)



Entity

Menunjukkan obyek-obyek dasar yang terkait dalam sistem.



Relationship

Adalah hubungan yang terjadi antara satu atau lebih entity.



Atribut/Property

Merupakan keterangan yang terkait pada sebuah entitas.

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------|--|
| Gambar 3.1 | Struktur Organisasi..... 29 |
| Gambar 3.2 | Toko Rainbowtik BTC (Bangka Trade Center) 30 |
| Gambar 3.3 | Toko Rainbowtik Jl. Re. Martadinata No. 206 31 |
| Gambar 4.1 | <i>Activity Diagram</i> Pencatatan Data Produk 33 |
| Gambar 4.2 | <i>Activity Diagram</i> Penjualan Produk secara langsung 34 |
| Gambar 4.3 | <i>Activity Diagram</i> Penjualan Produk secara tidak langsung 35 |
| Gambar 4.4 | <i>Activity Diagram</i> Pencatatan Penjualan Produk..... 36 |
| Gambar 4.5 | <i>Use case Diagram</i> berdasarkan Aktor Admin 41 |
| Gambar 4.6 | <i>Use case Diagram</i> berdasarkan Aktor <i>User</i> 41 |
| Gambar 4.7 | <i>Use case Diagram</i> berdasarkan Aktor Pemilik..... 42 |
| Gambar 4.8 | <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)..... 47 |
| Gambar 4.9 | Tranformasi <i>Diagram</i> ERD Ke <i>Logical Record Strucutre</i> 48 |
| Gambar 4.10 | <i>Logical Record Structure</i> 49 |
| Gambar 4.11 | Rancangan Layar Halaman Utama <i>Website</i> 56 |
| Gambar 4.12 | Rancangan Layar Halaman <i>Login</i> Admin..... 57 |
| Gambar 4.13 | Rancangan Layar Menu Admin 58 |
| Gambar 4.14 | Rancangan Layar Entry Produk Admin 59 |
| Gambar 4.15 | Rancangan Layar Entry Harga Produk..... 60 |
| Gambar 4.16 | Rancangan Layar Entry Kategori Produk 61 |
| Gambar 4.17 | Rancangan Layar Entry Carrier..... 62 |
| Gambar 4.18 | Rancangan Layar Halaman Utama <i>User</i> 63 |
| Gambar 4.19 | Rancangan Layar Halaman Buat Akun <i>User</i> 64 |
| Gambar 4.20 | Rancangan Layar Halaman <i>Login User</i> 65 |
| Gambar 4.21 | Rancangan Layar Halaman Lihat Produk <i>User</i> 66 |
| Gambar 4.22 | Rancangan Layar Halaman Entry Pesanan <i>User</i> 67 |
| Gambar 4.23 | Rancangan Layar Halaman Entry Pesanan Keranjang <i>User</i> 68 |
| Gambar 4.24 | Rancangan Layar Halaman Entry Pembayaran <i>User</i> 69 |
| Gambar 4.25 | Rancangan Layar Halaman Entry Konfirmasi <i>User</i> 70 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 4.26 | Rancangan Layar Halaman Lacak Pesanan User..... | 71 |
| Gambar 4.27 | Rancangan Layar Halaman <i>Login</i> Pemilik..... | 72 |
| Gambar 4.28 | Rancangan Layar Halaman Lihat Laporan Penjualan..... | 73 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 4.1 Tabel Pelanggan..... | 50 |
| Tabel 4.2 Tabel Pesanan | 50 |
| Tabel 4.3 Tabel Ada..... | 50 |
| Tabel 4.4 Tabel Produk..... | 51 |
| Tabel 4.5 Tabel Kategori | 51 |
| Tabel 4.6 Tabel Pembayaran..... | 51 |
| Tabel 4.7 Tabel Carrier | 51 |
| Tabel 4.8 Tabel Spesifikasi Basis Data Pelanggan | 52 |
| Tabel 4.9 Tabel Spesifikasi Basis Data Pesanan | 53 |
| Tabel 4.10 Tabel Spesifikasi Basis Data Ada | 53 |
| Tabel 4.11 Tabel Spesifikasi Basis Data Produk | 54 |
| Tabel 4.12 Tabel Spesifikasi Basis Data Kategori..... | 54 |
| Tabel 4.13 Tabel Spesifikasi Basis Data Pembayaran | 55 |
| Tabel 4.14 Tabel Spesifikasi Basis Data Carrier | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| LAMPIRAN A : Keluaran Sistem Berjalan | |
| Lampiran A-1 : Nota | 80 |
| Lampiran A-2 : Laporan Penjualan | 81 |
| LAMPIRAN B : Masukan Sistem Berjalan | |
| Lampiran B-1 : Data Produk | 83 |
| Lampiran B-2 : Data Pelanggan | 84 |
| Lampiran B-3 : Data Pemesanan..... | 85 |
| LAMPIRAN C : Bentuk Hasil Keluaran | |
| Lampiran C-1 : Rancangan Laporan Penjualan | 87 |
| LAMPIRAN D : BERITA ACARA KONSULTASI..... | 55 |