

# RANCANG BANGUN OPERASIONAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PT ASTON GRAPHINDO INDONESIA SURAKARTA



## SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi  
Strata I pada Jurusan Teknik Informatika Fakultas Komunikasi dan Informatika  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**Joko Sutrisno**  
NIM : L200070040

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2011

i

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

### **RANCANG BANGUN OPERASIONAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PT ASTON GRAPHINDO INDONESIA SURAKARTA**

ini telah diperiksa, disetujui dan disahkan pada :

Hari : .....

Tanggal : .....

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof. Dr. Budi Murtiyasa, M. Kom.)  
NIK : 196107221985031003

(Ady Purna Kurniawan, S.T)  
NIK : 2001306

**HALAMAN PENGESAHAN**

**RANCANG BANGUN OPERASIONAL CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT PT ASTON GRAPHINDO  
INDONESIA SURAKARTA**

odipersiapkan dan disusun oleh

**Joko Sutrisno**

NIM : L 200070040

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal .....

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing I

Penguji I

Prof. Dr. Budi Murdiyasa, M. Kom.

Agus Supardi, S.T, M.T

Pembimbing II

Penguji II

Ady Purna Kurniawan, S.T

Endah Sudarmilah, S.T, M. Eng

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar sarjana

Tanggal .....

Dekan  
Fakultas Komunikasi dan Informatika

Ketua Program Studi  
Teknik Informatika

Husni Thamrin, S.T, MT., Ph.D.  
NIK : 706

Aris Rakhmadi, ST., M.Eng.  
NIK : 983

## DAFTAR KONTRIBUSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Berikut saya sampaikan daftar kontribusi dalam penyusunan skripsi:

1. Saya membuat *Aplikasi Operasional Customer Relationship Management* dengan panduan internet dan konsultasi kepada narasumber dan teman.
2. Program aplikasi yang saya gunakan untuk membuat *Aplikasi Operasional Customer Relationship Management* ini ialah Bahasa pemrograman PHP, dan MySQL sebagai basis datanya.
3. Komputer menggunakan AMD Turion II Dual Core 2.2Gb

Demikian pernyataan dan daftar kontribusi ini saya buat dengan sejujurnya. Saya bertanggungjawab atas isi dan kebenaran daftar di atas.

Surakarta, .....

**Joko Sutrisno**

Mengetahui:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof. Dr. Budi Murtiyasa, M. Kom.)  
NIK : 196107221985031003

(Ady Purna Kurniawan, S.T)  
NIK : 2001306

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“Janganlah putus asa. Mencoba itu memang lambat dan akan ada penghalang yang mendampingi cita-cita itu. Maka jangan pernah kalah olehnya”*

*(DR.Aidh Al-Qorni)*

*“Tiga sifat manusia yang merusak adalah, kikir yang dituruti, hawa nafsu yang diikuti serta sifat mengagumi diri sendiri yang berlebihan.”*

*( Nabi Muhammad SAW )*

*“Manusia diberi kemampuan oleh Tuhan untuk mencoba dan mencoba sampai kemudian dia bertemu dengan kesalahan yang membawanya menuju sebuah kebenaran yang akan slalu diingatnya dalam hati.”*

*( Kahlil Gibran )*

*Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah harapan*

*(Penulis)*

## **PERSEMBAHAN :**

1. Ayah dan Ibu tercinta yang telah menjaga, membesarkan, membimbing, mendo'akan dan memotivasi penulis dalam menjalani ini semua. Maafkan bila banyak sekali melakukan kesalahan kepada ayah dan ibu, dan setelah lulus ini semoga kami bisa menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
2. Kakakku tercinta Arsini yang selalu memberikan motivasi dan do'a kepada penulis. Semoga ALLAH SWT selalu memberikan rahmat kepada kita semua.
3. Adik-adik Ramadhan dan Ramadhani si kembar yang selalu memberikan motivasi untuk selalu bisa menjadi contoh kakak yang baik.
4. Suyadi, S. H, yang selalu memberikan semangat kepada kami ketika berada dalam kesulitan untuk selalu berusaha dalam hidup.
5. Asep Fajar Setyawan dan Wakhid Arif Munandar yang selalu jadi teman senasib dan teman seperjuangan. Semoga selamanya kita tetap jadi sahabat yang baik, selalu kompak dan saling melengkapi.
6. Danny Ardiansyah yang sangat sabar membimbing dan memberikan banyak ilmu.
7. Teman-teman Informatika angkatan 2007 yang telah menjadi teman selama menempuh pendidikan, semoga kita semua selalu dalam perlindungan Allah SWT.
8. Manager PT Aston Graphindo Surakarta, terima kasih atas kerja samanya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan taufik, hidayah dan rahmat-Nya sehingga skripsi dengan judul “Rancang bangun Operasional *Customer Relationship Management* PT Aston Graphindo Indonesia Surakarta” menggunakan Visual Basic 6.0 dan MySQL server dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini masih tergolong sederhana dan penulis masih merasa banyak sekali kesalahan dan kekurangan didalamnya. Namun dalam pengerjaan skripsi ini penulis sudah melakukan semaksimal mungkin menurut kemampuan yang dimiliki penulis, dengan harapan dapat memberikan sumbangsih dalam menambah khazanah keilmuan dan semoga dapat berguna bagi penulis secara pribadi maupun para pembaca. Kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Dengan selesainya skripsi ini tentunya tidak lupa atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan tulus ikhlas dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Husni Thamrin, selaku Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Bapak Aris Rachmadi yang telah memberikan fasilitas bagi kelancaran studi.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Murtiyasa, M. Kom selaku pembimbing I dan Bapak Ady Purna Kurniawan, S.T selaku pembimbing II yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, saran-saran demi kelancaran skripsi ini.

3. Bapak, Ibu, kakak, adik yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
4. Suyadi , S.H yang selalu memberikan nasehat kepada penulis.
5. Asep fajar Setyawan dan Wakhid Arif Munandar yang selalu memberikan dukungan untuk selalu berusaha dan telah menjadi teman dan saudara seperjuangan .
6. Danny Ardiansyah yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
7. Semua teman-teman jurusan Teknik Informatika angkatan 2007.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya dalam menambah pengetahuan dan wawasan ilmu. Amiin.



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Daftar Kontribusi .....	iv
Motto dan Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Abstraksi .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Batasan Masalah.....	4
F. Sistematika Penulisan .....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Telaah Penelitian .....	9
B. Landasan Teori .....	11

1. Referensi Sistem .....	11
2. Operasional CRM.....	13
3. Referensi Bahasa Pemograman Visual Basic 6.0 .....	15
4. Basis Data .....	16
5. MySQL .....	17
6. Cristal Report 8 .....	19
C. Proses Bisnis .....	21
D. Kerangka Pemikiran.....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat .....	25
B. Alur penelitian .....	25
1. Analisa Permasalahan .....	25
2. Pengumpulan Data .....	26
3. Diagram Alir Penelitian .....	27
4. Analisa Kebutuhan Sistem.....	28
5. Perancangan Sistem .....	29
6. Analisis Hasil Perancangan.....	32

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	34
1. Pembuatan Tabel Pada Database.....	34
2. Relasi Tabel.....	51
B. Hasil Analisa Sistem dan Pembahasan .....	53

C. Hasil Pengujian.....	86
-------------------------	----

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	90
---------------------	----

B. Saran .....	90
----------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>
-----------------------	-----------

## Daftar Tabel

Tabel 4.1. sm_users .....	35
Tabel 4.2. Produk .....	36
Tabel 4.3. Salesman .....	37
Tabel 4.4. orderso .....	38
Tabel 4.5. ordersodetail .....	39
Tabel 4.6. ar_customer .....	40
Tabel 4.7. ar_customercategory .....	42
Tabel 4.8. Master_kota .....	43
Tabel 4.9. Master_provinsi.....	44
Tabel 4.10. Printer .....	45
Tabel 4.11. competitor .....	46
Tabel 4.12. competitor_pricelist .....	47
Tabel 4.13. ar_customerFU .....	48
Tabel 4.14. ar_customerprinter .....	49
Tabel 4.15. ar_customertype.....	50

## Daftar Gambar

Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian.....	27
Gambar 3.2. Data Flow Diagram Konteks.....	30
Gambar 3.3. Data Flow Diagram Level Nol (0).....	31
Gambar 4.1. ERD 1.....	51
Gambar 4.2. ERD 2.....	52
Gambar 4.3. Form Login.....	53
Gambar 4.4. Algoritma syntak login.....	54
Gambar 4.5. Menu Utama.....	61
Gambar 4.6. Setup database.....	63
Gambar 4.7. Form pengajuan calon konsumen.....	67
Gambar 4.8. Daftar Kategori Konsumen .....	68
Gambar 4.9. Sunting data kategori konsumen .....	69
Gambar 4.10. Proses sunting data berhasil .....	69
Gambar 4.11. Daftar calon konsumen .....	70
Gambar 4.12. Proses pengeditan data calon konsumen .....	71
Gambar 4.13. Proses pengeditan data berhasil .....	72
Gambar 4.14. Daftar Konsumen .....	72

Gambar 4.15. Proses pengeditan data konsumen .....	73
Gambar 4.16. Proses pengeditan data berhasil disimpan .....	73
Gambar 4.17. Remainder FollowUp .....	74
Gambar 4.18. Proses inputan hasil follow up .....	75
Gambar 4.19. Proses penginputan hasil follow up berhasil disimpan.....	75
Gambar 4.20. Order sales .....	76
Gambar 4.21. Proses order konsumen .....	77
Gambar 4.22. Daftar seluruh konsumen .....	77
Gambar 4.23. Proses penginputan data customer .....	78
Gambar 4.24. Perubahan berhasil disimpan .....	78
Gambar 4.25. Daftar competitor .....	79
Gambar 4.26. Proses pengeditan data competito.....	80
Gambar 4.27. Proses perubahakn berhasil .....	80
Gambar 4.28. Laporan follow up .....	81
Gambar 4.29. Laporan penjualan per sales .....	82
Gambar 4.30. Laporan penjualan per produk .....	83
Gambar 4.31. Laporan penjualan detail .....	84

Gambar 4.32. Rekap Penjualan .....85

## ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, oleh karena itu banyak perusahaan yang memakai strategi bisnis. PT Aston Graphindo untuk mencapai hal itu adalah dengan dibangunnya suatu aplikasi yang bisa membantu proses bisnis perusahaan. Pengembangan bisnis tersebut, yaitu salah satunya dengan aplikasi Operasional CRM yang digunakan sebagai sarana untuk membantu proses pengolahan data dan penyajian data .

Pembangunan aplikasi Operasional CRM ini membutuhkan *software* seperti Visual Basic 6.0 dan MySQL sebagai basis datanya dan juga cristal report. Visual Basic 6.0 merupakan salah satu bahasa pemograman yang tersedia secara bebas dan masih memungkinkan untuk dikembangkan lebih lanjut. Sedangkan MySQL adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data SQL yang *multithread, multi-user*, dengan sekitar 6 juta instalasi di seluruh dunia.

Penelitian ini menghasilkan *aplikasi Operasional Customer Relationship Management* untuk memudahkan kinerja para sales di PT Aston Graphindo Surakarta.

Kata kunci : Aplikasi Operasional Customer Relationship Management PT Aston Graphindo Surakarta Indonesia