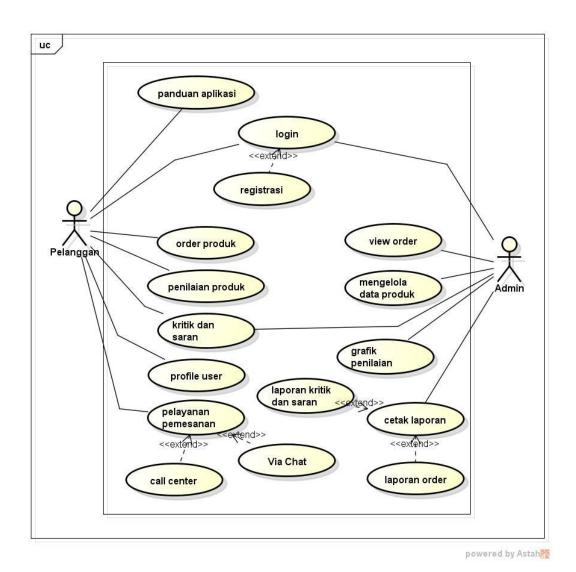
#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 HASIL

Analisa system bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada pada sitem tersebut. Menganalisa system ini merupakan langkah awaluntuk membuat system baru yang ebih baik. Pada tahapan observasi penulis melakukan pengamatan dengan masalah yang berjalan hasil pengamatan yang dilakukan yaitu proses sistem pemasaran dan pemesanan masih dilakukan secara manual. Dan wawancara di lakukan langsung di PT. Kalbe blackmores dengan karyawan yang ada.

## 4.1.1 Usecase sistem yang akan di usulkan

*Use case Diagram* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat.. Adapun gambar *Usecase* diagram dapat dilihat pada gambar 4.1:



Gambar 4.1 Usecase system yang akan diusulkan

Berikut adalah deskripsi pendefinisian aktor pada sistem yang diusulkan.Dapat dilihat pada Tabel 3.2.

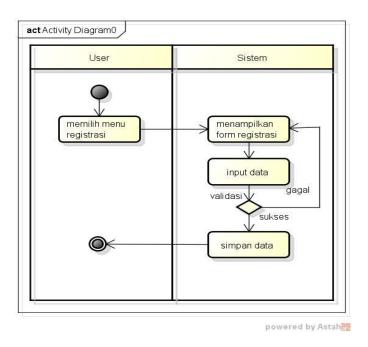
Tabel 4.1 Definisi Aktor

| No | Aktor     | Deskripsi  |
|----|-----------|--|
| 1  | Admin     | Admin bertugas untuk mengelola data barang, melihat kritik dan saran, dan melihat grafik   |
| 2  | Pelanggan | Pelanggan dapat melihat petunjuk aplikasi, registrasi, melakukan order, kritik dan saran, dapat chat WA, menghubungi call center, dan profile user |

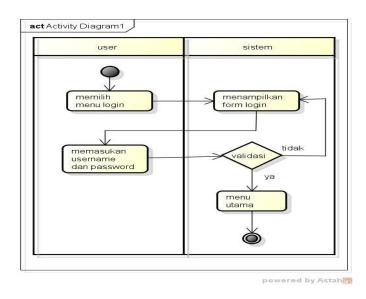
#### 4.2 Pembahasan

#### 4.2.1 Activity diagram

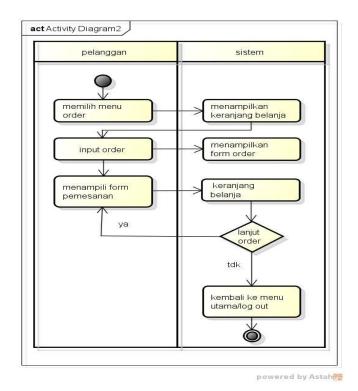
Activity diagram atau Diagram aktivitas menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem.



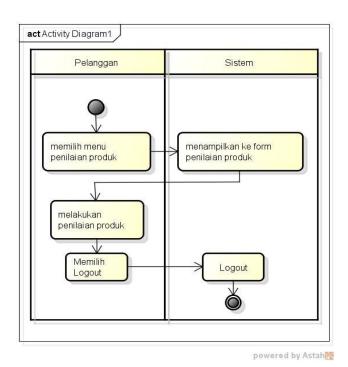
Gambar 4.2 Activity Diagram Registrasi



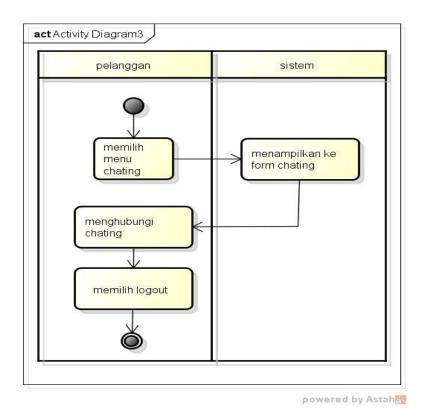
Gambar 4.3 Activity Diagram Login



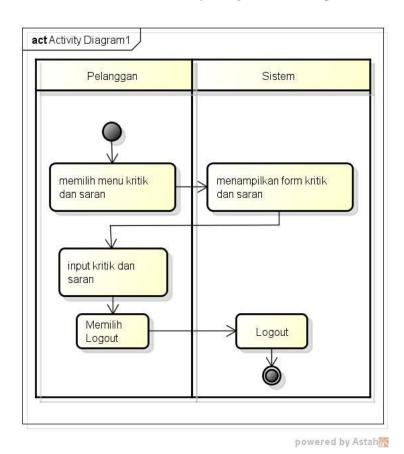
Gambar 4.4 Activity Diagram Order



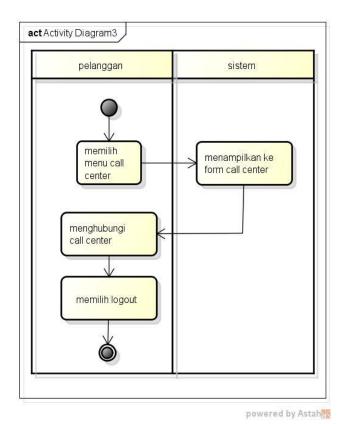
Gambar 4.5 Activity Diagram Penilaian



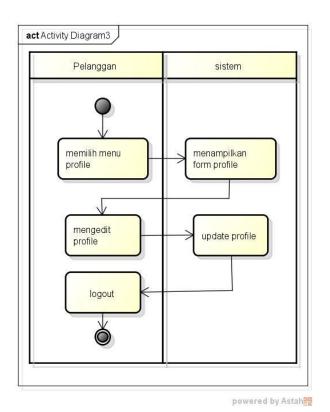
Gambar 4.6 Activity Diagram Chating



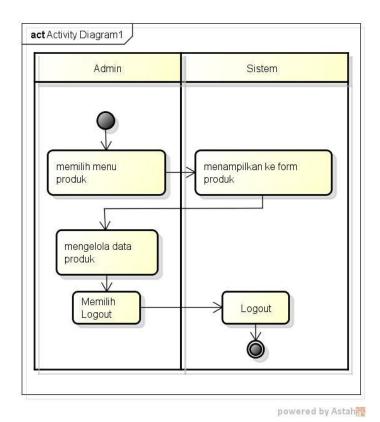
Gambar 4.7 Activity Diagram Kritik dan Saran



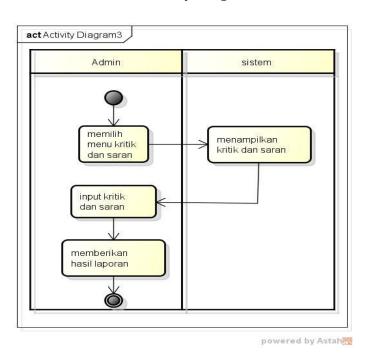
Gambar 4.8 Activity Diagram Call Center



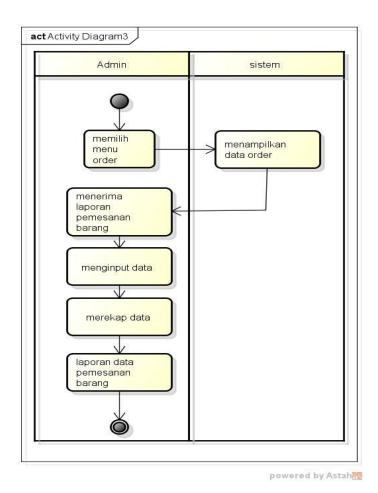
Gambar 4.9 Activity Diagram Profile



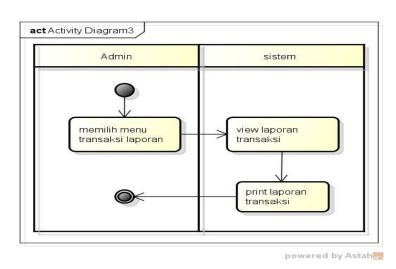
Gambar 4.10 Activity Diagram Produk



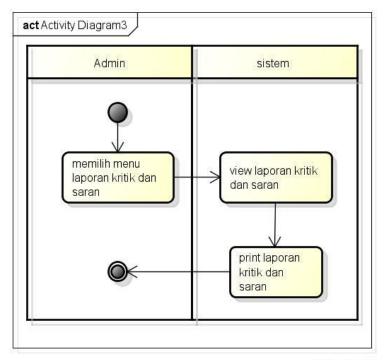
Gambar 4.11 Activity Diagram Kritik dan Saran Admin



Gambar 4.12 Activity Diagram Order Admin

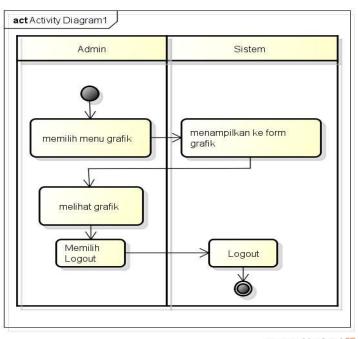


Gambar 4.13 Activity Diagram Laporan Transaksi



powered by Astah

Gambar 4.14 Activity Diagram Laporan Kritik dan Saran

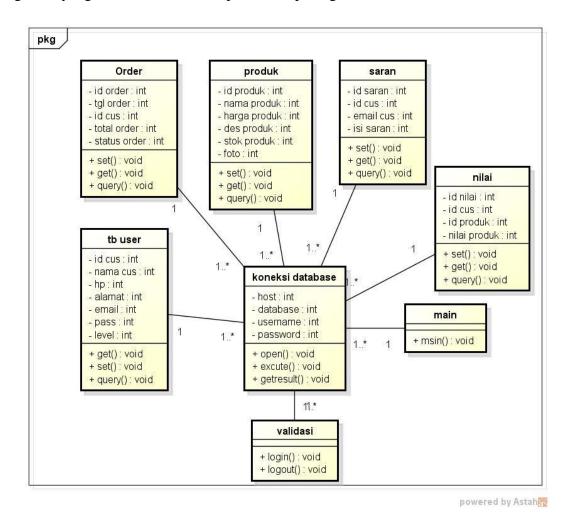


powered by Astah

Gambar 4.15 Activity Diagram Grafik

#### 4.2.2 Class Diagram

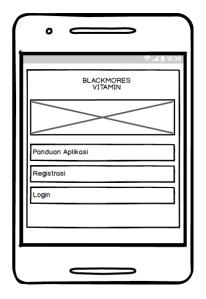
Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Pada *class diagram* yang dibangun terdapat tabel yang akan terkoneksi kedalam database dan akan terhubung kemasing tabel yang telah disediakan. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4.16 *Class Diagram*E-Crm Sistem Pelayanan Pemesanan Barang Sistem Yang Diusulkan

### 4.3 Rancangan Interface Menu Utama

Pada halaman menu utama dalam *website* ini merupakan tampilan beranda mengenai keseluruhan. Adapun tampilannya sebagai berikut:



Gambar 4.17 Interface Menu Utama

### 4.3.1 Rancangan Interface Menu Pendaftaran

Form pendaftaran yang dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pendaftaran pemesanan yang tertera dalam aplikasi. Pelanggan bisa langsung mengisi data diri yang telah disediakan melalui form pendaftaran dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di dalam form pendaftaran. Adapun tampilannya sebagai berikut pilihan menu pendaftaran untuk menjadi member.



Gambar 4.18 Interface Menu Pendaftaran

### 4.3.2 Rancangan Interface Menu Login

Menu login adalah tampilan untuk masuk ke dalam sistem, disini pelanggan dapat memasukan *email* dan *password* setelah mendaftar ataupun yang sudah terdaftar.Tombol *login* digunakan untuk masuk kedalam sistem. Adapun tampilannya sebagai berikut:

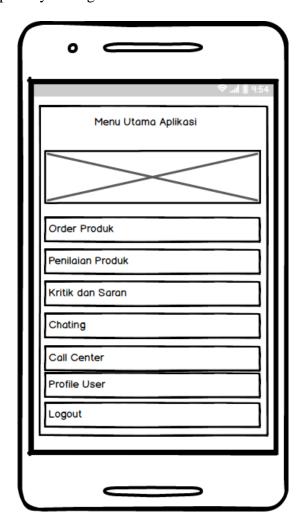


 ${\bf Gambar~4.19~\it Interface~Menu~\it Login}$ 

### 4.3.3 Tampilan yang Diakses Pelanggan

## 4.3.4 Rancangan *Interface* Menu Utama

Menu utama adalah adalah tampilan yang menampilkan tampilan awal program pelanggan. Adapun tampilannya sebagai berikut:

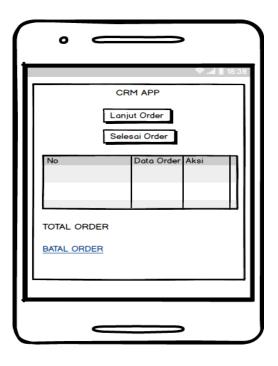


Gambar 4.20 Interface Menu Utama

#### 4.3.5 Rancangan *Interface* Menu Pemesanan

Menu pemesanan adalah tampilan yang menampilkan untuk melakukan informasi pemesanan terhadap produk. Menu ini menampilkan total biaya dari jumlah barang yang dibeli. Jika ingin melanjutkan belanja maka silahkan klik lanjutkan belanja dan jika ingin menyelesaikan belanja maka silakan pilih menu selesai belanja. Adapun tampilannya sebagai

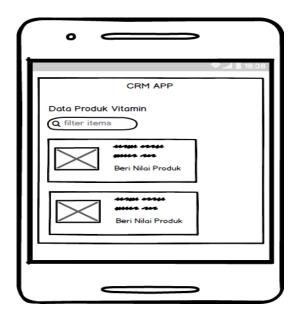
berikut:



Gambar 4.21 Interface Menu Pemesanan

# 4.3.6 Rancangan Interface Menu Penilaian

Menu penilaian adalah tampilan yang menampilkan tampilan untuk melakukan penilaian barang. Adapun tampilannya sebagai berikut:



Gambar 4.22 Menu Penilaian



Gambar 4.23 Menu Pemberian Penilaian

# 4.3.7 Rancangan Interface Menu Kritik

Menu kritik adalah tampilan yang menampilkan tampilan untuk melakukan komentar barang dibeli. Adapun tampilannya sebagai berikut:



Gambar 4.24 Menu Kritik dan Saran

### 4.3.8 Rancangan Interface Menu Profile User

Menu profile user adalah tampilan yang menampilkan tampilan untuk mengedit akun. Adapun tampilannya sebagai berikut:

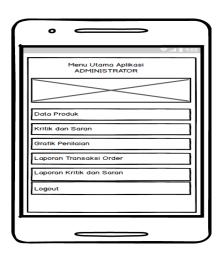


Gambar 4.25 Menu Akun

# 4.3.9 Tampilan yang Diakses Admin

### 4.3.10 Rancangan Interface Menu Utama

Menu utama adalah adalah tampilan yang menampilkan tampilan awal program di menu admin. Adapun tampilannya sebagai berikut:

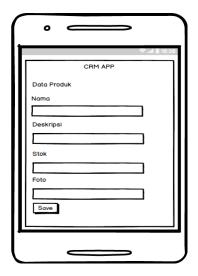


Gambar 4.26 Interface Menu Utama Admin

### 4.3.11 Rancangan Interface Menu Produk

Tampilan menu produk digunakan untuk menambah data produk yang dijual.

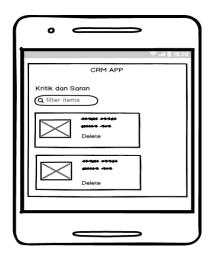
Adapun tampilan menu input data produk sebagai berikut:



Gambar 4.27 Interface Menu Produk

# 4.3.12 Rancangan Interface Menu Kritik dan Saran

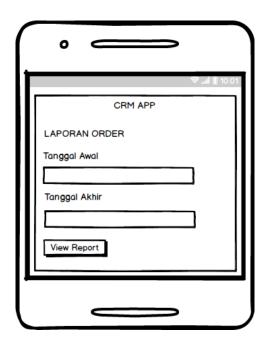
Merupakan menu yang berfungsi untuk menampilkandata kritik dan sara produk yang telah dilakukan oleh pelanggan sebelumnya. Terdapat menu hapus digunakan untuk menghapus komentarpelanggan. Adapun tampilannya sebagai berikut :



Gambar 4.28 Interface Menu Kritik dan Saran

### 4.3.13 InterfaceMenu Laporan Order

Merupakan menu yang berfungsi untuk mencetak laporan order. Adapun tampilannya sebagai berikut :



Gambar 4.29Interface Menu Laporan Order

## 4.3.14 InterfaceMenu Laporan Kritik dan Saran

Merupakan menu yang berfungsi untuk mencetak laporan kritik dan saran. Adapun tampilannya sebagai berikut :



Gambar 4.30 Menu Laporan Kritik dan Saran

# BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Dibangunya Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT.Kalbe Blackmores Berbasis *mobile* dapat melakukan prosestransaksi penjualan produk secara terkomputerisasi, sehingga sales tidak perlu menyebarkan brosur ke konsumen dan melakukan promosi. Jika konsumen tertarik untuk membeli maka konsumen dapat melakukan transaksi pemesanan secara cepat tanpa harus datang langsung ke perusahaan dan dapat melihat produk yang dijual dan memilih produk yang diinginkan serta dapat melakukan kritik dan saran, chatting mellaui WA, dan penilaian produk. Sehingga dengan dibangunnya sistem CRM ini dapat mengurangi biaya dan waktu.

#### 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat di sampaikan pada akhir dari penelitian laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- Aplikasi mobile ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan studi penelitian yang lebih luas seperti mamasukan data keuangan perusahaan
- 2. Disarankan untuk menggunakan metode SWOT
- 3. Untuk mendukung kelancaran dan kinerja dari sistem informasi ini perlu diadakan pemeliharaan (*maintenance*) yang baik dan teratur.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, F. A., Aknuranda, I. and Saputra, M. C. (2018) 'Pengembangan Sistem Informasi E-CRM Berbasis Website pada Dinikoe Keramik', 2(11).
- Candra, R. *et al.* (2014) 'PERANCANGAN E CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT. . SAMUDERA BERSAUDARA', 9(1), pp. 67–76.
- Damanik, B. (2018) 'ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

  DALAM PENINGKATAN PELANGGAN HOTEL', 3(2).
- Dyantina, O., Afrina, M. and Ibrahim, A. (2012) 'Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3', 4(2), pp. 516–529.
- Hanafi, F. ali and Karnila, S. (2017) 'E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (
  E-CRM ) UNTUK PEMESANAN DAN PENJUALAN MAKANAN RINGAN', pp. 359–368.
- Handayani, R. H., Aini, Q. and Nurmiati, E. (2018) 'Interactive Customer Relationship Management Jasa Infrastruktur Jaringan PT. . Meda CiPT.a Hutama', 1(1), pp. 51–56.
- Hartono (2012) Metodologi Penelitian Sistem. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, R. (2014) 'Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan', 4(2).

Howden, W. E. (2017) Metodologi Penelitian. Jakarta: Andi.

Kotler and Armstrong (2016) Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Kotler and Keller (2016) Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Kristanto (2018) Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Nababan, M., Kevin and Wijaya, A. (2019) 'PERANCANGAN APLIKASI MEMBER FITNES BERBASIS ANDROID MENGGUNAKAN APP INVENTORY', pp. 82–87.

Rifai, M. *et al.* (2015) 'RELATIONSHIP MANAGEMENT ) PADA SHOWROOM PT. .

TROPICA NUCIFERA INDUSTRY YOGYAKARTA', 5(1), pp. 1–12.

Rosa, A. . and Shalahudin, M. (2018) *Rekayasa Perangkat Lunak Software Engineering*.

Bandung: Informatika.

SUKOCO, N. A. (2017) 'CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN BERBASIS WEB', 01(06).

Tukino (2018) 'Computer Based Information System Journal RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ( CRM ) BERBASIS WEB Tukino', 01, pp. 12–22.

Winarna, T. R., Aknuranda, I. and Saputra, M. C. (2018) 'Pengembangan Sistem Informasi
Pelayanan Surat Keterangan Studi Kasus: Pemerintah Desa Legundi Kecamatan
Karangjati Kabupaten Ngawi', 2(12), pp. 6235–6243.

### **LAMPIRAN**



Gambar lampiran 1



Gambar lampiran 2



Gambar lampiran 3



Gambar lampiran 4