

**APLIKASI PENJUALAN SEPEDA MOTOR PADA
DEALER HONDA PT. PATRIA ANUGRAH SENTOSA BETUNG**

TUGAS AKHIR



Oleh :

Dwi Siti Hardiyanti

09020581620019

**PROGRAM STUDI KOMPUTERISASI AKUNTANSI
PROGRAM DIPLOMA KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

APLIKASI PENJUALAN SEPEDA MOTOR PADA
DEALER HONDA PT. PATRIA ANUGRAH SENTOSA BETUNG

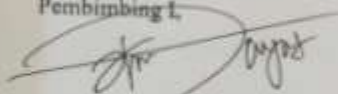
Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di Program Studi Komputerisasi Akuntansi DIII

Oleh :

Dwi Siti Hardiyanti

09020581620019

Pembimbing I,



Muhammad Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 198201132015042001

Palembang, 18 Februari 2019
Pembimbing II,



Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T
NIP. 198806282019032013

Mengetahui

Koordinator Program Studi Komputerisasi Akuntansi,



Ahmad Rifal, M.T
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSETUJUAN

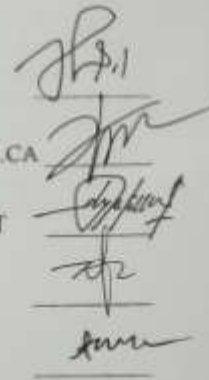
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

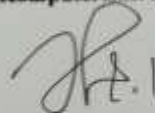
Tanggal : 08 Juli 2019

Tim Penguji :

1. Ketua Sidang : Ahmad Rifai, M.T.
2. Ketua (Pembimbing I) : Muhammad Hidayat, S.E.,M.Si,ak.CA
3. Sekretaris (Pembimbing II) : Dinna Yunika Hardiyanti,S.SI,M.T
4. Penguji I : Mira Afrina, M.Sc
5. Penguji II : Dinda Lestari, S.SI.,M.T



Mengetahui
Koordinator Program Studi
Komputerisasi Akuntansi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Siti Hardiyanti

NIM : 09020581620019

Program Studi : Komputerasi Akuntansi

Judul Skripsi : Aplikasi Penjualan Sepeda Motor pada Dealer Honda PT Patria
Anugrah Sentosa Betung.

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turmitin : 20 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, 21 Mei 2019



(Dwi Siti Hardiyanti)

NIM. 09020581620019

ABSTRAK

APLIKASI PENJUALAN SEPEDA MOTOR PADA DEALER PT. PATRIA ANUGRAH SENTOSA BETUNG

Oleh

**Dwi Siti Hardiyanti
09020581620019**

PT. Patria Anugrah Sentosa adalah dealer sepeda motor honda di Betung, Sumatera Selatan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis di PT. Patria Anugrah Sentosa Betung, sistem yang digunakan masih bersifat konvensional sehingga kurangnya informasi mengenai penjualan motor dan perusahaan bisa memantau keluhan konsumen. Untuk memecahkan masalah yang terdapat pada PT. Patria Anugrah Sentosa Betung diperlukan Aplikasi penjualan sepeda motor yang dilengkapi pengelolaan keluhan konsumen dengan menggunakan metode CRM dan bahasa pemrograman PHP dengan database MySQL. Dengan adanya aplikasi ini perusahaan dapat menyajikan informasi motor yang tersedia dan dapat memantau keluhan yang disampaikan konsumen.

Kata Kunci : Penjualan motor, PHP, MySQL

ABSTRACT

MOTORCYCLE SALES APPLICATION AT HONDA DEALER PT. PATRIA ANUGRAH SENTOSA BETUNG

Oleh

**Dwi Siti Hardiyanti
09020581620019**

PT. Patria Anugrah Sentosa is a honda motorcycle dealers in Betung, South Sumatra. Based on the results of analysis conducted by the author at PT. Patria Anugrah Sentosa Betung, the existing system is still using conventional method which cause the lack of information about motorcycle sales and the difficulty in monitoring customer complaints. The application of motorcycle sales is require to overcome the problems. The application built using CRM method and PHP programming language with MySQL database. The application is expected to help the company to generate better information about motorbike and monitor consumer complaints

Keyword: Motorcycle sales, PHP, MySQL

Motto dan Persembahan

Motto :

- ❖ *Segala sesuatu berawal dari niat (Hadist Arba'in)*
- ❖ *Belajarlah karena sesungguhnya ilmu penghias bagi pemiliknya (kitab ta'lim muta'alim)*
- ❖ *Tidaklah orang yang keluar dalam menuntut ilmu kecuali para malaikat menaunginya dengan sayap-sayapnya karena ridho dengan apa yang ia perbuat (al-hadist)*
- ❖ *Barang siapa yang menginginkan dunia maka harus dengan ilmu dan barang siapa yang menginginkan akhirat maka harus dengan ilmu dan barang siapa yang menginginkan keduanya maka harus dengan ilmu.*
- ❖ *Dan pada akhirnya semua ilmu itu harus kita aplikasikan untuk menolong agama allah. "Wahai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong agama allah niscaya allah akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu (QS.Muhammad Ayat 7)*

Kupersembahkan Kepada :

- ❖ *Ibu dan Ayahku Tecinta*
- ❖ *Saudara/saudariku Tersayang*
- ❖ *Teman-Teman Seperjuangan*
- ❖ *Dosen Pembimbing Terbaik*
- ❖ *Almamaterku*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji Syukur tidak lupa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas berkat Rahmat Hidayah dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul ” **APLIKASI PENJUALAN SEPEDA MOTOR PADA DEALER HONDA PT. PATRIA ANUGRAH SENTOSA BETUNG**” dengan lancar.

Mulai dari pengajuan judul sampai diselesainkannya tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Serta penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Subhanahuwata'ala Rabb yang maha kuasa atas segala sesuatu.
2. Nabi Besar Muhammad SAW ialah seri tauladan untuk kita.
3. Kedua orang tuaku, ayundaku Dita Ika Safitri, dan adikku Muhammad Ihsan dan Utami Nurhanifah, Terima kasih atas segala motivasi, arahan dan semangat yang telah diberikan.
4. Bapak Prof. Dr. Ir H. Anis Saggaff, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Komputerisasi Akuntansi Universitas Sriwijaya dan pembimbing

akademik. Terima kasih atas bimbingan akademiknya mulai dari awal perkuliahan sampai akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Muhammad Hidayat, SE.,M.Si.,Ak.,CA. selaku dosen pembimbing I. Terima Kasih atas bimbingannya, mulai dari waktu, motivasi, simpati, kritik, saran, dan semua yang telah diajarkan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, Semoga dibalas oleh Allah dengan pahala yang berlipat.
8. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti,S.SI,M.T. selaku dosen pembimbing II. Terima Kasih atas bimbingannya, mulai dari waktunya, tenaganya, pikirannya, motivasi, dan arahan, agar dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini, Semoga dibalas oleh Allah dengan pahala yang berlipat.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta Jajaran Staff yang telah mendidik penulis selama proses belajar mengajar di fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
10. Seluruh staf karyawan PT. Patria Anugrah Sentosa betung yang telah membantu saya dalam pengerjaan baik secara moril maupun materil.
11. Keluarga besar dari Komputerisasi Akuntansi 2016 terimakasih atas dukungannya dan untuk masa-masa perkuliahan yang sangat menyenangkan selama ini
12. Sahabatku tercinta (Rengganis, Dwi Aprina, Sri Juniarti, Siti, Rani, Rosa, Siska terima kasih atas doa, semangat, dukungan dan Terima kasih telah menghibur selama kesusahan penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.

13. Sahabatku tercinta grup MONDL (Monika Rahmani, Mini Lestari, Oktaria, Nopi Indri Yani, Desi Astuti, Lusi Lismaini) terima kasih atas doa, semangat, dukungan, bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan Terima kasih telah menghibur selama kesusahan penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.

14. Dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis sadar bahwa karya tugas akhir ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk karya yang lebih baik lagi. Semoga karya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 18 Februari 2019
Penulis

Dwi Siti Hardiyanti
09020581620019

DAFTAR ISI

DI HALAMAN JUDUL.....	i
DI HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DI HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Waktu dan Tempat Penulisan.....	5
1.4.2 Metode pengumpulan data	5
1.4.3 Metode Pengembangan Sistem	6
1.5 Alat dan Bahan yang akan digunakan.....	9
BAB II DASAR TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Sejarah Dealer Honda PT. Patria Anugrah Sentosa Betung.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.2 Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Visi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Misi	Error! Bookmark not defined.
2.3 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.4 Tugas dan Wewenang	Error! Bookmark not defined.
2.5 Pengertian Teori Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengertian Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Pengertian Internet	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Pengertian Website	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Pengertian Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.5.5 Pengertian Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.6 Pengertian Sistem Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.5.7 Pengertian Akuntansi	Error! Bookmark not defined.
2.5.8 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	Error! Bookmark not defined.

2.5.9	Pengertian Customer Relationship Management (CRM).....	Error!
Bookmark not defined.		
2.5.10	Pengertian Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.11	Pencatatan Akuntansi.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Perangkat Pemodelan Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Data Flow Diagram (DFD)	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Flowchart	Error! Bookmark not defined.
2.6.3	Entity Relationship Diagram (ERD)	Error! Bookmark not defined.
2.6.4	Kamus Data (Data Dictionary)	Error! Bookmark not defined.
2.6.5	Spesifikasi File.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.6	Database MySQL	Error! Bookmark not defined.
2.6.7	Hypertext Preprocessor (PHP)	Error! Bookmark not defined.
2.6.8	Macromedia Dreamweaver MX.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	Error! Bookmark not defined.
3.1	Analisis Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Analisis Sistem Yang Berjalan	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Permasalahan Yang Dihadapi	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Alternatif Pemecahan Masalah	Error! Bookmark not defined.
3.2	Rancangan Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Prosedur Sistem Yang Diusulkan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Rancangan Data Flow Diagram (DFD)..	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Kamus Data (Data Dictionary)	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Rancangan Entity Relationship Diagram (ERD) .	Error! Bookmark not defined.
3.2.5	Basis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3	Rancangan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Rancangan Tampilan Login	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Rancangan Tampilan Beranda	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Rancangan Tampilan Menu Motor	Error! Bookmark not defined.
3.3.4	Rancangan Tampilan Menu Pembelian .	Error! Bookmark not defined.
3.3.5	Rancangan Tampilan Menu Konsumen.	Error! Bookmark not defined.
3.3.6	Rancangan Tampilan Menu Pemesanan	Error! Bookmark not defined.
3.3.7	Rancangan Tampilan Menu Transaksi...	Error! Bookmark not defined.
3.3.8	Rancangan Tampilan Menu Keluhan....	Error! Bookmark not defined.
3.3.9	Rancangan Tampilan Laporan Motor	Error! Bookmark not defined.
3.3.10	Rancangan Tampilan Laporan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.3.11	Rancangan Tampilan Laporan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.3.12	Rancangan Tampilan Laporan Pemesanan	Error! Bookmark not defined.
3.3.13	Rancangan Tampilan Laporan Transaksi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.14	Rancangan Tampilan Laporan Keluhan	Error! Bookmark not defined.
3.3.15	Rancangan Tampilan Laporan Jurnal....	Error! Bookmark not defined.
3.3.16	Rancangan Tampilan Laporan Buku Besar.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.17	Rancangan Tampilan Laporan Laba Rugi.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

4.1 HasilError! Bookmark not defined.

4.2 Pembahasan.....Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Halaman Utama.....Error! Bookmark not defined.

4.2.2 Halaman RegistrasiError! Bookmark not defined.

4.2.3 Halaman Login.....Error! Bookmark not defined.

4.2.4 Halaman Konsumen.....Error! Bookmark not defined.

4.2.5 Halaman Konsumen : Menu Pemesanan.....Error! Bookmark not defined.

4.2.6 Halaman Konsumen : Menu Riwayat Transaksi.. Error! Bookmark not defined.

4.2.7 Halaman Konsumen : Menu Input Keluhan..... Error! Bookmark not defined.

4.2.8 Halaman Admin : Menu Motor.....Error! Bookmark not defined.

4.2.9 Halaman Admin : Menu PengadaanError! Bookmark not defined.

4.2.10 Halaman Admin : Menu KonsumenError! Bookmark not defined.

4.2.11 Halaman Admin : Menu Pemesanan.....Error! Bookmark not defined.

4.2.12 Halaman Admin : Menu TransaksiError! Bookmark not defined.

4.2.13 Halaman Admin : Menu KeluhanError! Bookmark not defined.

4.2.14 Halaman Pimpinan: Menu Laporan Pengadaan . Error! Bookmark not defined.

4.2.15 Halaman Pimpinan: Menu Laporan Pemesanan Error! Bookmark not defined.

4.2.16 Halaman Pimpinan: Menu Laporan Transaksi... Error! Bookmark not defined.

4.2.17 Halaman Pimpinan: Menu Laporan Keluhan..... Error! Bookmark not defined.

4.2.18 Halaman Pimpinan: Menu Laporan Jurnal Error! Bookmark not defined.

4.2.19 Halaman Pimpinan: Menu Laporan Buku Besar Error! Bookmark not defined.

4.2.20 Halaman Pimpinan : Menu Laporan Laba Rugi. Error! Bookmark not defined.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.

5.1 KesimpulanError! Bookmark not defined.

5.2 SaranError! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA..... xvii

LAMPIRAN..... xix

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Jurnal penjualan Tunai	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2	Tabel Buku Besar.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3	Tabel Simbol-Symbol dalam DFD	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4	Tabel Simbol-Symbol dalam ERD	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4	Tabel Kamus Data (Data Dictionary)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5	Tabel Notasi Umum dalam Kamus Data	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Tabel User.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Tabel Motor	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Tabel Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Tabel Pengadaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5	Tabel Pemesanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6	Tabel Transaksi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7	Tabel Keluhan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Gambar PT. Patria Anugrah Sentosa Betung .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Gambar Stuktur Organisasi (PT. Patria Anugrah Sentosa Betung)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Gambar Prosedur Sistem Yang Diusulkan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Gambar Diagram Konteks Aplikasi Penjualan Sepeda Motor..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Diagram Level 1 Aplikasi Penjualan Sepeda Motor **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.4 Gambar Entity Relationship Diagram (ERD) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.5 Gambar Rancangan Tampilan Login**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.6 Gambar Rancangan Tampilan Beranda.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.7 Gambar Rancangan Tampilan Menu Motor...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.8 Gambar Rancangan Tampilan Menu Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.9 Gambar Rancangan Tampilan Menu Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.10 Gambar Rancangan Tampilan Menu Pemesanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.11 Gambar Rancangan Tampilan Menu Transaksi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.12 Gambar Rancangan Tampilan Menu Keluhan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.13 Gambar Rancangan Tampilan Menu.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.14 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Pembelian.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.15 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Konsumen ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.16 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Pemesanan... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.17 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Transaksi **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.18 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Keluhan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.19 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Jurnal..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.20 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Buku Besar.. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.21 Gambar Rancangan Tampilan Laporan Laba Rugi.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Gambar Halaman Utama.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Gambar Halaman Registrasi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Gambar Halaman Login.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Gambar Halaman Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Gambar Menu Pemesanan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 Gambar Menu Riwayat Transaksi.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.7 Gambar Menu Input Keluhan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 Gambar Menu Motor.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9 Gambar Menu Pengadaan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.10 Gambar Menu Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.11 Gambar Menu Pemesanan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.12 Gambar Menu Transaksi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.13 Gambar Menu Keluhan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.14 Gambar Menu Laporan Pengadaan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.15 Gambar Menu Laporan Pemesanan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 Gambar Menu Laporan Transaksi.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 Gambar Menu Laporan Keluhan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 Gambar Menu Laporan Jurnal**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Gambar Menu Laporan Buku Besar.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 Gambar Menu Laporan Laba Rugi.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Permohonan Keputusan Pembimbing	A-1
Lampiran 2 Surat Kesediaan Membimbing	B-2
Lampiran 3 Surat Pengantar Pengumpulan Data	C-3
Lampiran 4 Sertifikat Nilai Toefl.....	D-4
Lampiran 5 Sertifikat Zahir.....	E-5
Lampiran 6 Tanda Terima Laporan Kerja Praktek	F-6

Lampiran 7	Kartu Konsultasi	G-7
Lampiran 8	Surat Keterangan Plagiat	H-8
Lampiran 9	Lembar Rekomendasi Ujian Tugas Akhir	I-9
Lampiran 10	Surat Keterangan Bebas Pembayaran.....	J-10
Lampiran 11	Surat Bebas Pustaka Universitas Sriwijaya	K-11
Lampiran 12	Surat Bebas Pustaka Fakultas Ilmu Komputer	L-13
Lampiran 13	Surat Izin Penelitian	M-13
Lampiran 14	Form Wawancara.....	N-14
Lampiran 15	Form Perbaikan Ujian Tugas Akhir	O-15

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi internet merupakan salah satu media informasi yang sangat efektif dan efisien dalam penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan dan dimana saja. Teknologi internet mempunyai peran penting dalam dunia perdagangan atau bisnis (Amril, 2013).

Perkembangan aplikasi web yang semakin pesat sejak munculnya teknologi internet sangat membantu dalam kemudahan serta kecepatan pengiriman, penyampaian dan penerimaan informasi. Mulai dari perusahaan-perusahaan, sekolah-sekolah, perguruan tinggi, dan lembaga atau organisasi lainnya banyak memanfaatkan aplikasi web dalam kegiatan penjualan, promosi, belajar dan kegiatan lainnya dimana dibutuhkan pengiriman, penyebaran dan penerimaan informasi sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna yang membutuhkan (Amril, 2013).

PT. Patria Anugrah Sentosa Betung adalah salah satu *dealer* sepeda motor Honda yang terletak di Betung, Sumatera Selatan dan telah beroperasi sejak tahun 2015. Produk yang dijual PT. Patria Anugrah Sentosa Betung adalah sepeda motor, jasa servis, dan aksesories sepeda motor. Dalam melakukan transaksi penjualan saat ini PT. Patria Anugrah Sentosa Betung masih menggunakan sistem penjualan konvensional (*direct selling*) dalam arti pelanggan masih harus datang ke tempat penjualannya langsung, walaupun sudah berjalan dengan baik tetapi ini tidak optimal untuk zaman sekarang,

karena tidak semua kalangan dapat menerima informasi mengenai PT. Patria Anugrah Sentosa Betung, yang seperti ini sangat mempengaruhi penjualan produk *dealer* tersebut.

Pengelolaan keluhan konsumen saat ini masih dilakukan secara manual dan tidak dilakukan pencatatan. Akibatnya, perusahaan tidak memantau proses penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pegawai PT. Patria Anugrah Sentosa Betung terhadap keluhan yang telah disampaikan oleh konsumen, melihat riwayat keluhan yang telah disampaikan oleh konsumen, sehingga dapat memungkinkan pegawai untuk membiarkan dan tidak merespon keluhan konsumen. Maka dari itu diperlukan aplikasi yang dapat mencatat, menyimpan dan menampilkan laporan mengenai keluhan konsumen.

Salah satu bentuk metode yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan metode CRM atau yang dikenal dengan *Customer Relation Management*, CRM adalah salah satu jenis strategi perusahaan yang secara khusus membahas suatu teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan konsumennya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para konsumennya (Maryam, 2018).

CRM juga dapat diartikan sebagai fungsi terintegrasi dan strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu CRM juga berkaitan dengan konsumen dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang

melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran (*marketing*), bidang pemesanan (*order*), dan pelayanan konsumen (*customers service*) (Luh, 2016)

Seperti yang telah diterangkan diatas yaitu dengan memanfaatkan internet sebagai sarana untuk menjual produk dengan disertai pengelolaan keluhan konsumen, aplikasi ini akan diintegrasikan dengan sistem penjualan sepeda motor di PT. Patria Anugrah Sentosa Betung sehingga diharapkan memperoleh informasi yang lebih baik, lebih menguntungkan, lebih efisien, dan efektif untuk *dealer* tersebut. Maka penulis memberikan solusi dengan membuat sebuah sistem informasi penjualan sepeda motor yang akan disertai dengan adanya pengelolaan keluhan konsumen yang berbasis web. Diharapkan PT. Patria Anugrah Sentosa Betung bisa lebih memantau keluhan konsumen, agar lebih dikenal dan produknya lebih diminati oleh masyarakat Betung dan khususnya para pengguna internet.

Berdasarkan pemikiran dan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud membuat suatu aplikasi penjualan motor yang dilengkapi dengan keluhan konsumen untuk memecahkan masalah yang ada dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *Database* MySQL pada PT. Patria Anugrah Sentosa Betung, yang dituangkan dalam tugas akhir dengan judul :

**“APLIKASI PENJUALAN SEPEDA MOTOR PADA DEALER HONDA
PT. PATRIA ANUGRAH SENTOSA BETUNG”.**

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat aplikasi penjualan sepeda motor yang dilengkapi dengan keluhan konsumen pada PT. Patria Anugrah Sentosa Betung.

1.2.2 Manfaat

Dari uraian di atas, manfaat yang di harapkan dari hasil penyusunan tugas akhir ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah semua proses pengolahan data penjualan dan data keluhan konsumen yang masuk serta dalam pembuatan laporan dapat diperoleh dengan akurat, efektif dan efisien;
2. Memudahkan konsumen dalam menyampaikan keluhan;
3. Memberikan kemudahan PT. Patria Anugrah Sentosa Betung dalam memantau keluhan konsumen;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan oleh penulis lebih terfokus dan terarah serta tidak menyimpang dari permasalahan pokok yang ada serta mencapai kesimpulan yang tepat dan terhubung dengan aplikasi yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas:

1. Menggunakan bahasa pemograman PHP dan *Database MySQL*;

2. Proses meliputi konsumen dapat mengirim keluhan pada PT. Patria Anugrah Sentosa Betung dan pengolahan data penjualan yang dilakukan oleh admin;
3. Keluaran yang dihasilkan dari aplikasi berupa laporan keluhan konsumen, laporan penjualan /transaksi, laporan data barang masuk, jurnal, buku besar dan laporan laba rugi berdasarkan data yang sudah di *input*, agar mempermudah kinerja yang bersangkutan.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Waktu dan Tempat Penulisan

Waktu penelitian dimulai bulan februari sampai dengan bulan Mei. Tempat penelitian dilaksanakan pada *Dealer* Honda PT. Patria Anugrah Sentosa Betung yang beralamat di Jalan Palembang – Betung Km 65 RT. 003 RW 002, Kel. Betung, Kec. Betung Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan.

1.4.2 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab dengan pegawai atau staf, khususnya pegawai administrasi PT. Patria Anugrah Sentosa Betung, alur dari metode ini adalah penulis menemui bagian administrasi yang bersangkutan kali ini selaku

pengelola data penjualan untuk diwawancarai secara langsung dan ditanyai secara lisan;

2. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan landasan teori yang memadai dalam menyusun tugas akhir, dalam hal ini penulis melakukannya dengan membaca, dan mengkaji dari buku-buku dan internet yang berkaitan dengan objek permasalahan yaitu tentang aplikasi penjualan sepeda motor;

3. Dokumentasi

Penulis melakukan pengumpulan data atau informasi terhadap data-data penjualan yang sudah ada di bagian administrasi. Pihak PT. Patria Anugrah Sentosa Betung akan memberikan data-data mengenai penjualan sepeda motor yang penulis butuhkan untuk selanjutnya dikelola dan dikembangkan pada sistem yang akan dibuat.

1.4.3 Metode Pengembangan Sistem

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *waterfall*. Model *waterfall* dicetuskan pada tahun 1970 (Safitri dan Supriyadi, 2016). Adapun langkah-langkah dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi sebagai berikut:

1. Analisa

Langkah ini merupakan analisa terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan data dalam tahap ini bisa melakukan sebuah

penelitian, wawancara atau studi literatur. Seorang sistem analis akan menggali informasi sebanyak - banyaknya dari user sehingga akan tercipta sebuah sistem komputer yang bisa melakukan tugas - tugas yang diinginkan oleh *user* tersebut. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan *user* dalam pembuatan sistem. Dokumen inilah yang akan menjadi acuan sistem analis untuk menterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman.

2. Perancangan

Proses *design* akan menterjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat *coding*. Proses ini berfokus pada : struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan detail algoritma prosedural.

Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement specification*. Dokumen inilah yang akan digunakan *programmer* untuk melakukan aktivitas pembuatan sistemnya.

3. Implementasi dan Pengujian

Implementasi merupakan penerjemahan rancangan menjadi bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh *programmer* yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta

oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem.

Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai, maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan - kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

4. Penerapan

Tahapan ini dikatakan *final* dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan pengkajian ulang design dan pengkodean maka sistem yang sudah selesai akan digunakan oleh pengguna yang memerlukan.

5. Pemeliharaan

Perangkat lunak yang sudah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan seperti periperal atau sistem operasi baru ataupun penambahan fungsi baru.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pada metode pengembangan sistem memerlukan pengkajian, perancangan, pengujian serta tahapan penerapan dan pemeliharaan tetapi tahapan pemeliharaan belum dilakukan penulis dikarenakan penulis hanya pada tahap perancangan saja.

1.5 Alat dan Bahan yang akan digunakan

Alat dan bahan yang digunakan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini terdiri dari:

a. Hardware :

Laptop Asus dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Processor : Intel® Core™ N-3050U CPU @ 2.16 MHz
- Printer Canon IP-2770
- Flashdisk (USB)

b. Software :

- SO Windows 10
- *Macromedia Dreamweaver*
- MySQL, PHP
- Microsoft Office Visio 2013
- Google Chrome/Mozilla Firefox

DAFTAR PUSTAKA

- Afyenni, R. (2014). “Perancangan Data Flow Diagram Untuk Sistem Informasi Sekolah (Studi Kasus Pada SMA Pembangunan Laboraturium UNP)”, Jurnal Ilmiah TEKNOIF., 2(1).
- Akbar, M. (2010). “Sistem Informasi Penjualan Motor Berbasis Web”. Jurusan Teknik Informatika UPN, 11–77.
- Amril, S. (2013). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Sepeda Motor Honda Berbasis Web Pada Dealer PT. Nusa Motor Ponorogo. Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Apriyanto, N. . C. (2011). Sistem Informasi Penjualan Arloji Berbasis Web Skripsi Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Yogyakarta.
- Daud, R. (2015). Kas, Penerimaan Komputer, Berbasis Perusahaan, Pada Perusahaan Kecil (Studi Kasus Pada PT. Trust Technology). Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
- Hall, James A. 2007. Sistem Informasi Akuntansi. Terjemahan Dewi Fitriasari. Jakarta:Selemba Empat.
- Luh, M. S. dkk. (2016). Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis Web. STMIK STIKOM Bali.
- Magaline, M. S. dkk. (2009). Pembuatan Aplikasi CRM Berbasis Web Pada CV . RPM, (31).
- Maryam, M. S. (2018). Sistem Informasi Management Complain Service Center

- Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Customer Berbasis CRM Di Gallery Smartfren Kuningan. *Jurnal Nuansa Informatika*, 12.
- Nandari, B. A. (2014). Pembuatan Website Portal Berita Desa Jetis Lor. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud) Bali, 3(3), 43–47.
- Nore, V. N. (2013). Perancangan sistem informasi penjualan dan pemesanan produk berbasis web. Program Studi Sistem Informasi Universitas Widyatama Bandung.
- Nurchayono, F. (2017). Pembangunan Aplikasi Penjualan Dan Stok Barang Pada Toko Nuansa Elektronik Pacitan. *Journal. Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 4(3).
- Priyanti, D., dan Iriani, S. (2013). Sistem Informasi Data Penduduk Pada Desa Bogoharjo Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Pacitan. *Journal on Networking and Security*, 55–61.
- Safitri, S. T., dan Supriyadi, D. (2016). Rancang Bangun Sistem Informasi Praktek Kerja Lapangan Berbasis Web dengan Metode Waterfall. *Teknik Informatika Telkom Purwokerto*, 3–8.
- Wijaya. (2014). Rancang Bangun Persediaan Pada Instansi Farmasi Rumah Sakit Permata Medika Kota Semarang. Program Studi Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro, 9–45.

LAMPIRAN

