

**PROGRAM BANTU LAYANAN PADA BAGIAN PROSES PENERBITAN
BUKU UMUM
STUDI KASUS: PENERBIT ANDI**

Skripsi

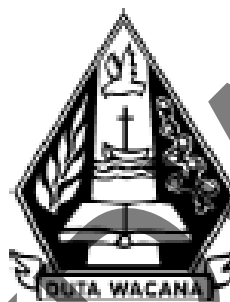


oleh
SUSANTI AMELIA
23100603

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2014**

**PROGRAM BANTU LAYANAN PADA BAGIAN PROSES PENERBITAN
BUKU UMUM
STUDI KASUS: PENERBIT ANDI**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Disusun oleh

SUSANTI AMELIA
23100603

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2014**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**Program Bantu Layanan Pada Bagian Proses Penerbitan Buku Umum
Studi Kasus: Penerbit Andi**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 19 Januari 2014



SUSANTI AMELIA

23100603

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Program Bantu Layanan Pada Bagian Proses Penerbitan
Buku Umum
Studi Kasus: Penerbit Andi

Nama Mahasiswa : SUSANTI AMELIA

N I M : 23100603

Matakuliah : Skripsi

Kode : SI4046

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2013/2014

© UKDW

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,
Pada tanggal 19 Januari 2014

Dosen Pembimbing I



Ir. NJOO HARIANTO KRISTANTO, M.T., M.M.

Dosen Pembimbing II



Drs. WIMMIE HANDIWIJOJO, MIT.

HALAMAN PENGESAHAN

**PROGRAM BANTU LAYANAN PADA BAGIAN PROSES PENERBITAN BUKU
UMUM
STUDI KASUS: PENERBIT ANDI**

Oleh: SUSANTI AMELIA / 23100603

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal
16 Januari 2014

Yogyakarta, 19 Januari 2014
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Drs. DJONI DWIXANA, Akt., M.T.
2. Ir. NJOO HARIANTO KRISTANTO, M.T., M.M.
3. Drs. WIMMIE HANDIWIDJOJO, MIT.
4. ANTONIUS RACHMAT C, SKom.,M.Cs



Dekan

(Drs. WIMMIE HANDIWIDJOJO, MIT.)

Ketua Program Studi

(YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, anugerah, penyertaan, bimbingan dan perlindungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul Program Bantu Layanan Proses Penerbitan Studi Kasus : Penerbit Andi dengan baik dan tepat pada waktunya.

Pembuatan laporan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer. Selain itu laporan ini juga dibuat sebagai sarana pembelajaran bagi penulis dan pembaca serta melatih mahasiswa untuk dapat menghasilkan karya yang dapat dipertanggungjawabkan.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan dalam setiap proses yang dilalui penulis untuk menyelesaikan skripsi ini :

1. Bapak Ir. Harianto Kristanto, M.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar membantu, membimbing, memberikan masukan dan mendukung penulis dari awal hingga akhir proses pembuatan skripsi.
2. Bapak Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing penulis dan memberikan masukan serta ide yang bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Jok Jek Siang, Drs, M.Sc., selaku koordinator matakuliah skripsi dan dosen wali yang telah membimbing penulis selama lebih dari 3 tahun.
4. Bapak Yehezkiel Gondowijoyo, selaku pimpinan pada Penerbit Andi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian skripsi pada Penerbit Andi Yogyakarta.
5. Bapak Edi S. Mulyanta S.SI., M.T selaku Kepala Bagian Penerbit Buku Umum Penerbit Andi yang telah memberikan banyak informasi mengenai proses penerbitan buku dan membantu penulis selama melakukan penelitian di Penerbit Andi.

6. Mama, Ci Oki dan Ci Meme yang menjadi motivasi utama bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan dengan penuh kasih sayang selama ini.
7. Kristiani Dewi, Alusia Ivana, Maria Meliana dan teman-teman seperjuangan penulis yang memberi banyak bantuan dan saling mendukung satu sama lain selama menempuh perkuliahan dan menyelesaikan skripsi.
8. Ira Cendrawati dan Bryan Steven Gasperz yang tak pernah berhenti memberikan semangat dan selalu mau mendengarkan keluh kesah penulis selama proses pembuatan skripsi.
9. Arvid Theodorus, Herfin, Dewi Mariana, Aditya Satrio Kumolo dan kakak angkatan di Sistem Informasi yang selalu memberi nasihat dan dukungan.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang secara langsung ataupun tidak langsung selalu mendoakan penulis. Terima Kasih atas segala dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada laporan skripsi ini, oleh karena itu penulis terbuka terhadap setiap kritik dan saran dari pembaca guna agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan baik dalam penyusunan laporan maupun pembuatan sistem dalam skripsi ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menginspirasi beberapa pihak untuk menghasilkan karya yang lebih baik.

Yogyakarta, 14 Desember 2013

Susanti Amelia

ABSTRAK
Program Bantu Layanan
Pada Bagian Proses Penerbitan Buku Umum
Studi Kasus : Penerbit Andi

Ketepatan waktu terbit merupakan salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam sebuah proses penerbitan karena seringkali menjadi hal yang sulit dikendalikan oleh pihak penerbit. Hal ini terjadi karena banyaknya *stakeholder* yang terlibat dan kurangnya kedisiplinan dari tiap *stakeholder* untuk menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Pada akhirnya ini akan menyebabkan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku pada Penerbit Andi tidak dapat dijalankan dengan baik.

Customer Relationship Management merupakan pendekatan yang dapat menjaga relasi yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Konsep dari pendekatan ini juga dapat digunakan untuk menjaga hubungan antar tiap *stakeholder* yang terlibat dalam proses penerbitan agar proses yang terjadi di dalamnya menjadi terpantau dengan baik. Salah satu contoh penerapan konsep dari pendekatan ini adalah dibuatnya notifikasi yang akurat untuk *stakeholder* yang terlibat sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Penelitian ini akan menghasilkan sebuah sistem yang mampu memberikan notifikasi yang akurat untuk setiap *stakeholder* yang terlibat. Notifikasi tersebut diwujudkan dalam dua cara yaitu melalui sistem tersebut dan melalui notifikasi email yang akan otomatis dikirimkan tanpa harus menjalankan sistem. Di samping itu sistem juga dapat memantau status tiap naskah lengkap dengan tanggalnya pada tiap proses yang dilewati. Dengan adanya sistem tersebut, waktu proses penerbitan dapat terpantau dengan baik dan meminimalisir terjadinya pelanggaran waktu penerbitan sehingga waktu terbit dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan pada SOP di Penerbit Andi.

Kata kunci : notifikasi email otomatis, *Customer Relationship Management*, *Standard Operating Procedure*.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DALAM	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Spesifikasi Sistem.....	3
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Metodologi Penelitian / Observasi	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1. <i>Customer Relationship Management</i>	7
2.1.1. Pengertian Customer Relationship Management	7
2.1.2. Tiga Tipe <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.1.3. Tahapan Penggunaan <i>Customer Relationship Management</i>	10
2.2. <i>Standard Operasional Procedure</i>	11

2.2.1.	Pengertian <i>Standard Operasional Procedure</i>	11
2.2.2.	Tujuan <i>Standard Operasional Procedure</i>	13
2.2.3.	Format Umum <i>Standard Operasional Procedure</i>	13
2.3.	Interaksi Manusia dan Komputer	15
2.3.1.	Pengertian Interaksi Manusia dan Komputer	15
2.3.2.	Perancangan Antar Muka Interaktif dengan 8 Aturan Emas	15
2.4.	<i>Web Design</i>	17
2.4.1.	Pengertian <i>Web Design</i>	17
2.4.2.	Tata Letak.....	18
2.4.3.	Struktur Navigasi	19
2.4.4.	<i>Icon</i>	22
2.4.5.	Jenis Arsitektur Jaringan	23
BAB 3	26
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	26
3.1.	Metode Pengumpulan dan Analisis Data	26
3.1.1.	<i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	26
3.1.2.	Model Data Logika (MDL).....	29
3.2.	Rancangan Antarmuka	71
3.2.1.	Halaman Login.....	71
3.2.2.	Halaman Penulis – Kirim Naskah	72
3.2.3.	Halaman Administrasi Penerimaan Naskah.....	73
3.2.4.	Halaman CV	74
3.2.5.	Halaman Editorial	76
3.2.6.	Halaman Keilmuan.....	78
3.2.7.	Halaman Pemasaran	80
3.2.8.	Halaman Manajer Operasional.....	82
3.2.9.	Halaman Dewan Direksi	85
3.2.10.	Halaman Administrasi Validasi SPP.....	88
3.2.11.	Halaman Penulis – Keputusan Naskah	89
3.2.12.	Halaman Terima SPP	90

3.2.13.	Halaman Desain Buku.....	91
3.2.14.	Halaman Penulis – Detail Naskah.....	93
3.2.15.	Halaman Order Cetak.....	94
3.2.16.	Halaman Produksi	96
3.2.17.	Halaman Administrator	98
3.3.	Rancangan Proses.....	103
3.3.1.	Aliran Proses Hak Akses Penulis.....	103
3.3.2.	Aliran Proses Hak Akses Bagian Penerimaan Naskah	104
3.3.3.	Aliran Proses Hak Akses Bagian CV.....	105
3.3.4.	Aliran Proses Hak Akses Bagian Penilaian Editorial	106
3.3.5.	Aliran Proses Hak Akses Bagian Penilaian Keilmuan.....	107
3.3.6.	Aliran Proses Hak Akses Bagian Penilaian Pemasaran	108
3.3.7.	Aliran Proses Hak Akses Manajer Operasional	109
3.3.8.	Aliran Proses Hak Akses Dewan Direksi	110
3.3.9.	Aliran Proses Hak Akses Desain Buku.....	111
3.3.10.	Aliran Proses Hak Akses Produksi	112
3.3.11.	Aliran Proses Hak Akses Pengiriman SPP	113
3.3.12.	Aliran Proses Hak Akses Penerimaan SPP	114
3.3.13.	Aliran Proses Hak Akses Order Cetak.....	115
3.3.14.	Aliran Proses Hak Akses Administrator	116
BAB 4	118
implementasi dan Analisis Sistem	118
4.1.	Implementasi Sistem	118
4.1.1.	Implementasi Sistem Awal	118
4.1.2.	Implementasi Sistem Proses.....	120
4.2.	Analisis Sistem	140
4.2.1.	Kelebihan dan kekurangan Sistem.....	141
4.2.2.	Kelebihan Sistem	142
4.2.3.	Kekurangan Sistem	142
BAB 5	143

kesimpulan dan saran	143
5.1. Kesimpulan.....	143
5.2. Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN.....	145

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SOP Proses Penerbitan Andi	12
Gambar 2.2 Struktur Navigasi Linier	20
Gambar 2.3 Struktur Navigasi Non Linier	20
Gambar 2.4 Struktur Navigasi Hierarki	21
Gambar 2.5 Struktur Navigasi Campuran	21
Gambar 3.1 Diagram Konteks	27
Gambar 3.2 DFD Level 1	28
Gambar 3.3 MDL 1 - Identifikasi Entitas Utama	30
Gambar 3.4 MDL 2 - Hubungan Antar Entitas	31
Gambar 3.5 MDL 3 - Menentukan Kunci Primer dan Kunci Alternatif	32
Gambar 3.6 MDL 4 - Menentukan Kunci Tamu	33
Gambar 3.7 MDL 6 – Penambahan Atribut Bukan Kunci	35
Gambar 3.8 Rancangan Halaman Login	71
Gambar 3.9 Rancangan Halaman Penulis - Kirim Naskah	72
Gambar 3.10 Rancangan Halaman Administrasi Penerimaan Naskah	73
Gambar 3.11 Rancangan Halaman Penilaian CV - Daftar Naskah Masuk CV	75
Gambar 3.12 Rancangan Halaman Penilaian CV - Penilaian CV	76
Gambar 3.13 Rancangan Halaman Penilaian Editorial - Daftar Naskah Masuk Editorial	77
Gambar 3.14 Rancangan Halaman Penilaian Editorial - Penilaian Editorial	78
Gambar 3.15 Rancangan Halaman Penilaian Keilmuan - Daftar Naskah Masuk Keilmuan	79
Gambar 3.16 Rancangan Halaman Penilaian Keilmuan - Penilaian Keilmuan	80

Gambar 3.17 Rancangan Halaman Penilaian Pemasaran - Daftar Naskah Masuk Pemasaran	81
Gambar 3.18 Rancangan Halaman Penilaian Pemasaran - Penilaian Pemasaran ...	82
Gambar 3.19 Rancangan Halaman Penilaian Manajer Operasional – Rincian Naskah.....	83
Gambar 3.20 Rancangan Halaman Penilaian Manajer Operasional - Rincian Penilaian.....	84
Gambar 3.21 Rancangan Halaman Penilaian Manajer Operasional - Penilaian Manajer Operasional	85
Gambar 3.22 Rancangan Halaman Penilaian Dewan Direksi - Daftar Naskah Masuk Dewan Direksi.....	86
Gambar 3.23 Rancangan Halaman Penilaian Dewan Direksi - Rincian Penilaian .	87
Gambar 3.24 Rancangan Halaman Penilaian Manajer Operasional - Penilaian Manajer Operasional	88
Gambar 3.25 Rancangan Halaman Administrasi Validasi SPP.....	89
Gambar 3.26 Rancangan Halaman Penulis - Keputusan Naskah	90
Gambar 3.27 Rancangan Halaman Administrasi Terima SPP.....	91
Gambar 3.28 Rancangan Halaman Desain Buku - Daftar Naskah Masuk	92
Gambar 3.29 Rancangan Halaman Setting - Halaman Unggah Desain.....	93
Gambar 3.30 Rancangan Halaman Penulis - Desain Cover.....	94
Gambar 3.31 Rancangan Halaman Order Cetak – Daftar Naskah Masuk.....	95
Gambar 3.32 Rancangan Halaman Order Cetak - Buat Order Cetak	96
Gambar 3.33 Rancangan Halaman Produksi - Daftar Naskah Masuk.....	97
Gambar 3.34 Rancangan Halaman Produksi - Rincian Order Cetak.....	98
Gambar 3.35 Rancangan Halaman Admin – Data Karyawan.....	99
Gambar 3.36 Rancangan Halaman Admin – Daftar Naskah	100

Gambar 3.37 Rancangan Halaman Admin – Detail Naskah.....	101
Gambar 3.38 Rancangan Halaman Admin - Administrasi Penerimaan Naskah..	102
Gambar 3.39 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Penulis.....	104
Gambar 3.40 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Bagian Administrasi ...	105
Gambar 3.41 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Bagian Penilaian CV...	106
Gambar 3.42 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Bagian Penilaian Editorial	107
Gambar 3.43 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Bagian Penilaian Keilmuan.....	108
Gambar 3.44 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Bagian Penilaian Pemasaran	109
Gambar 3.45 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Manajer Operasional...	110
Gambar 3.46 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Dewan Direksi.....	111
Gambar 3.47 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Desain Buku.....	112
Gambar 3.48 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Produksi	113
Gambar 3.49 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Pengiriman SPP	114
Gambar 3.50 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Penerimaan SPP.....	115
Gambar 3.51 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Order Cetak.....	116
Gambar 3.52 Aliran Proses Program dengan Hak Akses Administrator.....	117
Gambar 4.1 Rancangan Basis Data.....	118
Gambar 4.2 Proses Penerbitan Naskah Buku.....	121
Gambar 4.3 Halaman Login.....	122
Gambar 4.4 Halaman Tambah Karyawan.....	123
Gambar 4.5 Halaman Daftar Naskah	125
Gambar 4.6 Halaman Proses Terbit	126

Gambar 4.7 Halaman Daftar Naskah Penerimaan Naskah	127
Gambar 4.8 Halaman Kirim Naskah	128
Gambar 4.9 Halaman Detail Naskah Penerimaan Naskah.....	130
Gambar 4.10 Halaman Notifikasi Naskah Bagian Desain Buku	130
Gambar 4.28 Gambar Email Notifikasi Peringatan ke Bagian Penerimaan Naskah	137
Gambar 4.29 Gambar Email Notifikasi Peringatan ke Administrator	137
Gambar 4.30 Gambar Email Notifikasi Ucapan Ulang Tahun kepada Penulis	138
Gambar 4.32 Perintah Instalasi Pada Services	140
Gambar 4.33 Service pada Services	140

©UKDWN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 MDL 5 : Menentukan Aturan Bisnis.....	34
Tabel 3.2 Domain Tabel Penulis.....	36
Tabel 3.3 Domain Tabel Naskah.....	38
Tabel 3.4 Domain Tabel Karyawan	40
Tabel 3.5 Domain Tabel NaskahMasuk.....	41
Tabel 3.6 Domain Tabel NilaiCV	43
Tabel 3.7 Domain Tabel NilaiEditorial.....	45
Tabel 3.8 Domain Tabel NilaiKeilmuan.....	48
Tabel 3.9 Domain Tabel NilaiPemasaran.....	50
Tabel 3.10 Domain Tabel NilaiManop.....	53
Tabel 3.11 Domain Tabel NilaiDewanDireksi.....	55
Tabel 3.12 Domain Tabel ValidasiSPP.....	56
Tabel 3.13 Domain Tabel Setting	58
Tabel 3.14 Domain Tabel OrderCetak	59
Tabel 3.15 Domain Tabel Produksi	62
Tabel 3.16 Domain Tabel TerimaSPP	64
Tabel 3.17 Domain Tabel ProsesTerbit	65

DAFTAR LAMPIRAN

MasterAdmin.Master	1
Login.aspx	1
Login.aspx.vb	2
DaftarSemuaNaskah.aspx	4
DaftarSemuaNaskah.aspx.vb	6
DetailNaskah.aspx	6
DetailNaskah.aspx.vb	14
SetupKaryawan.aspx	17
SetupKaryawan.aspx.vb	20
SetupPenulis.aspx	22
SetupPenulis.aspx.vb	25
SetupRating.aspx	26
SetupRating.aspx.vb	28
AdministrasiNaskah.aspx	30
AdministrasiNaskah.aspx.vb	32
DetailNaskah.aspx	35
DetailNaskah.aspx.vb	35
NotifikasiAdministrasiNaskah.aspx	36
NotifikasiAdministrasiNaskah.aspx.vb	37
DaftarNaskahCV.aspx	38
DaftarNaskahCV.aspx.vb	39
PenilaianCV.aspx	40
PenilaianCV.aspx.vb	42
DaftarNaskahDewan.aspx	44

DaftarNaskahDewan.aspx.vb	46
DetailNaskahDewan.aspx	47
DetailNaskahDewan.aspx.vb	48
PenilaianEditorial.aspx.....	49
PenilaianEditorial.aspx.vb.....	52
PenilaianKeilmuan.aspx.....	55
PenilaianKeilmuan.aspx.vb.....	58
PenilaianManop.aspx	60
PenilaianManop.aspx.vb	62
BuatOrderCetak.aspx	64
BuatOrderCetak.aspx.vb	67
PenilaianPemasaran.aspx	69
PenilaianPemasaran.aspx.vb	71
DaftarNaskahPenerimaanSPP.aspx.....	74
DaftarNaskahPenerimaanSPP.aspx.vb.....	76
KirimNaskahPnl.aspx	78
KirimNaskahPnl.aspx.vb	82
DetailNaskahPenulis.aspx.....	85
DetailNaskahPenulis.aspx.vb.....	88
DaftarNaskahProduksi.aspx	95
DaftarNaskahProduksi.aspx.vb	97
UnggahDesainSetting.aspx	99
UnggahDesainSetting.aspx.vb	99
DaftarNaskahSPP.aspx.....	101
DaftarNaskahSPP.aspx.vb.....	103

©UKDW

ABSTRAK
Program Bantu Layanan
Pada Bagian Proses Penerbitan Buku Umum
Studi Kasus : Penerbit Andi

Ketepatan waktu terbit merupakan salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam sebuah proses penerbitan karena seringkali menjadi hal yang sulit dikendalikan oleh pihak penerbit. Hal ini terjadi karena banyaknya *stakeholder* yang terlibat dan kurangnya kedisiplinan dari tiap *stakeholder* untuk menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Pada akhirnya ini akan menyebabkan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku pada Penerbit Andi tidak dapat dijalankan dengan baik.

Customer Relationship Management merupakan pendekatan yang dapat menjaga relasi yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Konsep dari pendekatan ini juga dapat digunakan untuk menjaga hubungan antar tiap *stakeholder* yang terlibat dalam proses penerbitan agar proses yang terjadi di dalamnya menjadi terpantau dengan baik. Salah satu contoh penerapan konsep dari pendekatan ini adalah dibuatnya notifikasi yang akurat untuk *stakeholder* yang terlibat sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Penelitian ini akan menghasilkan sebuah sistem yang mampu memberikan notifikasi yang akurat untuk setiap *stakeholder* yang terlibat. Notifikasi tersebut diwujudkan dalam dua cara yaitu melalui sistem tersebut dan melalui notifikasi email yang akan otomatis dikirimkan tanpa harus menjalankan sistem. Di samping itu sistem juga dapat memantau status tiap naskah lengkap dengan tanggalnya pada tiap proses yang dilewati. Dengan adanya sistem tersebut, waktu proses penerbitan dapat terpantau dengan baik dan meminimalisir terjadinya pelanggaran waktu penerbitan sehingga waktu terbit dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan pada SOP di Penerbit Andi.

Kata kunci : notifikasi email otomatis, *Customer Relationship Management*, *Standard Operating Procedure*.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penerbit Andi merupakan salah satu penerbit besar yang terdapat di kota Yogyakarta. Dalam penerbitan sebuah buku, banyak proses penting yang terjadi. Mulai dari penulis menyerahkan naskah tulisannya sampai dengan buku yang telah jadi didistribusikan ke cabang-cabang Andi di berbagai kota. Proses yang terdapat di dalamnya beragam, mulai dari proses yang dapat dijalankan secara paralel ataupun seri. Proses tersebut telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur yang diterapkan di percetakan Andi. Stakeholder yang terlibat pada proses penerbitan di penerbit Andi adalah penulis, penerimaan naskah, CV, editorial, keilmuan, pemasaran, manajer operasional, dewan direksi, pengiriman SPP (Surat Perjanjian Penerbitan), penerimaan SPP, editorial naskah, pembuatan desain buku, order cetak, produksi dan administrator.

Masalah yang sering terjadi pada penerbitan buku adalah waktu penerbitan. Seringkali waktu penerbitan menjadi sangat lama akibat ketidak disiplin dari masing-masing bagian proses penerbitan. Hal ini dikarenakan batas waktu yang diberikan untuk tiap-tiap bagian terkadang tidak ditepati dengan baik. Di samping itu pimpinan juga belum memiliki solusi yang tepat agar waktu terbit sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selama ini pengontrolan masih dilakukan dengan cara manual. Ketika hasil keputusan diterima atau ditolak sebuah naskah belum juga keluar misalnya, maka manajer operasional harus mencari secara manual sampai pada tahapan proses manakan naskah tersebut telah dikerjakan. Apakah masih dilakukan penilaian terhadap bagian editorial, keilmuan, pemasaran, atau bahkan telah sampai pada keputusan dari dewan direksi. Pengontrolan secara manual tersebut juga membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, banyaknya stakeholder yang terlibat juga membuat proses penerbitan menjadi lebih lama. Seringkali proses penilaian telah dilakukan, namun penulis ternyata memberikan

respon cukup lama sehingga pada akhirnya proses penerbitan mengalami kemunduran.

Dalam penelitian ini akan dibangun sebuah sistem untuk pihak penerbitan buku yang akan memberikan peringatan (*warning*) pada tiap-tiap bagian proses penerbitan ketika waktu yang diberikan untuk menjalankan tugas hampir atau telah habis. Peringatan akan dilakukan dalam 2 cara yaitu peringatan pada sistem (pada tiap halaman masing-masing *stakeholder* yang terlibat) dan peringatan melalui email pada masing-masing *stakeholder*. Selain itu sistem juga dapat memberitahukan kepada administrator mengenai proses yang sedang berlangsung untuk sebuah naskah tertentu. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat membantu stakeholder yang terlibat pada penerbitan agar waktu terbit menjadi lebih disiplin sesuai dengan SOP yang berlaku dan memudahkan pimpinan dalam melakukan pengontrolan terhadap naskah yang masuk. Dengan demikian sistem dapat meminimalisir terjadinya penundaan proses terbitnya sebuah naskah.

1.2. Rumusan Masalah

Sistem Informasi memperingatkan batas waktu yang diberikan dalam tiap proses bagian penerbitan berdasarkan *Standard Operating Procedure* yang telah diterapkan di penerbit Andi.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Sistem yang dibangun hanya dapat digunakan untuk memberikan peringatan batas waktu dalam proses penerbitan buku di penerbit Andi.
- b. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Penerbit Andi.
- c. Sistem yang dibangun hanya dapat menangani alur yang bersifat satu arah dalam proses penerbitan, sesuai dengan SOP proses penerbitan yang berlaku pada Penerbit Andi. Sistem tidak menangani adanya alur bolak balik yang terjadi dalam proses penerbitan.

- d. Sistem tidak menangani adanya cetak ulang, sistem hanya berlaku untuk naskah yang baru masuk.

1.4. Spesifikasi Sistem

Spesifikasi sistem yang akan dibangun dibagi dalam 4 hal :

- a. Spesifikasi Perangkat Lunak
 - 1. Sistem yang dibangun bersifat *client-server*.
 - 2. Metode yang digunakan dalam pembangunan web adalah CRM (*Customer Relationship Management*).
 - 3. Sistem Operasi Windows 7.
 - 4. SQL Server untuk database.
 - 5. Bahasa Pemrograman ASP.NET.
 - 6. Browser Google Chrome Version 28.0.1500.95.
- b. Spesifikasi Perangkat Keras
 - 1. Processor Intel Pentium 4.
 - 2. Memori RAM 512 MB.
 - 3. Resolusi monitor 1280 pixel x 720 pixel.
- c. Spesifikasi Kecerdasan Pembangun
 - 1. Kemampuan pembangun dalam menguasai bahasa pemrograman ASP.NET.
 - 2. Kemampuan pembangun dalam menguasai bahasa SQL.
 - 3. Pemahaman mengenai *Standard Operating Procedure* dan proses bisnis yang berlaku di tempat penelitian.
 - 4. Pemahaman mengenai metode *Customer Relationship Management*.
- d. Spesifikasi Kecerdasan Pengguna
 - 1. Kemampuan dalam menggunakan komputer dasar.
 - 2. Kemampuan menggunakan browser untuk mengakses internet.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana strata I di bidang Sistem Informasi, program studi Sistem Informasi, fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana.
- b. Membangun sistem informasi untuk memberikan peringatan pada tiap bagian penerbitan agar waktu terbit menjadi tepat waktu.
- c. Melakukan penerapan metode CRM.

1.6. Metodologi Penelitian / Observasi

Observasi yang dilakukan adalah mengamati dan mempelajari sumber data dari penerbit Andi dan aturan bisnis yang berlaku di penerbit Andi.

a. Pengumpulan Data

Data diambil dari penerbit Andi yang meliputi data penulis, data penilaian naskah dari tiap divisi dan data keputusan dewan direksi dan data batas waktu sesuai yang telah ditetapkan pada SOP proses penerbitan buku pada Penerbit Andi.

b. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan cara mencari informasi yang mendukung penulisan skripsi dari buku, jurnal dan website.

c. Perancangan Sistem

Perancangan sistem dilakukan dengan merancang aliran data pada proses terlebih dahulu, kemudian menentukan data yang diperlukan untuk membangun sistem dan rancangan database yang akan dibangun. Tahap ini juga meliputi proses pengambilan data serta proses perancangan antarmuka sistem menggunakan metode CRM.

d. Pembangunan Sistem

Pembangunan sistem diawali dengan pembangunan database. Kemudian membangun antarmuka beserta fungsionalitas sistem dan melakukan pembuatan program. *Warning System* ini menitikberatkan pada kemampuan sistem dalam memberikan peringatan kepada seluruh

stakeholder yang terlibat dalam proses penerbitan. Setiap proses penerbitan memiliki batas waktu yang telah diatur dalam *Standard Operating Procedure* proses penerbitan buku di penerbit Andi. Itulah yang menjadi dasar pemberian peringatan. Peringatan yang ada pada sistem ditunjukkan dalam dua hal, yang pertama adalah peringatan dalam bentuk notifikasi pada sistem yang akan memberitahukan kepada *stakeholder* terlibat mengenai naskah-naskah yang waktu proses pengerjaannya mendekati atau telah habis. Sedangkan peringatan yang kedua akan diberikan sistem lewat email. Sistem akan mengirim email ke *stakeholder* terkait dengan frekuensi yang bertingkat sesuai dengan keterdesakkan waktu yang ada.

e. Analisis dan Pengujian

Setelah sistem selesai dibangun, maka akan dilakukan pengujian fungsionalitas sistem. Caranya yaitu dengan memasukkan data-data naskah dengan tanggal masuk yang berbeda pada tiap bagian kemudian melihat bagaimana sistem memberikan notifikasi melalui sistem itu sendiri dan melalui email otomatis.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika laporan skripsi ini secara garis besar dapat dituliskan sebagai berikut :

Pada bab pertama yang penulis beri nama pendahuluan, di dalamnya teruraikan gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan. Pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, spesifikasi sistem, tujuan dan manfaat penelitian dan metodologi penelitian.

Selanjutnya, landasan teori yang berisi tentang teori atau pendekatan pendukung penelitian, mencakup penjelasan mengenai *Standard Operating Procedure* yang berlaku pada penerbit Andi, *Customer Relationship Management*, Interaksi Manusia dan Komputer dan *Web Design* penulis tempatkan pada bab ke 2 yang diberi nama landasan teori. Pada penelitian ini penulis menggunakan

landasan teori berupa buku-buku dan jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab 3 merupakan bab yang penting karena akan diuraikan analisis dan perancangan sistem. Perancangan sistem meliputi Data Flow Diagram (DFD), kamus data, perancangan database, perancangan input, perancangan output hingga rancangan dari sistem yang akan dibuat. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran awal mengenai penelitian yang akan dilakukan.

Bab 3 ini akan ditindaklanjuti dalam bab 4 yang diberinama implementasi dan analisis sistem, yang merupakan penerapan dan analisis sistem mengenai pembuatan program, implementasi program yang meliputi implementasi input dan output, penjelasan pengkodean dan analisa sistem yang di dalamnya berisi hasil dari analisis uji coba terhadap sistem yang dibuat.

Tulisan ini ditutup dengan hasil kesimpulan dan saran yang penulis tetapkan sebagai bab 5. Kesimpulan berisi jawaban dari pertanyaan penelitian yang dinyatakan dalam perumusan masalah, dan saran berisi kesimpulan yang perlu ditindak lanjuti atau direalisasikan dalam pengembangan sistem selanjutnya.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan :

- a. Sistem mampu menampilkan peringatan untuk masing-masing *stakeholder* yang terlibat pada proses penerbitan. Peringatan didasari oleh batas waktu masing-masing proses sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada *Standard Operating Procedure* proses penerbitan pada Penerbit Andi.
- b. Sistem mampu mempermudah komunikasi antar satu *stakeholder* dengan *stakeholder* lainnya dalam proses penerbitan sehingga dapat meminimalisir keterlambatan proses terbit.
- c. Sistem mampu melakukan *tracking* suatu naskah tertentu sehingga perusahaan dapat memberikan respon yang lebih cepat kepada penulis.

5.2. Saran

- a. Sebaiknya sistem menangani adanya alur bolak balik yang ada pada proses penerbitan dengan memberikan sebuah *looping* untuk memecah suatu peristiwa menjadi beberapa sub peristiwa.
- b. Mengusulkan adanya metode SRM (*Stakeholder Relationship Management*) yang memiliki konsep seperti CRM (*Customer Relationship Management*).

DAFTAR PUSTAKA

- Barners, J. G. (2000). *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Galitz, W. O. (2002). *An Introduction to GUI Design Principles and Techniques*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Grusenmeyer, D. (t.thn.). Diambil kembali dari Cornell University: <http://www.ansci.cornell.edu/>
- Kurniawan, E. (2012). *Pemrograman Web Dinamis dengan ASP.NET 4.5*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- W, Y. Y. (2012, Oktober 2). *Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Aplikasi Perusahaan Dagang*. Diambil kembali dari <http://fe.budiluhur.ac.id/>: <http://fe.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2011/05/PENERAPAN-CRM.pdf>
- Yvonne Rogers; Helen Sharp; Jenny Preece. (2002). *Interaction Design*. New York: John Wiley & Sons Inc.

©
UNION