

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA KLINIK HEWAN
STUDI KASUS KLINIK HEWAN KAYU MANIS YOGYAKARTA**

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) AT THE VETERINARY CLINIC
CASE STUDY VETERINARY CLINIC KAYU MANIS OF YOGYAKARTA***



Khamid Arifin

145610159

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM YOGYAKARTA**

2019

SKRIPSI

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

PADA KLINIK HEWAN

STUDI KASUS KLINIK HEWAN KAYU MANIS YOGYAKARTA

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

(CRM) AT THE VETERINARY CLINIC

CASE STUDY VETERINARY CLINIC KAYU MANIS OF YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata satu

(S1)

Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

AKAKOM

Yogyakarta

Disusun Oleh :

KHAMID ARIFIN

145610159

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMAN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA KLINIK HEWAN
STUDI KASUS KLINIK HEWAN KAYU MANIS YOGYAKARTA

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

KHAMID ARIFIN

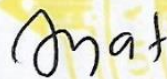
145610159

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 29 Januari 2019

Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji

Ketua Penguji



Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs.

NIP. 19780315 200501 2002



Al. Agus Subagyo, S.E., M.Si

NPP. 981108

Anggota



Edy Pravitno, S.Kom., M.Eng.

NPP. 151185

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Tanggal **06 FEB 2019**.....

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.

NPP. 051149

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/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.

Yogyakarta, 18 Januari 2019



Khamid Arifin

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Alhamdulillah, tidak henti-hentinya saya bersyukur atas Rahmat Allah yang maha kuasa sehingga tugas akhir saya dapat terselesaikan.
- Allahummasolli a'lasayyidina Muhammad, salawat dan salam atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang kita tunggu syafaatnya dihari akhir.
- Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya, adik saya, keluarga saya beserta sahabat-sahabat saya, terimakasih atas motivasi, dukungan dan juga doanya.
- Terimakasih kepada Ibu Pulut Suryati S.kom M.Cs yang telah sabar dalam membimbing dan memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- Terimakasih kepada dosen penguji pak Alo dan pak Edi yang telah memberikan masukan dan pandangannya kepada saya saat mengajukan proposal skripsi ini, terimakasih banyak.
- Terimakasih kepada teman-teman yang selalu memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi ini, terimakasih banyak.
- Terimakasih untuk Semua orang yang tidak tersebut namanya di halaman ini yang membantu saya dalam menyelesaikan tugas skripsi ini

MOTTO

*“Lakukanlah hal yang kecil meski itu sederhana dari
pada hal yang besar dan luar biasa tapi hanya rencana”*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori	9
2.2.1 Sistem Informasi	9
2.2.2 Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta	9
2.2.3 Customer Relationship Management.....	10
2.2.4 Bootstrap	11
2.2.5 Framework Codeigniter	12
2.2.6 SMS Gateway	13
2.2.7 Layanan Chat Zendesk	13

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	14
3.1 Bahan.....	14
3.2 Peralatan	14
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	15
3.4 Analisis Dan Rancangan Sistem	16
3.4.1 Diagram Konteks	16
3.4.2 Diagram Arus Data Level 1	18
3.4.3 Relasi Tabel.....	20
3.4.5 Rancangan Struktur Tabel.....	20
3.4.6 Cara Kerja Zenziva	25
3.5 Rancangan Masukan Dan Pengeluaran	26
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM.....	29
4.1 Implementasi Sistem	29
4.1.1 Koneksi Data Base	29
4.1.2 Login	30
4.1.3 Program Tambah Dokter.....	31
4.1.4 Program Tambah Pemilik	31
4.1.5 Program Tambah Hewan.....	32
4.1.6 Program Tambah Kunjungan	33
4.1.7 Program Tambah Periksa	34
4.1.8 Program Tambah Biaya Tindakan	35
4.1.9 Program Kirim Pesan	35
4.1.10 Program Live Chat	36
4.2 Pembahasan Sistem	37
4.2.1 Tampilan Input Dokter	37
4.2.2 Tampilan Daftar Dokter	38
4.2.3 Tampilan Input Pemilik Hewan	38
4.2.4 Tampilan Daftar Pemilik Hewan	39

4.2.5	Tampilan Input Hewan.....	40
4.2.6	Tampilan Daftar Hewan.....	40
4.2.7	Tampilan Input Kunjungan	41
4.2.8	Tampilan Daftar Kunjungan	42
4.2.9	Tampilan Input Periksa	42
4.2.10	Tampilan Daftar Periksa	43
4.2.11	Laporan Hewan Perpemilik	44
4.2.12	Laporan Kunjungan Perperiode	44
4.2.13	Laporan Saran Pemeriksaan Lanjutan.....	45
BAB V PENUTUP		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA		46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Konteks.....	17
Gambar 3. 2 Diagram Arus Data Level 1	19
Gambar 3. 3 Relasi Tabel.....	20
Gambar 3. 4 Cara Kerja Zenziva.....	25
Gambar 3. 5 Rancangan Form Login	26
Gambar 3. 6 Rancangan Form Input Kunjungan	27
Gambar 3. 7 Rancangan Saran Pemeriksaan Berikutnya.....	27
Gambar 3. 8 Rancangan Input Data Hewan.....	28
Gambar 3. 9 Rancangan Daftar Pemilik Hewan	28
Gambar 4. 1 Koneksi Database	29
Gambar 4. 2 Login	30
Gambar 4. 3 Simpan Data Dokter	31
Gambar 4. 4 Simpan Data Pemilik.....	32
Gambar 4. 5 Simpan Data Hewan.....	33
Gambar 4. 6 Simpan Data Kunjungan	33
Gambar 4. 7 Simpan Data Periksa	34
Gambar 4. 8 Simpan Data Tindakan	35
Gambar 4. 9 Program Kirim SMS	36
Gambar 4. 10 Program Live Chat	36
Gambar 4. 11 Tampilan Input Dokter	37
Gambar 4. 12 Daftar Dokter.....	38
Gambar 4. 13 Tampilan Input Pemilik Hewan	39
Gambar 4. 14 Daftar Pemilik Hewan.....	39
Gambar 4. 15 Tampilan Input Hewan.....	40
Gambar 4. 16 Daftar Hewan	41
Gambar 4. 17 Tampilan Input Kunjungan	41
Gambar 4. 18 Daftar Kunjungan.....	42

Gambar 4. 19 Tampilan Input Periksa	43
Gambar 4. 20 Daftar Hasil Periksa	43
Gambar 4. 21 Daftar Hewan Perpemilik.....	44
Gambar 4. 22 Daftar Kunjungan Perperiode.....	44
Gambar 4. 23 Daftar Saran Pemeriksaan Lanjutan.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Tabel Pengguna.....	21
Tabel 3. 2 Tabel Dokter	21
Tabel 3. 3 Tabel Pemilik Hewan.....	22
Tabel 3. 4 Tabel Hewan	22
Tabel 3. 5 Tabel Periksa.....	23
Tabel 3. 6 Tabel Kunjungan.....	24
Tabel 3. 7 Tabel Saran lanjutan.....	24
Tabel 3. 8 Tabel Tindakan	25

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih sayang-Nya. Kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan, bimbingan dan petunjuk dari semua pihak yang telah membantu sehingga naskah skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
3. Ibu Pulut Suryati S.Kom., M.Cs., selaku pembimbing, yang selalu sabar dan terus memotivasi untuk membuat skripsi ini menjadi pantas dan layak untuk diajukan.
4. Seluruh dosen di Jurusan Sistem informasi STMIK AKAKOM YOGYAKARTA yang selama ini telah membagikan ilmunya.
5. Ibu dan bapak yang telah memberikan seluruh jiwa raganya dan waktunya untuk mendukung, mendoakan dan berkerja keras demi anaknya.
6. Teman-teman semua yang terlalu banyak jika di sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Akhir kata semoga Karya Tulis ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua. Wassalamua'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta,..... 2019

Khamid Arifin

ABSTRAK

Dalam dunia medis, paradigma tentang pentingnya kepuasan pemilik hewan dan pengunjung belum sepenuhnya disadari oleh para pemilik hewan dan pengelola klinik hewan. Untuk mengubah paradigma itu harus dibuat perubahan, maka dapat diterapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga pihak klinik hewan kayu manis dapat menjalin hubungan yang baik dengan pemilik hewan.

Aplikasi dengan pendekatan *CRM* ini memberikan kemudahan bagi pengelola klinik untuk memberikan layanan dan perhatian kepada pemilik hewan. Pemilik hewan dapat melihat riwayat pemeriksaan hewan dan mengetahui informasi untuk jadwal pemeriksaan berikutnya. Pemilik juga diingatkan dengan layanan *sms gateway* apabila ada saran pemeriksaan berikutnya. Aplikasi ini dibangun menggunakan *framework codeigniter* yang dikolaborasikan dengan *bootstrap* sehingga tampilan lebih *responsive*.

Aplikasi ini dapat menjadi sarana klinik hewan dalam membangun dan mengembangkan hubungan yang lebih baik, memberikan layanan yang menjadi daya tarik pemilik hewan untuk memberikan kepercayaannya pada klinik secara terus menerus.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM). Framework Codeigniter, sms gateway, bootstrap.*

ABSTRACT

In the medical world, the paradigm of the importance of animal owner and visitor satisfaction has not been fully realized by animal owners and animal clinic managers. To change the paradigm, changes must be made, so the Customer Relationship Management (CRM) concept can be applied so that the cinnamon animal clinic can establish good relationships with animal owners.

This CRM approach application makes it easy for clinic managers to provide services and attention to animal owners. Animal owners can see a history of animal checks and find out information for the next inspection schedule. The owner is also reminded of the sms gateway service if there is a suggestion for the next inspection. This application is built using a framework codeiter that is collaborated with bootstrap so that the display is more responsive.

This application can be an animal clinic facility in building and developing better relationships, providing services that attract animal owners to give their trust to the clinic continuously.

Key Words: *Customer Relationship Management (CRM). Framework Codeigniter, sms gateway, bootstrap.*