

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) PADA PO. BUDIMAN PERWAKILAN  
YOGYAKARTA**

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) IN P.O BUDIMAN REPRESENTATIVE  
YOGYAKARTA***



**MOH AHADA SATRIA SETIAWAN**

**145610105**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

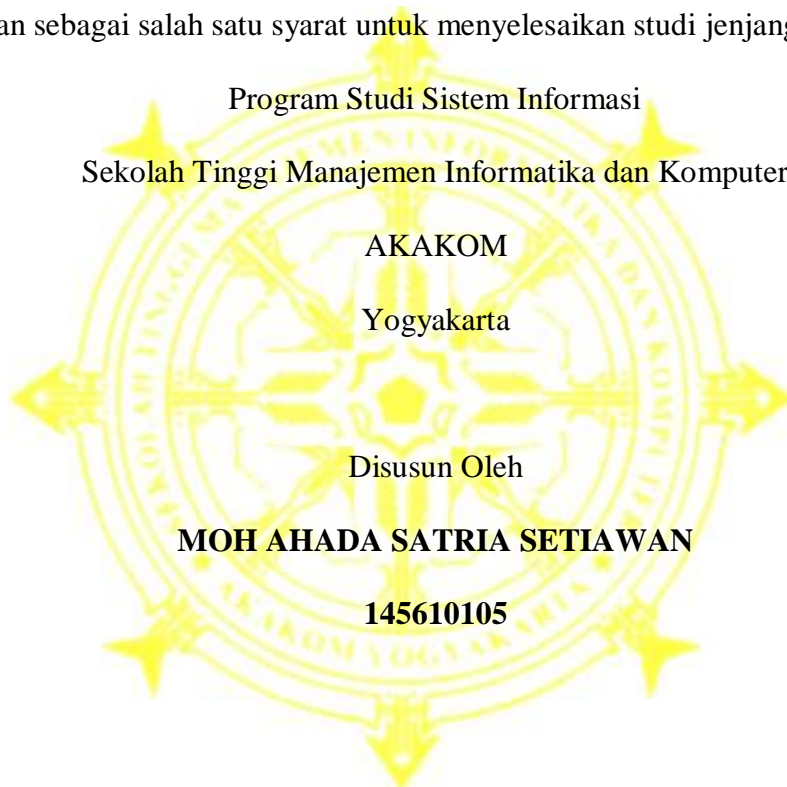
**AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**2019**

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) IN P.O BUDIMAN REPRESENTATIVE 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

**MOH AHADA SATRIA SETIAWAN**

**145610105**

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

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) PADA P.O BUDIMAN PERWAKILAN YOGYAKARTA**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh  
**MOH AHADA SATRIA SETIAWAN**

**145610105**


Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal

13-02-2019

**Susunan Tim Penguji**


**Pembimbing/Penguji**

**Ketua Penguji**

  
**Sur Yanti, S.E., M.Sc.**  
**NPP.151194**

  
**Heru Agus Triyanto S.E., M.M.**  
**NPP.921043**

**Penguji**

  
**Edy Prayitno S.Kom., M.Eng.**  
**NPP.151185**

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

**Tanggal** .....

**25 FEB 2019**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi**

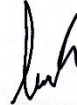
  
**Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.**  
**NPP.051149**



### **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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, Februari 2019



Moh Ahada Satria Setiawan

## HALAMAN MOTTO

“Do’a dan Restu kedua malaikat tanpa sayapku  
adalah satu kunci untuk melangkah ke jalan yang indah,  
yaitu KESUKESAN DUNIA AKHIRAT” ~ Viul27

“Sukses itu sedehana  
Lakukan hal yang tepat,  
Dengan cara yang tepat,  
Pada waktu yang tepat..” ~ Quote

“You only fail  
When you stop trying..” ~ Quote

“Selalu ada harapan bagi mereka yang berdoa,  
Selalu ada jalan bagi mereka yang berusaha..”  
~ Quote

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang meridho'i dan  
mengabulkan segala doa..

Kedua orang tuaku, Bapak Achmad Almaihani (Alm) ,Ibu Betry Sutarmi  
dan adik saya

Arif Prasetyo, serta keluarga besar yang tercinta dan tersayang..

Bapak dan ibu dosen pembimbing dan penguji yang senantiasa  
memberikan arahan..

Sahabatku Obit, Desli, Jusi, Paul, Puspa, Repi , Niki, Huda, Rizky, Devan,  
You Guys are amazing...

Dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan  
satu persatu, sukses selalu..

Terimakasih atas segala cinta, kasih, doa, semangat, suka, duka, warna,  
kebahagiaan dan segala pengorbanan yang tidak pernah habis,  
yang telah dan yang akan diberikan dalam kehidupanku..

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II .....	6
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Dasar Teori.....	8
2.2.1 PO. BUDIMAN Yogyakarta .....	8
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM).....	9
2.2.3 PHP .....	10
2.2.4 MySQL.....	11
2.2.5 SMS Gateway .....	13
2.2.6 HTML .....	14

BAB III .....	15
METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Tinjauan Pustaka.....	15
3.2 Peralatan.....	15
3.2.1 Perangkat keras ( <i>Hardware</i> ).....	15
3.2.2 Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ).....	15
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data .....	16
3.3.1 Prosedur Kerja.....	16
3.3.2 Pengumpulan Data.....	16
3.4 Analisis dan Rancangan Sistem.....	16
3.5 Rancangan Sistem.....	16
3.5.1 Diagram Alir Data Level 0 (Diagram Konteks) .....	17
3.5.2 Diagram Alir Data Level 1 .....	18
3.5.3 Rancangan Tabel .....	19
3.5.4 Relasi Antar Tabel .....	23
3.5.5 Rancangan Antarmuka.....	24
BAB IV .....	31
IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1. Implementasi Sistem .....	31
4.1.1 Koneksi Database .....	31
4.1.2 Login.....	32
4.1.3 Program Simpan Data pelanggan .....	33
4.1.4 Program Simpan Data Jadwal Keberangkatan .....	34
4.1.5 Program Simpan Data Kendaraan.....	34
4.1.6 Program Simpan Data Pesan .....	35
4.1.7 Program SMS .....	36
4.2 Pembahasan Sistem.....	38
4.2.1 Tampilan Input Pelanggan.....	38
4.2.2 Tampilan Pesan Bus.....	38
4.2.3 Tampilan Input SMS.....	39
BAB V .....	40



PENUTUP.....	40
5.1. Kesimpulan.....	40
5.2. Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 DAD Level 0 (Diagram Konteks) .....	17
Gambar 3. 2 DAD Level 1 .....	18
Gambar 3. 3 Relasi Antar Tabel .....	23
Gambar 3. 4 Form Input Pelanggan .....	24
Gambar 3. 5 Form Input Pesan .....	25
Gambar 3. 6 Form Input Kendaraan .....	25
Gambar 3. 7 Form Input Jadwal Keberangkatan .....	26
Gambar 3. 8 Form Input SMS .....	26
Gambar 3. 9 Form Output Pelanggan .....	27
Gambar 3. 10 Form Output Konfirmasi Pesan .....	27
Gambar 3. 11 Form Output Invoice .....	28
Gambar 3. 12 Form Output Jadwal Keberangkatan .....	28
Gambar 3. 13 Form Output Kendaraan .....	28
Gambar 3. 14 Form Output Pesan .....	29
Gambar 3. 15 Form Output SMS .....	29
Gambar 3. 16 Form Output Tiket .....	29
Gambar 3. 17 Form Output Transaksi .....	30
Gambar 3. 18 Output Grafik .....	30
Gambar 4. 1 Koneksi Database .....	31
Gambar 4. 2 Koneksi Login .....	32
Gambar 4. 3 Simpan Data Pelanggan .....	33
Gambar 4. 4 Simpan Data Jadwal Keberangkatan .....	34
Gambar 4. 5 Simpan Data Kendaraan .....	35
Gambar 4. 6 Simpan Data Pesan .....	36
Gambar 4. 7 Program SMS .....	37
Gambar 4. 8 Tampilan Input Pelanggan .....	38
Gambar 4. 9 Tampilan Pesan Bus .....	39
Gambar 4. 10 Tampilan Input SMS .....	39

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Tinjauan pustaka .....	8
Tabel 3. 1 Tabel Pelanggan .....	19
Tabel 3. 2 Tabel Pesan .....	20
Tabel 3. 3 Tabel Transaksi .....	21
Tabel 3. 4 Tabel Kendaraan .....	21
Tabel 3. 5 Tabel Tiket .....	21
Tabel 3. 6 Tabel Jadwal Keberangkatan .....	22
Tabel 3. 7 Tabel Tujuan .....	22
Tabel 3. 8 Tabel SMS .....	23

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada P.O BUDIMAN Perwakilan Yogyakarta ” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada jurusan Sistem Informasi di STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Penulis menyadari selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan 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 (S1) di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
3. Ibu Sur Yanti S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar membimbing mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

4. Bapak Heru Agus Triyanto S.E., M.M. dan Bapak Edy Prayitno S.kom., M.Eng. selaku Dosen Penguji dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu atas jasa-jasanya, kesabaran, doa dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada saya semenjak kecil.
6. Teman-teman semua atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi saya.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini, Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penulis skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun penyajian materinya. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan masyarakat luas. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, Februari 2019

Penulis

## ABSTRAK

P.O BUDIMAN Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi angkutan antar kota antar propinsi yang ada di Yogyakarta. Seiring berkembangnya teknologi saat ini mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis pun semakin pesat yang mengakibatkan suatu perusahaan berlomba-lomba untuk dapat menarik minat pelanggan dimana, kualitas pelayanan tetap menjadi sesuatu yang sangat penting.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perusahaan P.O BUDIMAN Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan dibuatnya suatu sistem menggunakan konsep *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang pada akhirnya akan berujung pada terciptanya kesetiaan pelanggan..

Hasil dari sistem yang telah dibuat ini dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang dapat memberikan informasi harga tiket, kendaraan, jadwal keberangkatan dan promo kepada pelanggan melalui website dengan menggunakan fitur *Short Message Service* (SMS) untuk memberikan informasi tersebut secara personal kepada pelanggan.

***Kata kunci*** : *Sistem Informasi, P.O BUDIMAN, Customer Relationship Management, SMS gateway.*

## **ABSTRACT**

*P.O BUDIMAN Yogyakarta is one of the companies providing transportation services between cities between provinces in Yogyakarta. As the development of technology now results in competition in the business world even more rapidly which results in a company vying to be able to attract customers where, the quality of service remains something very important.*

*Based on the above problems, the P.O BUDIMAN Yogyakarta company needs to improve customer service by creating a system using the concept of Customer Relationship Management to improve customer relations and retain customers which will ultimately lead to the creation of customer loyalty.*

*The results of the system that has been created can help improve services to customers who can provide information on ticket prices, vehicles, departure schedules and promos to customers through the website by using the Short Message Service (SMS) feature to provide the information personally to customers.*

**Keywords** : *Information System, P.O BUDIMAN, Customer Relationship Management, SMS gateway.*

