

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
BERBASIS WEB FRAMEWORK PADA REMBO PET SHOP**

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT  
(CRM) BASED ON WEB FRAMEWORK ON REMBO PET SHOP***



**PAUL RICHARD YUNianto JAMLEAN**

**145610126**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
BERBASIS WEB FRAMEWORK PADA REMBO PET SHOP**

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) BASED ON WEB FRAMEWORK ON REMBO PET SHOP***

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

**PAUL RICHARD YUNianto JAMLEAN**

**145610105**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) BERBASIS WEB FRAMEWORK PADA REMBO PET SHOP**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh  
**PAUL RICHARD YUNianto JAMLEAN**  
145610126

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal  
**25 AGUSTUS 2020**

**Susunan Tim Penguji**

**Pembimbing/Penguji**

**Ketua Penguji**



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



**Endang Wahyuningsih, S.Kom., M.Cs.**  
NPP.991125

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal **01 SEP 2020**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi**




**Paula Stryanti, S.Kom., M.Cs**  
NIP.197803152005012002

## **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, Agustus 2020



Paul Richard Yuniarto Jamlean

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Syukur kepada Tuhan Tuhan Yesus Kristus  
yang telah memberikan berkat dan hikmatNya

Kedua orang tuaku, Bapak Yosep Jamlean, Ibu Faustina  
dan adik saya Leo, serta keluarga besar yang  
tercinta dan tersayang.. ibu dosen pembimbing dan  
penguji yang senantiasa

memberikan arahan..

Sahabatku Desli, Satria, Jusi, Obit, Puspa, Repi, Ibnu

And All my Friend in Discord namek

Toyz, Ilham, Lau, adi, Dika, maskoro, aldo yang tidak bisa saya sebutkan

satu persatu, sukses selalu..

Terimakasih atas segala cinta, kasih, doa, semangat, suka, duka, warna,

kebahagiaan dan Suportnya

## HALAMAN MOTTO

“Segala kesuksesan yang ku raih sampai saat ini

adalah berkat doa-doa yang kalian panjatkan di setiap Doa malam kalian.

Terimakasih bapak dan ibu atas semua harapan dan doa terbaik yang kalian panjatkan hanya

untukku.” ~ Quote

“You only fail When you stop

trying..” ~ Quote

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.”

– Bobby Unser

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Dasar Teori .....	10
2.2.1 Remboe Petshop .....	10
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM) .....	10
2.2.3 PHP .....	11
2.2.4 MySQL .....	13
2.2.5 WhatsApp .....	15
2.2.6 HTML .....	15
2.2.7 Framework Codeigniter (CI) .....	15
BAB III METODE PENELITIAN .....	17
3.1 Bahan dan Data .....	17
3.2 Peralatan.....	17
3.2.1 Perangkat keras (Hardware) .....	17

3.2.2 Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ) .....	17
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	18
3.3.1 Prosedur Kerja .....	18
3.2.3 Pengumpulan Data .....	18
3.4 Analisis dan Rancangan Sistem .....	18
3.5 Rancangan Sistem .....	18
3.5.1 Diagram Alir Data Level 0 (Diagram Konteks) .....	19
3.5.2 Diagram Alir Data Level 1 .....	20
3.5.3 Rancangan Tabel .....	25
3.5.4 Relasi Antar Tabel .....	26
3.5.5 Rancangan Antarmuka .....	29
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Implementasi Sistem .....	29
4.1.1 Koneksi Database .....	29
4.1.2 Login .....	30
4.1.3 Produk.....	32
4.1.4 Transaksi .....	33
4.2 Pembahasan Sistem .....	34
4.2.1 Tampilan Input Konsumen .....	34
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan .....	36
5.2 Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>38</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1DAD Level 0 (Diagram Konteks) .....	19
Gambar 3. 2 DAD Level 1 .....	20
Gambar 3. 3 Relasi Antar Tabel.....	25
Gambar 3. 4 Form Input Register .....	26
Gambar 3. 5 Form Input Login .....	27
Gambar 3. 6 Form Input Pembelian .....	27
Gambar 3. 7 Form Input Transaksi .....	28
Gambar 3. 8 Form output Detail Transaksi.....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka .....	9
Tabel 3. 1 Tabel Konsumen .....	21
Tabel 3. 2 Tabel Produk .....	22
Tabel 3. 3 Tabel Keranjang .....	23
Tabel 3. 4 Tabel Transaksi .....	23
Tabel 3. 5 Tabel Detail transaksi .....	23
Tabel 3. 6 Tabel Admin .....	24
Tabel 3. 7 Tabel Kategori .....	24

## KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis WebFramework pada Remboe Petshop skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada jurusan Sistem Informasi di STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penyusun mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Sur Yanti S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar membimbing mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Endang Wahyuningsih, S.Kom., M.Cs. selaku Dosen Penguji dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Pulut Suryanti, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi (S1) di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta
4. Bapak dan Ibu , Seluruh Keluarga Besar Mugito, Jamlean Terimakasih atas dorongan doa, nasehat dan motivasi Selama ini

5. Teman-teman semua atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi saya
6. Semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
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 penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Tuhan melimpahkan karunianya dalam setiap kebaikan kita dan diberikan balasan. Amin.

Yogyakarta, Agustus 2020

Penulis

## ABSTRAK

Remboe Petshop adalah Petshop yang bertempat di JL.Rejowinangun, No.12A, Kotagede, Yogyakarta, Daerah Istimewah Yogyakarta, Indonesia, Reboe Petshop ini menyediakan makanan untuk kucing, anjing, hamster, kandang, aksesoris dan menawarkan jasa *grooming* dikhususkan untuk kucing seperti memandikan, menggunting kuku, merapikan bulu rambut dan membersihkan telinga

Dari latar Belakang di atas dapat di rumuskan permasalahan yang ada yaitu “bagaimana membuat suatu sistem berbasis *Web Framework* untuk penjualan makanan, aksesoris hewan dan membangun relasi antara *customer* dengan perusahaan yang di implementasikan pada Remboe Petshop.

Hasil dari sistem yang telah dibuat ini dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang dapat memberikan informasi Promo/Diskon Produk melalui website yang ada pada Remboe Petshop.

*Kata kunci :Customer Relationship Management Information Systems,REMBOE PESHOP, Web Framework*

## **ABSTRACT**

*Remboe Petshop is a pet shop located at JL.Rejowinangun, No.12A, Kotagede, Yogyakarta, Yogyakarta Special Region, Indonesia, Reboe Petshop provides food for cats, dogs, hamsters, kennels, accessories and offers grooming services specifically for cats such as bathing, clipping nails, trimming hair and ear cleaning*

*From the above background, the existing problems can be formulated, namely "how to make a Web Framework-based system for selling food, animal accessories and building relationships between customers and companies which are implemented at Remboe Petshop.*

*The results of this system that have been created can help improve services to customers who can provide Product Promo / Discount information through the website at Remboe Petshop.*

*Keywords: Customer Relationship Management Information Systems, REMBOE PETSHOP, Web Framewor*