

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
(STUDI KASUS : UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) POLIKLINIK HEWAN  
YOGYAKARTA )**

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
(CASE STUDY : TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT YOGYAKARTA  
VETERINARY POLYCLINICS)***



**NOVITA AMYLIA ASTUTY**

**135610025**

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

**2017**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)**  
**(STUDI KASUS : UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) POLIKLINIK**  
**HEWAN YOGYAKARTA )**

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***  
***(CRM)***  
***(CASE STUDY: TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT YOGYAKARTA***  
***VETERINARY POLYCLINICS)***

**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**  
**NOVITA AMYLIA ASTUTY**  
**135610025**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**AKAKOM**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**  
**(STUDI KASUS : UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) POLIKLINIK**  
**HEWAN YOGYAKARTA )**


Telah dipersiapkan dan disusun oleh

**NOVITA AMYLIA ASTUTY**  
135610025

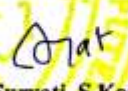
Telah dipertahankan didapan Tim Penguji  
Pada Tanggal 15/08/2017....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji

  
Deborah kurniawati, S.Kom., M.Cs.  
NPP. 051149

Ketua Penguji

  
Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs.  
NPP. 132315076

a.s. Anggota

  
Emy Susanti, S.Kom., M.Cs.  
NIP. 19790303 200501 2 001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 24/08/2017....

Ketua Program Studi Sistem  
Informasi  
  
  
Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.  
NPP. 051149

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh 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, 03 Agustus 2017



Novita Amylia Astuty

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **Yang Utama dari Segalanya**

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta kasih-Mu telah memberi kekuatan, membekaliku dengan ilmu. Atas karuni serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

### **Ibunda Tercinta Ninik Sunarni, Ayah Jhonny Sualang**

Kupersembahkan tanda Cinta, Bakti, Hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga melalui penyelesaian skripsi ini dengan sungguh - sungguh. Terimakasih saya ucapkan kepada Ibu, & Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang hangat tiada terhingga, yang tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

### **Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom, M.Cs**

Yang telah membantu dan membimbing saya dengan sabar hingga terlaksananya tugas akhir ini, serta telah memberikan ilmunya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

### **Yang Terkasih, Agung Dwi Jayanto**

Sebagai tanda cinta kasihku, persembahkan karya kecil ini buatmu. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

### **Sahabat Sahabat**

Teruntuk sahabat-sahabatku Dika, Ari, Ilham, Riafadmasari, Widyo, Valen, Samsul, Bujang, Hidayat, Habibah, Multimedia 013 SMKN 3 Yogyakarta, Agus Setyaningsih, MissYun Terimakasih untuk bantuan, nasihat, semangat & candaan kalian. Semoga keakraban kita selalu terjaga.

## HALAMAN MOTTO

*"Pantang menyerah meraih mimpi"*

*"Hasil akhir adalah Refleksi dari apa yang telah kita lakukan, maka terimalah hasil sesuai apa yang telah kita kerjakan"*

*"Bersikap optimis jika kita dalam menghadapi suatu masalah, dengan berusaha semaksimal mungkin kita harus yakin bahwa masalah tersebut ada jalan keluarnya"*

*"Jangan berputus asa jika kamu terjatuh dan terperosok ke lubang yang dalam, kamu pasti akan keluar dengan kekuatan dan kehati-hatian yang lebih baik. Asalkan kamu mau untuk berusaha. Karena sesungguhnya Allah akan selalu menjaga orang-orang yang sabar"*

*"hidup tak akan menghadiahkan sesuatu apapun kepada manusia, tanpa adanya kerja keras"*

*"Sesungguhnya seseorang yang menjalani hidup dengan bersyukur, hidupnya tidak akan merugi "*

*"Sukses adalah perjalanan, bukan tujuan akhir"*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 Dasar Teori .....	10
2.2.1 UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta .....	10
2.2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	11
2.2.3 Codeigniter .....	13
2.2.4 <i>SMS Gateway</i> .....	13
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM</b>	
3.1 Analisis Sistem .....	15
3.2 Kebutuhan Data .....	16
3.3 Peralatan Pendukung .....	17

3.4	Prosedur dan Pengumpulan Data ..	18
3.5	Perancangan Sistem.....	19
3.5.1	Gambaran Sistem .....	19
3.5.2	Diagram Konteks Level 0 .....	20
3.5.3	Diagram Arus Data Level 1 .....	21
3.5.4	Rancangan Tabel Basis Data.....	23
3.5.5	Relasi Antar Tabel.....	29
3.5.6	Rancangan Masukan ( <i>Input</i> ) .....	30
3.5.7	Rancangan Keluaran ( <i>Output</i> ).....	37
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM</b>		
4.1	Implementasi Sistem .....	41
4.1.1	Pendaftaran menjadi member secara online oleh pemilik .....	41
4.1.2	Pendaftaran pemeriksaan oleh member atau pemilik hewan .....	43
4.1.3	Menginputkan data hasil pemeriksaan .....	45
4.1.4	Pemilik melihat hasil pemeriksaan .....	47
4.1.5	Mengirimkan sms ke pemilik .....	50
4.1.6	Laporan pemeriksaan masuk .....	51
4.1.7	Grafik.....	53
4.2	Pembahasan Sistem.....	54
4.2.1	Identifikasi fitur – fitur yang tersedia.....	54
4.2.2	Penggunaan aplikaso CRM pada UPT Poliklinik Hewan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	60
5.2	Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Gambaran Sistem .....	20
Gambar 3.2	Diagram konteks atau diagram arus data level 0.....	21
Gambar 3.3	Diagram arus data level 1 .....	22
Gambar 3.4	Relasi antar tabel .....	29
Gambar 3.5	Rancangan masukan data hewan.....	30
Gambar 3.6	Rancangan masukan data admin .....	31
Gambar 3.7	Rancangan masukan data dokter .....	31
Gambar 3.8	Rancangan masukan data layanan .....	32
Gambar 3.9	Rancangan masukan data pendaftaran periksa.....	33
Gambar 3.10	Rancangan masukan data hasil pemeriksaan .....	33
Gambar 3.11	Rancangan masukan data jadwal periksa .....	34
Gambar 3.12	Rancangan masukan data jenis hewan .....	34
Gambar 3.13	Rancangan masukan data registrasi pemilik .....	35
Gambar 3.14	Rancangan masukan data kritik saran .....	36
Gambar 3.15	Rancangan laporan data hewan .....	37
Gambar 3.16	Rancangan laporan data hasil pemeriksaan.....	38
Gambar 3.17	Rancangan laporan data pendaftaran periksaan .....	38
Gambar 3.18	Rancangan laporan data dokter .....	39
Gambar 3.19	Rancangan laporan data petugas .....	39
Gambar 3.20	Rancangan laporan data layanan .....	40
Gambar 3.21	Rancangan laporan kritik saran .....	40
Gambar 4.1	Kode proses pendaftaran menjadi member .....	42
Gambar 4.2	Tampilan Input Pendaftaran menjadi member .....	42
Gambar 4.3	Kode proses pendafran pemeriksaan.....	43
Gambar 4.4	Mendaftar pemeriksaan .....	44
Gambar 4.5	Menginput data hasil pemeriksaan .....	45
Gambar 4.6	Menginputkan data hasil pemeriksaan .....	46
Gambar 4.7	Kode proses pasien melihat riwayat pemeriksaan.....	47
Gambar 4.8	Informasi hasil pemeriksaan hewan saat di akses pemilik .....	48

Gambar 4.9 Memberikan jadwal kontrol .....	49
Gambar 4.10 Kode proses mengirim sms ke pemilik .....	50
Gambar 4.11 mengirim sms pemberitahuan .....	51
Gambar 4.12 Kode Proses Laporan pemeriksaan masuk.....	52
Gambar 4.13 Laporan pemeriksaan hewan masuk .....	52
Gambar 4.14 Grafik .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan pustaka .....	9
Tabel 3.1	Struktur tabel pemilik.....	23
Tabel 3.2	Struktur tabel layanan .....	24
Tabel 3.3	Struktur tabel hewan .....	24
Tabel 3.4	Struktur tabel dokter.....	25
Tabel 3.5	Struktur tabel jadwal periksa.....	25
Tabel 3.6	Struktur tabel jenis .....	26
Tabel 3.7	Struktur tabel admin.....	26
Tabel 3.8	Struktur tabel hasil pemeriksaan .....	27
Tabel 3.9	Sruktur tabel kritik saran.....	28
Tabel 3.10	Struktur tabel pendaftaran pemeriksaan.....	28
Tabel 4.1	Perbaikan Layanan sebelum dan sesudah menggunakan CRM.....	55
Tabel 4.2	Estimasi Waktu pendafraran member .....	56
Tabel 4.3	Estimasi Waktu layanan pendafraran pemeriksaan .....	57

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Atas berkat rahmat Allah SWT, penulis memanjatkan puji syukur kepada-Nya yang telah memberikan kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis dengan judul “ **Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)***

**(Studi Kasus : Unit Pelaksana Teknis (UPT) Poliklinik Hewan Yogyakarta )”**

ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan komputer di jurusan Sistem Informasi STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan petunjuk dari semua pihak yang telah membantu. Untuk itu tidak lupa saya ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Cuk Subiyantoro, S.Kom., M.Kom., 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. Dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.cs. selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini

4. Ibu Emy Susanti, S.Kom., M.cs. selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Pihak UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian
6. Ayah dan Ibu serta seluruh Keluarga & Saudaraku yang telah memberikan doa dan dukungan yang besar dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman saya yang telah mendukung dan menyemangati saya dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga budi baik Bapak dan Ibu mendapat limpahan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam Skripsi ini agar menjadi lebih baik. Akhir kata besar harapan penulis semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 03 Agustus 2017

  
Penulis

## ABSTRAK

Penelitian bertujuan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web sehingga menghasilkan *website* bagi Poliklinik UPT Hewan yang berada di Yogyakarta. Sistem yang dibangun terdapat lima aktor yaitu : masyarakat umum, pemilik hewan, dokter, pimpinan, petugas. Selanjutnya penelitian bertitik pada mencari pelanggan baru dan mempertahankannya dengan cara terus mengingatkan pemilik hewan jika sudah waktunya melakukan pemeriksaan lanjutan, mengingatkan jadwal vaksin dan grooming, cara mengingatkan pasien dilakukan melalui SMS (*Short Message Service*).

Dengan adanya *website* maka dapat memberikan kemudahan dalam memberi informasi bagi masyarakat umum dan khususnya bagi pemilik hewan, memudahkan pemilik hewan mendaftar pemeriksaan terlebih dahulu melalui *website*. Bagi pihak Poliklinik UPT Hewan Yogyakarta memudahkan dalam pengelolaan data serta memudahkan dalam pembuatan laporan-laporan yang dibutuhkan.

Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL untuk mempermudah dalam penyimpanan data. Untuk pemberitahuan yang dilakukan melalui SMS maka penggunaan SMS *Gateway* dapat menjadi solusi

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, PHP, SMS Gateway UPT, Poliklinik Hewan, Website.*

## **ABSTRACT**

*The research to apply the concept of Customer Relationship Management (CRM) web based so as to produce a website for Poliklinik UPT(Unit Pelaksana Teknis) Hewan regions of Yogyakarta. The system was built there are five actors : the general public, animal owners, doctors, leadership, officer. Further research focused on finding new customers and maintaining them by constantly alerting the animal owner if it is time to conduct further investigations, reminiscent of vaccine and grooming, a way to remind a patient is done through SMS (Short Message Service).*

*With the website then can provide ease in giving information to the general public and especially for animal owners, make it easier for animal owners to register examination through the website. On behalf of the Poliklinik UPT Hewan regions of Yogyakarta facilitate the management of your data and makes it easy to create reports required.*

*The system is built using the PHP programming language and MySQL database for ease in data storage. Notification is done via SMS then the use of SMS Gateway can be the solution*

*Keyword : Customer Relationship Management, PHP, SMS Gateway  
UPT, Animal Polyclinics, Website.*