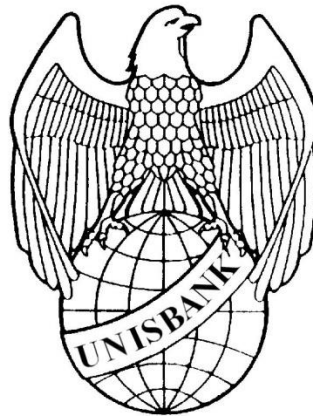


**DESAIN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) OPERASIONAL PADA KLINIK
HEWAN BERBASIS WEB**

Tugas Akhir disusun untuk memenuhi syarat
Mencapai gelar Kesarjanaan Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Program Strata-1



oleh:

DENNY DESTIAWAN

16.01.55.0023

22804

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

SEMARANG

2021

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN TUGAS AKHIR

Saya, DENNY DESTIAWAN, dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul :

**DESAIN CRM OPERASIONAL PADA KLINIK
HEWAN BERBASIS WEB**

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah, sebagian atau seluruhnya, atas nama saya atau pihak lain.



(DENNY DESTIAWAN)

NIM : 16.01.55.0023

Disetujui oleh Pembimbing

Kami setuju Laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir

Semarang, 25 Juni 2021



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)

NIDN : 0620106502

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :


DESAIN CRM OPERASIONAL PADA KLINIK HEWAN BERBASIS WEB

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 13-07-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 13-07-2021
Yang Menyatakan


DENNY DESTIAWAN
NIM. 16.01.55.0023

SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)

SAKSI 2
Tim Penguji



(KRISTOPHORUS HADIONO, Ph.D)

SAKSI 3
Tim Penguji



(RARA SRI ARTATI REJEKI, SE, M.KOM)



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
DESAIN CRM OPERASIONAL PADA KLINIK HEWAN BERBASIS WEB

Ditulis oleh
NIM : **16.01.55.0023**
Nama : **DENNY DESTIAWAN**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 03-08-2021
Ketua



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)
NIDN. 0620106502

Sekretaris



(KRISTOPHORUS HADIONO, Ph.D)
NIDN. 0622027601

Anggota



(RARA SRI ARTATI REJEKI, SE, M.KOM)
NIDN. 0630056801

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Teknologi Informasi
Dekan



(KRISTOPHORUS HADIONO, Ph.D)
NIDN. 0622027601



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.
- Kita bisa ketika kita percaya dan berfikir jika kita bisa seiring dengan konsistensi doa dan usaha.

PERSEMBAHAN

- Yang utama dari segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan karunia kesehatan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.
- Kedua orang tuaku yang telah melahirkan dan membesarkanku kelak menjadi anak yang berbakti dan berguna.
- Bapak dan Ibu Dosen pengajar program sistem informasi, terimakasih banyak untuk ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.
- Teman-teman program studi sistem informasi, terimakasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya, sukses untuk kita semua. Semoga apa yang kita harapkan bisa tercapai.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis sehingga laporan tugas akhir dengan judul **“DESAIN CRM OPERASIONAL PADA KLINIK HEWAN BERBASIS WEB”** dapat menyelesaikan sesuai dengan rencana karena dukungan dari berbagai pihak yang tidak ternilai besarnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Kristophorus Hadiono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Arief Jananto, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Dr. Drs. Yohanes Sehari, M.M, Si selaku Pembimbing yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penelitian ini.
5. Dosen-dosen pengampu di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya masing-masing, sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang telah disampaikan.
6. Kedua orang tuang penulis yang selalu memberikan dukungan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih besar kepada beliau-beliau, dan pada akhirnya penulis berharap bahwa penulisan laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna sebagaimana fungsinya.

Semarang, 24 Juni 2021



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KESIPAN UJIAN TA	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1. CRM (Customer Relationship Management)	10
	2.2. Pustaka Yang Terkait Dengan Penelitian.....	11
BAB III	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	
	3.1. Analisis Sistem Lama.....	15
	3.2. Analisis Permasalahan.....	15
	3.3. Analisa Sistem	16
	3.4. Analisa Kebutuhan Pengguna.....	16
	3.5. Perancangan Sistem	18
	3.6. Perancangan Database.....	39
	3.7. Desain Tampilan	43
BAB IV	IMPLEMENTASI	
	4.1. Implementasi Sistem.....	52
	4.2. Implementasi Customer Relationship Management	52
	4.3. Implementasi Site Admin.....	53
	4.3.1. Halaman Login.....	53
	4.3.2. Data User	54
	4.3.3. Data Produk.....	55
	4.3.4. Data Pembelian	55
	4.3.5. Halaman Konsultasi.....	56
	4.3.6. Halaman Artikel	56

4.3.7.	Halaman Forum.....	57
4.3.8.	Halaman Laporan	57
4.4.	Implementasi Site Pelanggan.....	59
4.4.1.	Halaman Login.....	59
4.4.2.	Homepage Pelanggan	60
4.4.3.	Halaman Profile.....	60
4.4.4.	Halaman Konsultasi.....	61
4.4.5.	Halaman Riwayat	61
4.4.6.	Halaman Produk.....	62
4.4.7.	Halaman Checkout	62

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.	Hasil Penelitian.....	63
5.2.	Pembahasan Site Admin.....	64
5.2.1.	Pembahasan Login	64
5.2.2.	Olah Data Produk.....	65
5.2.3.	Data Konsultasi	66
5.2.4.	Laporan.....	67
5.2.5.	Pengujian Sistem Admin	69
5.3.	Pembahasan Site Pelanggan	70
5.3.1.	Pembahasan Login	70
5.3.2.	Pembahasan Register.....	72
5.3.3.	Olah Data Profile.....	73

5.3.4. Forum.....	74
5.3.5. Checkout.....	75
5.3.6. Pembayaran.....	76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	77
6.2. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Tahapan User Centered Design.....	6
3.1. Usecase Diagram.....	18
3.2. Activity Login	20
3.3. Activity Mengelola Artikel.....	21
3.4. Activity Mengelola Data Pelanggan.....	22
3.5. Activity Mengelola Produk.....	23
3.6. Activity Mengelola Pesanan	24
3.7. Activity Mengelola Laporan	25
3.8. Activity Melakukan Pemesanan.....	26
3.9. Activity Booking	27
3.10. Activity Melihat Artikel	28
3.11. Sequence Login	29
3.12. Sequence Mengelola Artikel.....	30
3.13. Sequence Mengelola Data Pelanggan.....	31
3.14. Sequence Mengelola Produk.....	32
3.15. Sequence Mengelola Pesanan	33
3.16. Sequence Mengelola Laporan.....	34
3.17. Sequence Melakukan Pemesanan.....	35
3.18. Sequence Booking	36
3.19. Sequence Melihat Artikel	37

3.20.	Class Diagram	38
3.21.	Rancangan Halaman Utama.....	43
3.22.	Rancangan Halaman Tentang Kami	44
3.23.	Rancangan Halaman Artikel	44
3.24.	Rancangan Halaman Login Admin	45
3.25.	Rancangan Halaman Beranda Admin.....	45
3.26.	Rancangan Halaman Data Pelanggan.....	46
3.27.	Rancangan Halaman Pesanan	46
3.28.	Rancangan Halaman Produk.....	47
3.29.	Rancangan Halaman Laporan	47
3.30.	Rancangan Halaman Artikel Admin	48
3.31.	Rancangan Halaman Login User.....	48
3.32.	Rancangan Halaman Daftar Akun.....	49
3.33.	Rancangan Halaman Produk.....	49
3.34.	Rancangan Halaman Pesanan	50
3.35.	Rancangan Halaman Profil	50
3.36.	Rancangan Halaman Booking.....	51
3.36.	Rancangan Halaman Keranjang	51
4.1.	Halaman Forum.....	52
4.2.	Forum Komen	53
4.3.	Halaman Login Admin	54
4.4.	Data User Admin.....	54
4.5.	Data Produk Admin	55

4.6.	Data Pembelian Admin.....	55
4.7.	Halaman Konsultasi Admin.....	56
4.8.	Halaman Artikel Admin.....	56
4.9.	Halaman Forum Admin.....	57
4.10.	Halaman Laporan Pelanggan Admin.....	58
4.11.	Halaman Laporan Pembelian Admin.....	58
4.12.	Halaman Login Pelanggan.....	59
4.13.	Homepage Pelanggan.....	60
4.14.	Halaman Profile.....	60
4.15.	Halaman Konsultasi.....	61
4.16.	Halaman Riwayat.....	61
4.17.	Halaman Produk.....	62
4.18.	Halaman Checkout.....	62
5.1.	Halaman Login.....	64
5.2.	Login Gagal.....	64
5.3.	Login Sukses.....	65
5.4.	Data Produk.....	65
5.5.	Edit Data Produk.....	66
5.6.	Data Konsultasi.....	66
5.7.	Ubah Data Konsultasi.....	67
5.8.	Laporan Pembelian.....	68
5.9.	Laporan Pelanggan.....	68
5.10.	Halaman Login.....	70

5.11.	Login Gagal.....	71
5.12.	Login Sukses	71
5.13.	Halaman Register	72
5.14.	Register Sukses	72
5.15.	Olah Data Profile.....	73
5.16.	Forum.....	74
5.17.	Forum Komen	74
5.18.	Proses Checkout	75
5.19.	Proses Pembayaran.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Tabel Analisa Kebutuhan.....	17
3.2. Tabel Admin	40
3.3. Tabel Pelanggan	40
3.4. Tabel Booking.....	41
3.5. Tabel Pesanan.....	42
3.6. Tabel Transaksi	42
5.1. Tabel Ujicoba Site Admin	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Listing Program Tampilan Menu Utama	80
2. Listing Program Login.....	86
3. Listing Program Tampilan Produk	89
4. Listing Program Tampilan Contact	91
5. Listing Program Tampilan Forum.....	95
6. Listing Program Tampilan Detail Forum	98
7. Listing Program Tampilan Artikel	101
8. Listing Program Tampilan Buat Janji.....	103
9. Listing Program Tampilan Riwayat Konsultasi.....	105
10. Listing Program Tampilan Profile.....	108
11. Listing Program Tampilan Keranjang	110
12. Listing Program Tampilan Checkout	113
13. Listing Program Tampilan Nota.....	121
14. Listing Program Tampilan Pembayaran	126
15. Listing Program Logout.....	130
16. Listing Program Tambah Produk	131
17. Listing Program Detail Konsultasi	134
18. Listing Program Tambah Artikel	137