

**ANALISIS DAN PERANCANGAN CRM (CUSTOMER RELATION
MANAGEMENT) DAN PEMANFAATAN GOOGLE MAPS API
PADA SOTO SEGEER MBOK GIYEM**

SKRIPSI



disusun oleh

Yusuf Abdul Karim

11.11.5601

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2015**

**ANALISIS DAN PERANCANGAN CRM (CUSTOMER RELATION
MANAGEMENT) DAN PEMANFAATAN GOOGLE MAPS API
PADA SOTO SEGEER MBOK GIYEM**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S1
pada jurusan Teknik Informatika



disusun oleh

Yusuf Abdul Karim

11.11.5601

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2015**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS DAN PERANCANGAN CRM (CUSTOMER RELATION
MANAGEMENT) DAN PEMANFAATAN GOOGLE MAPS
PADA SOTO SEGEER MBOK GIYEM**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Yusuf Abdul Karim

11.11.5601

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 30 Mei 2014

Dosen Pembimbing,



Anggit Dwi Hartanto, M.Kom

NIK. 190302163

PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS DAN PERANCANGAN CRM (CUSTOMER RELATION
MANAGEMENT) DAN PEMANFAATAN GOOGLE MAPS
PADA SOTO SEGEER MBOK GIYEM**

yang disusun oleh
Yusuf Abdul Karim

11.11.5601

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 6 Juli 2015

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Sudarnawan, MT
NIK. 190302035


Heri Wahyu Wibowo, S.Si, M.Cs
NIK. 190302235

Sugeng Dwi Hartanto, M.Kom
NIK. 190302163

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 10 Agustus 2015

KETUA UMUM AMIKOM YOGYAKARTA

Prof. Dr. M. Suvanto, M.M.
NIK. 190302001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, tugas akhir ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara khusus diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2015



Yusuf Abdul Karim

11.11.5601

MOTTO

1. Jagalah hatimu dekat dengan Tuhan.
2. Berdoa, Tawakal, dan Berusaha.
3. Berusaha menjadi diri sendiri.
4. Pertahanan terbaik adalah menyerang.
5. Keluargamu adalah alasan bagi kerja kerasmu, maka janganlah sampai engkau menelantarkan mereka karena kerja kerasmu.
6. Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.
7. Tuhan menciptakan kedua mata kita di depan karena kita harus terus melihat ke depan, bukan ke belakang dan terpaku pada masa lalu.
8. Sukses bukanlah sebuah akhir dan kegagalan bukanlah sebuah awal.
9. Kekuatan untuk menjadi sukses dan tidak pernah menyerah adalah terus ingatlah kedua orangtuamu.
10. Kebersamaan, Kerjasama dan saling membantu dengan sahabat adalah jalan menuju sukses abadi.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin, dengan penuh kerendahan dan ketulusan hati, dan rasa terimakasih Skripsi ini peneliti persembahkan untuk :

1. Allah SWT Yang Maha Suci, Maha pengasih dan Maha besar karena telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini bisa tersusun dan selesai tanpa ada halangan apapun, terima kasih Ya Allah Atas semua petunjuk dan kekuatan-MU
2. Kepada Ibu saya Sukini Ayah saya Fachrur Rhozi dan Kakak saya Saiful Umam dan Siti Syayidah Umami yang sangat saya cintai yang selalu memberikan semangat dan do'a tiada henti demi kelancaran skripsi saya.
3. Kepada dosen pembimbing saya, Bapak Anggit Dwi Hartanto, M.Kom yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada saya, hingga terselesaikan skripsi ini tanpa kendala berarti.
4. Kepada pemilik Soto Segeer Mbok Giyem yang telah bersedia memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian.
5. Kepada Sahabat saya Imam Khanafi, Ardytya Oktantoro, Reenato Gilang, Ahmad Mawan, Gladian Parengkuhan Jati, Okky, Romzan, Thomas, Fuad Hamami, Hadi, Fuad Aji W. Yang telah membantu dan terus mendukung saya serta teman – teman S1TI14 yang mendoakan saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahuwata'ala, yang telah mengabulkan setiap doa-doa hambanya, selalu memberikan kesempatan hambanya untuk bertobat dan kembali ke jalan yang benar. Berkat pertolonganmu, alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.

Adapun laporan skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan S1 jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan rasa hormat, rasa sayang dan terimakasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Suci, Maha pengasih dan Maha besar karena telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini bisa tersusun dan selesai tanpa ada halangan apapun.
2. Ibu saya Sukini Ayah saya Fachrur Rhozi dan Kakak saya Saiful Umam dan Siti Syayidah Umami yang sangat saya cintai.
3. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku ketua STMIK AMIKOM Yogyakarta.

4. Bapak Sudarmawan, MT. Selaku ketua jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta.
5. Bapak Anggit Dwi Hartanto, M.Kom. selaku dosen pembimbing saya.
6. Bapak Agus Pemilik Soto Segeer Mbok Giyem yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian.
7. Tim penguji, segenap dosen dan karyawan STMIK AMIKOM Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman dan dukungan moralnya.
8. Saudara Imam Khanafi yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi saya.
9. Semua teman-teman yang telah mendukung saya dan membantu menerima keluhan saya, 11-S1TI-14, Saiful Bahri
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan laporan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebut satu per satu.

Peneliti juga memohon maaf kepada semua pihak jika dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan laporan skripsi ini terdapat kesalahan atau hal yang kurang berkenan, semua tidak lepas karena keterbatasan peneliti.

Akhirnya, hanya dengan berdoa kepada Allah Subhanahuwata'ala, peneliti berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Yogyakarta, Agustus 2015

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Metode Penelitian.....	5
1.6.1 Pengumpulan Data	6
1.6.2 Pengembangan Sistem.....	6
1.7 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8

2.2 Konsep Dasar Teori.....	10
2.2.1 Definisi Sistem	10
2.2.2 Karakteristik Sistem	10
2.3 Konsep Dasar Informasi.....	12
2.3.1 Definisi Informasi.....	12
2.3.2 Kualitas Informasi	12
2.4 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	13
2.4.1 Definisi Sistem Informasi.....	13
2.4.2 Komponen Sistem Informasi.....	14
2.5 Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM)	14
2.5.1 Pengertian	14
2.5.2 Tujuan.....	16
2.5.3 Fungsi	18
2.5.4 Arsitektur	20
2.5.5 e-CRM	21
2.6 Google Maps	25
2.7 System Development Life Cycle.....	25
2.7.1 Analisis Sistem	26
2.7.2 Analisis SWOT.....	26
2.7.3 Analisis kelayakan sistem.....	27
2.7.4 Desain Sistem	28

2.8 Basis Data.....	32
2.9 Perancangan Basis Data	32
2.9.1 Entity Relationship Diagram (ERD).....	33
2.10 Implementasi Sistem	34
2.11 Website.....	34
2.11.2 Script Pemrograman Website	35
2.12 Domain	36
2.13 Web Hosting.....	36
2.14 <i>Hypertext Markup Language</i> (HTML).....	37
2.15 <i>Cascading Style Sheet</i> (CSS).....	38
2.16 <i>Javascript</i> (JS)	38
2.17 Hypertext Preprocessor (PHP)	39
2.18 My Structure Query Language (MySQL)	41
2.19 Software.....	41
2.19.1 Sublime Text 2.....	41
2.21.4 Multiplatform Apache PHP Perl (XAMPP)	42
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	43
3.1 Tinjauan Umum Perusahaan	43
3.2 Analisis Sistem	44
3.2.1 Identifikasi Masalah	44
3.2.2 Analisis SWOT	45

3.3 Analisis Kebutuhan Sistem	48
3.3.1 Analisis Kebutuhan Fungsional	49
3.3.2 Kebutuhan Non Fungsional	49
3.4 Analisis Kelayakan	51
3.4.1 Analisis Kelayakan Teknologi	51
3.4.2 Analisis Kelayakan Hukum	52
3.4.3 Analisis Kelayakan Operasional	52
3.4.4 Analisis Biaya dan Manfaat	52
3.5 Perancangan Website	59
3.5.1 Perancangan Proses	59
3.6 Perancangan Basis Data	66
3.6.1 Entity Relation Diagram (ERD)	66
3.6.2 Relasi Antar Tabel	66
3.6.3 Struktur Rancangan Tabel	67
3.7 Rancangan Antarmuka	72
3.7.1 Rancangan Antarmuka Home	73
3.7.2 Rancangan Antarmuka Profil	74
3.7.3 Rancangan Antarmuka Cabang	75
3.7.4 Rancangan Antarmuka Franchise	76
3.7.5 Rancangan Antarmuka Edit Profile	77
3.7.6 Rancangan Antarmuka Buku Tamu	78

3.7.7 Rancangan Antarmuka Pesan	79
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Implementasi Sistem	80
4.1.1 Pembuatan Database	80
4.1.2 Pembuatan Program	86
4.1.3 Uji Coba Program	96
4.1.4 Upload Website	99
4.1.5 Pelatihan Personil	104
4.2 Pemeliharaan Sistem	105
BAB V PENUTUP	106
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

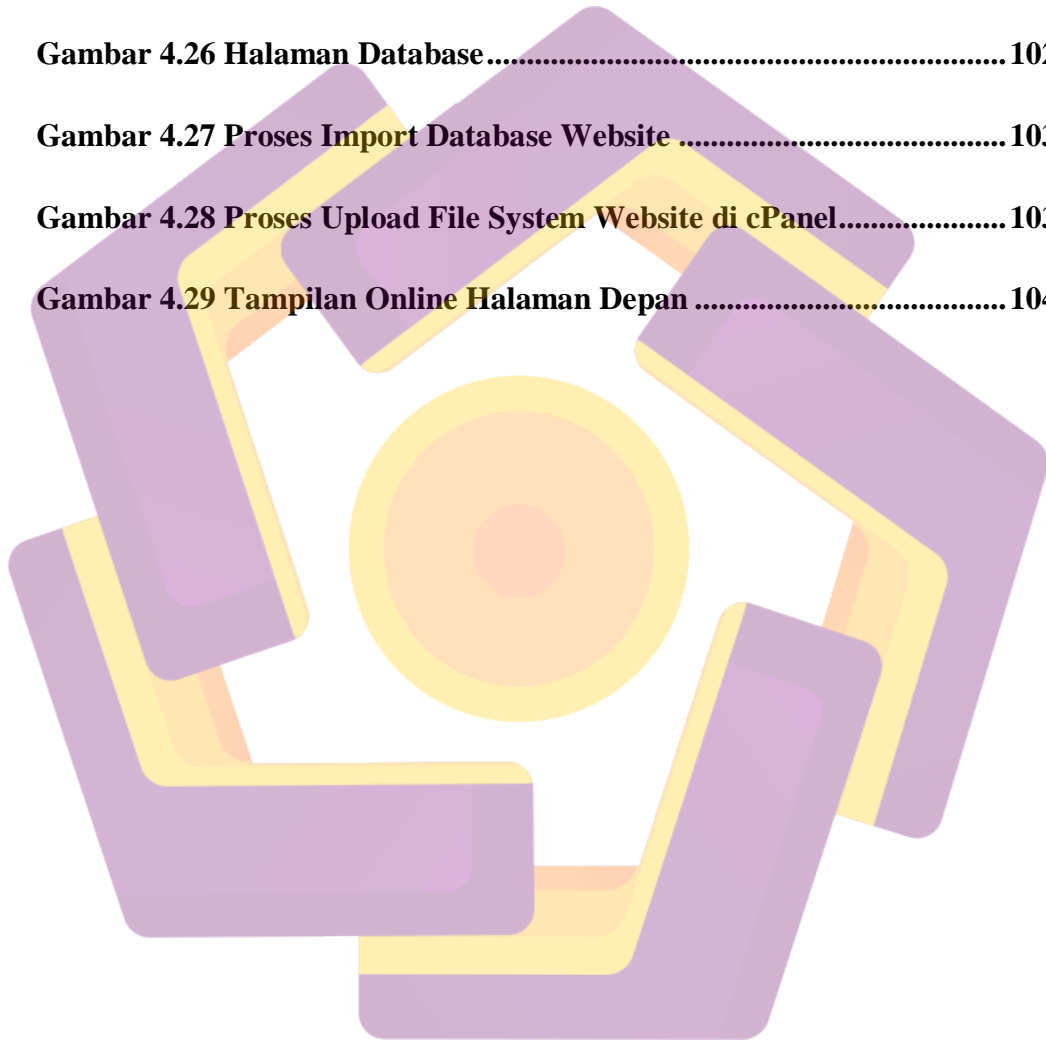
Tabel 2.1 Flowchart	26
Tabel 2.2 Lambang ERD	33
Tabel 3.2 Ilustrasi SWOT.....	47
Tabel 3.2 Analisis Biaya.....	53
Tabel 3.3 Tabel Admin	68
Tabel 3.4 Tabel Member.....	68
Tabel 3.5 Tabel Cabang.....	69
Tabel 3.6 Tabel Buku Tamu.....	69
Tabel 3.7 Tabel Beranda.....	70
Tabel 3.8 Tabel Slider	70
Tabel 3.9 Tabel Pesanan.....	71
Tabel 3.10 Tabel Chat.....	71
Tabel 3.11 Tabel Status.....	72
Tabel 4.1 Tabel Pengujian Program Black Box Testing	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sublime Text 2.....	42
Gambar 2.2 XAMPP Control Panel.....	42
Gambar 3.1 Flowchart Diagram Mbok giyem	60
Gambar 3.2 Context Diagram Mbok giyem	61
Gambar 3.3 DFD level 0 Mbok giyem.....	62
Gambar 3.4 DFD level 1 Data Member	63
Gambar 3.5 DFD level 1 Data Pesanan	63
Gambar 3.6 DFD level 1 Data cabang.....	64
Gambar 3.7 DFD level 1 Data Buku tamu	64
Gambar 3.8 DFD level 1 Data Pesan	65
Gambar 3.9 DFD level 1 Slider	65
Gambar 3.10 ERD Mbok giyem	66
Gambar 3.11 Relasi Database Mbok giyem.....	67
Gambar 3.12 Rancangan Home.....	73
Gambar 3.13 Rancangan Antarmuka Profil	74
Gambar 3.14 Rancangan Antarmuka Cabang.....	75
Gambar 3.15 Rancangan Antarmuka Frainchise	76
Gambar 3.16 Rancangan Edit Profile	77
Gambar 3.17 Rancangan Buku Tamu	78
Gambar 3.18 Rancangan Pesan	79

Gambar 4.1 Struktur Tabel Admin.....	81
Gambar 4.2 Struktur Tabel Beranda.....	81
Gambar 4.3 Struktur Tabel Member.....	82
Gambar 4.4 Struktur Tabel Cabang.....	83
Gambar 4.5 Struktur Tabel Buku Tamu.....	84
Gambar 4.6 Struktur Tabel Slider.....	84
Gambar 4.7 Struktur Tabel Chat.....	85
Gambar 4.8 Struktur Tabel Status.....	85
Gambar 4.9 Halaman Login.....	87
Gambar 4.10 Halaman Administrator.....	88
Gambar 4.11 Halaman Profile.....	89
Gambar 4.12 Halaman Cabang.....	89
Gambar 4.13 Halaman Pesanan.....	90
Gambar 4.14 Halaman Pesan.....	90
Gambar 4.15 Halaman Buku Tamu.....	91
Gambar 4.16 Halaman Homepage.....	92
Gambar 4.17 Halaman About.....	93
Gambar 4.18 Halaman Cabang.....	94
Gambar 4.19 Halaman Buku Tamu.....	95
Gambar 4.20 Halaman Member (Franchise).....	96
Gambar 4.21 White Box Testing.....	99

Gambar 4.22 Export Database.....	100
Gambar 4.23 Extract Website.....	100
Gambar 4.24 Halaman Login Cpanel	101
Gambar 4.25 Halaman Utama Cpanel.....	102
Gambar 4.26 Halaman Database.....	102
Gambar 4.27 Proses Import Database Website	103
Gambar 4.28 Proses Upload File System Website di cPanel.....	103
Gambar 4.29 Tampilan Online Halaman Depan	104



INTISARI

Perkembangan teknologi informasi dan komputer selalu berubah baik dibidang pendidikan, industri ataupun di bidang yang lain. Hal ini terbukti dengan semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan internet sebagai media untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan dengan cepat, mudah dan murah. Informasi yang tersedia dapat berupa promosi, layanan, produk, pemasaran, transaksi, dan lain sebagainya. terutama dengan internet sebagai media yang kemungkinan seorang yang membutuhkan informasi.

Soto Seger Mbok Giyem Boyolali adalah usaha yang menjual Produk Makanan Soto Yang memerlukan sistem informasi untuk meningkatkan Penjualan. Sistem yang diperlukan adalah sebuah situs web berbasis sistem informasi yang dapat memfasilitasi dalam meningkatkan penjualan , Mengenalkan pada masyarakat ,memberikan informasi lokasi cabang – cabang . dan memberikan suatu forum untuk kritik dan saran sehigga dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan.

Perkembangan teknologi dan informasi dapat membuka untuk mengembangkan jaringan pemasaran lebih besar. website dapat lebih meningkatkan pelayanan untuk informasi yang jelas. Promosi dengan menggunakan website juga dapat lebih efektif.dan dapat memberikan informasi dari cabang – cabang yang dimiliki soto seger mbok giyem.

Kata Kunci : Website,Google Maps,CRM

ABSTRACT

The development of technology that is very rapidly especially technology information have a positive impact on people, and encouraged to develop media promotions in The development of technology that is very rapidly especially internet technology. Internet is a global network connecting computer network in world. One of the using Internet technology is in areas of business and in Especially in the marketing field is to promote product that is owned by businessman. To promote, and the introduction products in the Internet .

Soto Seger coaxing particle Giyem Boyolali is one of the business places that sell food products soto that need information system to improve the quality entrepreneurshi. This system, which is required is a website based information system that could facilitate in order to increase sales, to introduce to the community, providing information location branches and providing sauatu forum for criticism and mill. This caused disappointment among can menimhlkatkan service and pleasure to customers

In using this website, the presentation of information system that will be a positive image, in the meaning of the word that doto seger coaxing particle giyem in accordance with and to adapt with the development of technology and information, it also can open for more information to develop our networks marketing more than. Application of this website will improve information service for information because it was presented in this time and clear information. Our by using website also can be more efektif.dan can give information from the branch - cabang inventory soto seger coaxing particle giyem.

Keywords : Website, Google Maps, CRM