

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TOKO HANDPHONE NIKITA CELL SITUBONDO BERBASIS
SMS GATEWAY**

SKRIPSI



**Disusun Oleh :
AGUS THEO NOR
11.18.173**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

2016

LEMBAR KEASLIAN
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AGUS THEO NOR
Nim : 11.18.173
Program Studi : Teknik Informatika S-1
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

**“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TOKO
HANDPHONE NIKITA CELL SITUBONDO BERBASIS SMS GATEWAY”**

Adalah skripsi saya sendiri bukan duplikat serta mengutip atau menyadur seluruhnya karya orang lain kecuali dari sumber aslinya.

Malang, 14 Januari 2016

Yang membuat pernyataan


Agus Theo Nor

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TOKO
HANDPHONE NIKITA CELL SITUBONDO BERBASIS SMS GATEWAY**

Agus Theo Nor (1118173)
Program Studi Teknik Informatika S-1
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Nasional Malang
Email : theowardhana@gmail.com

Abstrak

Toko Handphone Nikita Cell merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang elektronix handphone yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan customer, maka dari itu dalam mempermudah mengolah data customer, penulis tertarik untuk membangun sebuah website dengan penerapan Customer Relationship Management.

CRM merupakan sebuah pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dan pelanggan pada level bisnis sehingga dapat memaksimalkan komunikasi, pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda dengan memungkinkan untuk mempertahankan pelanggan. Pendekatan ini pelanggan dan memberikan nilai tambah terus menerus pada pelanggan, selain juga memperoleh keuntungan yang berkelanjutan. Hal yang perlu dipahami adalah bahwa dari luar, pelanggan yang berinteraksi dengan perusahaan hanya memahami bisnis yang dilakukan oleh perusahaan sebagai satu entitas, tidak lebih, meskipun pelanggan juga berinteraksi dengan sejumlah pekerja yang berbeda peran dan departemennya. Semua itu tetap dianggap sebagai satu kesatuan

Diterapkannya Customer Relationship Management pada Toko Handphone Nikita Cell karena sistem pemesanan dan informasi tentang produk sebelumnya masih menggunakan cara manual yang membuat customer harus terlebih dahulu menghubungi kontak dari Toko Handphone Nikita Cell, sehingga customer dari luar kota kesulitan untuk melakukan pemesanan dan mendapatkan informasi tentang produk.

Kata Kunci : Toko Handphone Nikita Cell, Customer Relationship Management

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TOKO HANDPHONE NIKITA CELL SITUBONDO BERBASIS SMS GATEWAY” dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Isbandiyah yang senantiasa mendoakan, memberikan bantuan moril, materi, dan nasehat selama penulis menjalani pendidikan.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Lalu Mulyadi MTA, selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Joseph Dedy Irawan, ST, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Sonny Prasetyo, ST, MT, selaku Sekertaris Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Bapak Ali Mahmudi, B.Eng. P. hD, selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu memberikan bimbingan dan masukan.
5. Bapak Ahmad Faisol, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing II, yang selalu memberikan bimbingan dan masukan.
6. Ibu Febriana Santi W, S.Kom. M.Kom, selaku Dosen Penguji I.
7. Bapak Agung Panji Sasmito, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Penguji II.
8. Semua dosen Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bahan-bahan bagi kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Semua teman-teman berbagai angkatan yang telah memberikan doa dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Metodologi Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Customer Relationship Management.....	5
2.2 Interaksi dengan Pelanggan yang Lebih <i>Targeted & Customized</i>	7
2.3 Toko Nikita Cell	7
2.4 Tujuan Mengembangkan CRM	7
2.5 Kemampuan CRM.....	8
2.6 Diagram <i>Blok</i>	8
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	
3.1 Analisis Kebutuhan Sistem.....	10
3.1.1 Kondisi Sistem Pada Toko Nikita Cell.....	10
3.1.2 Metode Pengumpulan Mata	10

3.1.3	Hak Akses	11
3.2	Stuktur Menu	12
3.2.1	Stuktur Menu (Admin).....	12
3.2.2	Stuktur Menu (Customer)	13
3.2.3	Stuktur Menu (Marketing)	14
3.3	Perancangan Flowchart.....	15
3.3.1	Flowchart Aplikasi.....	16
3.3.2	Flowchart Admin	18
3.3.3	Flowchart Marketing.....	19
3.3.4	Flowchart Customer.....	20
3.4	Desain Layout	21
3.4.1	Tampilan Menu Awal	21
3.5	Perancangan Database	22

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1	Implementasi Sistem.....	26
4.1.1	Spesifikasi Perangkat Keras.....	26
4.1.2	Spesifikasi Perangkat Lunak.....	26
4.1.3	Implementasi Halaman Home.....	27
4.1.4	Implementasi Halaman Produk.....	27
4.1.5	Implementasi Halaman Tentang Kami	28
4.1.6	Implementasi Halaman Bantuan	28
4.1.7	Implementasi Halaman Login Customer	29
4.1.8	Implementasi Halaman Login Admin dan Karyawan.....	30
4.1.9	Implementasi Halaman Hak Akses Admin.....	32
4.1.10	Implementasi Halaman Grafik.....	32
4.1.11	Implementasi Halaman Tambah Produk.....	33
4.1.12	Implementasi Halaman Manajemen Pelanggan.....	35
4.1.13	Implementasi Halaman SMS	37
4.1.14	Implementasi Halaman SMS Group	37
4.1.15	Implementasi Halaman Tambah Pemesanan	38
4.1.16	Implementasi Halaman Tambah Karyawan.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Blok.....	9
Gambar 3.1	Struktur Menu Admin.....	12
Gambar 3.2	Struktur Menu <i>Customer</i>	14
Gambar 3.3	Struktur Menu Marketing	15
Gambar 3.4	Flowchart Aplikasi.....	16
Gambar 3.5	Flowchart Admin	18
Gambar 3.6	Flowchart Marketing	19
Gambar 3.7	Flowchart Customer.....	20
Gambar 3.8	Tampilan Halaman Awal Website.....	21
Gambar 4.1	Tampilan Awal Menu Utama Website	27
Gambar 4.2	Tampilan Menu Produk	27
Gambar 4.3	Tampilan Menu Tentang Kami.....	28
Gambar 4.4	Tampilan Menu Bantuan	28
Gambar 4.5	Tampilan Menu Login Customer.....	29
Gambar 4.6	Tampilan Menu Form Daftar.....	29
Gambar 4.7	Tampilan Menu Daftar Member Berhasil.....	30
Gambar 4.8	Tampilan Menu Login Admin dan Karyawan.....	30
Gambar 4.9	Tampilan Menu Login Admin.....	31
Gambar 4.10	Tampilan Pesan Apabila Username dan Password salah	31
Gambar 4.11	Tampilan Halaman Hak Akses Admin.....	32
Gambar 4.12	Tampilan Halaman Grafik	32
Gambar 4.13	Tampilan Halaman Tambah Produk.....	33
Gambar 4.14	Tampilan Menu Tambah Produk.....	33
Gambar 4.15	Tampilan Menu Tambah Produk sudah di tambahkan.....	34
Gambar 4.16	Tampilan Menu Tambah Kategori.....	34
Gambar 4.17	Tampilan Menu Tambah Kategori sudah di tambahkan.....	34
Gambar 4.18	Tampilan Menu Edit Kategori.....	35
Gambar 4.19	Tampilan Menu Manajemen Pelanggan	35
Gambar 4.20	Tampilan Menu Pelanggan.....	36
Gambar 4.21	Tampilan Menu Tambah Pelanggan.....	36

Gambar 4.22	Tampilan Menu Halaman SMS	37
Gambar 4.23	Tampilan Menu Halaman SMS Group.....	37
Gambar 4.24	Tampilan Menu Manajemen Pemesanan.....	38
Gambar 4.25	Tampilan Menu Tambah Karyawan	38
Gambar 4.26	Tampilan hasil jika berhasil menambahkan karyawan.....	39
Gambar 4.27	Tampilan Halaman Menu Utama Customer.....	39
Gambar 4.28	Tampilan Menu Pemesanan Produk	40
Gambar 4.29	Tampilan Menu Checkout	40
Gambar 4.30	Tampilan Menu Riwayat Pemesanan	41
Gambar 4.31	Tampilan Menu Detail Pemesanan.....	41
Gambar 4.32	Tampilan Menu Pesan / Keluhan.....	42
Gambar 4.33	Tampilan Menu Pengaturan.....	42
Gambar 4.34	Tampilan Menu Promo	43
Gambar 4.35	Tampilan Menu Tambah Promo.....	43
Gambar 4.36	Tampilan Manajemen Pemesanan	44
Gambar 4.37	Tampilan Manajemen Pelanggan	44
Gambar 4.38	Tampilan Menu Halaman SMS	45
Gambar 4.39	Tampilan SMS Broadcast.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Login	22
Tabel 3.2	Tabel Customer	22
Tabel 3.3	Tabel Produk	23
Tabel 3.4	Tabel Transaksi	23
Tabel 3.5	Tabel Slider	24
Tabel 3.6	Tabel Pesan	24
Tabel 3.7	Tabel Nota	25
Tabel 3.8	Tabel Komentar	25
Tabel 4.1	Pengujian Fungsional	46
Tabel 4.2	Pengujian User	47
Tabel 4.3	Pengujian Delay Pengiriman SMS.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi sudah sangat pesat. Kehadiran internet memberi manfaat bagi manusia dalam memenuhi kebutuhan manusia akan informasi menjadi mudah dan cepat. Hampir semua orang dari berbagai belahan dunia dapat memperoleh informasi melalui internet. Keakuratan dan kecepatannya menjadi nilai tambah tersendiri. Teknologi ini juga telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk membantu menjalankan strategi bisnisnya.

Melalui CRM (*Customer Relationship Management*), perusahaan dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana memanfaatkan CRM berbasis SMS gateway dalam dunia bisnis sekarang dan bagaimana cara perusahaan-perusahaan dapat meningkatkan penjualannya serta mengetahui pelanggannya lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik. Perusahaan terdorong untuk mengadopsi *Customer Relationship Management (CRM)* karena motif-motif defensif dan ofensif. Motivasi-motivasi ofensif mereka terkait dengan hasrat untuk meningkatkan profitabilitas dengan cara menekan biaya serta meningkatkan pendapatan (*revenue*) melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Motivasi defensif akan timbul ketika para kompetitor mereka juga berhasil mengadopsi CRM yang membuat pihak perusahaan khawatir kehilangan konsumen dan pendapatan.

Pertumbuhan penjualan yang pesat haruslah disertai dengan system pengelolaan database pelanggan yang baik untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik ke pelanggan, membangun relasi yang lebih dekat dengan pelanggan sehingga ke depannya mereka tetap menjadi potensi bisnis bagi perusahaan.

Penulis membuat penelitian berdasarkan wawancara kepada Aldino selaku owner Nikita Cell karena sampai saat ini sistem penjualan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan masih secara manual dan masih menggunakan brosur untuk penyampaian informasi kepada pelanggan, Cara ini kurang efisien karena brosur

tidak selalu tepat sasaran. Oleh karena itu penulis membuat aplikasi ini, sehingga tidak diperlukan lagi cara-cara manual yang tidak produktif dan tidak efisien dalam meraih keuntungan.

Cara terbaik untuk membangun hubungan dengan pelanggan tersebut adalah dengan membangun *Customer Relationship Management* (CRM). Dalam hal ini, penulis akan mencoba membuat *system Customer Relationship Management* (CRM) yang berbasis SMS gateway yang diharapkan bisa membantu Toko Nikita Cell Situbondo dalam hal mengelola database penjualan untuk melakukan pelayanan yang lebih baik ke konsumen, memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dan memaksimalkan promosi demi peningkatan penjualan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis akan merumuskan masalah yang akan dibahas. Bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* Toko Nikita Cell Situbondo Berbasis SMS Gateway?

1.3 Tujuan

Tujuan dari CRM ini adalah Menerapkan *Customer Relationship Management* pada Toko Nikita Cell Situbondo, sehingga meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan pendapatan Toko Nikita Cell Situbondo.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan adalah data dari Toko Nikita Cell Situbondo.
 2. Penerapan *Customer Relationship Management* yang dibahas pada penelitian ini adalah dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara yang otomatis, lebih mudah dan lebih efisien agar pelanggan lebih mudah menerima informasi secara berkala.
 3. Aplikasi ini mengirim informasi kepada *customer* menggunakan *sms gateway*.
 4. Aplikasi ini dibangun menggunakan PHP.
-

5. Database yang digunakan adalah SQL Server 2005.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut adalah :

1. Metode Interview

Pada metode ini penulis melakukan wawancara langsung dan Tanya jawab dengan pihak yang berperan dalam Toko Nikita Cell Situbondo sebagai tempat study kasus penelitian. Dalam hal ini penulis memperoleh penjelasan secara langsung tentang data-data dengan metode pengamatan.

2. Metode Observasi Pengamatan

Pada metode ini penulis mengadakan pengamatan objek dengan cara melihat secara langsung pada kegiatan yang dilakukan. Metode ini diterapkan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran dan data-data yang jelas dan akurat.

3. Metode Studi Literatur

Metode ini dilakukan penulis untuk mengumpulkan data-data yang didapatkan dari berbagai catatan dalam perkuliahan, literature yang berhubungan dengan masalah yang diamati dari sumber-sumber bacaan seperti : buku, jurnal, referensi, web page, blog, dan karya tulis ilmiah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan proposal ditunjukkan untuk memberikan gambaran dan uraian dari proposal skripsi secara garis besar yang meliputi bab-bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Batasan Masalah, Metode Penelitian dan sistematika Penulisan Laporan Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Customer Relationship Management

Customer Relationship Management (CRM) adalah usaha sebuah perusahaan untuk berkonsentrasi menjaga pelanggan (supaya tidak berpindah ke pesaing) dengan mengumpulkan segala bentuk interaksi baik itu lewat telepon, *email*, masukan di situs atau hasil pembicaraan dengan staf *sales* dan *marketing*. Manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)* adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu proses mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan dan memerlukan suatu fokus yang jelas terhadap atribut suatu jasa yang dapat menghasilkan nilai kepada pelanggan sehingga dapat menghasilkan loyalitas. Jadi disini *Customer Relationship Management (CRM)* bukanlah suatu konsep atau proyek, melainkan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan yang ada dan pelanggan potensial dari suatu organisasi.

Tujuan dari *Customer Relationship Management (CRM)* ini adalah dengan penggunaan teknologi diharapkan terjadi jalinan hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggannya. Manfaat utama dari strategi CRM yang dapat membantu perusahaan untuk merampingkan *database* pelanggan dan membuat sebagian besar dari kontak mereka saat ini. CRM menggunakan teknologi informasi untuk mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses penjualan, pemasaran, dan layanan produk/jasa berkaitan dengan perusahaan. Konsep utama dari *Customer Relationship Management (CRM)* itu adalah penciptaan nilai pelanggan yang bertujuan tidak hanya untuk memaksimalkan pendapatan dari transaksi tunggal melainkan keunggulan bersaing.

Customer Relationship Management membahas tentang *customer service*, *marketing* dan *Sales Force Automation (SFA)*. *Customer service* artinya pelayanan pelanggan. yaitu melayani sebelum pelanggan membeli suatu produk, melayani selama proses pembelian, dan melayani setelah pembelian. Keseluruhan itu tujuannya adalah demi kepuasan pelanggan. Tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan nasabah/klien. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. *Marketing* atau dikenal sebagai kata pemasaran merupakan salah satu bagian dari penjualan atau permintaan. Pengertian *Marketing* atau pemasaran berperan penting bagi semua usaha, karena pemasaran mempunyai kedudukan sebagai penghubung antara perusahaan pembuat produk dengan konsumen atau masyarakat sebagai pemakai produk. *Sales Force Automation (SFA)* membantu para sales untuk mengatur account dan track opportunities mereka, mengatur daftar kontak yang mereka miliki, mengatur jadwal kerja mereka, memberikan layanan training online yang dapat menjadi solusi untuk training jarak jauh, serta membangun dan mengawasi alur penjualan mereka, dan juga membantu mengoptimalkan penyampaian informasi dengan news sharing.

Customer Relationship Management (CRM) dapat dikaji dari tiga tataran (Kotler, Armstrong, 2014) yaitu:

1. *Operational CRM*, adalah pengelolaan secara otomatisasi dari proses bisnis secara terintegrasi dan *horizontal customer touch-point* dan *front-back office*.
2. *Analytical CRM*, adalah analisis data yang diperoleh dari *operational CRM* dengan memanfaatkan *tools* dan *software* untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pelanggan atau kelompok pelanggan.
3. *Collaborative CRM*, adalah seperangkat aplikasi dari pelayanan kolaborasi termasuk *e-mail*, *e-communities*, publikasi *personal* dan alat lainnya yang sejenis yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara pelanggan dan perusahaan.

Customer Relationship Management (CRM) strategis terfokus pada upaya untuk mengembangkan kultur usaha yang berorientasi pada pelanggan atau *customer-centric*. Kultur ini ditujukan untuk merebut hati konsumen dan menjaga loyalitas

mereka dengan menciptakan serta memberikan nilai bagi pelanggan yang mengungguli para pesaing.

2.2 Interaksi dengan Pelanggan yang Lebih *Targeted & Customized*

Perusahaan dapat memberikan komunikasi pemasaran terpadu yang lebih personal dan *customized*. Pelanggan akan merasa diperlakukan secara individual yang tentu saja akan memberikan pengalaman yang lebih menarik dan mendukung proses kepuasan pelanggan. Selain aktivitas komunikasi yang lebih *targeted*, perusahaan juga dapat memberikan penawaran produk ataupun layanan yang secara khusus didesain berbeda untuk setiap pelanggan.

2.3 Toko Nikita Cell Situbondo

Toko Nikita Cell Situbondo adalah usaha yang bergerak dibidang penjualan electronic (*Handphone*), Toko Nikita Cell Situbondo ini berdiri pada tanggal 10 Maret 2002, yang ber-alamat di Jalan.Raya Panarukan, Situbondo.

Toko Nikita Cell Situbondo yang terletak di Jalan. Raya Panarukan, Situbondo memiliki cabang di Kab Bondowoso yang bernama Toko Nikita Cell 2, yang berdiri sejak Tanggal 5 Mei 2011 yang ber-alamat di Jl. Prajekan, Bondowoso.

2.4 Tujuan Mengembangkan CRM

Tujuan CRM Untuk menjadikan perusahaan menjadi *customer-centric*, tidak selalu berarti meningkatkan pelayanan pelanggan. Pelayanan menjadi interaksi yang konsisten, dapat diandalkan, dan menyenangkan pelanggan di setiap pertemuan. Tujuan dari kerangka kerjasi bisa mencakup :

1. Menggunakan hubungan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan.
 2. Menggunakan informasi yang intergrasi untuk kesempurnaan pelayanan.
 3. Memperkenalkan prosedur dan saluran proses yang dapat di ulang dan konsisten
-

BAB III

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan sistem merupakan proses identifikasi dan evaluasi permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga sistem yang dibangun sesuai dengan kriteria yang diharapkan. Oleh karena itu, aplikasi harus memenuhi kebutuhan sebagai berikut :

1. Input yang dimasukkan yaitu data berupa pemesanan *handphone* secara online dan keluhan/ komplain dari *customer*.
2. Proses yang terjadi dalam *Customer Relationship Management* yaitu memberikan gambaran tentang perkembangan yang terjadi pada Toko Nikita Cell.
3. Output yang dihasilkan yaitu proses pengiriman sms *gateway*. Sms *gateway* yang diproses oleh *Admin* adalah menangani keluhan dari *Customer*, sedangkan dari *Marketing* adalah bertugas sebagai penginput promo.

3.1.1 Kondisi Sistem Pada Toko Nikita Cell

Kondisi sistem pada Toko Nikita Cell saat ini proses penginputan data masih secara manual yaitu karyawan mencatat barang yang dipesan oleh *customer* setelah itu karyawan memberikan data pemesanan kepada perusahaan, kemudian perusahaan menyediakan barang yang dipesan dengan menunggu konfirmasi pembayaran dari *customer* setelah itu barang akan dikirim oleh tim ekspedisi dari perusahaan ke tempat *customer*.

3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, Metode pengumpulan data yang saya lakukan terdiri dari sumber data primer (*primary data*) dan sumber data sekunder (*secondary data*).

a. Data Primer (*primary data*)

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara *individual* atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian yang penulis lakukan pada Toko Nikita Cell Situbondo, yaitu:

1. Melakukan wawancara langsung dengan pihak pemilik Toko Nikita Cell.
2. Melakukan observasi langsung pada Toko Nikita Cell Situbondo sehingga data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan.
3. Mencatat hasil dari wawancara dan observasi yang didapatkan.

b. Data Sekunder (*secondary data*)

Data skunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak yang lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data sekunder) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan seperti arsip laporan pada Toko Nikita Cell Situbondo, yaitu:

1. Mengumpulkan data laporan penjualan dari Toko Nikita Cell Situbondo.
2. Mengumpulkan data stok produk yang terdapat pada Toko Nikita Cell Situbondo.
3. Mengumpulkan data keluhan pelanggan yang terdapat pada Toko Nikita Cell Situbondo.

3.1.3 Hak Akses

Hak akses yang terdapat pada website *Customer Relationship Management* pada Toko Nikita Cell ini antara lain:

a) Admin

Admin bertugas menambahkan karyawan, dan customer, menginputkan produk, memproses pesanan customer, serta menanggapi, dan membalas keluhan dari customer.

Keterangan :

Pada struktur menu level admin, terdapat beberapa menu antara lain :

1. Grafik

Pada form grafik ini yang ditampilkan adalah grafik tahunan dimana admin dapat melihat perkembangan hasil penjualan produk Toko Nikita Cell beberapa tahun terakhir.

2. Tambah Produk

Pada form tambah produk ini admin dapat menambahkan produk-produk, menambah kategori serta mengedit kategori yang akan ditawarkan kepada *customer*.

3. Manajemen Pelanggan

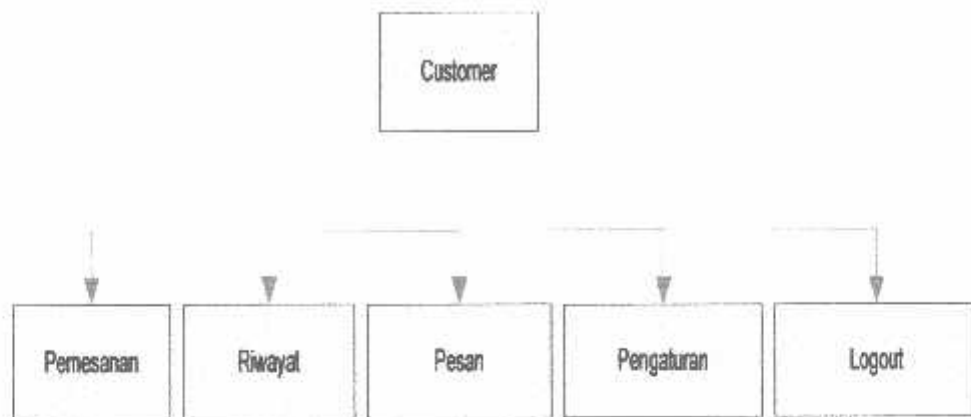
Pada form manajemen pelanggan ini, admin dapat melihat data pelanggan, melihat keluhan pelanggan, serta dapat menambahkan dan menghapus data pelanggan.

4. Tambah Karyawan

Pada form tambah karyawan ini admin dapat melakukan penambahan data karyawan baru dan juga dapat menghapus data karyawan yang sudah ada.

3.2.2 Struktur Menu (Customer)

Struktur Menu *Customer* merupakan gambaran sistem secara terstruktur untuk Form *Customer*, yang berfungsi mengelola keluhan pelanggan serta memberi informasi pada pelanggan dan mengelola data konsumen. Adapun bentuk dari struktur menu *Customer* dapat dilihat pada gambar 3.2 :



Gambar 3.2 Struktur Menu Customer

Keterangan :

Pada struktur menu level *customer*, terdapat beberapa menu antara lain :

1. Pemesanan

Pada form pemesanan ini, *customer* dapat memilih barang, memesan barang, dan membatalkan pemesanan barang yang di inginkan oleh *customer*.

2. Riwayat

Pada form riwayat ini, menampilkan rekapan data barang yang telah dipesan serta rekapan total pembayaran barang yang telah dipesan oleh *customer*.

3. Pesan

Pada form pesan ini, *customer* dapat memberikan pesan/kritik kepada Toko Nikita Cell.

4. Pengaturan

Pada form pengaturan ini *customer* dapat melakukan perubahan data diri, perubahan akun untuk *login*.

3.2.3 Struktur Menu (Marketing)

Struktur Menu Marketing merupakan gambaran sistem secara terstruktur untuk Form Marketing yang berfungsi untuk melihat data konsumen, melihat data stock barang, serta mengelola data promo konsumen dan memberi promo kepada konsumen. Adapun bentuk dari struktur menu marketing dapat dilihat pada gambar 3.3 :



Gambar 3.3 Struktur Menu Marketing

Keterangan :

Pada struktur menu level marketing, terdapat beberapa menu antara lain:

1. Promo

Pada form promo ini, marketing dapat menginputkan info promo produk berupa gambar pada beranda *website* Toko Nikita Cell yang dapat dilihat oleh *customer*.

2. Manajemen Pelanggan

Pada form manajemen pelanggan ini marketing dapat melihat data pelanggan yang melakukan pemesanan barang serta dapat pula menambahkan data pelanggan.

3. *Sms Broadcast*

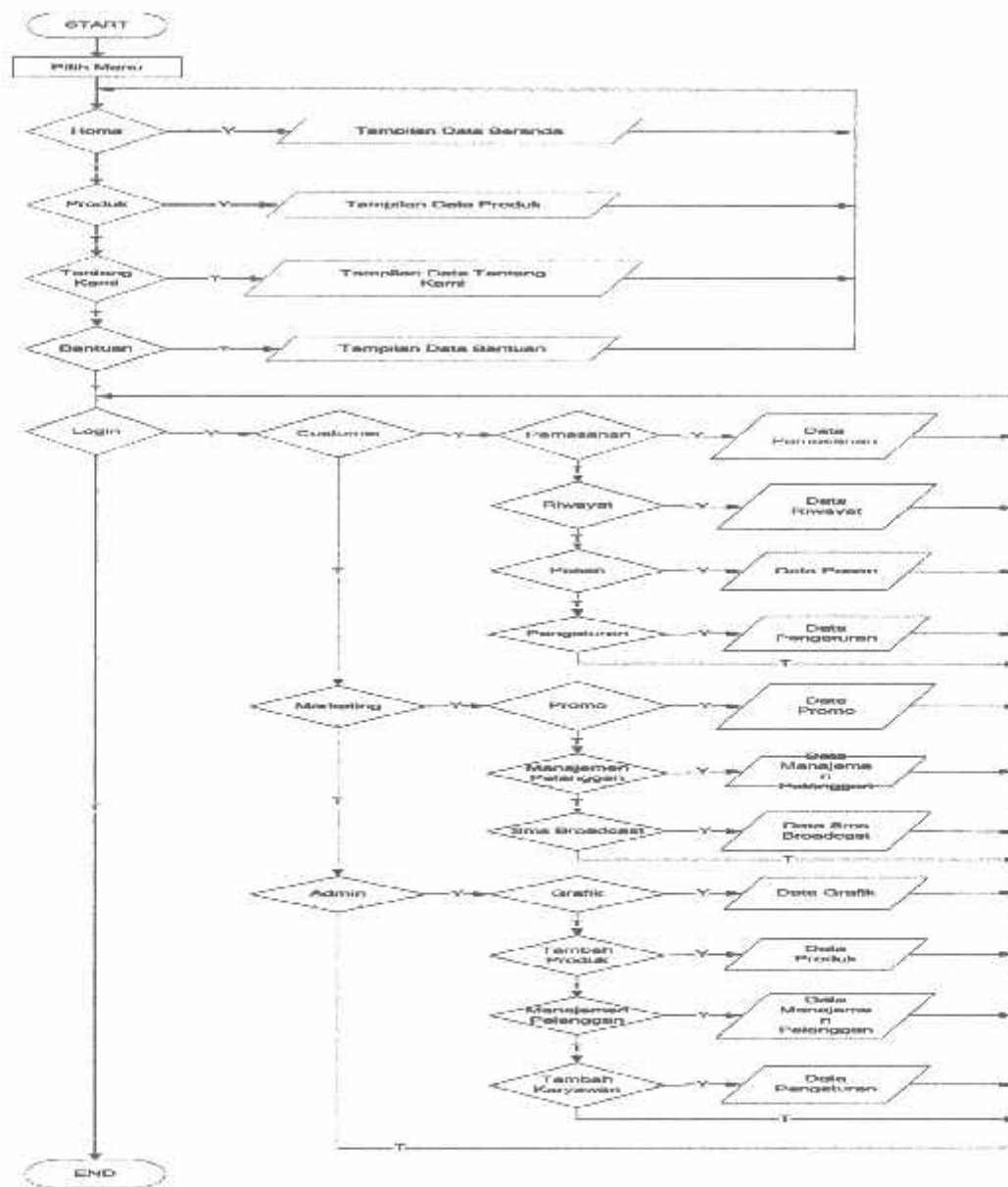
Pada form *sms broadcast* ini, marketing dapat mengirimkan pesan info promo atau adanya informasi tertentu tentang Toko Nikita Cell secara broadcast ke semua customer yang telah mendaftarkan diri menjadi member.

3.3 Perancangan Flowchart

Flowchart adalah alat pemetaan sederhana yang menunjukkan urutan tindakan dalam proses dalam bentuk yang mudah dibaca dan dikomunikasikan. Berikut adalah *flowchart* dari aplikasi tersebut:

3.3.1 Flowchart Aplikasi

Flowchart aplikasi berfungsi untuk mempermudah dan mengetahui percannan suatu program. Berikut adalah *flowchart* dari aplikasi tersebut:

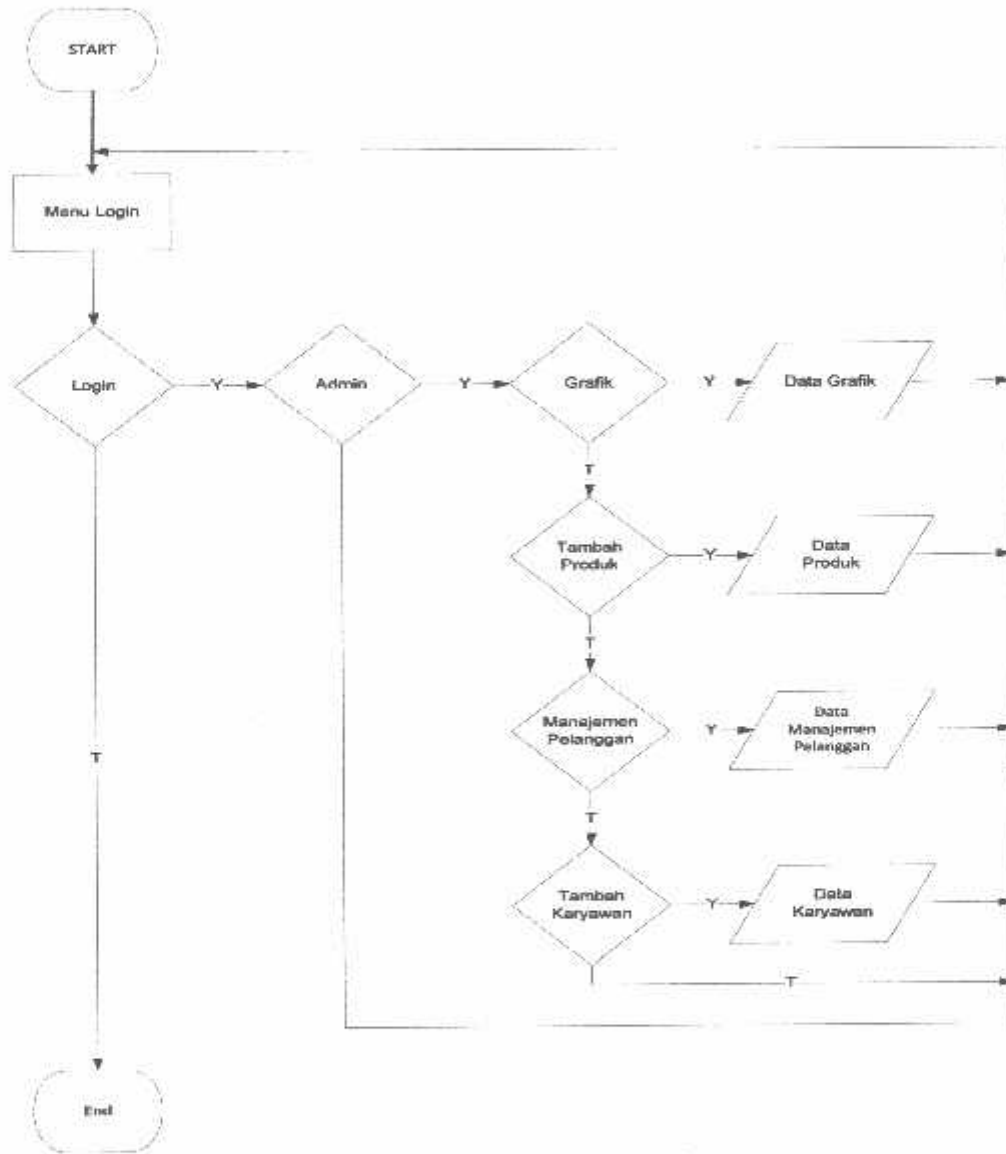


Gambar 3.4 Flowchart Aplikasi

11. End → Mengakhiri aplikasi atau aplikasi ditutup, jika user tidak memilih menu dan hak akses yang ada pada website.

3.3.2 Flowchart Admin

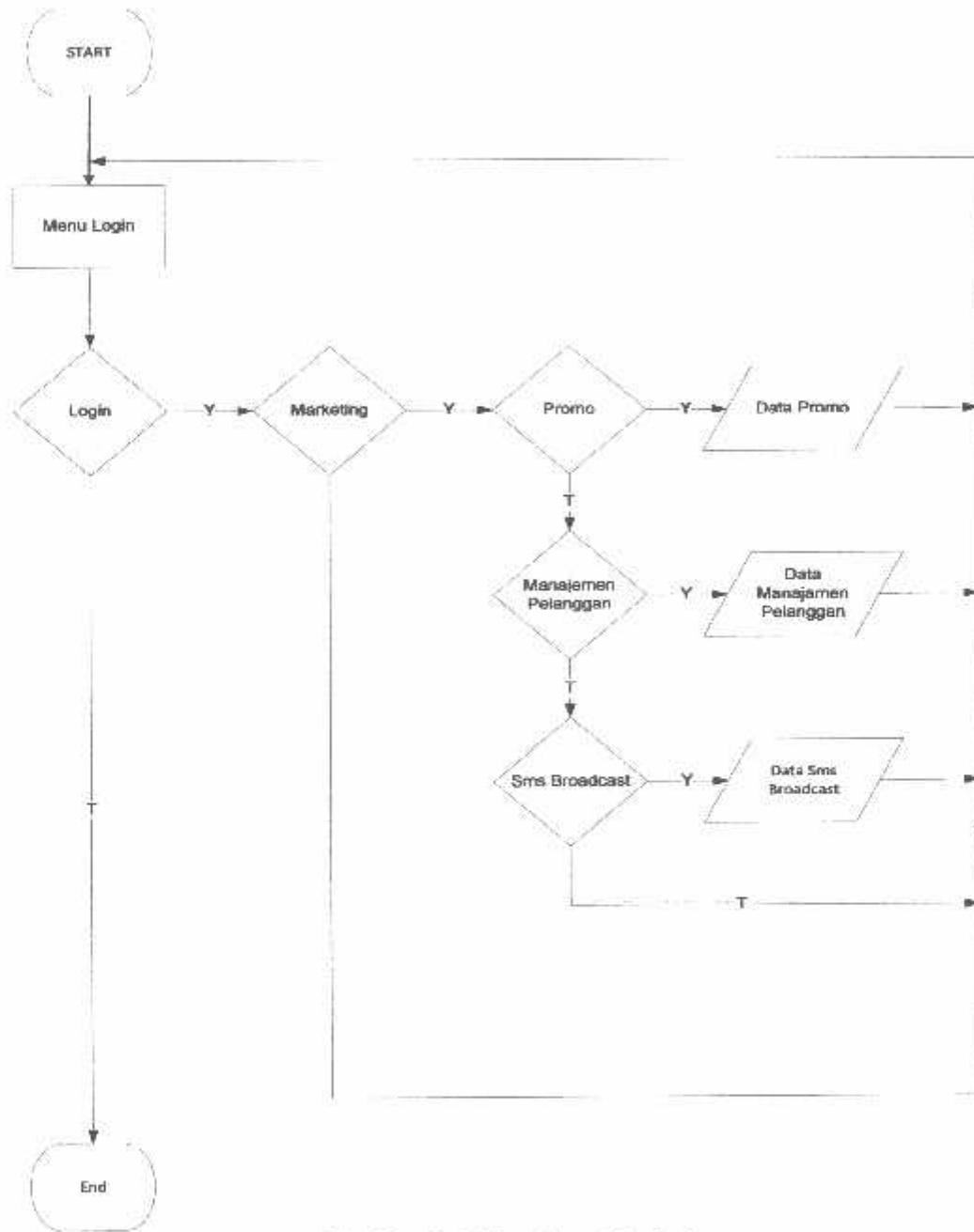
Flowchart Admin adalah *flowchart* yang digunakan untuk tujuan memudahkan proses pemahaman bagaimana admin menggunakan *website* Toko Nikita Cell. *Flowchart* untuk admin dapat dilihat pada Gambar 3.5:



Gambar 3.5 Flowchart Admin

3.3.3 Flowchart Marketing

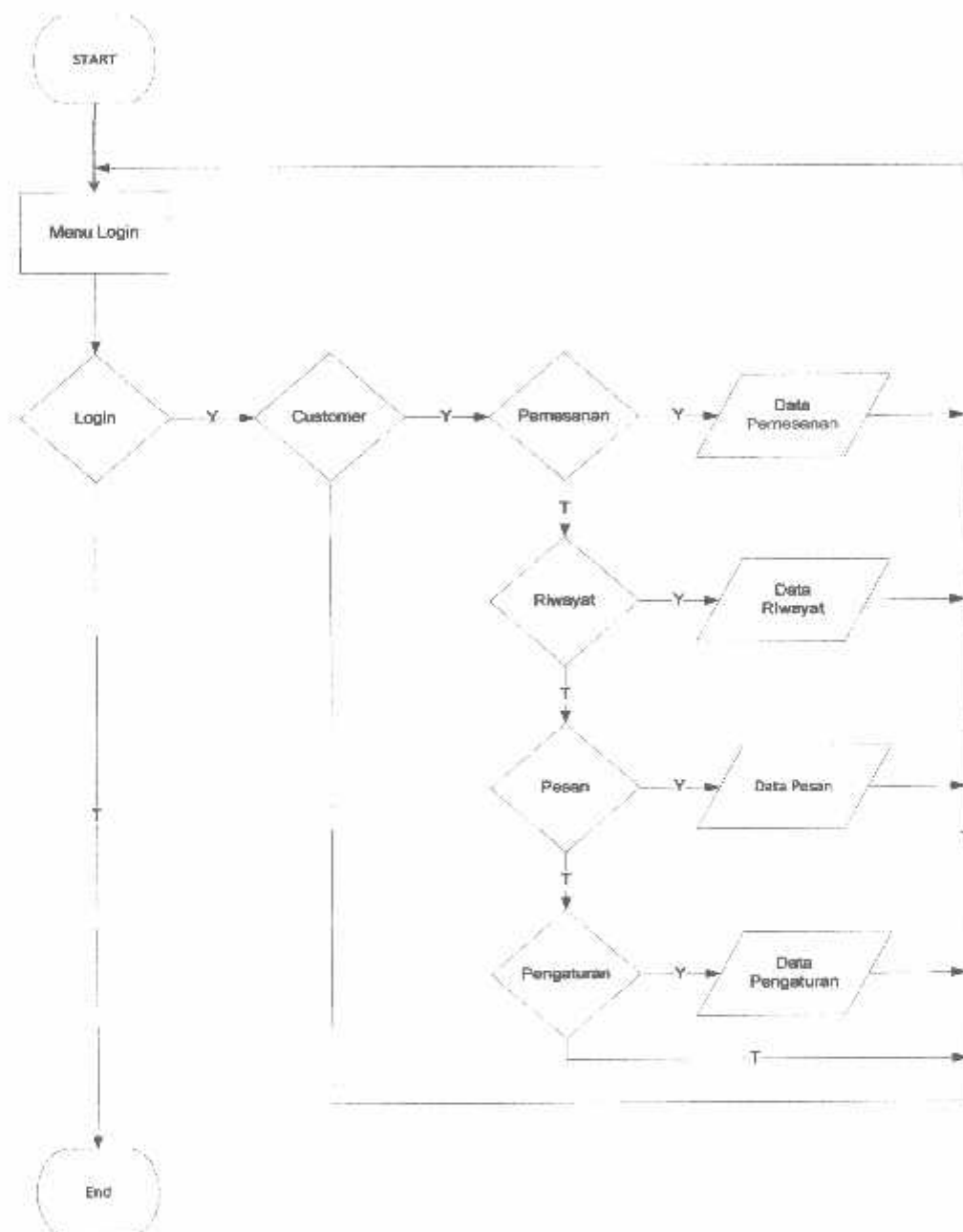
Flowchart Marketing adalah *flowchart* yang digunakan untuk tujuan memudahkan proses pemahaman bagaimana marketing menggunakan *website* Toko Nikita Cell. *Flowchart* untuk marketing dapat dilihat pada Gambar 3.6:



Gambar 3.6 Flowchart Marketing

3.3.4 Flowchart Customer

Flowchart Customer digunakan untuk memudahkan proses pemahaman customer terhadap jalannya *website* Toko Nikita Cell tersebut. Flowchart untuk customer dapat dilihat pada gambar 3.7:

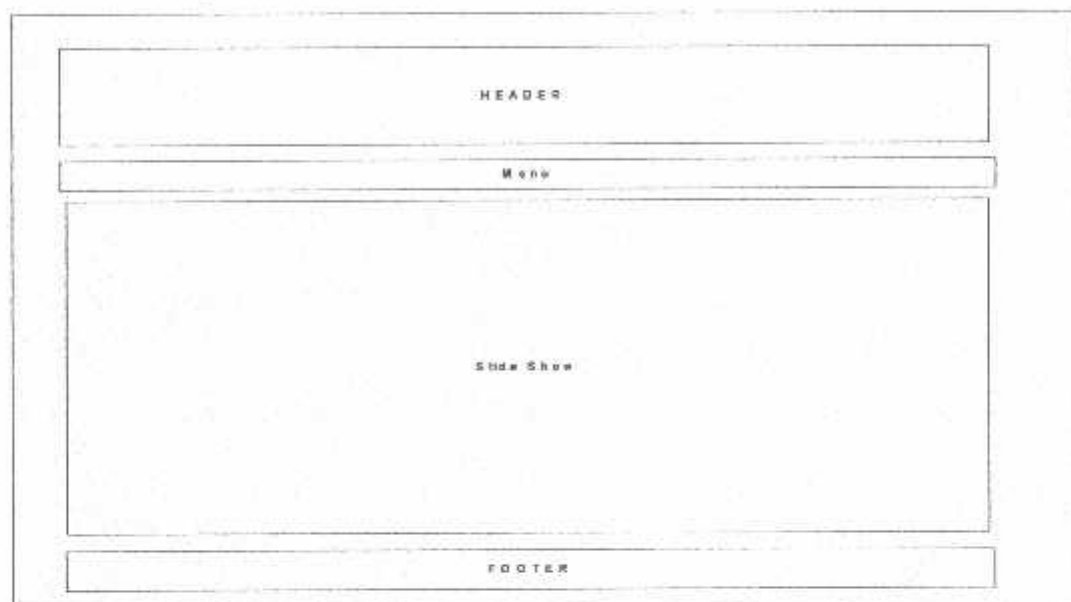


Gambar 3.7 Flowchart Customer

3.4 Desain Layout

Desain layout pada website *Customer Relationship Management* pada Toko Hndphone Nikita Cell antara lain:

3.4.1 Tampilan Menu Awal



Gambar 3.8 Tampilan Awal Website

Keterangan :

- Header : Bagian paling atas desain *website*. Dapat juga dibuat sub menu pada bagian tersebut, dimana sub menu tersebut akan muncul sebagai *dropdown* menu.
 - Menu : Menampilkan tombol pilihan menu yang terdapat pada *website*.
 - Slide Show : Berisi kumpulan gambar produk yang dalam beberapa saat saling bergantian.
 - Footer : Berada pada bagian bawah tampilan *website*. Sub menu ada bagian ini secara default tidak aktif. Namun dapat aktifkan dengan menambahkan beberapa kode *javascript*.
-

3.5 Perancangan Database

Dalam rancangan database ini ada beberapa tabel yang merupakan tabel utama sistem, yaitu:

1. Tabel Login

Pada tabel user ini berisi data ID_user, nama, email, dan password admin yang digunakan untuk melakukan login ke sistem. Berikut isi field dari tabel :

Tabel 3.1 Tabel Login

Nama Field	Tipe Data	Panjang/Nilai
ID_user	Int	11
Nama	Varchar	255
Email	Varchar	255
Password	Varchar	255
Level	Int	11

2. Tabel Customer

Pada tabel customer ini berisi data ID_customer, nama, email, password, telp, alamat, dan regional yang digunakan untuk rekapitulasi data customer. Berikut isi field dari tabel :

Tabel 3.2 Tabel Customer

Nama Field	Tipe Data	Panjang/Nilai
ID_customer	Int	11
Nama	Varchar	255
Email	Varchar	50
Password	Varchar	255
Telp	Varchar	50
Alamat	Text	
Regional	Int	11

5. Tabel Slider

Pada tabel slider ini berisikan ID_slider, gambar, info. Digunakan untuk menampilkan promo di halaman awal website. Berikut isi field dari tabel :

Tabel 3.5 Tabel Slider

Nama Field	Tipe Data	Panjang/Nilai
ID_slider	Int	11
Gambar	Text	
Info	Text	

6. Tabel Pesan

Pada tabel pesan ini berisikan ID_pesan, judul, pesan, ID_member, tanggal_pesan. Digunakan untuk melakukan keluhan/komplain pelanggan. Berikut isi field dari tabel :

Tabel 3.6 Tabel Pesan

Nama Field	Tipe Data	Panjang/Nilai
ID_pesan	Int	11
Judul	Varchar	255
Pesan	Text	
ID_member	Int	11
Tanggal_Pesan	Datetime	

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Implementasi Sistem

Implementasi sistem adalah proses menerapkan rancangan sistem yang telah dibuat agar bisa dijalankan pada kenyataannya. Implementasi sistem ini dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan dari rancangan yang telah dibuat. Untuk menunjang implementasi program Penerapan *Customer Relationship Management* pada Toko Nikita Cell harus didukung dengan perangkat keras dan lunak yang sesuai agar aplikasi dapat berjalan dengan baik.

4.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras

Implementasi program Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Toko Nikita Cell membutuhkan perangkat keras yang digunakan dalam mengembangkan *Customer Relationship Management* (CRM) adalah sebagai berikut :

- a. Laptop Lenovo Intel Core i3
- b. RAM 4 Gb
- c. 500 GB HDD

4.1.2 Spesifikasi Perangkat Lunak

Implementasi program Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Toko Nikita Cell menggunakan perangkat lunak yang dapat mendukung dan menunjang keberhasilan program dengan perangkat lunak sebagai berikut :

- a. Sistem Operasi Windows 7
- b. XAMPP win32-1.7.2
- c. MySQL Database
- d. Gammu
- e. Modem Bandluxe

4.1.3 Implementasi Halaman Home

Halaman home merupakan halaman yang pertama kali muncul pada saat user membuka website Nikita Cell. Berikut adalah halaman home pada aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms gateway :



Selamat Datang di Website Nikita Cell

Gambar 4.1 Menu Utama Website

4.1.4 Implementasi Halaman Produk

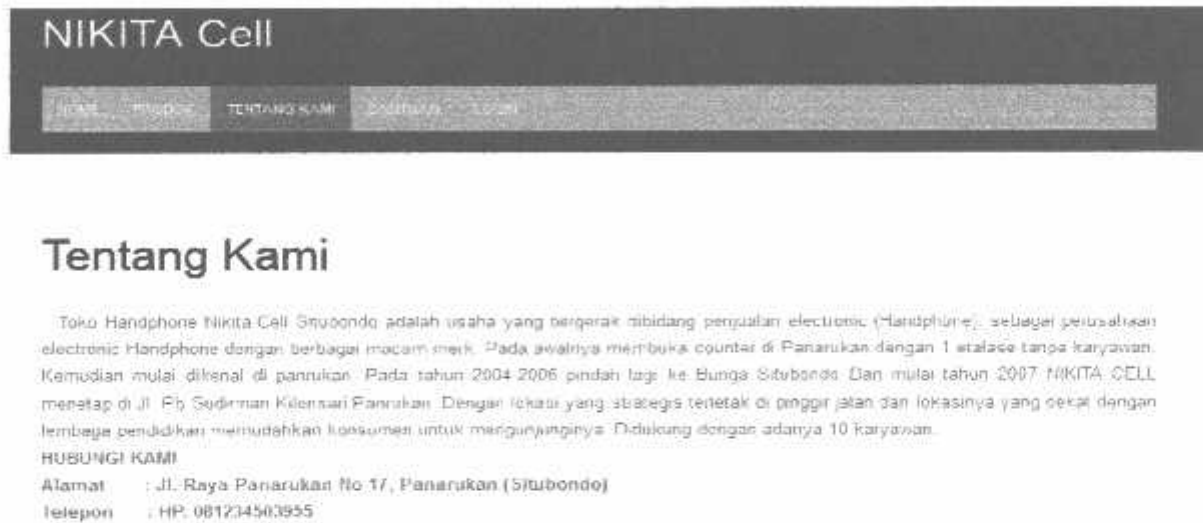
Halaman produk merupakan, halaman yang berisi tentang produk *handphone* yang terbaru dan *ready*. Berikut adalah halaman produk pada aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms gateway:



Gambar 4.2 Menu Produk

4.1.5 Implementasi Halaman Tentang Kami

Menu tentang kami merupakan menu yang menampilkan informasi tentang perusahaan Toko Nikita Cell dengan alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh *user*. Berikut adalah halaman tentang kami pada aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms gateway :



Gambar 4.3 Menu Tentang Kami

4.1.6 Implementasi Halaman Bantuan

Halaman bantuan merupakan, halaman yang berisi tentang bantuan mendaftar sebagai member dan cara pemesanan. Berikut adalah halaman bantuan aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms gateway:



Gambar 4.4 Menu Bantuan

4.1.7 Implementasi Halaman Login Customer

Menu login *customer* merupakan menu yang menampilkan form *login*, member login form untuk *customer* lama jika ingin memesan produk dan daftar untuk *customer* baru jika ingin melakukan pemesanan produk tetapi belum terdaftar sebagai member. Berikut adalah halaman login customer aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms gateway:

Gambar 4.5 Menu Login Customer

Pada form ini *customer* mengisi data diri untuk mendaftarkan sebagai member agar dapat melakukan pemesanan. Berikut adalah tampilan form daftar :

Daftar

Nama

Email

Password

Alamat

Kode

Telp

Tanggal lahir

DAFTAR

Gambar 4.6 Form Daftar

Pada form login *customer* ini dapat diakses oleh *customer* yang telah terdaftar dalam database Toko Nik ita Cell. Berikut adalah tampilan daftar member berhasil :

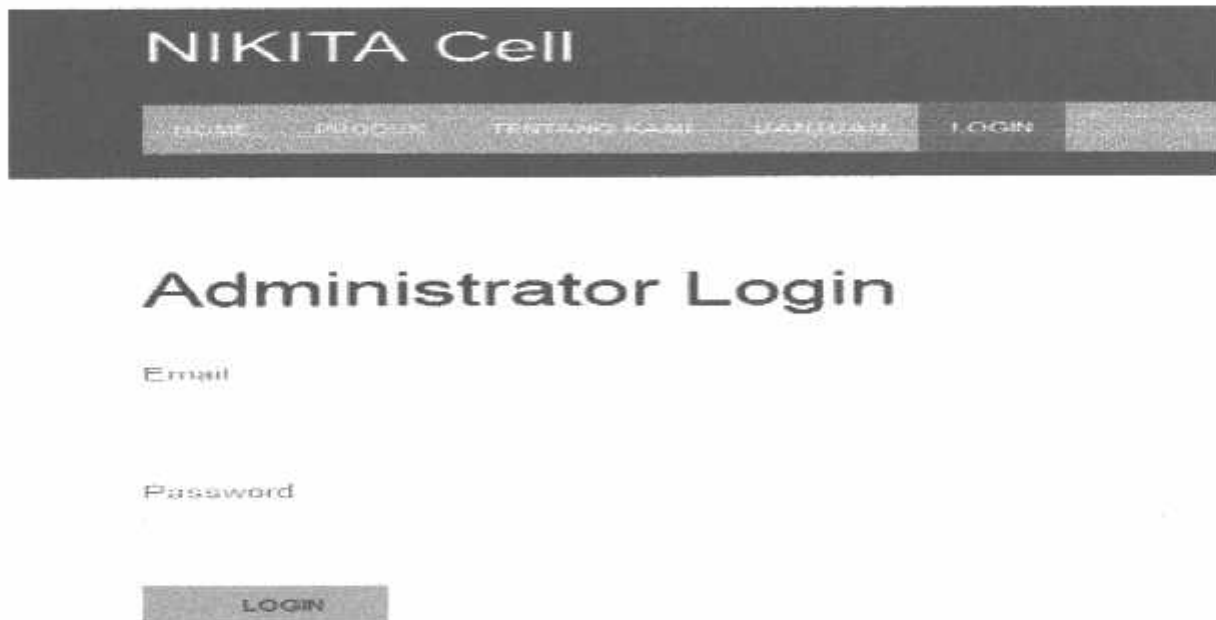
Daftar

Terima Kasih telah
mendaftar sebagai
member.

Gambar 4.7 Tampilan Daftar Member Berhasil

4.1.8 Implementasi Halaman Login Admin dan Karyawan

Menu login admin dan karyawan merupakan menu yang menampilkan form *login* admin dan karyawan. Berikut adalah halaman login admin dan karyawan :



NIKITA Cell

HOME PRODUK TENTANG KAMI LAYANAN LOGIN

Administrator Login

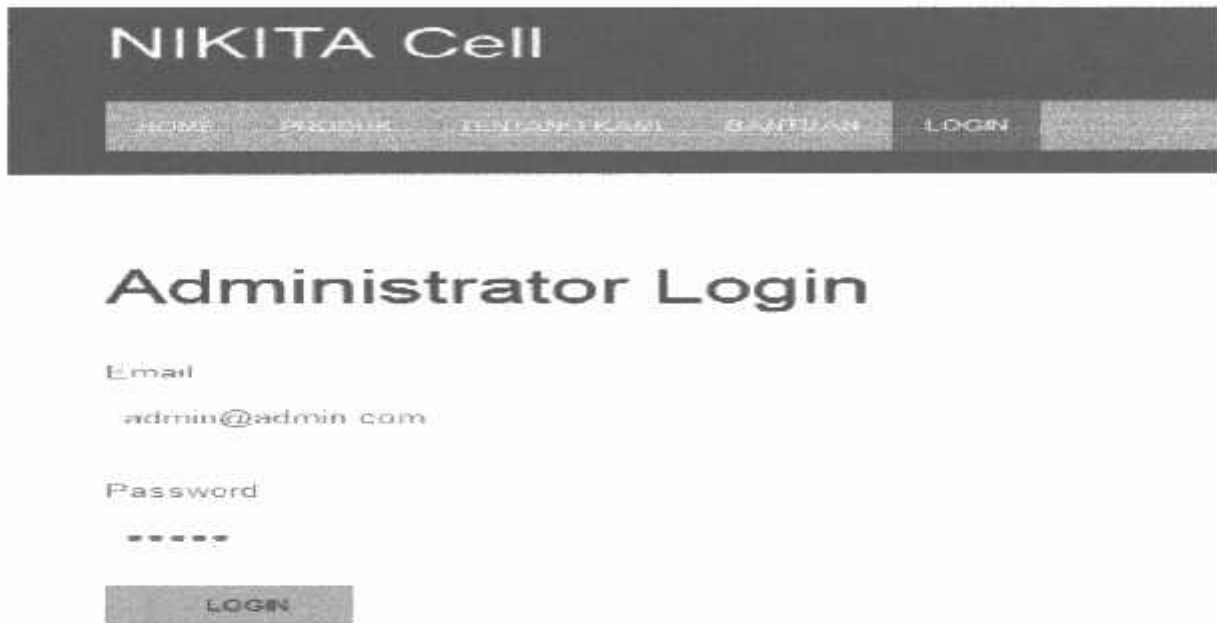
Email

Password

LOGIN

Gambar 4.8 Menu Login Admin dan Karyawan

Pada menu *login* harus terlebih dahulu memasukkan *username* dan *password* yang sudah terdaftar di dalam *database* agar bisa mengakses menu - menu lain pada *website*. Jika *username* dan *password* salah maka sistem akan menampilkan pesan bahwa *username* dan *password* salah, tetapi jika berhasil akan masuk pada halaman awal admin. Berikut adalah tampilan menu *login* admin :



NIKITA Cell

HOME PROFIL TENTANG KAMI GALERI LOGIN

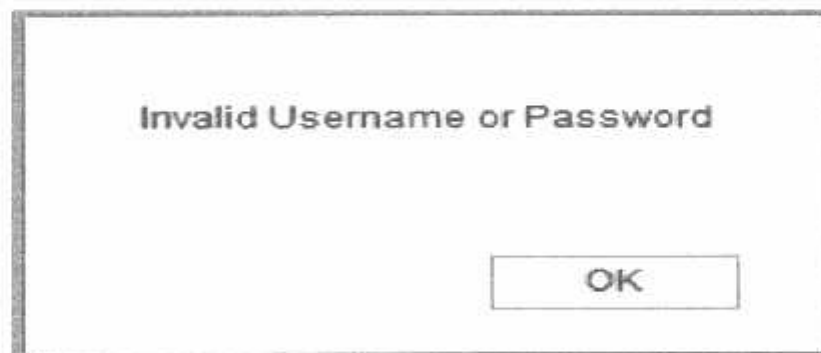
Administrator Login

Email
admin@admin.com

Password

LOGIN

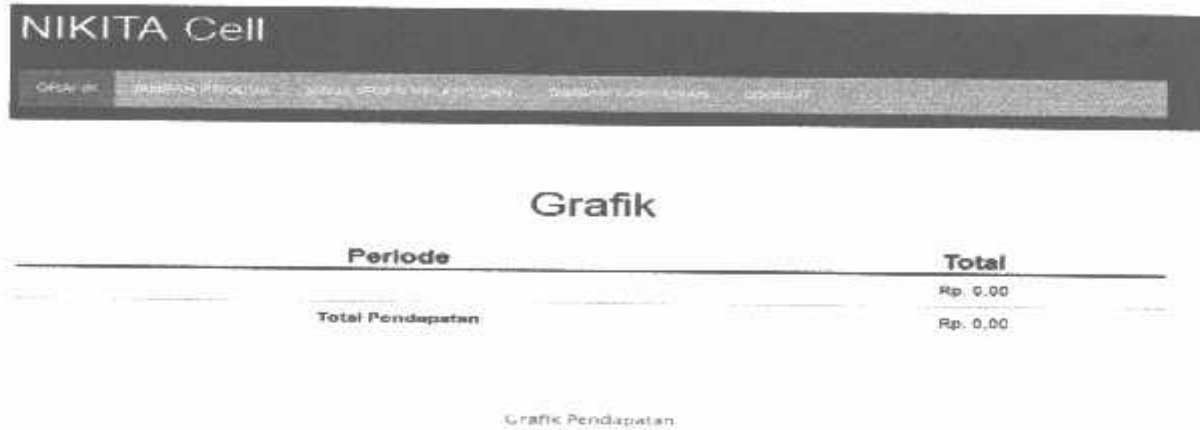
Gambar 4.9 Tampilan Login Admin



Gambar 4.10 Pesan apabila username dan password salah

4.1.9 Implementasi Halaman Hak Akses Admin

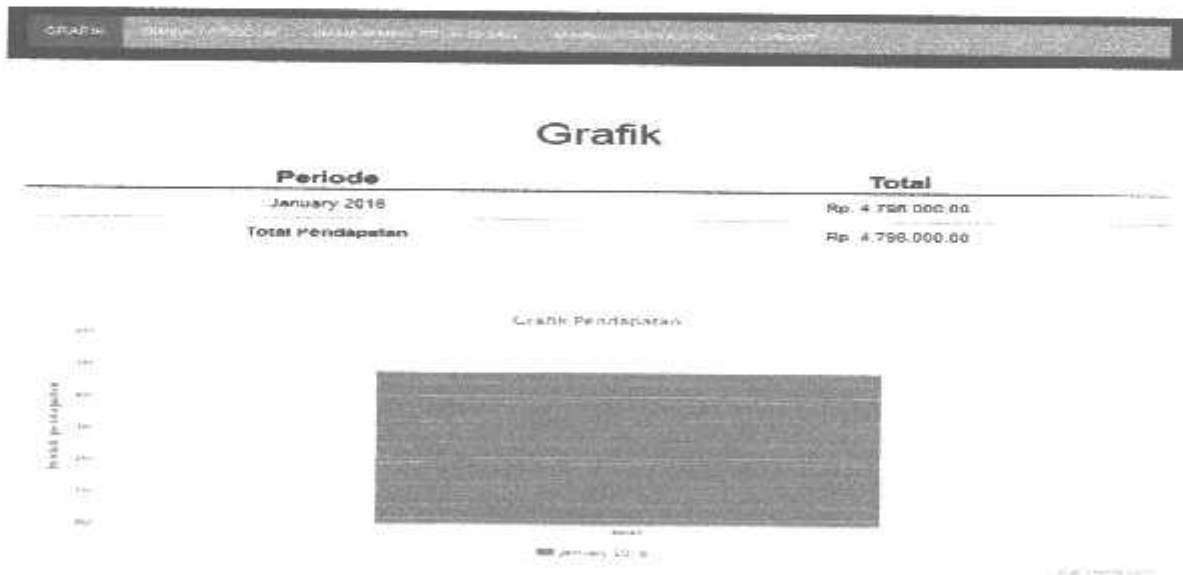
Halaman hak akses admin merupakan halaman yang tampil setelah login sebagai admin. Menu yang ada pada halaman admin adalah menu grafik, menu tambah produk, menu manajemen pelanggan, tambah karyawan dan menu logout. Berikut adalah halaman hak akses admin :



Gambar 4.11 Halaman Hak Akses Admin

4.1.10 Implementasi Halaman Grafik

Pada menu Halaman Grafik ini berisikan total pendapatan penjualan pada Toko Nikita Cell yang dilakukan oleh admin. Berikut adalah halaman Halaman Grafik :



Gambar 4.12 Halaman Grafik

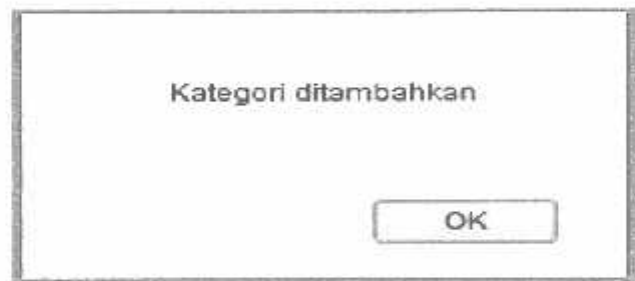


Gambar 4.15 Menu Tambah Produk sudah di tambahkan

Pada form ini Admin mengisi data tambah kategori untuk menambah kategori produk. Berikut adalah tampilan form Tambah Kategori :



Gambar 4.16 Menu Tambah Kategori



Gambar 4.17 Menu Tambah Kategori sudah di tambahkan

Pada form ini Admin bisa mengedit kategori untuk edit dan hapus kategori produk. Berikut adalah tampilan form Edit Kategori :

Edit Kategori

Kategori	Delete	Edit
Samsung	Delete	Edit
Xiaomi	Delete	Edit
Lenovo	Delete	Edit
Nokia	Delete	Edit

Gambar 4.18 Menu Edit Kategori

4.1.12 Implementasi Halaman Manajemen Pelanggan

Pada menu halaman manajemen pelanggan ini berisikan data yang harus diisi untuk mengetahui data pelanggan baru, pesan masuk, pemesanan, dan sms yang dilakukan oleh admin. Berikut adalah halaman manajemen pelanggan :



Manajemen Pelanggan

Pelanggan	Manajemen Pemesanan
Pesan Masuk	SMS
	SMS GROUP

Gambar 4.19 Menu Manajemen Pelanggan

Manajemen Pelanggan

TAMBAH PELANGGAN

Nama	Email	Alamat / Telp	Tanggal lahir	Option
Ayu	Ayu_ariandiny@yahoo.co.id	purwasari 08993877813	13 agustus 1992	 
Geeta	geeta@gmail.com	panarukan 08980609898	11 mei 1992	 

Gambar 4.20 Menu Pelanggan

Pada form ini Admin bisa menambah pelanggan pada menu Manajemen Pelanggan. Berikut adalah tampilan form Tambah Pelanggan :

Tambah Pelanggan

Agus Theo N

theo10@gmail.com

08970215259

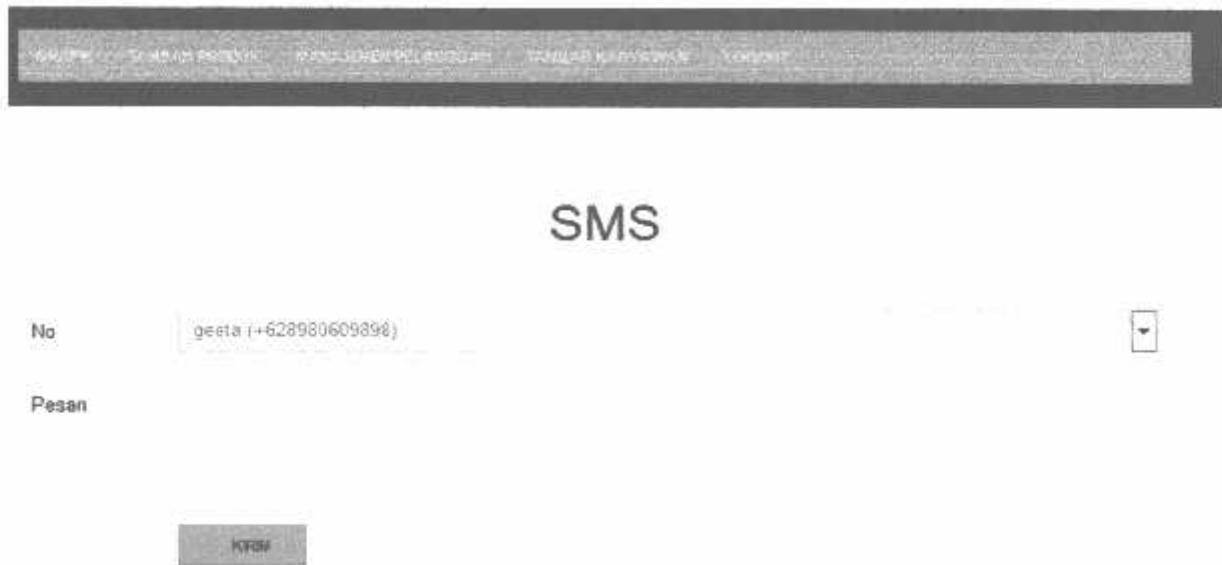
Surabaya

ADD

Gambar 4.21 Menu Tambah Pelanggan

4.1.13 Implementasi Halaman SMS

Pada menu halaman Sms ini berisikan tagihan pembayaran, ucapan ulang tahun, promo pada customer dan undian berhadiah yang dilakukan oleh admin. Berikut adalah halaman SMS :



Gambar 4.22 Menu Halaman SMS

4.1.14 Implementasi Halaman SMS Group

Pada menu halaman Sms Group barang yang sudah di beli customer , minimal pembelian barang dan pesan promo yang akan di kirim kepada customer yang dilakukan oleh admin. Berikut adalah halaman SMS Group :



Gambar 4.23 Menu Halaman SMS Group

4.1.15 Implementasi Halaman Tambah Pemesanan

Pada menu tambah pemesanan ini berisikan data pemesanan dari yang dilakukan oleh admin. Berikut adalah halaman Manajemen Pemesanan :



Manajemen Pemesanan

Nama	Tanggal Order	Status	Pembayaran	Total	Option
Geeta	25 January 2016 / 23:16	Pending	<input type="radio"/> Belum	Rp. 2.600.000,00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Rino	22 January 2016 / 16:00	Pending	<input type="radio"/> Belum	Rp. 1.999.000,00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Fedi	22 January 2016 / 15:53	Pending	<input type="radio"/> Belum	Rp. 2.058.000,00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ayo	21 January 2016 / 22:29	Pending	<input type="radio"/> Belum	Rp. 3.087.000,00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Geeta	21 January 2016 / 22:22	Pending	<input checked="" type="radio"/> Sudah	Rp. 1.999.000,00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Gambar 4.24 Menu Manajemen Pemesanan

4.1.16 Implementasi Halaman Tambah Karyawan

Pada menu tambah karyawan ini berisikan data yang harus diisi untuk menambah data karyawan baru yang dilakukan oleh admin. Berikut adalah halaman tambah karyawan :



Data Karyawan

TAMBAH KARYAWAN		
Nama	Email	Options
Theo	theo@gmail.com	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Marketing	marketing@marketing.com	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Gambar 4.25 Menu Data Karyawan

Pada form ini Admin bisa menambah karyawan marketing atau menjadi admin. Berikut adalah tampilan form Tambah Karyawan :

Gambar 4.26 Tampilan hasil jika berhasil menambahkan karyawan

4.1.17 Implementasi Halaman Hak Akses Customer

Halaman Hak Akses Customer merupakan halaman yang tampil setelah login sebagai customer. Menu yang ada pada halaman customer adalah menu pemesanan, riwayat, pesan/keluhan, pengaturan dan menu logout. Berikut adalah halaman hak akses customer :



Gambar 4.27 Halaman Menu Utama Customer



Gambar 4.28 Menu Pemesanan Produk

Pada form ini Menu pemesanan produk ini digunakan untuk menginputkan jumlah produk yang akan di pesan, harga setiap produk serta total biaya yang harus dibayar.



Gambar 4.29 Menu Checkout

4.1.19 Implementasi Halaman Pesan

Pada form ini Menu pesan/keluhan ini digunakan untuk mengirim keluhan pesan produk yang di beli apakah mengalami kerusakan atau *trouble*.

Pesan

Pesan

Tanggal	Judul
04 Januari 2016 10:38	00000000
04 Januari 2016 10:38	00000000

Pesan Baru

Judul

Pesan

KIRIM

Gambar 4.32 Menu Pesan / Keluhan

4.1.20 Implementasi Halaman Pengaturan

Pada form ini Menu pengaturan ini digunakan untuk mengedit nama, email, alamat, telepon, password, dan tanggal lahir pada customer.

Pengaturan

nama

email

alamat

telepon

password

tanggal lahir

UPDATE DATA

Gambar 4.33 Menu Pengaturan

4.1.21 Implementasi Halaman Hak Akses Marketing

Halaman hak akses marketing merupakan halaman yang tampil setelah login sebagai marketing. Menu yang ada pada halaman marketing adalah menu promosi, menu manajemen pelanggan, SMS dan menu logout. Berikut adalah halaman hak akses marketing :



Gambar 4.34 Menu Promo

Pada form ini Menu promosi ini digunakan untuk mengirim promosi terbaru tentang produk *handphone* dan Menu promo ini menampilkan potongan harga pada setiap produk yang dilakukan oleh marketing pada customer melalui slide pada *website* Toko Nikita Cell.



Gambar 4.35 Menu Tambah Promo

4.1.22 Implementasi Halaman Manajemen Pelanggan

Pada menu halaman manajemen pelanggan ini berisikan data yang harus diisi untuk mengetahui data pelanggan baru, dan data pemesanan yang dilakukan oleh marketing. Berikut adalah halaman manajemen pelanggan :



Manajemen Pemesanan

Nama	Tanggal Order	Status	Pembayaran	Total	Options
Geeta	26 January 2016 / 23.16	Pending	☹ Belum	Rp. 2.600.000,00	✍ ⚙
Rino	22 January 2016 / 16.00	Pending	☹ Belum	Rp. 1.999.000,00	✍ ⚙
Feri	22 January 2016 / 16.53	Pending	☹ Belum	Rp. 2.058.000,00	✍ ⚙
Ayu	21 January 2016 / 22.28	Pending	☹ Belum	Rp. 3.087.000,00	✍ ⚙
Geeta	21 January 2016 / 22.22	Pending	✔ Sudah	Rp. 1.999.000,00	✍ ⚙

Gambar 4.36 Tampilan Manajemen Pemesanan

Pada form ini Menu pelanggan ini digunakan untuk mengetahui pelanggan terbaru pada Toko Nikita Cell yang di lakukan oleh marketing.



Manajemen Pelanggan

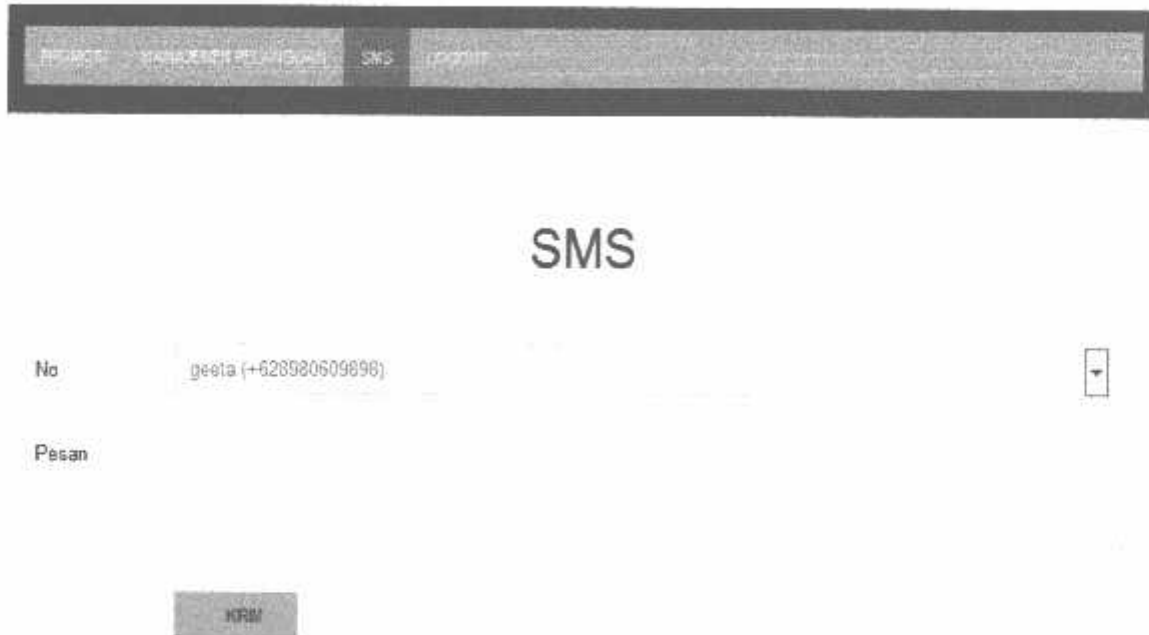
MANAJEMEN PELANGGAN

Nama	Email	Alamat / Telp	Options
Ayu	Ayu_ariandny@yahoo.co.id	Surabaya 08053877813	⚙
Geeta	geeta@gmail.com	panarukan 08980609898	⚙
Adit	adit@gmail.com	JOMBANG 081307560991	⚙
Rino	Rino@gmail.com	Nganjuk 0896342947213	⚙

Gambar 4.37 Tampilan Manajemen Pelanggan

4.1.23 Implementasi Halaman SMS

Pada menu halaman Sms ini berisikan tagihan pembayaran, ucapan ulang tahun, promo pada customer dan undian berhadiah yang dilakukan oleh admin. Berikut adalah halaman SMS :



Gambar 4.38 Menu Halaman SMS

4.1.24 Implementasi Halaman Tampilan SMS Broadcast

Tampilan info sms broadcast yang dikirim dari Toko Nikita Cell kepada *customer*. Berikut adalah halaman tampilan sms aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms gateway:



Gambar 4.39 Tampilan SMS Broadcast

4.2 Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan sebuah tahapan yang dilakukan untuk mengetahui hasil dari implementasi sistem yang sudah dibuat dalam hal ini adalah aplikasi Rancang Bangun *Customer Relationship Management* pada Toko Nikita Cell yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat keberhasilan sistem setelah dijalankan.

4.2.1 Pengujian Fungsional

Hasil dari pengujian fungsional sistem, dapat dilihat dari tabel – tabel berikut ditunjukkan pada tabel 4.1 :

Pengujian	Pengamatan	Kesimpulan	
		Diterima	Ditolak
Kategori Produk	Berhasil menampilkan	✓	
Profil	Berhasil menampilkan profil	✓	
Cara Pembelian	Berhasil Menampilkan	✓	

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari beberapa tahapan pengujian yang telah dilakukan terdapat beberapa kesimpulan, diantaranya :

1. Dari pengujian fungsional yang dilakukan di tiga browser yaitu Mozilla Firefox, Internet Explorer dan Google Chrome berhasil 100%.
2. Dari hasil pengujian admin, marketing, dan customer disimpulkan website ini sudah berjalan secara fungsional sesuai yang di harapkan.
3. Admin merupakan level hak akses tertinggi yang dapat mengolah data – data yang tersedia pada marketing maupun customer. Selain itu juga, hanya admin yang bias menambah atau menghapus akun marketing maupun customer.
4. SMS gateway dapat berfungsi dengan baik, baik single SMS maupun SMS *broadcast*.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan setelah melakukan beberapa pengujian, diantaranya :

1. Untuk pengembangan ke depannya, tampilan aplikasi dapat ditambahkan dengan aplikasi *chatting* antara pengunjung dengan admin untuk tanya jawab tentang produk pada Toko Nikita Cell.
2. Pengiriman sms pemberitahuan promo dapat dilakukan secara otomatis.
3. Aplikasi diharapkan lebih interaktif lagi dengan menggunakan Media Sosial dan E-mail

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, Yasir Arafat. *Customer Relationship Management*. 2015, Institut Teknologi Nasional Malang *CRM_Desa Bumiaji Kota Batu Berbasis Web*.
- Kotler, Amstrong. 2004. *Customer Relationship Management*.
- Hakim, Lukmanul. 2014. Jakarta : *Rahasia Inti Master PHP dan MySQL*.
- Maulana Sidik, Gusti, 2014. *Pembuatan Aplikasi Customer Relationship Managament (CRM) PMI Malang dalam pelayanan Donor Darah*. Skripsi pada Jurusan TeknikInformatika S-1 Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang: tidak diterbitkan.
- Tim Litbang Wahana Komputer. 2014. *Desain web inspiratif dengan CSS*, Semarang : WAHANA KOMPUTER Semarang
-

LAMPIRAN

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : Agus Theo Nor
NIM : 1118173
JURUSAN : Teknik Informatika S-1
JUDUL : Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone
Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms Gateway

Dipertahankan dihadapan Majelis Penguji Skripsi Jenjang Strata Satu (S-1) pada :
Hari : Jum'at
Tanggal : 15 Januari 2016
Nilai : 77 (B+)

Panitia Ujian Skripsi :
Ketua Majelis Penguji



Joseph Dedy Irawan, ST, MT
NIP. 197404162005011002

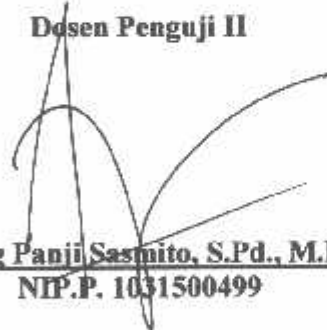
Anggota Penguji :

Dosen Penguji I



Febriana Santi W, S.Kom. M.Kom
NIP.P. 1031000425

Dosen Penguji II





Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd
NIP.P. 1031500499

FORMULIR PERBAIKAN SKRIPSI

Dalam pelaksanaan ujian skripsi jenjang Strata I Program Studi Teknik Informatika, maka perlu adanya perbaikan skripsi untuk mahasiswa :

NAMA : Agus Theo Nor
NIM : 1118173
JURUSAN : Teknik Informatika S-1
JUDUL : Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms Gateway

No	Penguji	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	Penguji I	15 Januari 2016	1. Revisi Laporan 2. Revisi Program (Pengiriman SMS berdasarkan history transaksi)	
2.	Penguji II	15 Januari 2016	1. Perbaiki tata tulis (Gunakan bahasa baku S-P-O-K) 2. Cermati Penulisan rujukan 3. Perbaiki Flowchart aplikasi 4. Cermati spek minimal hardware di bab IV	

Dosen Penguji I



Febriana Santi W, S.Kom. M.Kom.
NIP.P. 1031000425

Dosen Penguji II



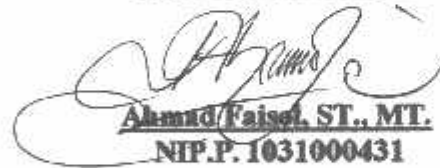
Agung Panji Sasmito, S.Pd, M.Pd.
NIP.P. 1031500499

Dosen Pembimbing I



Ali Mahmudi, B.Eng. P. hD
NIP.P 1031000429

Dosen Pembimbing II



Ahmad Faisal, ST., MT.
NIP.P. 1031000431



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Malang, 23 Oktober 2015

Nomor : ITN-593/I.INF/TA/2015

Lampiran : —

Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada : Yth. Bpk/Ibu Ali Mahmudi B.Eng, Phd.
Dosen Pembina Program Studi Teknik Informatika S-1
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,
Sesuai dengan permohonan dan persetujuan dalam proposal skripsi untuk mahasiswa :

Nama : AGUS THEO NOR
Nim : 1118173
Prodi : Teknik Informatika S-1
Fakultas : Teknologi Industri

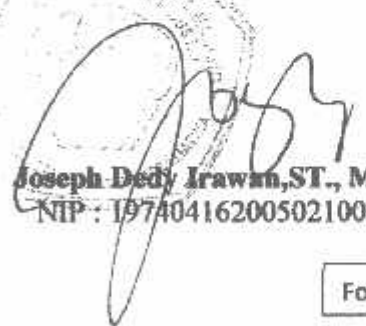
Maka dengan ini pembimbingan kami serahkan sepenuhnya kepada Saudara/i selama waktu 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal :

23 Oktober 2015 S/D 23 Maret 2016

Sebagai satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Sarjana Teknik, Program Studi Teknik Informatika S-1.

Demikian agar maklum dan atas perhatian serta bantuannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui
Program Studi Teknik Informatika S-1
Ketua,


Joseph Dedy Irawan, ST., MT.
NIP : 197404162005021002

Form S-4a

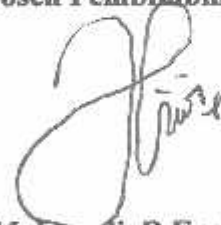
BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Agus Theo Nor
NIM : 11.18.173
Jurusan : Teknik Informatika S-1
Judul : Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone
Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms Gateway

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	5 November 2015	Demo Program Produk belum ada	
2.	5 November 2015	Demo Program Tambah Menu Penjualan	
3.	9 November 2015	Demo Program Tambah Menu Pembelian	
4.	11 November 2015	Acc Bab I, II & III	
5.	12 November 2015	Acc Makalah Seminar Progress	
6.	10 Desember 2015	Acc Bab IV & V	
7.	10 Desember 2015	Acc Makalah Seminar Hasil	
8.	11 Januari 2016	Acc Laporan Kompre	

Malang, Januari 2016

Dosen Pembimbing I



Ali Mahmudi, B.Eng. P. hD
NIP.P 1031000429



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Malang, 23 Oktober 2015

Nomor : ITN-593/I.INF/TA/2015
Lampiran : —
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada : Yth. Bpk/Ibu Ahmad Faisol ,ST,MT
Dosen Pembina Program Studi Teknik Informatika S-1
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,
Sesuai dengan permohonan dan persetujuan dalam proposal skripsi untuk mahasiswa :

Nama : AGUS THEO NOR
Nim : 1118173
Prodi : Teknik Informatika S-1
Fakultas : Teknologi Industri

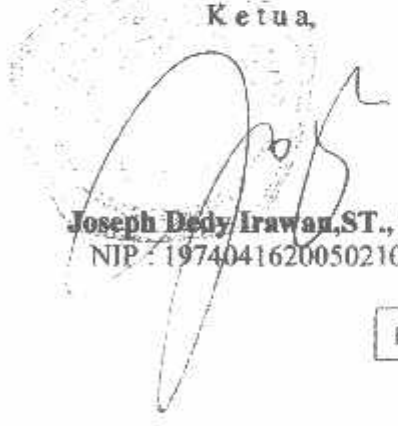
Maka dengan ini pembimbingan kami serahkan sepenuhnya kepada Saudara/i selama waktu 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal :

23 Oktober 2015 S/D 23 Maret 2016

Sebagai satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Sarjana Teknik, Program Studi Teknik Informatika S-1.

Demikian agar maklum dan atas perhatian serta bantuannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui
Program Studi Teknik Informatika S-1
Ketua,


Joseph Dedy Irawan, ST., MT.
NIP : 197404162005021002


Form S-4a

BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Agus Theo Nor
NIM : 11.18.173
Jurusan : Teknik Informatika S-1
Judul : Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone
Nikita Cell Situbondo Berbasis Sms Gateway

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	9 November 2015	Revisi Bab II	
2.	10 November 2015	Acc Bab I	
3.	16 November 2015	Revisi Bab III	
4.	20 November 2015	Acc Makalah Seminar Progress	
5.	07 Desember 2015	Revisi Bab IV	
6.	16 Desember 2015	Acc Bab IV & V	
7.	8 Desember 2015	Acc Laporan Seminar Hasil	
8.	12 Januari 2016	Acc Laporan Kompre	

Malang, Januari 2016
Dosen Pembimbing II


Ahmad Faisol, ST., MT
NIP.P. 1031000431

KUISIONER

Nama : Joni Iskandar
Alamat : Pagelungan
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Hp : 085331365816

1. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell memiliki tampilan yang menarik?

- Ya
b. Cukup
c. Kurang

2. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell mudah dipahami?

- a. Ya
 Cukup
c. Kurang

3. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell sudah dapat dikatakan memiliki fungsi yang jelas?

- Ya
b. Cukup
c. Kurang

4. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell dapat memudahkan proses pemesanan?

- a. Ya
 Cukup
c. Kurang


5. Saran anda mengenai *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell?

(.....)
Joni.

KUISIONER

Nama : Wardhana
Alamat : Karangplawo
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Hp : 085123455100

1. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell memiliki tampilan yang menarik?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
2. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell mudah dipahami?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
3. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell sudah dapat dikatakan memiliki fungsi yang jelas?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
4. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell dapat memudahkan proses pemesanan?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
5. Saran anda mengenai *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell?


(.....)

KUISIONER

Nama : Syafaatus Zacharia
Alamat : Jakarta
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Hp : 081334230771

1. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell memiliki tampilan yang menarik?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
2. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell mudah dipahami?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
3. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell sudah dapat dikatakan memiliki fungsi yang jelas?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
4. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell dapat memudahkan proses pemesanan?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
5. Saran anda mengenai *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell?


(.....)

KUISIONER

Nama : Mubarakah
Alamat : Madura
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Hp : 085 245 102 760

1. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell memiliki tampilan yang menarik?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
2. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell mudah dipahami?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
3. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell sudah dapat dikatakan memiliki fungsi yang jelas?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
4. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell dapat memudahkan proses pemesanan?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
5. Saran anda mengenai *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell?

(.....)
Mubarakah

KUISIONER

Nama : HAZMI, NADHIR, FAUZI.

Alamat : Karang Lo

Pekerjaan : MAHASISWA

No. Hp : 081 239 353 450.

1. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell memiliki tampilan yang menarik?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
2. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell mudah dipahami?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
3. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell sudah dapat dikatakan memiliki fungsi yang jelas?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
4. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell dapat memudahkan proses pemesanan?
 a. Ya
 b. Cukup
 c. Kurang
5. Saran anda mengenai *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell?


(.....)

KUISIONER

Nama : Sunggih Aji K
Alamat : ITN 2
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Hp : —

1. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell memiliki tampilan yang menarik?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
2. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell mudah dipahami?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
3. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell sudah dapat dikatakan memiliki fungsi yang jelas?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
4. Apakah Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell dapat memudahkan proses pemesanan?
 - a. Ya
 - b. Cukup
 - c. Kurang
5. Saran anda mengenai *Customer Relationship Management* Toko Handphone Nikita Cell?

Sunggih
(SUNGGIH A. K...)

Source Code

1. Script Login

```
<!DOCTYPE HTML>

<html>

<head>

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">

<!--Google Fonts-->
<link
href='http://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans_3A400,300,300italic,400italic,600,600italic,700,700italic' rel='stylesheet'
type='text/css'>

<link href="css/main.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<link href="css/jquery.fancybox.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />

<!--[if IE 7 ]> <html class= "ie7"> <![endif]-->
<!--[if IE 8 ]> <html class= "ie8"> <![endif]-->
<!--[if IE 9 ]> <html class= "ie9"> <![endif]-->

<!--[if lt IE 9]>
<script>
document.createElement('header');
document.createElement('nav');
document.createElement('section');
document.createElement('article');
document.createElement('aside');
document.createElement('footer');
</script>
<![endif]-->

<title>Nikita Cell</title>

<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0, maximum-scale=1.0">

<link rel="shortcut icon" href="img/favicon.png" />

<!--[if lt IE 9]>
<script
src="http://html5shim.googlecode.com/svn/trunk/html5.js"></script
>
<![endif]-->
<script type="text/javascript" src="js/jquery.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="js/jquery.flexslider-min.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="js/jquery.easing.1.3.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="js/hoverIntent.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="js/jquery.sfmnu.js">
</script>
```

```

<script type="text/javascript" src="js/retina.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="js/custom.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="js/jquery.fancybox.js">
</script>
<script type="text/javascript">
jQuery(window).load(function() {

// Create the dropdown base
jQuery("<select />").appendTo(".topmenu");

// Create default option "Go to..."
jQuery("<option />", {
  "selected": "selected",
  "value" : "",
  "text" : "Menu"
}).appendTo(".topmenu select");

// Populate dropdown with menu items
jQuery(".topmenu a").each(function() {
var el = jQuery(this);
jQuery("<option />", {
  "value" : el.attr("href"),
  "text" : el.text()
}).appendTo(".topmenu select");
});

// To make dropdown actually work
// To make more unobtrusive: http://css-tricks.com/4064-unobtrusive-page-changer/
jQuery(".topmenu select").change(function() {
window.location = jQuery(this).find("option:selected").val();
});

jQuery('form#contact_form').submit(function() {
  jQuery('form#contact_form .error').remove();
  var hasError = false;
  jQuery('.requiredField').each(function() {
    if(jQuery.trim(jQuery(this).val()) == '') {
      var labelText =
jQuery(this).prev('label').text();
      jQuery(this).parent().append('<span
class="error">Please complete the required fields.</span>');
      jQuery(this).addClass('inputError');
      hasError = true;
    } else if(jQuery(this).hasClass('email')) {
      var emailReg = /^[2,4]?$/;
      if(!emailReg.test(jQuery.trim(jQuery(this).val()))) {
        var labelText =
jQuery(this).prev('label').text();
        jQuery(this).parent().append('<span
class="error">You entered an invalid email</span>');
        jQuery(this).addClass('inputError');
        hasError = true;
      }
    }
  });
  if(!hasError) {

```



```

        jQuery('form#contact_form
input.submit').fadeOut('normal', function() {
            jQuery(this).parent().append('');
        });
        var formInput = jQuery(this).serialize();
        jQuery.post(jQuery(this).attr('action'), formInput,
function(data){
            jQuery('form#contact_form').slideUp("fast",
function() {
                jQuery(this).before('<p
class="success">Thanks! Your email was successfully sent. We will
contact you as soon as possible.</p>');
            });
        });
    }
    return false;
});

jQuery('.fancybox').fancybox();
});
</script>
</head>
<body>
<!-- Start of header wrapper -->
<div id="header_wrapper">
<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">
<!-- Start of logo -->
<div id="logo">
<a href="#" style="text-decoration: none;font-size: 40px;color:
#eeeeee;">NIKIITA Cell</a>
</div><!-- End of logo -->
<!-- Start of top menu wrapper -->
<div class="topmenuwrapper">
<!-- Start of topmenu -->
<nav class="topmenu">
<ul class="sf-menu">
<li><a href="index.php">home</a></li>
<li><a href="produk.php">Produk</a></li>
<li><a href="about.php">Tentang kami </a></li>
<li><a href="bantuan.php">Bantuan</a></li>
<li><a class="active" href="login.php">Login</a></li>

```

```

</ul>

</nav><!-- End of topmenu -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of top menu wrapper -->

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of header wrapper -->

<!-- Start of content wrapper -->
<div id="contentwrapper">

<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">

<div class="one_half_first">
<h2>Member Login Form</h2>
<form method="post" action="loginproses.php">
<label>Email</label><br />
<input type="text" name="email" id="email" required/>
<label>Password</label><br />
<input type="password" name="password" id="password" required/>
<input name="login" id="login" value="Login" class="submit"
type="submit" />&nbsp;

<a href="admin-iogin.php"><span style="font-size:12px;">I am
Administrator</span></a>

</form>

</div>
<!------->
<div class="one_half">
<h2>Daftar</h2>

<form method="post" action="register.php">
<label>Nama</label><br />
<input type="text" name="nama" id="nama" required/>
<label>Email</label><br />
<input type="text" name="email" id="email" required/>
<label>Password</label><br />
<input type="password" name="password" id="password" required/>
<label>Alamat</label><br />
<input type="text" name="alamat" id="alamat" required/>
<label>Kota</label><br />
<input type="text" name="kota" id="kota" required/>
<label>Telp</label><br />
<input type="text" name="telp" id="telp" required/>
<label>Tanggal lahir</label><br />
<input type="text" name="tanggal_lahir" id="tanggal_lahir"
required/>
<input name="register" value="Daftar" class="submit"
type="submit" /><br />

```

```
</form>
</div>
</div><!-- End of content wrapper -->
<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>
</div><!-- End of content wrapper -->
<!-- Start of copyright wrapper -->
<div id="copyright_wrapper">
<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">
<!-- Start of copyright message -->
<div class="copyright_message">NIKITA Cell</div>
<!-- End of copyright message -->
</div><!-- End of content wrapper -->
<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>
</div><!-- End of copyright wrapper -->
</body>
</html>
```

2. Script Index

```
<!DOCTYPE HTML>

<html>

<head>

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">

<!--Google Fonts-->
<link
href='http://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans_3A400,300,300italic,400italic,600,600italic,700,700italic' rel='stylesheet'
type='text/css'>

<link href="css/main.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<link href="css/jquery.fancybox.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />

<!--[if IE 7 ]> <html class= "ie7"> <![endif]-->
<!--[if IE 6 ]> <html class= "ie6"> <![endif]-->
<!--[if IE 9 ]> <html class= "ie9"> <![endif]-->

<!--[if lt IE 9]>
<script>
document.createElement('header');
document.createElement('nav');
document.createElement('section');
document.createElement('article');
document.createElement('aside');
document.createElement('footer');
</script>
<![endif]-->

<title>Nikita Cell</title>

<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0">

<link rel="shortcut icon" href="img/favicon.png" />

<!--[if lt IE 9]>
<script
src="http://html5shiv.googlecode.com/svn/trunk/html5.js"></script
>
<![endif]-->

<script type="text/javascript" src="js/jquery.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="js/jquery.flexslider-min.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="js/jquery.easing.1.3.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="js/noverIntent.js"> </script>
```

```

</div><!-- End of logo -->

<!-- Start of top menu wrapper -->
<div class="topmenuwrapper">

<!-- Start of topmenu -->
<nav class="topmenu">

<ul class="sf-menu">

<li><a class="active" href="index.php">home</a></li>

<li><a href="produk.php">Produk</a></li>

<li><a href="about.php">Tentang kami </a></li>
<li><a href="bantuan.php">Bantuan</a></li>

<li><a href="login.php">Login</a></li>
</ul>

</nav><!-- End of topmenu -->
<!-- Clear Fix -->
<div class="clear"></div>

</div><!-- End of top menu wrapper -->

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of header wrapper -->

<!-- Start of content wrapper -->
<div id="contentwrapper" style="padding:0;">

<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">

<div align="center">
<?php include_once("slider.php"); ?>
</div>

<!-- Start of div -->
<div style="text-align:center;" align="center">
<p>
<h2 class="red">Selamat Datang di Website Nikita Cell </h2>
<p align="justify">Toko Handphone Nikita Cell Situbondo adalah
usaha yang bergerak dibidang penjualan electronic (Handphone),
Toko Handphone Nikita Cell Situbondo ini berdiri pada tanggal 10
Maret 2002 yang ber-alamat di Jalan.Raya Panarukan, Situbondo.
Toko Handphone Nikita Cell Situbondo yang terletak di Jalan,
Situbondo memiliki cabang di Kab Bondowoso yang bernama Toko
Handphone Nikita Cell 2, yang berdiri sejak Tanggal 5 Mei 2011
yang ber-alamat di Jl. Prajekan, Bondowoso. </p>
<h2>Produk Terbaru</h2>
<hr>
<div align="center" style="width:100%">
<?php
include once("config/koneksi.php");

```

```

$xx=1;
$produkx = mysqli_query($link, "SELECT * FROM produk ORDER BY
id_produk DESC LIMIT 4");
while($produk = mysqli_fetch_array($produkx, MYSQLI_ASSOC))
{
    $hargax = (float)$produk["harga"];
    $harga = number_format($hargax, 2, ',', '.');
?>
<div style="width:240px;float:left;">
    <div style="width:100%;height:
300px;overflow:hidden;background:
produk/<?=$produk['gambar'];?> no-repeat center; background-
size: contain;">
    </div>
    <?=$produk['nama_produk'];?><br/>
    Rp. <?=$harga?>
    </div>
<?php
    if($xx%4==0)
    {
        echo("<hr/>");
    }
    $xx++;
}
?>
</div>
</div><!-- End of div -->
<div class="clear"></div>
<hr />
</div><!-- End of content wrapper -->
<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>
</div><!-- End of content wrapper -->
<!-- Start of copyright wrapper -->
<div id="copyright_wrapper">
<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">
<!-- Start of copyright message -->
<div class="copyright_message">NIKIITA Cell </div>
<!-- End of copyright message -->
</div><!-- End of content wrapper -->
<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>
</div><!-- End of copyright wrapper -->
</body>
</html>

```

3. Script SMS

```
<?php session_start();
if(empty($_SESSION['nomor'])){
    $_SESSION['nomor']="";
}
include_once("../config/koneksi.php");
if(empty($_SESSION['id']) OR empty($_SESSION['email']))
{
    exit(header("location: ../login.php"));
}
else {
    $sesi = $_SESSION['id'];
    $kuerix = mysqli_query($link, "SELECT * FROM user WHERE
id_user=$sesi");
    $kueri = mysqli_fetch_array($kuerix, MYSQLI_ASSOC);
    $nama = $kueri['nama'];
    $id_member = $kueri['id_user'];
    $level = $kueri['level'];
?>
<!DOCTYPE HTML>

<html>

<head>

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-
8"/>

<!--Google Fonts-->
<link
href='http://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans_3A400,300,
300italic,400italic,600,600italic,700,700italic' rel='stylesheet'
type='text/css'>

<link href="../css/main.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<link href="../css/jquery.fancybox.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />

<!--[if IE 7 ]> <html class= "ie7"> <![endif]-->
<!--[if IE 8 ]> <html class= "ie8"> <![endif]-->
<!--[if IE 9 ]> <html class= "ie9"> <![endif]-->

<!--[if lt IE 9]>
<script>
    document.createElement('header');
    document.createElement('nav');
    document.createElement('section');
    document.createElement('article');
    document.createElement('aside');
    document.createElement('footer');
</script>
<![endif]-->

<title>Nikita Cell</title>

<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
```

```

scale=1.0, maximum-scale=1.0">

<link rel="shortcut icon" href="../../../img/favicon.png" />

<!--[if lt IE 9]>
<script
src="http://ntml5shim.googlecode.com/svn/trunk/html5.js"></script
>
<![endif]-->

<script type="text/javascript" src="../../../js/jquery.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../../../js/jquery.flexslider-
min.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../../../js/jquery.easing.1.3.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="../../../js/hoverIntent.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="../../../js/jquery.sfmnu.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="../../../js/retina.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../../../js/custom.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../../../js/jquery.fancybox.js">
</script>

<script type="text/javascript">
jQuery(window).load(function() {

jQuery('.slider').flexslider();

// Create the dropdown base
jQuery("<select />").appendTo(".topmenu");

// Create default option "Go to..."
jQuery("<option />", {
  "selected": "selected",
  "value" : "",
  "text" : "Menu"
}).appendTo(".topmenu select");

// Populate dropdown with menu items
jQuery(".topmenu a").each(function() {
var el = jQuery(this);
jQuery("<option />", {
  "value" : el.attr("href"),
  "text" : el.text()
}).appendTo(".topmenu select");
});

// To make dropdown actually work
// To make more unobtrusive: http://css-tricks.com/4064-unobtrusive-page-changer/
jQuery(".topmenu select").change(function() {
window.location = jQuery(this).find("option:selected").val();
});

jQuery('.fancybox').fancybox();

```



```

<!-- Start of content wrapper -->
<div id="contentwrapper">
<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">

<!-- Start of div -->
<div style="min-height:250px;">

<h2 align="center">SMS</h2>
<?php
if(isset($_POST['send']))
{
    $pesan = $_POST['pesan'];
    $hape = $_POST['hape'];
    $jmlhape = count($hape);

    $link_ps = mysqli_connect("localhost", "root", "",
"nikita_cell");
    for($i=0; $i<$jmlhape; $i++){
        $query_ps="INSERT INTO outbox
(DestinationNumber,TextDecoded,CreatorID)
('".$hape[$i]."', '".$pesan."', 'Gammu')";
        $oksekusi_ps =mysqli_query($link_ps,$query_ps);
    }

    if($query_ps)
    {
        echo "<h3>Pesan anda telah dikirim kepada
".$jmlhape." penerima.</h3>";
    }
}
?>
<form method="post" action="kirinoutbox.php">
<table width="100%" cellpadding="10">
<tr>
<td width="100">No</td>
<td>
<?php
    $penerima = mysqli_query($link, "SELECT * FROM member
where status!='Pending' ORDER BY id_member DESC");
    while($penerima = mysqli_fetch_array($penerima,
MYSQLI_ASSOC))
    {
        $telp = $penerima['telp'];
        $nama_penerima = $penerima['nama'];
        $cut_ref = substr($telp,1);
        $new_z = '+62';
        $replace = $new_z . $cut_ref;
    }
?>
<input type="checkbox" name="hape[]" value "<?php
echo $replace?>"><?php echo $nama_penerima?> (<?php echo
$replace?>)<br>
<?php } ?>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Pesan</td>
<td><textarea name="isi" required></textarea></td>

```

```
</tr>
<tr>
  <td>&nbsp;</td>
  <td><input type="submit" name="send" value="Kirim"></td>
</tr>
</table>
</form>
</div><!-- End of div -->

<div class="clear"></div>

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Start of copyright wrapper -->
<div id="copyright_wrapper">

  <!-- Start of content wrapper -->
  <div class="content_wrapper">

    <!-- Start of copyright message -->
    <div class="copyright_message">NIKITA Cell </div>
    <!-- End of copyright message -->

  </div><!-- End of content wrapper -->

  <!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of copyright wrapper -->

</body>
</html>
<?php
}
?>
```

4. Script SMS Group

```
<?php session_start();
if(empty($_SESSION['nomor'])){
    $_SESSION['nomor']="";
}

include_once("../config/koneksi.php");
if(empty($_SESSION['id']) OR empty($_SESSION['email']))
{
    exit(header("location: ../login.php"));
}
else {
    $sesi = $_SESSION['id'];
    $kuerix = mysqli_query($link, "SELECT * FROM user WHERE
id_user=$sesi");
    $kueri = mysqli_fetch_array($kuerix, MYSQLI_ASSOC);
    $nama = $kueri['nama'];
    $id_member = $kueri['id_user'];
    $level = $kueri['level'];
?>
<!DOCTYPE HTML>

<html>

<head>

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-
8"/>

<link rel="stylesheet"
href="http://maxcdn.bootstrapcdn.com/bootstrap/3.3.5/css/bootstra
p.min.css">
<script
src="https://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/1.11.3/jquery.m
in.js"></script>
<script
src="http://maxcdn.bootstrapcdn.com/bootstrap/3.3.5/js/bootstrap.
min.js"></script>
<!--Google Fonts-->
<link
href='http://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans_3A400,300,
300italic,400italic,600,600italic,700,700italic' rel='stylesheet'
type 'text/css'>

<link href="../css/main.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<link href="../css/jquery.fancybox.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />

<!--[if IE 7 ]> <html class= "ie7"> <![endif]-->
<!--[if IE 8 ]> <html class= "ie8"> <![endif]-->
<!--[if IE 9 ]> <html class= "ie9"> <![endif]-->

<!--[if lt IE 9]>
<script>
    document.createElement('header');
    document.createElement('nav');
```

```

        document.createElement('section');
        document.createElement('article');
        document.createElement('aside');
        document.createElement('footer');
    </script>
<![endif]-->

<title>Nikita Cell</title>

<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0">

<link rel="shortcut icon" href="../img/favicon.png" />

<script type="text/javascript" src="../js/jquery.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../js/jquery.flexslider-
min.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../js/jquery.easing.1.3.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="../js/hoverIntent.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="../js/jquery.sfmenu.js">
</script>
<script type="text/javascript" src="../js/retina.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../js/custon.js"> </script>
<script type="text/javascript" src="../js/jquery.fancybox.js">
</script>

<script type="text/javascript">
jQuery(window).load(function() {

jQuery('.slider').flexslider();

// Create the dropdown base
jQuery("<select />").appendTo(".topmenu");

// Create default option "Go to..."
jQuery("<option />", {
    "selected": "selected",
    "value" : "",
    "text" : "Menu"
}).appendTo(".topmenu select");

// Populate dropdown with menu items
jQuery(".topmenu a").each(function() {
var el = jQuery(this);
jQuery("<option />", {
    "value" : el.attr("href"),
    "text" : el.text()
}).appendTo(".topmenu select");
});

// To make dropdown actually work
// To make more unobtrusive: http://css-tricks.com/4064-unobtrusive-page-changer/
jQuery(".topmenu select").change(function() {

```

```

window.location = jQuery(this).find("option:selected").val();
});

jQuery('.fancybox').fancybox();

});

</script>

</head>

<body>
<!-- Start of header wrapper -->
<div id="header_wrapper">

<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">

<!-- Start of logo -->
<div id="logo">
<a href="#" style="text-decoration: none;font-size: 40px;color:
#eeeeee;">NIKITA Cell</a>

</div><!-- End of logo -->

<!-- Start of top menu wrapper -->
<div class="topmenuwrapper">

<!-- Start of topmenu -->
<nav class="topmenu">

<ul class="sf-menu">

<li><a href="index.php">GRAFIK</a></li>
<li><a href="produk.php">Tambah Produk</a></li>
<li><a href="customer.php">MANajemen pelanggan </a></li>
<?php
if($level == 1)
{
?>
<li><a href="setting.php">Tambah Karyawan</a></li>
<?php } ?>
<?php
if($level == 2)
{
?>
<li><a class="active" href="sms.php">SMS</a></li>
<?php } ?>
<li><a href="logout.php" onClick="if (confirm('Logout?'))
window.location='logout.php'; return false">Logout</a></li>

</ul>

</nav><!-- End of topmenu -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of top menu wrapper -->

```

```

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of header wrapper -->

<!-- Start of content wrapper -->
<div id="contentwrapper">
<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content wrapper">

<!-- Start of div -->
<div style="min-height:250px;">

<h2 align="center">SMS GROUP</h2>
<?php
if(isset($_POST['send']))
{
    $pesan = $_POST['pesan'];
    $hape = $_POST['hape'];
    $jmlhape = count($hape);

    $link_ps = mysql_connect("localhost", "root", "",
"nikita_cell");
    for($i=0; $i<$jmlhape; $i++){
        $query_ps="INSERT INTO outbox
(DestinationNumber,TextDecoded,CreatorID)
VALUES
('".$Shape[$i]."', '".$Spesan."', 'Gammu')";
        Saksekusi_ps =mysql_query($link_ps,$query_ps);
    }

    if($query_ps)
    {
        echo "<h3>Pesan anda telah dikirim kepada
".$jmlhape." penerima.</h3>";
    }
}
?>
<?php
mysql_connect("localhost", "root", "");
mysql_select_db('nikita_cell');
?>
<form method="post" action="kirimgrup2.php">
<table width="100%" cellpadding="10">
<tr>
<td width="130">Pilih Barang</td>
<td width="802">
<select name="id_produk">
<?php
    $sql="SELECT * FROM produk";
    $query=mysql_query($sql);
    while($rec=mysql_fetch_assoc($query)){
        ?>
        <option value="<?php echo
$rec['id_produk'];?>"><?php echo $rec['nama_produk'];?></option>
        <?php }?>
    </select>
</td>

```

```

        </tr>
        <tr>
            <td>Minimal Pembelian</td>
            <td><input type="text" name="jumlah"></td>
        </tr>
        <tr>
            <td>Pesan Promo</td>
            <td><textarea name="isi"></textarea></td>
        </tr>
        <tr>
            <td>&nbsp;</td>
            <td><input type="submit" name="send" value="Kirim"></td>
        </tr>
    </table>
</form>
</div><!-- End of div -->

<div class="clear"></div>

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Start of copyright wrapper -->
<div id="copyright_wrapper">

<!-- Start of content wrapper -->
<div class="content_wrapper">

<!-- Start of copyright message -->
<div class="copyright_message">NIKITA Cell </div>
<!-- End of copyright message -->

</div><!-- End of content wrapper -->

<!-- Clear Fix --><div class="clear"></div>

</div><!-- End of copyright wrapper -->

<!--asdad -->
<!-- Trigger the modal with a button -->

    </div>

</div>
</div>
</body>
</html>
<?php
}
?>

```