

**PENGEMBANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) BERBASIS WEBSITE DI PT. TEMPRINA MEDIA GRAFIKA**

**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**



Oleh :

<b>Wahyu Nugroho Gultom</b>	<b>19081010014</b>
<b>Kristian Rolando Limantara</b>	<b>19081010085</b>
<b>Avia Maharani Situmorang</b>	<b>19081010098</b>

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
VETERAN JAWA TIMUR**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN PRAKTEK  
KERJA LAPANGAN**

**Judul : Pengembangan Customer Relationship Management (CRM)  
Berbasis Website di PT. Temprina Media Grafika**

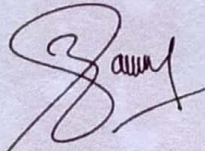
**Oleh : 1. Wahyu Nugroho Gultom                    NPM 19081010014  
2. Kristian Rolando Limantara                NPM 19081010085  
3. Avia Maharani Situmorang                NPM 19081010098**

**Telah Diseminarkan Dalam Ujian PKL, pada :  
Hari Rabu , Tanggal 20 Juli 2022**

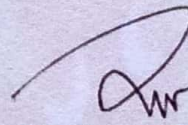
**Menyetujui:**

Dosen Pembimbing:

Pembimbing Lapangan:



Made Hanindia Prami S, S.kom, M.Cs  
19890205 201803 2 001



Turikan, ST.  
2114667

**Mengetahui:**

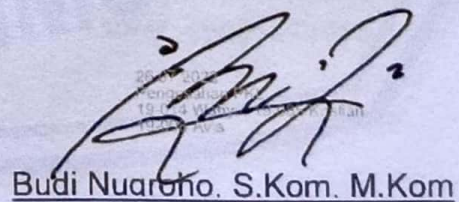
Dekan  
Fakultas Ilmu Komputer,

Koordinator Program Studi  
Informatika,



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, M.T.

19650731 199203 2 001



Budi Nuaroho, S.Kom. M.Kom

19800907 202121 1 005

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya mahasiswa Informatika Universitas Pembangunan Nasional  
"Veteran" Jawa Timur, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Nugroho Gultom

NPM : 19081010014

Dengan ini menyatakan bahwa judul praktek kerja lapangan yang Saya  
ajukan dan kerjakan, yang berjudul:

### **"PENGEMBANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE DI PT. TEMPRINA MEDIA GRAFIKA"**

Bukan merupakan plagiat dari skripsi atau tugas akhir maupun penelitian  
orang lain dan juga bukan merupakan produk atau *software* yang saya beli dari  
pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa praktek kerja lapangan ini adalah  
pekerjaan Saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam daftar pustaka dan tidak  
pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lainnya.

Jika ternyata kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka  
Saya siap menerima segala konsekuensinya.

Surabaya, 9 Januari 2024

Hormat Saya,



**Wahyu Nugroho Gultom**

**NPM. 19081010014**

Judul : Pengembangan Customer Relationship Management  
(CRM) Berbasis Website di PT. Temprina Media Grafika

Oleh : 1. Wahyu Nugroho Gultom  
2. Kristian Rolando Limantara  
3. Avia Maharani Situmorang

Pembimbing : Made Hanindia Prami S, S.kom, M.Cs

---

### **ABSTRAK**

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah sistem informasi yang menggabungkan teknologi, strategi, serta pengalaman yang digunakan sebuah perusahaan untuk menganalisa serta mengatur hubungan mereka dengan konsumen, melalui data transaksi maupun komunikasi yang pernah dilakukan. Penggunaan CRM yang tepat, mampu membantu perusahaan untuk mengoptimalkan kesetiaan pelanggan, dengan memahami keinginan dan kebutuhannya. Hal inilah yang mendasari pembuatan CRM pada PT. Temprina Media Grafika yang terletak di Jl. Karah Agung No.45, Surabaya. PT. Temprina Media Grafika merupakan perusahaan yang berfokus pada percetakan, dari buku hingga kemasan. Meskipun pemesanan dari katalog mereka dapat dilakukan secara daring, tetapi peluang dilakukannya transaksi kembali masih kecil dikarenakan kurangnya relasi perusahaan dengan pelanggan, seperti halnya minimnya diskon dan kurangnya promosi. Untuk itu, penggunaan CRM merupakan solusi yang dianggap dapat membantu permasalahan ini. Untuk mempermudah akses dari berbagai pihak, CRM dibentuk berbasiskan website.

Dalam Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis ini, dibentuk sebuah prototype dari CRM berbasis website menggunakan PHP dan HTML untuk PT. Temprina Media Grafika

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Maha Yang Esa yang telah memberikan keberkahan dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan serta menyelesaikan laporan yang berjudul Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Website di PT. Temprina Media Grafika dengan lancar dan tanpa adanya hambatan apapun.

Selesainya laporan Praktik Kerja Lapangan tidak terlepas dari beberapa pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan. Dengan hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak karena tanpa adanya dukungan dan bantuannya penulis tidak dapat menyelesaikan dengan lancar.

Dalam laporan Praktik Kerja Lapangan penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran, kritik dari semua pihak yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan ini.

Surabaya, 6 Juni 2022

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini tidak terlepas dari dukungan beberapa pihak. Penulis secara khusus menyampaikan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat serta karunia-Nya kami dapat menyusun laporan ini hingga selesai. Kami juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan kritik dan saran serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga kami yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta semangat pada saat Praktik dan juga dalam pengerjaan laporan ini.
2. Prof. Dr. Ir Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Budi Nugroho S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Made Hanindia Prami S, S.kom, M.Cs selaku Dosen Pembimbing.
6. Bapak Turikan selaku Pembimbing Praktik Kerja Lapangan.
7. Ibu Afina Lina Nurlaili, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator/PIA Praktik Kerja Lapangan Program Studi Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

8. Rekan-rekan program studi Informatika yang telah membantu dalam penyelesaian Praktik Kerja Lapangan ini beserta laporannya.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta memberikan pemikiran baru yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 6 Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	3
1.4.1 Tujuan Umum .....	3
1.4.2 Tujuan Khusus.....	3
1.5 Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	3
1.5.1 Bagi Penulis .....	3
1.5.2 Bagi Pengguna .....	3
1.5.3 Bagi Universitas .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
2.1 Sejarah Temprina Media Grafika.....	6
2.2 Visi dan Misi.....	7
2.2.1 Visi .....	7
2.2.1 Misi .....	7
2.3 Struktur Organisasi .....	8
2.4 Bidang Kerja Perusahaan .....	8
<b>BAB III</b> .....	<b>10</b>
3.1 Waktu dan Tempat PKL .....	10
3.2 Pelaksanaan PKL .....	10
3.3 Jadwal Kegiatan Tempat PKL .....	10
3.4 Pembahasan.....	11
3.4.1 Costumer Relationship Management (CRM).....	11



3.4.2	Use Case Diagram.....	12
3.4.3	Use Case Skenario.....	13
3.5	Tinjauan Pustaka.....	23
3.5.1	Website atau Situs Web .....	23
3.5.2	Javascript.....	24
3.5.3	Bootstrap .....	26
3.5.4	PHP .....	28
3.5.3	MySQL.....	30
3.5.4	XAMPP .....	30
3.5.1	Customer Relationship Management .....	32
3.5.5	Visual Studio Code .....	36
3.6	Implementasi Database .....	36
3.7.1	Tabel Absen Sales .....	37
3.7.1	Tabel Admin.....	37
3.7.1	Tabel Anggaran Biaya.....	38
3.7.1	Tabel Diskon .....	38
3.7.1	Tabel Kegiatan Marketing.....	39
3.7.1	Tabel Kegiatan Sales.....	39
3.7.1	Tabel User .....	40
3.7	Hasil Implementasi .....	40
3.7.1	Halaman Login Multi-User .....	40
3.7.2	Halaman Dashboard Admin.....	41
3.7.3	Halaman Profile User .....	42
3.7.4	Halaman Daftar User.....	42
3.7.5	Halaman Form Tambah User .....	45
3.7.6	Halaman Dashboard Human Capital.....	45
3.7.7	Halaman Daftar Absensi Pegawai Sales .....	46
3.7.8	Halaman Daftar Kegiatan Marketing .....	46
3.7.9	Halaman Daftar Kegiatan Sales .....	47
3.7.10	Halaman Dashboard marketing.....	48
3.7.11	Halaman Kegiatan Marketing .....	48
3.7.12	Halaman Kebijakan Diskon .....	51
3.7.13	Halaman Anggaran Biaya .....	53
3.7.14	Halaman Dashboard Sales .....	55
3.7.15	Halaman Absensi .....	55

3.7.16 Halaman Kegiatan dan Progress .....	56
3.8 Hasil Pengujian .....	57
<b>BAB IV .....</b>	<b>59</b>
4.1 Kesimpulan .....	59
4.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan .....	10
Tabel 3.2 <i>Use Case Diagram</i> Login Skenario .....	13
Tabel 3.3 <i>Use Case Diagram</i> Profil User Skenario .....	14
Tabel 3.4 <i>Use Case Diagram</i> CRUD User Skenario .....	14
Tabel 3.5 <i>Use Case Diagram</i> Daftar Absensi Sales Skenario .....	15
Tabel 3.6 <i>Use Case Diagram</i> Daftar Kegiatan Marketing Skenario .....	16
Tabel 3.7 <i>Use Case Diagram</i> Daftar Kegiatan Sales Skenario.....	17
Tabel 3.8 <i>Use Case Diagram</i> CRUD Kegiatan Marketing Skenario .....	17
Tabel 3.9 <i>Use Case Diagram</i> CRUD Kebijakan Diskon Skenario .....	18
Tabel 3.10 <i>Use Case Diagram</i> CRUD Anggaran Biaya Skenario .....	20
Tabel 3.11 <i>Use Case Diagram</i> Absensi Pegawai Sales Skenario.....	21
Tabel 3.12 <i>Use Case Diagram</i> Kegiatan & Progres Skenario.....	22
Tabel 3.13 Hasil Pengujian .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Use Case Diagram.....	12
Gambar 3.2 Implementasi database .....	37
Gambar 3.3 Tabel absen sales.....	37
Gambar 3.4 Tabel admin.....	38
Gambar 3.5 Tabel anggaran biaya .....	38
Gambar 3.6 Tabel diskon.....	39
Gambar 3.7 Tabel kegiatan marketing.....	39
Gambar 3.8 Tabel kegiatan sales .....	40
Gambar 3.9 Tabel User .....	40
Gambar 3.10 Log In Multi-User .....	41
Gambar 3.11 Dashboard Admin .....	42
Gambar 3.12 Profile User .....	42
Gambar 3.13 Tampilan Daftar User.....	43
Gambar 3.14 Tombol edit data pada daftar user.....	43
Gambar 3.15 Gambar 3.15 Laman tambah data untuk melakukan edit data.....	44
Gambar 3.16 Alert jika edit data sukses .....	44
Gambar 3.17 Alert Hapus Data User .....	44
Gambar 3.18 Form Tambah User .....	45
Gambar 3.19 Alert jika tambah user berhasil .....	45
Gambar 3.20 Dashboard Human Capital .....	46
Gambar 3.21 Daftar Absensi Pegawai Sales.....	46
Gambar 3.22 Daftar Kegiatan Marketing .....	47
Gambar 3.23 Daftar Kegiatan Sales.....	47
Gambar 3.24 Dashboard Marketing.....	48
Gambar 3.25 Kegiatan Marketing.....	49

Gambar 3.26 Alert jika tambah data sukses.....	49
Gambar 3.27 Edit Data Kegiatan Karyawan.....	50
Gambar 3.28 Alert jika edit data sukses .....	50
Gambar 3.29 Alert Hapus Data Kegiatan Marketing.....	50
Gambar 3.30 Kebijakan Diskon.....	51
Gambar 3.31 Alert jika tambah data sukses.....	51
Gambar 3.32 Edit Data Kebijakan Diskon .....	52
Gambar 3.33 Alert Jika edit data sukses .....	52
Gambar 3.34 Alert Hapus Data Kebijakan Diskon.....	52
Gambar 3.35 Anggaran Biaya.....	53
Gambar 3.36 Alert jika tambah data .....	53
Gambar 3.37 Edit Data Anggaran.....	54
Gambar 3.38 Alert Jika edit data sukses .....	54
Gambar 3.39 Alert Hapus Data Kebijakan Diskon.....	54
Gambar 3.40 Dashboard Sales .....	55
Gambar 3.41 Halaman Absensi .....	56
Gambar 3.42 Alert jika absensi masuk berhasil data .....	56
Gambar 3.43 Alert jika absensi keluar berhasil data .....	56