

E-ISSN: 2528 - 6544

P-ISSN: 2620 - 3383

Vol.5 No.1 Agustus 2020

Technomedia Journal

TMD

TMD

Technomedia Journal

iLearning Journal Center (iJC)



Analisis Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Web Pada PT. INOVATIF TEKNIK MESINDO

Herva Imelda Sari¹
Rizka Prasetiawati²

Universitas Raharja, Tangerang, Indonesia
E-mail : herva@raharja.info¹; rizka@raharja.info²

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pada studi kasus PT INOVATIF TEKNIK MESINDO yaitu pertambahan jumlah pelanggan yang tidak diikuti dengan pembaharuan sistem pengelolaan data pelanggan menjadikan kinerja yang ada tidak efektif dan efisien. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem mengenai hal yang bersangkutan dengan pelanggan untuk memudahkan perusahaan dalam mencari keinginan dan kebiasaan pelanggan melalui aktivitas yang terjadi pada sistem CRM (Customer Relationship Management) serta dapat mengambil suatu keputusan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan. Penelitian ini terdapat 3 (tiga) pokok permasalahan, 5 (lima) tujuan penelitian, 4 (empat) manfaat penelitian..

Kata Kunci : Perusahaan, Sistem Informasi, Customer Relationship Management

ABSTRACT

This research is motivated by problems in the case study of PT INOVATIF TEKNIK MESINDO, namely the increase in the number of customers which is not followed by the renewal of customer data management systems there is no effective and efficient. Therefore, this study aims to build a system regarding the matter concerned with customers to facilitate the company in seeking customer desires and habits through activities that occur in the CRM (Customer Relationship Management) system and can make a decision to improve the quality and quantity of the company. In this study, there are three (3) point, five (5) the purpose of the study, four (4) benefits of the research.

Keywords: Companies, Information Systems, Customer Relationship Management

PENDAHULUAN

Suatu usaha memiliki banyak cara untuk dapat bertahan dan berkembang di bidangnya. Cara tersebut yaitu dengan meningkatkan suatu pelayanan terhadap pelanggan. Hal tersebut akan menjadi suatu ciri tersendiri bagi suatu usaha karena dapat mempertahankan pelanggan atau tidak dan calon pelanggan yang mau berlangganan atau tidak.

Sistem Informasi data yang baik sangat diperlukan maupun itu dari perusahaan kecil, menengah atau perusahaan besar untuk setiap kegiatan usaha. Kegiatan usaha dapat dilakukan dengan lancar dan tersusun dengan baik apabila dalam perusahaan tersebut mempunyai suatu sistem yang baik, efektif, dan efisien. Sehingga dapat membantu dalam pelaksanaan, pengawasan atau dalam aktivitas perusahaan tersebut.

PT. INOVATIF TEKNIK MESINDO merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor alat - alat pertukangan. Tercatat bahwa PT INOVATIF TEKNIK MESINDO memiliki ratusan pelanggan yang tidak hanya berasal dari Tangerang, namun berbagai tempat dari luar kota. Bertambahnya pelanggan tidak diikuti oleh pembaharuan sistem yang digunakan. Kinerja pengelolaan masih belum terkomputerisasi. Apabila perusahaan ingin memberikan informasi dilakukan dengan cara menghubungi lewat telepon atau sms.

Untuk menanggulangi hal tersebut, tujuan penelitian ini untuk membangun sebuah sistem mengenai hal yang bersangkutan dengan pelanggan supaya dapat memudahkan perusahaan dalam membaca keinginan dan kebiasaan pelanggan melalui aktivitas yang terjadi pada sistem CRM (*Customer Relationship Management*) serta dapat mengambil suatu keputusan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan.

PERMASALAHAN

Untuk meningkatkan sebuah pelayanan terhadap pelanggan, maka dibutuhkan suatu strategi yang kuat dan tepat menggunakan sistem. Sistem yang dipilih adalah CRM (*Customer Relationship Management*) dengan memadukan perkembangan teknologi berbasis *web*. Melalui *web* dapat membantu menjawab permasalahan tanpa batas ruang dan waktu. Penggunaan *web* sangat mendukung untuk perkembangan usaha, khususnya dalam perdagangan dan pemasaran terhadap masyarakat luas ditambah tersedianya *database*.

Pelayanan CRM (*Customer Relationship Management*) mencakup semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan maupun dengan pelanggan saat ini. CRM (*Customer Relationship Management*) juga dapat didefinisikan sebagai strategi bisnis untuk memilih dan mengatur suatu hubungan dengan pelanggan untuk saling menguntungkan. CRM (*Customer Relationship Management*) memerlukan filosofi dan budaya bisnis customer-centric untuk mendukung proses pemasaran, penjualan, dan layanan yang efektif. Aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) dapat memungkinkan manajemen atau pengaturan hubungan baik dengan pelanggan secara efektif, dengan didukung ketersediaan kepemimpinan yang baik (Robert Thompson, Greenberg, 2002, p39).

Adapun batasan dalam penelitian ini yaitu dengan adanya sistem ini pelanggan mendapatkan segala informasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Untuk pengendalian sistem dilakukan oleh admin pihak perusahaan. Dengan adanya sistem CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis *web* ini maka pengelolaan data pelanggan menjadi efektif dan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tidak

mudah berpaling ke pihak pesaing, serta dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas bagi perusahaan

METODOLOGI PENELITIAN

1. Landasan Teori

- Definisi Sistem

Menurut Supriyadi dkk dalam Jurnal CCIT (2013:310), “Sistem merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi untuk melakukan suatu kegiatan bersama dalam mencapai suatu tujuan.”

- Definisi Data

Menurut Gordon B. Davis di dalam bukunya Jeperson Hutahaean (2015:8) “Data adalah bahan mentah untuk informasi, yang dirumuskan sebagai kelompok lambang - lambang tidak acak yang menunjukkan jumlah - jumlah, tindakan - tindakan, hal - hal dan sebagainya”.

- Definisi Sistem Informasi

Dalam bukunya Bambang Hartono (2013:16). Menurut Lippeveld, Sauerborn, dan Bodart (2000), “Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berkaitan, yang bekerja untuk mengumpulkan dan menyimpan data lalu mengolahnya menjadi informasi yang untuk digunakan”.

- Definisi Analisis Sistem

Menurut Jaluanto Sunu Punjul Tyoso (2016:18), “Sistem informasi yang dikembangkan melalui proses yang berlandaskan pada teori sistem. Analisis sistem merupakan contoh yang baik dari pendekatan sistem untuk memecahkan masalah. Tujuan analisis sistem adalah mengembangkan sistem yang relatif mudah diubah manakala diperlukan”.

- Definisi Penjualan

Menurut Eliza Andayani Ginting (2013:7), “Penjualan merupakan kegiatan ekonomi yang umum, dimana dengan penjualan sebuah perusahaan akan memperoleh hasil atau laba sesuai dengan apa yang direncanakan atau memperoleh pengembalian atas biaya - biaya yang dikeluarkan. Penjualan adalah penerimaan yang diperoleh dari pengiriman barang dagangan atau penyerahan pelayanan dalam bursa sebagai barang pertimbangan – pertimbangan ini dapat dalam bentuk tunai peralatan kas atau harta lainnya. Pendapatan dapat diperoleh pada saat penjualan, karena terjadi pertukaran, harga jual dapat ditetapkan oleh bebannya diketahui”.

- Definisi Internet

Menurut Sholehul Azis dan Ikhsan Maulana (2013:6), “Internet dapat diartikan sebagai jaringan komputer luas dan besar yang mendunia, yaitu menghubungkan pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia, dimana di dalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga yang dinamis dan interaktif. Internet merupakan sebuah jaringan (Internet Protokol) yang terdiri dari beberapa komputer yang sudah terkoneksi

3| Sari, Prasetiawati – Analisis Sistem Informasi Customer Relationship Management.....

ke dalam jaringan global”.

- Definisi Website

Menurut Yuhefizar (2009:2), “*Website* adalah keseluruhan halaman - halaman *web* yang terdapat di dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *web* yang saling berkaitan.

- Definisi UML (*Unified Modelling Language*)

Menurut Adi Nugroho (2010:6), “UML (*Unified Modeling Language*) adalah bahasa pemodelan untuk perangkat lunak yang berparadigma berorientasi objek. Pemodelan (*modeling*) yang sebenarnya digunakan untuk menyederhanakan permasalahan - permasalahan yang kompleks sedemikian rupa sehingga lebih mudah dipelajari dan dipahami.”

2. *Literature Review*

Banyak penelitian yang sebelumnya (*literature review*) dilakukan mengenai pembahasan tentang Customer Relationship Management (CRM). Dalam melakukan pengembangan CRM ini perlu dilakukan studi pustaka untuk dijadikan sebagai bahan acuan untuk memperkuat hasil penelitian dengan cara mengidentifikasi metode yang pernah dilakukan, mengembangkan penelitian sebelumnya yang memiliki korelasi yang seimbang dengan sistem CRM. Beberapa *literature review* yang didapatkan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rachmat Hidayat pada tahun 2014 dengan judul “*Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan*” menjelaskan bahwa penelitian ini adalah membuat website portal ekspedisi yang memiliki informasi membantu pelanggan mendapatkan informasi tentang status pengiriman barang secara online.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Erick Kurniawan pada tahun 2015 dengan judul “*Implementasi Rest Web Service Untuk Sales Order dan Sales Tracking Berbasis Mobile*” menjelaskan bahwa penelitian ini adalah untuk menerapkan teknologi Web Services dengan arsitektur REST yang dapat digunakan oleh berbagai macam jenis client seperti aplikasi mobile, aplikasi Web, dan aplikasi Desktop yang dapat membantu perusahaan untuk melakukan pelacakan atau tracking terhadap tenaga penjual yang ditugaskan untuk menawarkan barang atau penagihan ke pelanggan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Imam Husni Al Amin dan Kristanto A pada tahun 2014 dengan judul “*Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) di CV. Matahari Digital Printing Semarang*” menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini adalah membuat sebuah sistem yang mendukung proses pencetakan suatu dokumen dari pelanggan melalui teknologi internet. Sehingga pelanggan mendapat kemudahan dalam pelayanan pencetakan dokumen yang diberikan oleh perusahaan digital printing.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bahri dan Sopiyan Dalis pada tahun 2018 dengan judul “*Rancang Bangun E-Enrollment Berbasis Web Menggunakan Customer*

Relationship Management (CRM) Pada Sekolah Dasar Islam Terpadu” menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini untuk menciptakan suatu aplikasi situs e-Enrollment yang lebih efektif dan efisien dalam menyiapkan informasi mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SDIT Nahwa Nur. Sehingga para orang tua atau wali calon peserta didik tidak lagi harus bersusah payah mendatangi petugas PPDB di SDIT Nahwa Nur, cukup menggunakan media yang terhubung dengan internet maka sudah dapat memiliki informasi yang diberikan melalui website dan juga email mengenai tata cara PPDB dan informasi pembayarannya. Kemudahan ini dibuat agar para orang tua atau wali dapat mengakses proses PPDB SDIT Nahwa Nur dimanapun berada dan tidak terbatas waktunya.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Faisal Okta Nugraha, Wina Witanti dan Agus Komarudin pada tahun 2017 dengan judul “*Pembangunan Sistem Customer Relationship Management Pada PT. Central Georgette Nusantara*” menjelaskan bahwa penelitian ini adalah dengan tersedianya sistem Customer Relationship Management perusahaan dapat mempertahankan customer yang ada dengan adanya bantuan penyajian informasi seperti informasi kritik dan saran customer. Dengan mempertahankan customer dan pemberian informasi yang akurat dapat meningkatkan penjualan produk pada perusahaan dan mempermudah perusahaan mendapatkan customer baru.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fauzi dan Eko Harli pada tahun 2017 dengan judul “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD*” menjelaskan bahwa penelitian ini adalah penerapan Customer Relationship Management pada sisi Operasional (CRM Operational) dengan cara membangun sistem berbasis komputer dalam transaksi jual beli sehari - hari dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, hal tersebut terlihat dari nilai pelayanan yang diberikan konsumen kepada CV. Sinar Cemerlang Motor.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Heru Purwanto, Achmad Sumbaryadi dan Sarmadi pada tahun 2018 dengan judul “*E-CRM Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture*” menjelaskan bahwa penelitian ini adalah Desain sistem informasi penjualan berbasis web, dibuat untuk memberikan informasi dan membantu dalam proses kegiatan transaksi serta pembuatan laporan. Konsumen dapat kemudahan dengan melihat detail informasi produk furniture dengan mengakses website tersebut dan kemudahan bagi pihak penjual yaitu dapat mengecek kegiatan transaksi pemesanan dan penjualan terkini.
8. Penelitian yang dilakukan oleh I Dewa Ayu Eka Yuliani dan Susanti Margaretha Kuway pada tahun 2017 dengan judul “*Sistem Informasi Pemesanan Dengan Penerapan Konsep Electronic Customer Relation Management Berbasis Web*” menjelaskan bahwa penelitian ini adalah menggunakan sistem informasi pemesanan

berbasis website untuk menjual barang secara online. Perancangan website pemesanan yang berbasiskan konsep E-CRM telah membantu pemilik toko untuk mengikat pelanggan dengan memberikan fasilitas promosi dan informasi up-to- date barang baru maupun harga barang lama kepada pelanggan tertentu. Adanya konsep E-CRM memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan barang serta pelanggan dapat berkonsultasi dengan pemilik toko terkait dengan harapan dan keinginan pelanggan sehingga menciptakan loyalitas yang tinggi bagi pelanggan.

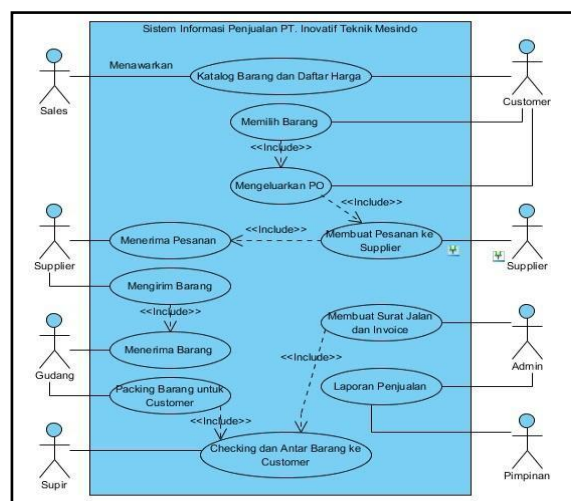
Dari ke delapan *literature review* yang ada, telah banyak penelitian mengenai Customer Relationship Management. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya konsep Customer Relationship Management ini perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan bagi customer dalam proses transaksi dan informasi pada suatu barang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan adanya sistem *Customer Relationship Management* berbasis *web* ini maka pengelolaan data pelanggan menjadi efektif dan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tidak mudah berpaling ke pihak pesaing, serta membantu perusahaan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas bagi perusahaan.

Penelitian ini menggunakan program *Unified Modelling Language* (UML) untuk menggambarkan prosedur dan proses yang sedang berjalan saat ini.

Use Case Diagram

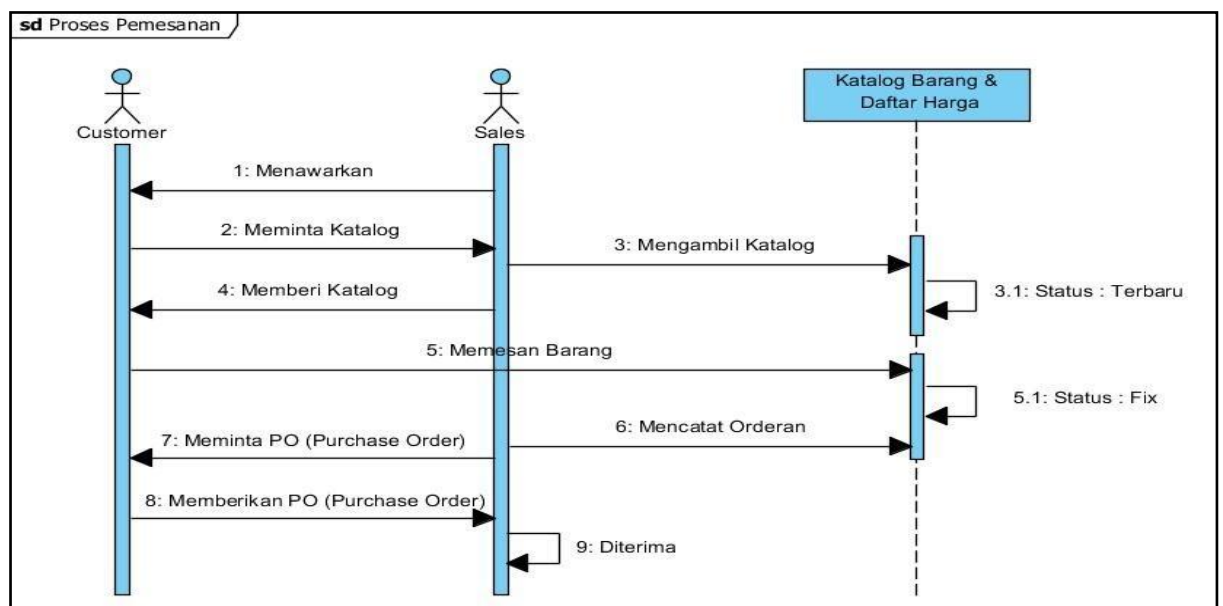


Gambar 1. Use Case Diagram

Berdasarkan gambar 1. *Use Case Diagram* diatas terdapat :

1. 1 system yang mencakup seluruh kegiatan Sistem Penjualan yang sedang berjalan pada PT. Inovatif Teknik Mesindo.
2. 8 aktor yang melakukan kegiatan, yaitu Sales, Customer, Purchasing, Supplier, Gudang, Admin, Delivery, Pimpinan..
3. 11 use case yang biasa dilakukan oleh aktor - aktor tersebut diantaranya : Menawarkan Katalog Barang dan Daftar Harga, Memilih Barang, Memberikan PO (*Purchase Order*), Memesan Barang ke *Supplier*, *Supplier* Menerima Pesanan dan Mengirim Barang Pesanan, Menerima Barang dari *Supplier*, *Packing* Barang untuk Pelanggan (*Customer*), Membuat Surat Jalan dan *Invoice*, *Checking* dan Antar Pesanan, Laporan Penjualan dan Menerima Laporan Penjualan.

Sequence Diagram Proses Pemesanan

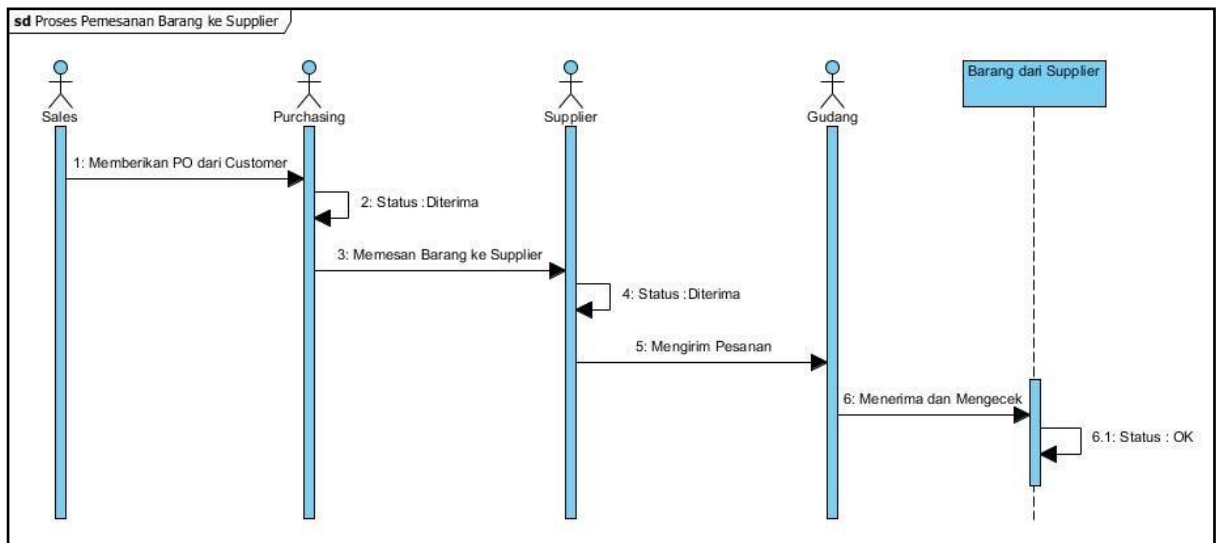


Gambar 2. Sequence Diagram Proses Pemesanan

Berdasarkan gambar 2. Sequence Diagram diatas terdapat :

1. 1 *Lifeline* ,yaitu Katalog Barang dan Daftar Harga.
2. 2 *Actor*, yaitu : *Customer* dan *Sales*.
3. 10 *Message* yang memuat informasi – informasi tentang aktivitas yang terjadi, kegiatan yang biasa dilakukan oleh *actor* tersebut.

Sequence Diagram Proses Pemesanan ke Supplier

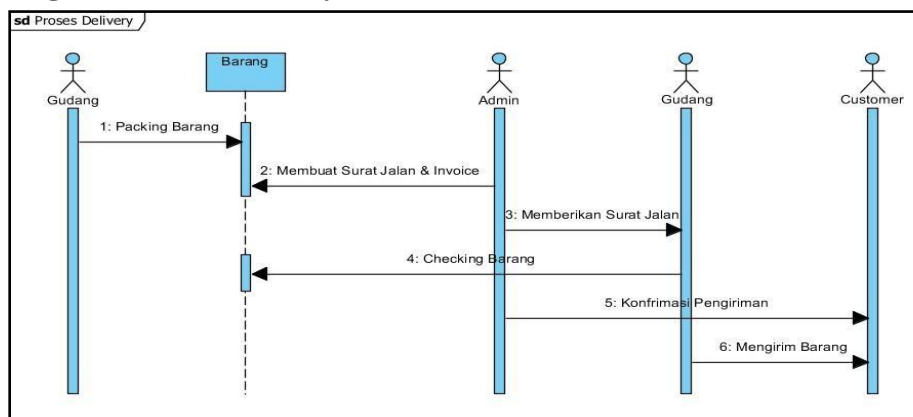


Gambar 3. Sequence Diagram Proses Pemesanan ke Supplier

Berdasarkan gambar 3. Sequence Diagram diatas terdapat :

1. 1 Lifeline ,yaitu Katalog Barang dari Supplier.
2. 4 Actor, yaitu : \Sales, Purchasing, Supplier dan Gudang.
3. 4 Message yang memuat informasi – informasi tentang aktivitas yang terjadi, kegiatan yang biasa dilakukan oleh actor tersebut.

Sequence Diagram Proses Delivery

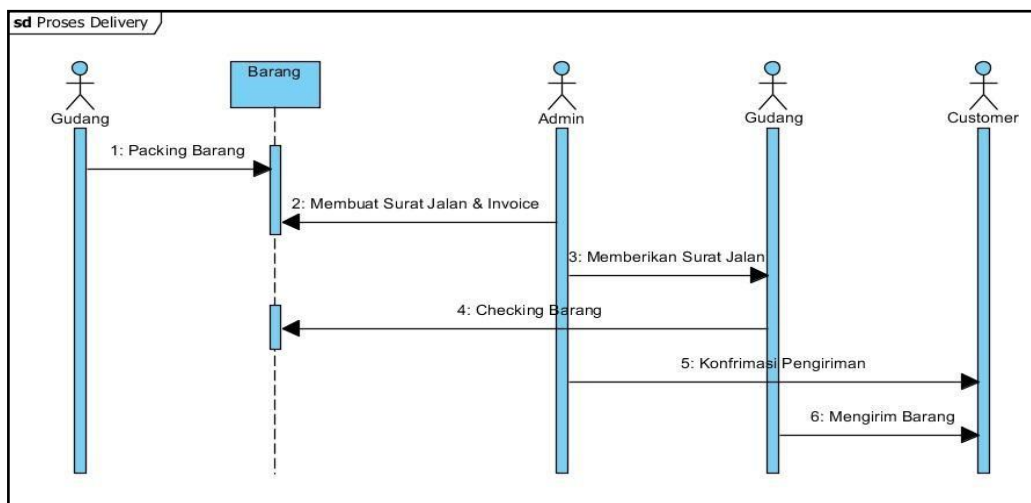


Gambar 4. Sequence Diagram Proses Delivery

Berdasarkan gambar 4. Sequence Diagram diatas terdapat :

1. 1 *Lifeline*, yaitu : *Barang*.
2. 4 *Actor*, yaitu : *Gudang, Admin, Delivery dan Customer*.
3. 8 *Message* yang memuat informasi – informasi tentang aktivitas yang terjadi, kegiatan yang biasa dilakukan oleh *actor* tersebut.

Sequence Diagram Laporan Penjualan



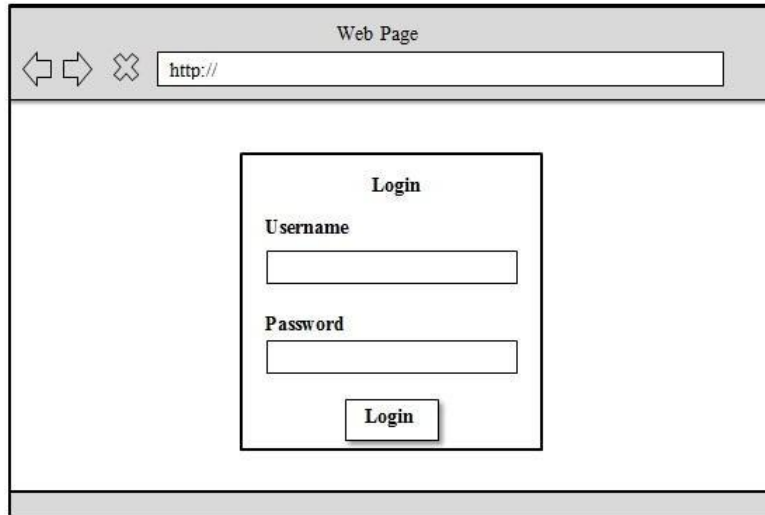
Gambar 5. Sequence Diagram Laporan Penjualan

Berdasarkan gambar 5. Sequence Diagram diatas terdapat :

1. 1 *Lifeline*, yaitu : *Laporan Penjualan*.
2. 2 *Actor*, yaitu : *Administrasi dan Owner*.
3. 4 *Message* yang memuat informasi – informasi tentang aktivitas yang terjadi, kegiatan yang biasa dilakukan oleh *actor* tersebut.

Prototype sendiri berfungsi untuk merencanakan bagaimana tampilan program atau sistem setelah di buat. Berikut adalah tampilan desain layout yang akan digunakan:

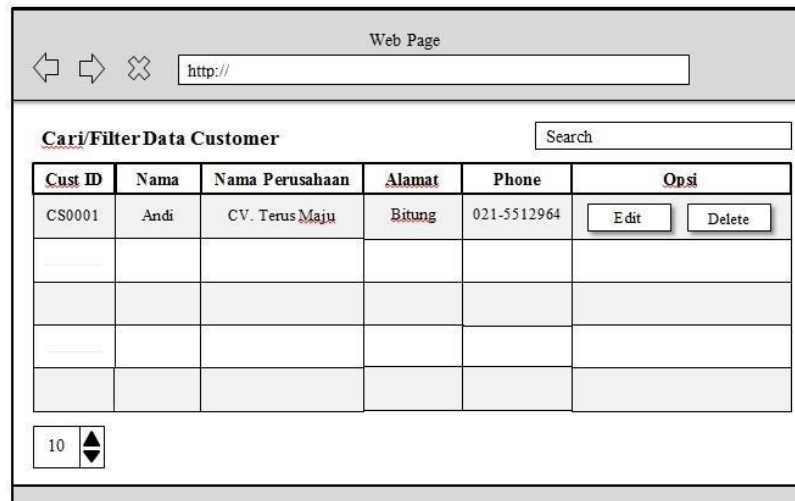
a. Prototype Tampilan Login



Gambar 6. Prototype Tampilan Log In

Gambar 6. Merupakan Prototype Tampilan *Log In* CRM. Pegawai/pelanggan dapat mengakses sistem dengan privilege masing - masing.

b. Prototype Table Pelanggan



Gambar 7. Tabel Pelanggan

Gambar 7. Merupakan Tampilan Tabel Pelanggan yang merupakan hasil output dari inputan form pelanggan.

c. Form Pelanggan

The screenshot shows a web browser window titled 'Web Page' with a URL bar containing 'http://'. The main content area displays a form titled 'Entry New Data Customer'. The form has the following fields: 'Cust ID', 'Nama', 'Nama Perusahaan', 'Alamat', 'Phone', and 'Keterangan'. Each field is followed by a text input box. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Selesai' and 'Simpan Data'.

Gambar 8. Form Pelanggan

Gambar 8. Merupakan Form Pelanggan yang berupa Nama Pelanggan, Nama Perusahaan, Alamat, Telepon dan Keterangan.

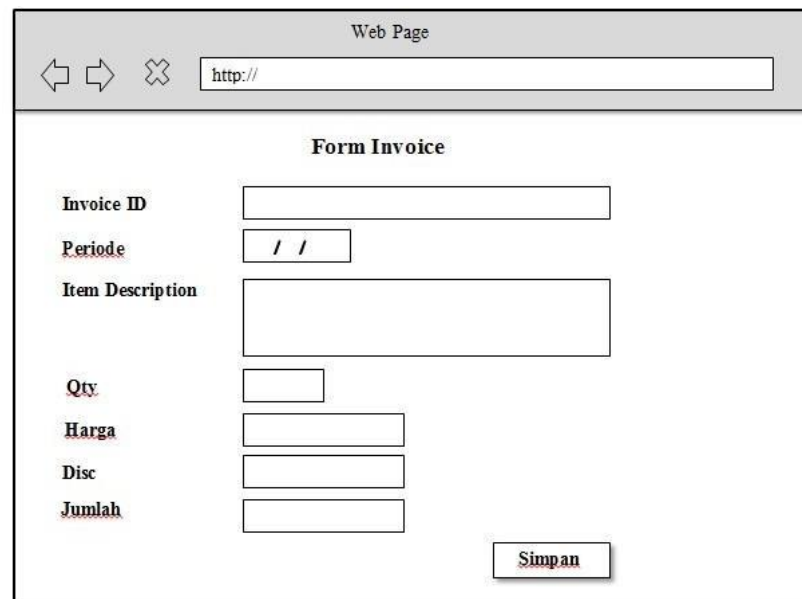
d. Prototype Tabel Invoice

The screenshot shows a web browser window titled 'Web Page' with a URL bar containing 'http://'. The main content area displays a table titled 'Invoice'. Above the table, there is a search bar with the text 'Search' and a dropdown menu labeled 'Bulan'. The table has the following columns: 'Invoice Id', 'Periode', 'Item Desc', 'QTY', 'Harga', 'Disc', and 'Jumlah'. The table body is currently empty.

Gambar 9. Tabel Invoice

Gambar 9. Merupakan Tabel Invoice yang merupakan hasil output dari inputan form Invoice.

e. Prototype Form Invoice



The image shows a screenshot of a web browser window titled "Web Page". The address bar contains "http://". The main content area displays a form titled "Form Invoice". The form has the following fields and labels:

- Invoice ID: A single-line text input field.
- Periode: A date input field with slashes (/ /).
- Item Description: A multi-line text input field.
- Qty: A single-line text input field.
- Harga: A single-line text input field.
- Disc: A single-line text input field.
- Jumlah: A single-line text input field.

At the bottom right of the form, there is a button labeled "Simpan".

Gambar 10. Form Invoice

Gambar 10. Merupakan Form invoice. Pada inputan jumlah adalah hasil jumlah dari biaya pokok yang wajib dibayar dengan biaya item description.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembuatan sistem informasi Customer Relationship Management pada PT. Inovatif Teknik Mesindo diperoleh kesimpulan yaitu Sistem Informasi Customer Relationship Management ini dapat membantu PT. Inovatif Teknik Mesindo dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan secara cepat dan tepat.

SARAN

Saran yang dapat penulis berikan untuk pengembangan atau pembuatan sistem baru terhadap Sistem Informasi Customer Relationship Management pada PT. Inovatif Teknik Mesindo adalah diperlukan sistem baru yang dapat terintegrasi mulai dari pemesanan barang, pengecekan terhadap barang, pengiriman barang, pembuatan *invoice* atau surat jalan, *tracking* barang jika pengiriman ke luar kota hingga laporan penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Supriyadi, Rini Kartika Hudiono, Lina Sinatra Wijaya. 2013. *Rancang Bangun Sistem Jejaring Klaster Berbasis Web Menggunakan Metode Model View Controller*. Vol.6 No.3 - Mei 2013 ISSN: 1978-8282 STMIK Raharja.
- [2] Hidayat, Rachmat. 2014. *Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan*. Vol. 4 No. 2, September 2014. Diambil dari: <https://stmikglobal.ac.id/journal/index.php/sisfotek/article/view/50/52>.
- [3] Kurniawan, Erick. 2014, Mei. *Implementasi Rest Web Service Untuk Sales Order dan Sales Tracking Berbasis Mobile*. Vol.07 No. 01 Mei 2014. Diambil dari: <https://ti.ukdw.ac.id/ojs/index.php/eksis/article/view/351/138>.
- [4] Stikubank, Imam Husni Al Amin. 2014. *Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Di CV. Matahari Digital Printing Semarang*. Vol. 8 No. 2, September 2014. Diambil dari: <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/3054>.
- [5] Bahri, Syamsul dan Sopiyan Dalis. 2018. *Rancang Bangun E-Enrollment Berbasis Web Menggunakan Customer Relationship Management (CRM) Pada Sekolah Dasar Islam Terpadu*. Vol. 4 No. 1, Februari 2018. Diambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jtk/article/view/3046>.
- [6] Nugraha, Faisal Okta, Wina Witanti, dan Agus Komarudin. 2017. *Pembangunan Sistem Customer Relationship Management pada PT. Central Georgette Nusantara*. Diambil dari: <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/SNA/article/view/1520/1051>.
- [7] Fauzi, Ahmad, and Eko Harli. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD*. Vol. 1 No. 1, April 2017. Diambil dari: <http://journal.iaii.or.id/index.php/RESTI/article/view/16>.
- [8] Purwanto, Heru, Achmad Sumbaryadi, dan Sarmadi Sarmadi. 2018. *E-CRM Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture*. Vol. 14, No. 1 Maret 2018. Diambil dari: <https://www.neliti.com/publications/227492/e-crm-berbasis-web-pada-sistem-informasi-penjualan-furniture>.
- [9] Yuliani, I Dewa Ayu Eka, dan Susanti Margaretha Kuway. 2017. *Sistem Informasi Pemesanan Dengan Penerapan Konsep Electronic Customer Relation Management Berbasis Web*. Vol. 10 No. 1, Februari 2017. Diambil dari: <http://ejournal.raharja.ac.id/index.php/ccit/article/view/190/102>.