

**PENERAPAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC* CRM PADA SISTEM
PENJUALAN *PUSRIMART* PPD SUMATERA SELATAN**

Program Studi Sistem Informasi Profesional

Jenjang Sarjana



Oleh

Aldi Admanda

NIM 09031381720029

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN *FRAMEWORK OF DINAMIC CRM* PADA SISTEM PENJUALAN
PUSRIMART PPD SUMATRA SELATAN**

**SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**

Oleh :

Aldi Admanda 09031381720029

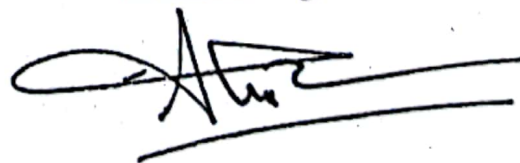
Palembang, Juni 2020

**Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001**

Pembimbing,



**Fathoni S.T MMSI.
NIP 197210182008121000**

HALAMAN PERSETUJUAN

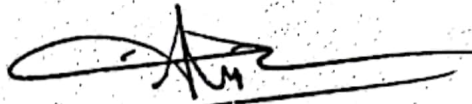
Telah diuji lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 24 Januari 2020

Tim Penguji :

1. Ketua (Pembimbing) : Fathoni, MMSI.
2. Ketua Penguji : Apriansyah Putra, M.Kom.
3. Penguji I : Ken Ditha Tania, M.Kom.
4. Penguji II : Pacu Putra Suarli, M.Cs.



Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruslan, M.T.
NIP. 1978111720006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldi Admanda
NIM : 09031381720029
Judul Skripsi : Penerapan FrameWork Of Dinamic CRM Pada Sistem
Penjualan Pusrimart PPD Sumatera Selatan .

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat. Apabila nantinya, ditemukan unsur plagiat dalam laporan skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2020



Aldi Admanda
NIM.09031381720029

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirrabbi'l'alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan FrameWork Of Dinamic CRM Pada Sistem Penjualan Pusrimart PPD Sumatera Selatan” . Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi pada Program Sarjana Komputer Universitas Sriwijaya

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, telah banyak pihak yang membantu, membimbing, memberi petunjuk dan dukungan kepada penulis. Maka dari itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya berupa kesehatan, kekuatan, dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari. MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, MT. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya
5. Bapak Fathoni S.T. MMSI. selaku dosen Pembimbing sekaligus orang tua bagiku yang selalu sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan saran selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Semua dosen dan staf pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

7. Sahabat dan teman terbaikku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih teman-teman atas masukan , saran dan bimbingan kalian serta semangat yang kalian berikan untuk penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna karena keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dimanfaatkan bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Juni 2020

Penulis,

Aldi Admanda
NIM.09031381720029

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	6
2.1.1 Tahapan CRM.....	7
2.1.2 Jenis-Jenis <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	8
2.1.3 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	9
2.1.4 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	9
2.1.1 Komponen <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	10
2.2 Pengertian <i>Framework Of Dynamic CRM</i>	11
2.2.1 Fase <i>Framework Of Dynamic CRM</i>	12
2.3 Pengertian Sistem Informasi	13
2.3.1 Pengertian Sistem	14
2.3.2 Pengertian Informasi	14
2.4 Pengertian Penjualan.....	15
2.4.1 Jenis Penjualan	15
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan	16
2.5 Sejarah Singkat PUSRIMART PPD Sumatera Selatan	17
2.6 Struktur Organisasi PUSRIMART PPD Sumatera Selatan.....	18
2.7 Perancangan Sistem	18

2.7.1 Flowchart	18
2.7.2 Data Flow Diagram (DFD).....	19
2.7.3 Entity Relationship Diagram (ERD)	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1 Jenis Data	21
3.2.2 Sumber Data	22
3.3.3 Teknik Pengambilan Data	22
3.3 Metode Analisis.....	23
3.4 Metode Pengembangan Sistem.....	24
3.4.1 Fase-Fase Metode Fast	25
3.5 Kerangka Pemikiran	27
BAB IV ANALISIS SISTEM	
4.1 Definisi Lingkup	30
4.1.1 Tujuan Proyek	30
4.1.2 Gambaran Proyek	31
4.1.3 Pernyataan masalah dan Opportunities	32
4.1.3.1 Pernyataan Masalah	32
4.1.3.2 Opportunities	33
4.1.3.3 Tabel Pernyataan Masalah	34
4.1.4 Studi Kelayakan Proyek	35
4.1.4.1 Aspek Ekonomi/ Bisnis	35
4.1.4.2 Aspek Teknologi	35
4.1.5 Ide Solusi Tahap Awal	36
4.1.6 Ruang Lingkup Awal Proyek	36
4.2 Analisis Masalah	37
4.2.1 Domain Permasalahanku (<i>Problem Domain</i>).....	37
4.2.2 Analisis Permasalahan dan Peluang.....	38
4.2.3 <i>Cause and Effect Analysis</i>	40
4.3 Analisis Kebutuhan (<i>Requirement Analysis</i>)	42
4.3.1 Kebutuhan Fungsional	42

4.3.2	Kebutuhan NonFungsional	43
4.3.3	Klasifikasi Kebutuhan	44
4.3.3.1	Kebutuhan System	44
4.4	Perancangan Logika	45
4.4.1	Data Flow Diagram	45
4.4.2	Entity Relationship Diagram	50
4.5	Analisis Keputusan	51
4.6	Rancangan Fisik	51
4.6.1	Skema <i>database</i>	51
4.6.2	Perancangan <i>database</i>	51
4.6.3	Perancangan antarmuka (<i>Interface</i>)	60
4.6.3.1	<i>Interface</i> Halaman <i>Home</i>	60
4.6.3.2	<i>Interface</i> Halaman <i>Registrasi</i>	60
4.6.3.3	<i>Interface</i> Halaman Login <i>Customer</i>	61
4.6.3.4	<i>Interface</i> Halaman Login Admin/pimpinan	61
4.6.3.5	<i>Interface</i> Halaman <i>Shop Customer</i>	62
4.6.3.6	<i>Interface</i> Halaman Keranjang	62
4.6.3.7	<i>Interface</i> Halaman <i>Account</i>	63
4.6.3.8	<i>Interface</i> Halaman <i>Contact us</i>	63
4.6.3.9	<i>Interface</i> Halaman <i>Edit Account</i>	64
4.6.3.10	<i>Interface</i> Halaman <i>Change password</i>	64
4.6.3.11	<i>Interface</i> Halaman <i>Sms gateway</i>	65
4.7	Halaman <i>Construction and Testing</i>	65
4.7.1	Halaman <i>Construction</i>	66
4.7.1.1	Halaman <i>login Customer</i>	66
4.7.1.2	Halaman <i>Login Admin/pimpinan</i>	66
4.7.1.3	Halaman <i>Registrasi Account user</i> (<i>Customer</i>)	67
4.7.1.4	Halaman <i>Shop</i>	68
4.7.1.5	Halaman Keranjang	69
4.7.1.6	Halaman <i>Data Slider</i>	69

4.7.1.7 Halaman Kategori	70
4.7.1.8 Halaman Sub Kategori	71
4.7.1.9 Halaman Data Produk	72
4.7.1.10 Halaman Data Promo	73
4.7.1.11 Halaman Data Pembelian	74
4.7.1.12 Halaman Data Pembayaran	74
4.7.1.13 Halaman Data User	75
4.7.1.14 Halaman Laporan	76
4.7.1.15 Halaman <i>Change Password</i>	77
4.7.1.16 Halaman <i>Sms gateway</i>	78
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Framework Of Dynamic	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PUSRIMART PPD Sumatera Selatan.....	18
Gambar 3.1 Metode Sistem Pengembangan FAST	25
Gambar 4.1 Diagram Ishikawa Masalah 1.....	40
Gambar 4.2 Diagram Ishikawa Masalah 2	40
Gambar 4.3 Diagram Ishikawa Masalah 3	41
Gambar 4.4 Diagram Ishikawa Masalah 4	41
Gambar 4.5 Diagram Konteks	45
Gambar 4.6 DFD Level 1 Sistem Yang DiUsulkan	46
Gambar 4.7 DFD Level 2 Proses Data Master Produk	48
Gambar 4.8 DFD Level 2 Proses Kelola Pemesanan	49
Gambar 4.9 ERD Sistem yang diusulkan	50
Gambar 4.10 Skema <i>database</i>	51
Gambar 4.11 <i>Interface</i> Halaman Home	60
Gambar 4.12 <i>Interface</i> Halaman <i>Registrasi</i>	60
Gambar 4.13 <i>Interface</i> Halaman <i>Login Customer</i>	61
Gambar 4.14 <i>Interface</i> Halaman <i>Login Admin/Pimpinan</i>	61
Gambar 4.15 <i>Interface</i> Halaman <i>Shop Customer</i>	62
Gambar 4.16 <i>Interface</i> Halaman Keranjang	62
Gambar 4.17 <i>Interface</i> Halaman <i>Account</i>	63
Gambar 4.18 <i>Interface</i> Halaman <i>Contact us</i>	63
Gambar 4.19 <i>Interface</i> Halaman <i>Edit Account</i>	64
Gambar 4.20 <i>Interface</i> Halaman <i>Change Password</i>	64
Gambar 4.21 <i>Interface</i> Halaman <i>Sms gateway</i>	65
Gambar 4.22 Halaman <i>Login Customer</i>	66
Gambar 4.23 Halaman admin/Pimpinan	67
Gambar 4.24 Halaman <i>Registrasi Account User</i>	68
Gambar 4.25 Halaman <i>Shop</i>	68
Gambar 4.26 Halaman Keranjang	69

Gambar 4.27 Halaman <i>Slider</i> -1	69
Gambar 4.28 Halaman <i>Slider</i> -2	70
Gambar 4.29 Halaman Kategori -1.....	70
Gambar 4.30 Halaman Kategori -2	71
Gambar 4.31 Halaman sub Kategori -1	71
Gambar 4.32 Halaman Sub Kategori -2	71
Gambar 4.33 Halaman Produk -1	72
Gambar 4.34 Halaman Produk -2	72
Gambar 4.35 Halaman Data Promo -1	73
Gambar 4.36 Halaman Data Promo -2	73
Gambar 4.37 Halaman Data Pembelian	74
Gambar 4.38 Halaman Data Pembayaran	74
Gambar 4.39 Halaman Data User -1.....	75
Gambar 4.40 Halaman Data User -2	75
Gambar 4.41 Halaman Laporan	76
Gambar 4.42 Halaman <i>Change Password</i>	77
Gambar 4.43 Halaman <i>Sms gateway</i>	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Klasifikasi PIECES.....	32
Tabel 4.2 Tabel Pernyataan Masalah.....	34
Tabel 4.3 Problem, Opportunites, Objective and Constrains Matrix.....	41
Tabel 4.4 Kebutuhan Non fungsional.....	43
Tabel 4.5 Kandidat Solusi Keputusan.....	51
Tabel 4.6 Tabel User.....	52
Tabel 4.7 Tabel Pemesanan.....	53
Tabel 4.8 Tabel Pemesanan_ship.....	53
Tabel 4.9 Tabel Pemesanan_detailp.....	54
Tabel 4.10 Tabel Kategori.....	55
Tabel 4.11 Tabel sub_kategori.....	55
Tabel 4.12 Tabel Produk.....	56
Tabel 4.13 Tabel Keranjang.....	57
Tabel 4.14 Tabel Promo.....	57
Tabel 4.15 Tabel Pembayaran.....	58
Tabel 4.16 Tabel Slider.....	59
Tabel 4.17 Tabel Rekening.....	60

ABSTRAK

PENERAPAN *FRAMEWORK OF DINAMIC* CRM PADA SISTEM PENJUALAN PUSRIMART PPD SUMATRA SELATAN

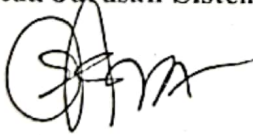
Oleh

Aldi Admanda
09031381720029

Banyak faktor mempengaruhi tingkat keberhasilan bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan sebuah bisnis. Salah satu hal penting dan wajib diperhatikan pada era bisnis ini yaitu fokus terhadap pelanggan. dibutuhkan suatu konsep yang dapat meningkatkan penjualan dan pelayanan terhadap pelanggan. Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan. Melalui cara memanfaatkan CRM, perusahaan yang menerapkannya dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan sehingga akan tercipta hubungan bisnis yang erat dan komunikasi dua arah. Sehingga, nantinya penerapan metode ini mampu menunjang penjualan produk dan meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi tanpa harus tatap muka serta dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management* (CRM), Pusrimart PPD SUMSEL, Pelanggan

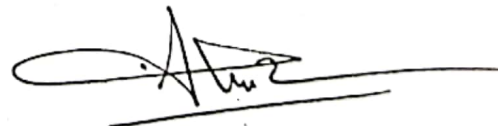
Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

Palembang, Juni 2020

Pembimbing,



Fathoni S.T MMSI.
NIP 197210182008121000

ABSTRACT

PENERAPAN *FRAMEWORK OF DINAMIC* CRM PADA SISTEM PENJUALAN PUSRIMART PPD SUMATRA SELATAN

By

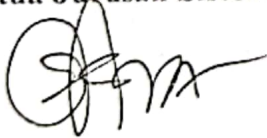
Aldi Admanda
09031381720029

Many factors affect the level of business success. Customer satisfaction is one factor in the success of a business. One important thing and must be considered in this business era is the focus on customers. a concept is needed that can increase sales and service to customers. Customer Relationship Management (CRM) is a marketing strategy based on efforts to create relationships between the company and customers. Through the use of CRM, companies that implement it can find out what is needed by customers so that it will create close business relationships and two-way communication. So, later the application of this method is able to support product sales and increase customer convenience in transactions without having to face-to-face and can find out what customers want.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), Pusrimart PPD SUMSEL, Customer .

Palembang, Juni 2020

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



Fathoni S.T MMSI.
NIP 197210182008121000

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak faktor mempengaruhi tingkat keberhasilan bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan sebuah bisnis. Produk yang berkualitas, pelayanan yang baik, harga yang bersahabat, biaya murah untuk mendapatkan produk serta berbagai kemudahan seperti mengakses informasi juga menjadi kunci utama dalam dunia bisnis (Salam, 2014). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akan memberi keuntungan bagi hubungan jangka panjang. Terlebih tidak semua pelanggan mempunyai waktu yang cukup dan fasilitas dalam mendapatkan informasi mengenai produk. Kemudahan untuk mendapatkan informasi yang terkini dan terbaru dengan respon yang cepat menjadi hal jarang didapatkan para pelanggan. Pelanggan masih harus mendatangi outlet-outlet penjualan secara langsung untuk mendapatkan informasi produk dengan jelas. Dampak bagi para pelanggan dengan mobilitas tinggi yaitu akan membuang banyak waktu dan biaya.

Transaksi jual beli *online* adalah salah satu solusi bagi pelaku bisnis dalam menghadapi tantangan pasar saat ini. Meningkatnya pengguna internet juga mempengaruhi dalam daya beli melalui konsep bisnis *online* (Priyanto, 2017). Dengan adanya konsep bisnis *online* pun diharapkan akan menjadi jembatan komunikasi bagi pengusaha dan pelanggan, sehingga mampu meningkatkan penjualan. Satu dari konsep bisnis *online* ialah situs *web*. Situs *web* dapat menyebarkan informasi kepada pelanggan dengan cakupan yang lebih luas dan

tidak terbatas jarak dan waktu , penggunaan situs *web* pun membutuhkan biaya yang rendah dibandingkan media lain .

Pusri Mart merupakan toko atau kios penjualan yang menyediakan berbagai jenis kebutuhan *input* dan *output* pertanian milik Pusri dan Grup Perusahaan seperti pupuk, benih, pestisida, herbisida, dan sarana pertanian lainnya. *Pusri Mart* juga menyediakan jasa konsultasi gratis bagi petani atau pengguna produk-produk Pusri tentang pertanian atau bercocok tanam. Dibukanya *Pusri Mart* di latar belakang oleh komitmen Pusri untuk terus fokus dan meningkatkan kepuasan kepada para pelanggannya, yaitu dengan memberikan kemudahan akses bagi petani atau pengguna produk-produk Pusri Grup untuk memperoleh produk dan bimbingan pertanian. Dengan dibukanya *Pusri Mart* diharapkan produk Pusri lebih dikenal dan mudah didapatkan oleh konsumen, baik retail maupun distributor. Disamping itu, Pusri juga berharap masyarakat semakin mengenal dan memahami cara penggunaan produk pupuk yang tepat, serta penggunaan benih dan pestisida yang benar.

Pusri Mart berdiri untuk memenuhi kebutuhan masyarakat bukan hanya petani tapi masyarakat yang ada di perkotaan yang juga punya kebiasaan bertani. Misalkan ada petani, butuh pupuk urea hanya 10 kilogram tentu tidak harus membeli sampai satu karung, tapi cukup datang ke *Pusri Mart* membeli pupuk dalam kemasan lima kilogram. Dan disamping itu juga terjadi masalah seperti masyarakat yang kesulitan dalam mencari informasi produk yang ditawarkan sehingga harus datang langsung ke gerai yang berada di Jl. RE Martadinata Ruko No. 1 Kecamatan kalidoni. Proses tersebut juga memberi tambahan pekerjaan bagi pegawai *Pusri Mart* terutama bagian marketing karena

harus menyediakan waktu untuk melayani transaksi dan sekaligus menjelaskan secara mendetail mengenai produk yang ditawarkan. Belum lagi kurangnya informasi masyarakat mengetahui dan menggunakan produk berupa pupuk yang tepat maupun pestisida yang benar. Selain itu *Pusri Mart* PPD Sumsel juga ingin meningkatkan penjualan produk dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi dengan sebuah cara atau media baru. Dari permasalahan yang terjadi, maka *Pusri Mart* dapat ditingkatkan dengan layanan berbasis website untuk informasi produk dan detail mengenai produk.

salah satu hal penting dan wajib diperhatikan pada era bisnis ini yaitu fokus terhadap pelanggan. faktor penentu keberhasilan bisnis ditunjukkan dengan keberhasilan transaksi (Adreani, 2007). Pernyataan diatas, dibutuhkan suatu konsep yang dapat meningkatkan penjualan dan pelayanan terhadap pelanggan. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan (Anatasha, 2014). Hubungan yang dibangun untuk mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru. Selain itu, *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan kegiatan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan mewujudkan kepuasan yang berdampak pada loyalitas pelanggan sehingga meningkatkan keuntungan. (Yunitarini, 2012).

Maka dari itu juga *Pusri Mart* PPD SUMSEL berpeluang untuk meningkatkan penjualan pupuk dan memperbaharui konsep bisnis konservatif ke bisnis *online* dengan cara menggunakan situs web dan menambah nilai efisiensi operasional perusahaan. Melalui cara memanfaatkan CRM, perusahaan yang menerapkannya dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan

sehingga akan tercipta hubungan bisnis yang erat dan komunikasi dua arah. Dari komunikasi ini juga diharapkan, masyarakat dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain produk dan lebih dikenal dan mudah didapatkan oleh konsumen, baik retail maupun distributor. Sehingga, nantinya penerapan metode ini mampu menunjang penjualan produk dan meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi tanpa harus tatap muka serta dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menarik kesimpulan untuk membuat sebuah sistem yang dapat menyelesaikan permasalahan pada *Pusri Mart* PPD Sumsel dengan judul “PENERAPAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM* PADA SISTEM PENJUALAN PUSRIMART PPD SUMATERA SELATAN”.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu menerapkan metode *Framework Of Dynamic Customer Relationship Management* pada sistem penjualan produk *Pusri Mart* PPD Sumsel yang mendukung dalam kegiatan penjualan produk dan pelayanan konsumen.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Menunjang penjualan produk pada *Pusri Mart* PPD Sumsel dan memudahkan dalam menyajikan informasi mengenai perusahaan, produk, dan sistem transaksi secara online.
2. Memudahkan pegawai *Pusri Mart* PPD Sumsel dalam memasarkan produk dan melayani pertanyaan pelanggan mengenai produk, cara

transaksi melalui situs web. Memudahkan pelanggan dalam pembelian dan pencarian informasi dari produk yang ditawarkan sehingga dapat mengurangi biaya operasional pelanggan.

3. Meningkatkan loyalitas pelanggan karena penerapan metode ini diharapkan memberi kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

1.4 Batasan Masalah

1. Metode yang digunakan yaitu *Framework of Dynamic Customer Relationship Management* untuk menunjang penjualan dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta kenyamanan dalam transaksi.
2. *PUSRIMART* PPD SUMSEL merupakan objek penelitian dari tugas akhir ini.
3. Data produk yang digunakan adalah nama produk, jenis produk, harga produk serta keterangan lain seperti memahami cara penggunaan produk pupuk yang tepat, serta penggunaan benih dan pestisida yang benar.
4. Sitem ini akan memberikan layanan informasi promo melalui SMS *gateway*.
5. Sistem ini nantinya menghasilkan sebuah website yang *output* nya berupa layanan informasi produk dan layanan transaksi

DAFTAR PUSTAKA

- Anatasha. Onna dkk. 2014. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai Upayaa untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.15.Universitas Brawijaya, Malang.
- Adreani, Fani 2018. *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa Manajemen Pemasaran* .
- Adreani, Fani 2018. *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa Manajemen Pemasaran* .
- Nugroho, Aji. 2017. *Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL*.
- Nugroho, Aji. 2017. *Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL*.
- Pressman, R.S. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku I*. Yogyakarta: Andi
- Rainer, R. K. and Cegielski, C. G. (2014). *Introdustion to Information Systems: Enabling and Transforming Business* (3rd ed.).
- Salam, Badru. 2015. *Faktor utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen*. Diakses pada 02 September 2016.
- Sukamto dan Shalahuddin. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Wilde, Silvio. 2016. *Customer Knowledge Management: Improving Customer Relationship through Knowledge Application*.
- Yunitarini, Rika, dkk. 2015. *Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM*.
- Yunitarini, Rika, dkk. 2015. *Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM*.