

**PERENCANAAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM
BERBASIS WEBSITE PADA PO SEJAHTERA UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**



Oleh:

FERIZCO AGNI MELENIO (09031281823138)

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
APRIL 2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERENCANAAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM
BERBASIS WEBSITE PADA PO SEJAHTERA UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana

Oleh:

Ferizco Agni Melenio

NIM: 09031281823138

Palembang, 19 April 2022

Mengetahui.

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan M.T
NIP. 197811172006042001

Pembimbing,



Rizka Dhini Kurnia, S.T., M.Sc.
NIP. 198605192009122006

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferizco Agni Melenio
NIM : 09031281823138
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul : Perencanaan Metode Framework of Dynamic CRM
Berbasis Website Pada PO Sejahtera Untuk Meningkatkan
Loyalitas Pelanggan

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 6%

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 19 April 2022



Ferizco Agni Melenio
NIM. 09031281823138

HALAMAN PERSETUJUAN

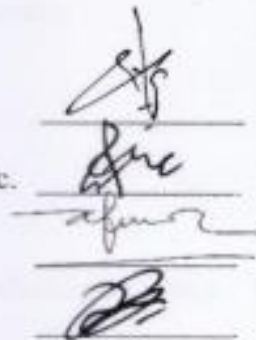
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 19 April 2022

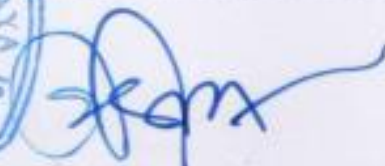
Nama : Ferizco Agni Melenio
NIM : 09031281823138
Judul : Perencanaan Metode Framework of Dynamic CRM Berbasis Website Pada PO Sejahtera Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Komisi Penguji :

1. Ketua Penguji : Ari Wedhasmara, M.TI.
2. Pembimbing : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.
3. Penguji I : Mira Afrina, M.Sc.
4. Penguji II : Pacu Putra, M.CS.



Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dimana ada kemauan, disitu ada jalan” – Anonim

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua dan Saudara-saudara penulis
- Dosen Pembimbing dan Penguji
- Semua Dosen Jurusan Sistem Informasi
- Sahabat dan teman-teman
- Almamater Universitas Sriwijaya
- **Dan Secara Khusus Saya Persembahkan Juga Untuk Pendamping Hidup Saya. (Kelak)**

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Perencanaan Metode Framework of Dynamic CRM Berbasis Website Pada PO Sejahtera Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan”. Penelitian Tugas Akhir ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi pada Program Sarjana Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam penyelesaian penelitian Tugas Akhir ini, telah banyak pihak yang memberikan bantuan, bimbingan, petunjuk, serta dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati izinkanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kesempatan untuk dapat menikmati pendidikan di bangku perkuliahan, serta memberikan nikmat sehat dan kekuatan dalam menyelesaikan studi S1 ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Rizka Dhini Kurnia, S.T., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan, semangat, arahan serta dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

5. Papa dan Mama yang dengan sepenuh hati mendidik, membesarkan, dan bekerja keras hingga penulis dapat berada di titik ini. Saudara-saudara penulis yang selalu memberikan dukungan.
6. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI, Ibu Mira Afrina, M.Sc., Bapak Pacu Putra, M.CS, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan arahan untuk menyempurnakan skripsi penulis.
7. Semua Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, pembelajaran dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Pak Firdaus selaku pimpinan PO Sejahtera yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian di perusahaan PO Sejahtera.
9. Kak Angga beserta semua staf Fasilkom yang telah membantu segala proses administrasi dan kemahasiswaan.
10. Sahabat serta teman-teman seperjuangan jurusan Sistem Informasi angkatan 2018.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Terakhir, penulis berterima kasih kepada Ferizco Agni Melenio yang selalu bersemangat dan pantang menyerah dalam menghadapi segala rintangan yang ditemui pada saat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna karena keterbatasan ilmu yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan

saran yang membangun. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dimanfaatkan bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, April 2022

Penulis

**PERENCANAAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM
BERBASIS WEBSITE PADA PO SEJAHTERA UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

Oleh

**Ferizco Agni Melenio
09031281823138**

ABSTRAK

PO Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa travel dan pengiriman barang. Transaksi yang dilakukan pada perusahaan tersebut masih berjalan secara manual sehingga menimbulkan beberapa masalah dalam manajemen data pelanggan, data transaksi serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Oleh karena itu, penulis menawarkan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan metode *framework of dynamic* sebagai upaya untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi di perusahaan PO Sejahtera. Strategi tersebut diterapkan dalam bentuk aplikasi *website* yang dibangun dengan metode pengembangan sistem *waterfall*. Penelitian ini menghasilkan sebuah *website* yang bisa mendigitalisasi transaksi pada perusahaan PO Sejahtera. Melalui *website* tersebut, pelanggan dapat dengan mudah bertransaksi dan mendapatkan informasi serta memberikan informasi kepada perusahaan. Perusahaan juga dapat dengan mudah mengelola data pelanggan maupun data transaksi perusahaan. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan serta hubungan antara pelanggan dan perusahaan PO Sejahtera.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan, PO Sejahtera

**PLANNING OF FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM METHOD
WEBSITE BASED ON PO SEJAHTERA TO INCREASE CUSTOMER
LOYALTY**

By

**Ferizco Agni Melenio
09031281823138**

ABSTRACT

PO Sejahtera is a company engaged in travel and delivery services. Transactions carried out at the company are still running manually, causing several problems in managing customer data, transaction data and maintaining good relations with customers. Therefore, the author offers a Customer Relationship Management (CRM) strategy with the framework of dynamic method as an effort to provide solutions to problems that occur in the PO Sejahtera company. This strategy is implemented in the form of a website application that is built using the waterfall system development method. This research resulted in a website that can digitize transactions at PO Sejahtera companies. Through the website, customers can easily transact and obtain information and provide information to the company. Companies can also easily manage customer data and company transaction data. This is expected to increase customer loyalty and the relationship between customers and PO Sejahtera companies.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Loyalty, PO Sejahtera

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.3 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
BAB II	6
2.1 Profil Perusahaan.....	6
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	6
2.2 Customer Relationship Management	7
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management	7
2.2.2 Klasifikasi CRM	8
2.2.3 Tahapan CRM	9
2.2.4 Tujuan CRM	10
2.2.5 Manfaat CRM	10
2.2.6 Komponen CRM	11
2.3 Framework of Dynamic.....	12
2.3.1 Pengertian Framework of Dynamic	12
2.3.2 Fase-fase Framework of Dynamic	12
2.4 Loyalitas Pelanggan	14
2.5 Konsep Sistem Informasi	15

2.5.1	Sistem.....	15
2.5.2	Informasi	16
2.5.3	Sistem Informasi	16
2.6	Perancangan Sistem.....	17
2.7	Konsep Pemodelan Sistem	17
2.7.1	Ishikawa Diagram	17
2.7.2	Data Flow Diagram (DFD)	18
2.7.3	Entity Relationship Diagram.....	20
2.7.4	Bahasa Pemrograman PHP	22
2.7.5	Basis Data MySql.....	23
BAB III	24
3.1	Objek Penelitian	24
3.2	Metode Pengumpulan Data	24
3.3	Jenis dan Sumber Data	25
3.3.1	Jenis Data	25
3.3.2	Sumber Data.....	25
3.4	Metode Analisis.....	25
3.5	Metode Pengembangan Sistem	27
3.6	Jadwal Penelitian	31
3.7	Definisi Lingkup.....	31
3.7.1	Tujuan Proyek	32
3.7.2	Gambaran Proyek.....	33
3.7.3	Pernyataan Masalah dan Kesempatan	34
3.7.4	Studi Kelayakan	36
3.7.5	Ide Solusi Tahap Awal	37
3.7.6	Ruang Lingkup Awal Proyek.....	37
3.8	Analisis Masalah	38
3.8.1	Proses Bisnis Berjalan.....	38
3.8.2	Domain Permasalahan.....	40
3.8.3	Analisis Masalah	42
3.8.4	Cause Effect Analysis and System Improvement Objective.....	43
3.9	Analisis Kebutuhan	46
3.9.1	Kebutuhan Fungsional	46
3.9.2	Kebutuhan Non-Fungsional	46

3.10	Perancangan Logika	48
3.10.1	Data Flow Diagram	48
3.10.2	Entity Relationship Diagram.....	54
3.11	Perancangan Fisik.....	55
3.11.1	Skema Database	55
3.11.2	Perancangan Antarmuka	57
BAB IV	73
4.1	Hasil.....	73
4.2	Pembahasan	73
4.2.1	Halaman Pelanggan.....	73
4.2.2	Halaman Admin	81
4.2.3	Halaman Pimpinan	90
4.2.4	E-Tiket dan Bukti Pengiriman	92
BAB V	94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
Gambar 2.2 Framework of Dynamic CRM.....	13
Gambar 2.3 SI Sederhana	17
Gambar 3.1 Tahapan Waterfall	28
Gambar 3.2 Flowchart Pemesanan Tiket.....	39
Gambar 3.3 Flowchart Pengiriman Barang	40
Gambar 3.4 Diagram Ishikawa Permasalahan 1.....	42
Gambar 3.5 Diagram Ishikawa Permasalahan 2.....	42
Gambar 3.6 Diagram Ishikawa Permasalahan 3.....	43
Gambar 3.7 Diagram Ishikawa Permasalahan 4.....	43
Gambar 3.8 Diagram Konteks	48
Gambar 3.9 Diagram Level 1	49
Gambar 3.10 DFD Level 2 Proses 1.....	51
Gambar 3.11 DFD Level 2 Proses 4.....	52
Gambar 3.12 DFD Level 2 Proses 5.....	52
Gambar 3.13 DFD Level 2 Proses 6.....	53
Gambar 3.14 DFD Level 2 Proses 7.....	53
Gambar 3.15 <i>Entity Relationship Diagram</i>	54
Gambar 3.16 Skema Database.....	55
Gambar 3.17 Desain Halaman Home	57
Gambar 3.18 Desain Halaman Daftar.....	58
Gambar 3.19 Desain Halaman Login Pelanggan.....	58
Gambar 3.20 Desain Halaman Profil Pelanggan	59
Gambar 3.21 Desain Halaman Feedback	59
Gambar 3.22 Desain Halaman Informasi	60
Gambar 3.23 Desain Halaman Cek Jadwal	60
Gambar 3.24 Desain Halaman Pemesanan Tiket	61
Gambar 3.25 Desain Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	62
Gambar 3.26 Desain Halaman Lihat Tiket.....	62
Gambar 3.27 Desain Halaman Login Admin	63
Gambar 3.28 Desain Halaman Dashboard	63
Gambar 3.29 Desain Halaman List Feedback	64
Gambar 3.30 Desain Halaman List Tiket	64
Gambar 3.31 Desain Halaman List Pemesanan Tiket	65
Gambar 3.32 Desain Halaman Konfirmasi.....	66
Gambar 3.33 Desain Halaman List Tujuan	66
Gambar 3.34 Desain Halaman Kelola Informasi.....	67
Gambar 3.35 Desain Halaman Kelola Pengiriman.....	68
Gambar 3.36 Desain Halaman Kelola Jadwal	69
Gambar 3.37 Desain Halaman List Mobil.....	70
Gambar 3.38 Desain Halaman List Bank	70

Gambar 3.39 Desain Halaman List Pelanggan.....	71
Gambar 3.40 Desain Halaman List Pengguna.....	71
Gambar 3.41 Desain Halaman Cetak Laporan	72
Gambar 4.1 Halaman Home	74
Gambar 4.2 Halaman Daftar.....	74
Gambar 4.3 Halaman Login Pelanggan.....	75
Gambar 4.4 Halaman Profil Pelanggan	75
Gambar 4.5 Halaman Feedback.....	76
Gambar 4.6 Halaman Informasi	76
Gambar 4.7 Halaman Detail Informasi.....	77
Gambar 4.8 Halaman Cek Jadwal	78
Gambar 4.9 Halaman Pemesanan Tiket	79
Gambar 4.10 Halaman Konfirmasi.....	79
Gambar 4.11 Halaman Lihat Tiket	80
Gambar 4.12 Halaman Chat Admin	81
Gambar 4.13 Halaman Pickup Paket.....	81
Gambar 4.14 Halaman Login Admin	82
Gambar 4.15 Halaman Dashboard.....	82
Gambar 4.16 Halaman Data Feedback	83
Gambar 4.17 Halaman List Pemesanan.....	83
Gambar 4.18 Halaman Detail Pemesanan	84
Gambar 4.19 Halaman List Tiket	84
Gambar 4.20 Halaman List Konfirmasi	85
Gambar 4.21 Halaman List Informasi	85
Gambar 4.22 Halaman Tambah Informasi	86
Gambar 4.23 Halaman Jadwal.....	87
Gambar 4.24 Halaman Kelola Data Pengiriman	88
Gambar 4.25 Halaman Tambah Pengiriman	88
Gambar 4.26 Halaman List Tujuan	89
Gambar 4.27 Halaman List Mobil.....	89
Gambar 4.28 Halaman Manajemen Poin.....	90
Gambar 4.29 Halaman List Bank	91
Gambar 4.30 Halaman Laporan.....	91
Gambar 4.31 Halaman Data Pelanggan.....	92
Gambar 4.32 Halaman Data Pengguna.....	92
Gambar 4.33 Contoh E-Tiket	93
Gambar 4.34 Contoh Bukti Pengiriman	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol Pada DFD.....	19
Tabel 2.2 Simbol Pada ERD.....	21
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.2 <i>Business Goal dan Project Goal</i>	32
Tabel 3.3 Pernyataan masalah dan solusi	35
Tabel 3.4 <i>Cause Effect Analysis and System Improvement Objective</i>	44
Tabel 3.5 Kebutuhan Non Fungsional.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A-1 Kartu Konsultasi	98
Lampiran A-2 Hasil Turnitin.....	99
Lampiran A-3 Formulir Wawancara	100
Lampiran A-4 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	103
Lampiran A-5 Dokumentasi Sidang Komprehensif.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini turut mempengaruhi persaingan dalam dunia bisnis. Perusahaan berlomba-lomba untuk memperbarui strategi bisnisnya yang berbasis teknologi informasi (Kurniawan, 2010). Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih ke produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan lain. Selain itu, tren *internet of things* pada industri 4.0 juga memaksa perusahaan untuk mendigitalisasi proses bisnisnya agar tidak tertinggal dengan perusahaan pesaingnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk menerapkan strategi yang berbasis teknologi informasi.

Menurut data dari *Internetworldstats* (2021), pada akhir juni 2021 pengguna *internet* di Indonesia mencapai 212,35 juta atau 76,8 persen dari total populasi. Pengguna tersebut berada di golongan usia yang beragam, baik golongan muda dan golongan tua. Bahkan, tidak jarang anak di bawah umur juga telah menggunakan *internet*. Fakta ini menjelaskan bahwa hampir semua masyarakat di Indonesia menggunakan *internet*. Oleh karena itu, hal ini menjadi peluang baru bagi perusahaan untuk mendigitalisasi strategi bisnisnya, agar bisa menjangkau lebih banyak pelanggan dengan cepat.

Salah satu strategi yang berbasis teknologi informasi adalah *Customer Relationship Management* (CRM). Berdasarkan definisinya, CRM adalah suatu metodologi atau strategi yang digabungkan dengan pemanfaatan teknologi

informasi yang meliputi perangkat keras dan perangkat lunak. Hal tersebut guna membantu perusahaan untuk melakukan pengelolaan data pelanggan dan mempertahankan sebuah hubungan baik dengan pelanggan yang pada akhirnya perusahaan mampu mencapai tujuan bisnis (Pratama, 2019). Selain itu, *Customer Relationship Management* atau CRM juga dapat diartikan sebagai konsep yang dimanfaatkan untuk membangun suatu strategi oleh perusahaan dalam upayanya meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan maupun calon pelanggan. Melalui strategi ini, perusahaan juga mampu melakukan komunikasi dua arah serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (Wildyaksanjani & Sugiana, 2018). Dengan begitu, perusahaan dapat memahami pelanggan, mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke perusahaan lain, dan meningkatkan loyalitas dari pelanggan.

Sebagian perusahaan yang berskala besar telah menerapkan strategi tersebut. Akan tetapi, untuk perusahaan yang berskala kecil masih sangat jarang sekali. Contohnya adalah perusahaan PO Sejahtera yang merupakan perusahaan layanan jasa transportasi yang berada di Kabupaten Lahat. Perusahaan tersebut memberikan layanan jasa travel antar kota dan pengiriman barang. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor yang penting (Wildyaksanjani & Sugiana, 2018). Namun, dalam pelaksanaannya PO Sejahtera masih menggunakan cara yang manual, baik untuk pemesanan tiket atau melakukan pengiriman barang. Pelanggan memesan tiket dengan cara datang langsung ke loket atau memesan melalui telepon. Setelah itu, bagian kasir akan mencatat di buku mengenai jadwal keberangkatan dan data lainnya. Lalu, pelanggan akan diberikan tiket apabila telah melunasi pembayaran.

Pelayanan yang berjalan secara manual seperti ini masih sering menimbulkan permasalahan dalam manajemen data pelanggan dan sulit dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Contohnya, bagian kasir yang sering salah dalam mencatat jadwal keberangkatan pelanggan. Selain itu, pelanggan juga kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai keberangkatan mobil dan kursi yang masih kosong. Pelanggan juga kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai pengiriman barang. Dari sisi perusahaan, masalah yang dihadapi adalah sulitnya mengetahui masalah yang dialami oleh pelanggan ketika menggunakan jasa travel atau pengiriman barang di PO Sejahtera.

Tidak bisa dipungkiri bahwa perusahaan jasa transportasi pada saat ini telah banyak sekali. Jika PO Sejahtera masih menggunakan cara lama dengan proses bisnis yang berjalan secara manual, tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan akan beralih ke perusahaan lain yang lebih baik. Oleh karena itu, Perusahaan ini butuh strategi baru yang bisa manajemen pelanggan dengan baik serta menjaga hubungan dengan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Melalui CRM, perusahaan PO Sejahtera dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan sehingga akan tercipta hubungan bisnis yang baik dengan komunikasi yang dua arah dan menciptakan pelanggan yang loyal.

Berdasarkan uraian di atas penulis menarik kesimpulan untuk membuat sebuah penelitian yang dapat menyelesaikan permasalahan pada PO Sejahtera dengan judul “PERENCANAAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM BERBASIS WEBSITE PADA PO SEJAHTERA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN”.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa permasalahan yang ada pada PO Sejahtera khususnya dalam hal pelayanan terhadap pelanggan.
2. Merencanakan metode *Framework of Dynamic CRM* melalui aplikasi *website* pada PO Sejahtera untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan perencanaan konsep CRM yang berbasis aplikasi *website*, proses bisnis yang terjadi di perusahaan PO Sejahtera akan lebih efisien dan lebih cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Membantu perusahaan PO Sejahtera untuk menjaga dan dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui konsep CRM.
3. Mempermudah dalam memberikan informasi mengenai tiket, promo, dan keberangkatan mobil.
4. Memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam berkomunikasi dengan perusahaan, khususnya dalam menyampaikan kritik, saran, dan pertanyaan.

1.4 Batasan Masalah

Agar pokok bahasan tidak menyimpang dan melebar terlalu luas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di perusahaan PO Sejahtera yang berada di Kabupaten Lahat.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Framework of Dynamic CRM*.
3. Penelitian ini merencanakan konsep CRM yang berbasis *website* untuk layanan informasi dan layanan transaksi.
4. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*, namun hanya sampai tahap ketiga.
5. Data yang digunakan pada penelitian ini berasal dari studi literatur dan hasil wawancara dengan pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Admanda, A. (2020). Penerapan Framework of Dynamic Crm Pada Sistem Penjualan Pusrimart Ppd Sumatera Selatan. Universitas Sriwijaya, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang: Jurusan Sistem Informasi.
- Al-Bahra. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Amalina, R. (2020). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Jne Di Kota Banda Aceh Terkait Keterlambatan Pengantaran (Doctoral dissertation).
- Azhar, U. H. (2020). Penerepan Strategi Up Selling Dan Cross Selling Dalam Customer Relationship Management Sebagai Peningkatan Penjualan Ayam Di Pt. Tiga Raja Palembang. Universitas Sriwijaya, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang: Jurusan Sistem Informasi.
- Candra Kurniawan, A. (2015). Penerapan Crm Dalam Sistem Informasi Penjualan Di Toko Bagus Arloji Pare. *Jurnal Ilmiah DASI*, 4(2), 1–10.
- Fahrurrozi, I., & Azhari, S. N. (2013). Proses Pemodelan Software Dengan Metode Waterfall dan Extreme Programming: Studi Perbandingan. *Jurnal Online STMIK EL RAHMA*.
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76–81.
- Heriyanto, Y. (2018). Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT. APM Rent Car. *Jurnal Intra Tech*, 2(2), 64-77.
- Hidayat, R. (2014). Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Sisfotek Global*, 4(2), 3.
- Hutahaean, J., dkk. (2021). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Yayasan Kita Menulis.
- Kadir, A. (2003). Pengenalan sistem informasi. Andi.
- Kurniawan, A. (2010). Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan. *Informatika*, 1–14.
- Lestari, M. (2020). Rancang Bangun Strategi Customer Relationship Management

- (Crm) Pada Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Industri Di Dpmpstsp Provinsi Sumatera Selatan. Universitas Sriwijaya, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang: Jurusan Sistem Informasi.
- Marketing Group, M. (2021). *Internetworldstats*. Asia Marketing Research, Internet Usage, Population Statistics. Retrieved September 09, 2021, from Internetworldstats Web Site: <https://www.internetworldstats.com/asia.htm#id>
- Mujiastuti, R., & Haryani, R. D. (2014). Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM. *Jurnal Teknologi*, 6(1), 33–46.
- Mulyani, S. (2017). *Metode Analisis dan perancangan sistem*. Abdi Sistematika.
- Pratama, I. P. A. E. (2019). *Customer Relationship Management (CRM)*. Informatika Bandung.
- Priyanti, D., & Iriani, S. (2013). Sistem Informasi Data Penduduk Pada Desa Bogoharjo Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Pacitan. *IJNS-Indonesian Journal on Networking and Security*, 2(4)
- Priyanto, D., Informasi, S., Komputer, F. I., Dian, U., & Semarang, N. (2015). *Rancang Bangun Customer Relationship Management (Crm) Menggunakan Metode Framework of Dynamic Crm Pada Totebag Corner*. 1–8.
- Puspa Wildyaksanjani, J., & Dadang Sugiana, dan. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 10–23.
- Sari, C. C. M. (2020). Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Menggunakan Metode Framework of Dynamic Crm Berbasis Website (Studi Kasus: Opi Mall Palembang). Universitas Sriwijaya, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang: Jurusan Sistem Informasi.
- Susilo, M. (2018). Rancang Bangun Website Toko Online Menggunakan Metode Waterfall. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan)*, 2(2), 98–105.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Andi Offset.
- Whitten. Jeffrey, L, etc. 2004. *System Analysis and Design Methods*. The McGraw-Hill Companies, Inc