

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM* PADA TOKO  
VELG ZEPHYR RACING PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi  
Di Program Studi Sistem Informasi Profesional S1



Oleh

**Hyoga Harakusuma**

**NIM 09031381720025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROFESIONAL**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2020**

**i**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN**  
**MENGGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM* PADA TOKO**  
**VELG ZEPHYR RACING PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi  
Di Program Studi Sistem Informasi Profesional S1

Oleh

**Hyoga Harakusuma**  
**NIM 09031381720025**

**Palembang, November 2020**

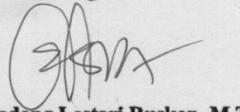
**Mengetahui**

**Pembimbing I,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

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

**NIP. 197811172006042001**

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

**NIP. 197811172006042001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hyoga Harakusuma

Nim : 09031381720025

Program Studi : Sistem Informasi Profesional

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* Dengan Menggunakan *Framework Of Dynamic Crm* Pada Toko Velg Zephyr Racing Palembang.

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 7%

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

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

Palembang, November 2020



Hyoga Harakusuma  
NIM 09031381720025

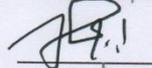
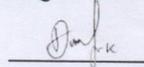
**HALAMAN PERSETUJUAN**

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 15 Maret 2021

Tim Penguji :

- |                  |                             |   |
|------------------|-----------------------------|---|
| 1. Pembimbing    | Endang Lestari Ruskan, M.T. |    |
| 2. Ketua Penguji | Yadi Utama, M.Kom.          |    |
| 4. Penguji I     | Ahmad Rifai, M.T.           |   |
| 5. Penguji II    | Dedy Kurniawan, M.Sc        |  |

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya lah tugas akhir yang berjudul “Penerapan *Customer Relationship Management* Dengan Menggunakan *Framework Of Dynamic Crm* Pada Toko Velg Zephyr Racing Palembang” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi Profesional pada Universitas Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam pembuatan tugas akhir ini, dikarenakan keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki. Namun demikian penulis banyak mendapatkan masukan dan bantuan dari rekan-rekan sesama mahasiswa serta dosen dosen pengajar yang ada di Universitas Sriwijaya Palembang. Penulis juga berharap saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperbaiki tugas ini menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberi bantuan, bimbingan, pengarahan, dan saran dalam proses penulisan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Kepada Allah SWT yang selalu memberikan berkat dan rahmatNya.
2. Keluarga khususnya kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doanya.
3. Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Staf Bagian Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Palembang yang juga membantu memberikan data dan informasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya khususnya Program studi Sistem Informasi.
7. Teman-teman Sistem Informasi Profesional 2017 khususnya Selviani dan Aditya Dharmawan Saputra terima kasih atas dukungan yang berharga selama proses pengerjaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, November 2020

Penulis,



Hyoga Harakusuma  
NIM 09031381720025

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM* PADA TOKO  
VELG ZEPHYR RACING PALEMBANG**

Oleh

**Hyoga Harakusuma**

**NIM 09031381720025**

**ABSTRAK**

Teknologi informasi yang semakin berkembang mendorong setiap perusahaan atau instansi untuk mengikuti perkembangannya, terutama para pelaku bisnis guna bisa bersaing didunia pasar dan bisa mengikuti perkembangan untuk memajukan usaha yang dimiliki. Salah satunya dalam bidang penjualan online (*E-Comerce*) atau biasanya disebut *Online Shop*. Meningkatnya pengguna internet saat ini membuat pelaku bisnis tak terkecuali toko Velg Zephyr Racing atau lebih dikenal toko *Velg Zephyr* merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang usaha penjualan alat-alat *Velg* dan ban mobil dari semua jenis kendaraan roda empat yang berusaha memanfaatkan pangsa pasar di internet. Dalam pemasaran produk nya, *zephyr* sendiri sudah memiliki Website untuk memasarkan produk-produk yang tersedia di toko. Pembelian secara online pun sudah tersedia, tetapi pada prosesnya masih belum maksimal. Belum terdapatnya fitur-fitur untuk menjaga kenyamanan pelanggan. Untuk itu, dalam memecahkan permasalahan tersebut digunakan suatu penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan *Framework Of Dynamic* serta untuk mendukung terciptanya hubungan pelanggan jangka panjang yang lebih praktis dibutuhkan aplikasi tambahan, aplikasi tambahan yang digunakan adalah Aplikasi *WhatsApp*.

**Kata Kunci** : *Customer Relationship Management (CRM), Framework Of Dynamic, Penjualan Online, Aplikasi WhatsApp.*

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
BY USING FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM IN VELG ZEPHYR  
RACING SHOP PALEMBANG**

By

**Hyoga Harakusuma**

**NIM 09031381720025**

**ABSTRACT**

Information technology that is increasingly developing encourages every company or agency to follow its developments, especially business people in order to be able to compete in the world market and be able to follow developments to advance their businesses. One of them is in the field of online sales (E-Commerce) or usually called the Online Shop. The increasing number of internet users today makes business people including the zephyr racing wheel shop or better known as the Zephyr wheel shop, which is a company engaged in the business of selling wheel equipment and car tires from all types of four-wheeled vehicles trying to take advantage of the market share on the internet. In marketing its products, zephyr itself already has a website to market the products available in stores. Online purchases are also available, but the process is still not optimal. There are no features to keep customers comfortable. For this reason, in solving these problems an application of Customer Relationship Management (CRM) is used using the Framework of Dynamic and to support the creation of long-term customer relationships that are more practical, additional applications are needed, additional applications used are the WhatsApp application.

**Keywords:** *Customer Relationship Management (CRM), Framework Of Dynamic, Online Sales, WhatsApp Application.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
DAFTAR PUSTAKA .....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Teknologi informasi yang semakin berkembang mendorong setiap perusahaan atau instansi untuk mengikuti perkembangannya, terutama para pelaku bisnis guna bisa bersaing didunia pasar dan bisa mengikuti perkembangan untuk memajukan usaha yang dimiliki. Salah satunya dalam bidang penjualan online (*E-Comerce*) atau biasanya disebut *Online Shop*. Dalam pemanfaatannya, Penjualan *Online* di Indonesia pada waktu sekarang sudah sangat mudah dijamahi seiring kemajuan teknologi informasi serta kemudahan dalam mengakses internet terlebih sekarang sebagian besar masyarakat disemua kalangan usia sudah menggunakan *smartphone*.

Meningkatnya pengguna internet saat ini membuat pelaku bisnis tak terkecuali toko Velg Zephyr Racing atau lebih dikenal toko *Velg zephyr* merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang usaha penjualan alat-alat *Velg* dan ban mobil dari semua jenis kendaraan roda empat yang berusaha memanfaatkan pangsa pasar di internet. Dalam pemasaran produk nya, zephyr sendiri sudah memiliki Website untuk memasarkan produk-produk yang tersedia di toko. Pembelian secara online pun sudah tersedia, tetapi pada prosesnya masih belum maksimal. Belum terdapatnya fitur-fitur untuk menjaga kenyamanan pelanggan. Adapun kondisi yang terdapat pada toko Velg Zephyr Racing antara lain pada proses pemasaran (*marketing*), dikarenakan perusahaan masih belum memiliki

media perantara untuk menyampaikan informasi produk yang akan diberikan kepada calon pelanggan.

Kemudian pada proses pemesanan (*order*), pihak pelanggan masih kesulitan dalam memesan produk dari perusahaan dikarenakan informasi yang diberikan tentang produk kurang jelas. Pelanggan juga harus datang ke toko untuk melakukan pemesanan agar tidak terjadi kesalahan pada prosesnya.

Masalah lain yang terdapat pada perusahaan adalah tentang pelayanan pelanggan (*customer services*), masih terdapat pelanggan yang merasa kurangnya fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi. Kemudian perusahaan masih kesulitan dalam mengumpulkan data tentang pelanggan yang telah memesan, hal tersebut mengakibatkan kesulitan perusahaan untuk menghubungi pelanggan.

Hal itu akan berdampak berkurangnya kenyamanan dan *loyalitas* pelanggan yang bisa berakibatkan beralihnya pelanggan ke toko lain. Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan suatu strategi bisnis untuk menjaga hubungan perusahaan dengan pelanggan yang lebih dikenal dengan sebutan *Customer Relationship Management (CRM)*.

Menurut Gaffar dalam (Carissa, 2014) *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Penerapan program *Customer Relationship Management (CRM)*, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan

pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra. Perusahaan menjadi lebih memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan enggan untuk berpaling kepada pesaing.

Dalam penerapan dan pembangunan CRM dibutuhkan suatu *framework*, salah satu *framework* yang terdapat didalam CRM adalah *Framework Of Dynamic CRM*. *Framework* ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan dan penerapan CRM. *Framework Of Dynamic CRM* menjelaskan informasi mengenai, untuk, dan oleh pelanggan. Dari data tersebut akan didapat *Customer Behavior*, *Customer Behavior* atau perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Dengan dibangun dan diterapkannya *Framework Of Dynamic CRM* diharapkan tujuan perusahaan akan segera tercapai. Selain itu, kemudahan dan kecepatan aliran informasi dari satu komunitas ke yang lainnya sangatlah dibutuhkan. Oleh karena itu, dibutuhkan aplikasi pendukung untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat serta untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Aplikasi yang digunakan yaitu *WhatsApp*. Menurut (Yesserie, 2015) aplikasi *whatsapp* menduduki peringkat paling tinggi yang diunduh oleh masyarakat dibandingkan aplikasi jejaring sosial lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menarik kesimpulan untuk membuat sebuah penelitian yang berjudul **“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP**

# MANAGEMENT DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM PADA TOKO VELG ZEPHYR RACING PALEMBANG”.

## 1.2 Tujuan

1. Mengetahui dan menganalisis sistem informasi pemasaran usaha pada toko Velg Zephyr Racing.
2. Menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan metode *Framework Of Dynamic* untuk mengembangkan proses penjualan pada toko Velg Zephyr Racing

## 1.3 Manfaat Penelitian

1. Mempermudah pelanggan mengakses informasi yang dibutuhkan.
2. Mempermudah toko Velg Zephyr Racing dalam melakukan proses penjualan dan pemasaran terhadap pelanggan di dalam kota maupun di luar kota.
3. Meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

## 1.4 Batasan Masalah

1. Metode yang digunakan yaitu *Framework Of Dynamic*.
2. Program yang digunakan untuk membuat aplikasi ini menggunakan xampp dan notepad++.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R. J., Lubis, N., & Widayanto. (2013). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP. *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC OF SCIENCE*, 1-8.
- Alhasanah, J. U., Kertahadi, & Riyadi. (2014). PENGARUH KEGUNAAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS INTERAKSI. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 2 , 4*.
- Carissa, A. (2014). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(1), 84471.
- Imber, R. V., & Gunawan, D. (2013). Aplikasi Penjuala Komputer dengan metode Crossselling dan Upselling dilengkapi Algoritma Greedy dalam Pengambilan. *Jurnal Sistem Informasi* , 96-97.
- Priyanto, D. (2012). RANCANG BANGUN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM PADA TOTE BAG CORNER SEMARANG. *Jurnal Sistem Informasi*, 1-8.
- Santoso, W. (2013). Customer Relationship Management (CRM). *Jurnal JIBEKA*, 58-63
- Sidik, B. (2016). *Pemrograman WEB dengan PHP 7*. Jakarta: INFORMATIKA.
- Sudarmaji, M. (2015). *RANCANG BANGUN MAJALAH KAMPUS ONLINE BERBASIS WEB. 1*.
- Rahmawati, U., Aditya, B. R., & Wikusna, W. (2016). APLIKASI BERBASIS WEB PENGOLAHAN NILAI AKADEMIK . *e-Proceeding of Applied Science : Vol.2, No.3*, 978
- Rosa, A.S, & M. Shalahuddin. 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika Bandung
- Winarno, Wing Wahyu, 2017. *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Yesserie. (2015). PENGARUH WHATSAPP TERHADAP PERILAKU TERTUTUP MAHASISWA (Survey Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISHUM Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2014). *Nhk*, 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Zulfata, G., Wardani, N. H., & Brata, A. H. (2018). Pengembangan Electronic Customer Relationship Management ( E-CRM ) Pada Toko Sepatu Aneka Sport Malang Dengan Metode Kerangka Kerja Dynamic CRM. *Jurnal Pengembangan*

*Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer - Universitas Brawijaya*, 2(4), 1419–1427. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/1199/441/>