

***IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) UNTUK MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN
PELAYANAN ZAKAT PADA BAZNAS BERBASIS ANDROID***

(Studi Kasus : BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi

Di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Henny Febrianti

09031381823079

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

SEPTEMBER 2022

LEMBAR PENGESAHAN

***IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) UNTUK MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN
PELAYANAN ZAKAT PADA BAZNAS BERBASIS ANDROID***

(Studi Kasus : BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi

Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Henny Febrianti

09031381823079

Palembang, 13 Agustus 2022

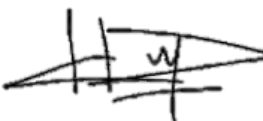
Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP.197811172006042001

Pembimbing,


Dr. Ali Ibrahim, M.T
NIP.198407212019031004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Henny Febrianti

NIM : 09031381823079

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Zakat Pada Baznas Berbasis Android (Studi Kasus : BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan)*

Hasil Pengecekan Turnitin: 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada unsur pemaksaan dari siapapun.



Palembang, 13 Agustus 2022

Penulis,



Henny Febrianti

NIM. 09031381823079

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Senin

Tanggal : 1 Agustus 2022

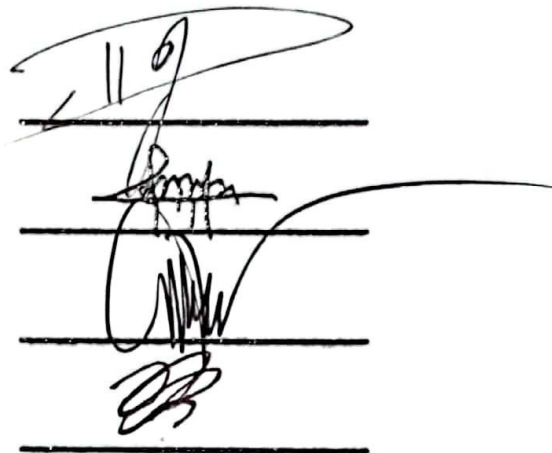
Nama : Henny Febrianti

NIM : 09031381823079

Judul : Implementasi Customer Relationship Management (CRM)
untuk Meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Zakat
Berbasis Android.

Tim Penguji:

1. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T.
2. Ketua Penguji : Dr. Ermatita, M.Kom.
3. Penguji 1 : Jaidan Jauhari, M.T.
4. Penguji 2 : Pacu Putra, M.CS.



Handwritten signatures of the examiners, corresponding to the list of names on the left. The signatures are written in black ink over horizontal lines.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai
(mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

“Selalu lihat kedepan, jangan pedulikan bincangan orang disekitarmu. Karena kesuksesan
hanya bisa diraih oleh usaha dari dirimu sendiri”

(Henny F.)

Atas berkat rahmat dan ridho Allah SWT. Dan

dengan segala kekurangan dan rendah hati

laporan skripsi ini saya persembahkan untuk

- ❖ Kedua orang tua saya, Ayah Syamsul Rajab dan Ibu Sudiarti terkasih
- ❖ Saudara tercinta, Mbak Lisa Damayanti, S.E dan Ayuk Mega Arianti, S.AP
- ❖ Kakak Ipar dan Keponakan saya, Kakak M. Ikhwan Mukhlis dan Kakak sayang
Muhammad Ihsan Alfarabi
- ❖ Teman seperjuangan saya Novi Puspitasari, S.Kom dan Sela Pebriani, S.Kom
- ❖ Teman sepermainan saya, Nurhabiba, Salsabila, dan Dwi Ardelia C.S
- ❖ Orang yang selalu menemani saya dari saya semester dua hingga sekarang yaitu
pacar/kekasih hati saya sekaligus teman baik saya, Arizli Romadhon, S.Kom
- ❖ Dosen Jurusan Sistem Informasi dan juga Almamaterku yang sangat dibanggakan
- ❖ Dan juga teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam lembar ini
yang secara tidak langsung memberikan semangat kepada diri saya untuk
mengerjakan skripsi ini

***IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
UNTUK MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN PELAYANAN
ZAKAT PADA BAZNAS BERBASIS ANDROID***

(Studi Kasus : BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan)

ABSTRAK

Oleh

Henny Febrianti

09031381823079

BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan adalah lembaga yang bergerak dibidang keagamaan dan kemanusiaan. Masalah yang ada pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan adalah pencatatan nama muzakki dan mustahik belum tertata dengan baik, serta masyarakat tidak dapat memberikan kritik dan saran karena belum tersedianya media tersebut. BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan memerlukan sebuah aplikasi CRM berbasis android untuk mengatasi permasalahan yang ada. Aplikasi CRM yang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan metode pengembangan *waterfall*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu untuk menerapkan aplikasi CRM berbasis android di lembaga ini, sehingga memudahkan pihak BAZNAS dalam memberikan informasi tentang BAZNAS, mengelola data muzakki dan mustahik, pelaporan hasil kegiatan (*live report*), dan menyediakan media kritik dan saran untuk masyarakat kepada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci: CRM, BAZNAS, Muzakki, Mustahik, Android

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TO IMPROVE AND MAINTAIN ZAKAT SERVICES ON
ANDROID-BASED BAZNAS**

(Case Study: BAZNAS, South Sumatra Province)

ABSTRACT

By

Henny Febrianti

09031381823079

BAZNAS South Sumatra Province is an institution engaged in religion and humanity. The problem with BAZNAS of South Sumatra Province is that the recording of the names of muzakki and mustahik is not well organized, and the public cannot provide criticism and suggestions because the media is not yet available. BAZNAS South Sumatra Province requires an Android-based CRM application to overcome existing problems. CRM application that uses the PHP programming language and uses the waterfall development method. The results obtained from this study are to implement an Android-based CRM application in this institution, making it easier for BAZNAS to provide information about BAZNAS, manage muzakki and mustahik data, report activity results (live report), and provide media for criticism and suggestions for the public to the public. BAZNAS of South Sumatra Province.

Keywords: CRM, BAZNAS, Muzakki, Mustahik, Android

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas nikmat yang dikaruniakan Allah Subhanahu wata'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN PELAYANAN ZAKAT PADA BAZNAS BERBASIS ANDROID”** tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Yang telah membeikan rahmat, anugerah ilmu, kesempatan, dan kesehatan dari-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini
2. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd. M.T.
3. Kepala Jurusan Sistem Informasi Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom.,M.T.
4. Dosen pembimbing Tugas Akhir saya Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T.
5. Dosen Penguji Tugas Akhir saya, Ibu Dr. Ermatita, M.Kom, Bapak Jaidan Jauhari, M.T. dan Bapak Pacu Putra, M.CS. Bapak selaku Wakil Ketua I, II, III, dan IV Badan Amil Zakat Provinsi Sumatera Selatan.
6. Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah membekali ilmu untuk saya.
7. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang telah mendoakan saya serta memberikan dukungan dan semangat.
8. Dan semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wata'ala.

Palembang, 13 Agustus 2022

Penulis,

Henny Febrianti

NIM. 09031381823079

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	5
2.1 Penelitian Terkait	5

2.2 Konsep Zakat	7
2.3 CRM (Customer Relationship Management)	12
2.4 Profil Perusahaan	15
2.4.1 Baznas Provinsi Sumatera Selatan.....	15
2.4.2 Bidang Baznas	16
2.5 Website	17
2.6 Data Flow Diagram (DFD)	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3 Metode Pengembangan Sistem	24
BAB IV ANALISIS DAN DESAIN SISTEM	27
4.1 Perencanaan	27
4.2 Analisis	28
4.2.1 Domain Permasalahan	29
4.2.2 Analisis Proses Bisnis.....	31
4.2.3 Analisis Kebutuhan.....	32

4.2.3.1 Functional Requiremen	32
4.2.3.2 Nonfunctional Requiremen	33
4.3 Desain	34
4.3.1 Pemodelan Data	35
4.3.2 Pemodelan Proses	35
4.4 Rancangan Sistem	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Interface Sistem	47
5.2 Analisis Perkembangan Zakat Setelah Menggunakan Aplikasi	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Baznas Sumsel	16
Gambar 3.1 Metode Waterfall.....	25
Gambar 4.1 Ishikawa Diagram Pendataan Data Muzakki	29
Gambar 4.2 Ishikawa Diagram Untuk Permasalahan Penyampaian Informasi	30
Gambar 4.3 Erd Sistem Yang Akan Dibangun	34
Gambar 4.4 Diagram Konteks Sistem Yang Akan Dibangun.....	35
Gambar 4.5 DFD Level 1	36
Gambar 4.6 DFD Level 2 Proses 1	37
Gambar 4.7 DFD Level 2 Proses 2	37
Gambar 4.8 DFD Level 2 Proses 3	38
Gambar 4.9 Rancangan Halaman Beranda	39
Gambar 4.10 Rancangan Halaman Login	39
Gambar 4.11 Rancangan Halaman Beranda Pasien	40
Gambar 4.12 Rancangan Halaman Daftar Akun.....	40
Gambar 4.13 Rancangan Informasi Berita.....	41
Gambar 4.14 Rancangan Halaman Galeri.....	41
Gambar 4.15 Rancangan Halaman Kontak	42
Gambar 4.16 Rancangan Halaman Testimoni.....	42

Gambar 4.17 Rancangan Halaman Post Berita	43
Gambar 4.18 Rancangan Halaman Konfirmasi Pembayaran Zakat.....	44
Gambar 4.19 Rancangan Halaman Data Pribadi.....	44
Gambar 4.20 Rancangan Halaman List Berita.....	45
Gambar 4.21 Rancangan Halaman Publis Testimoni	45
Gambar 4.22 Rancangan Halaman Tambah Data Mustahik.....	46
Gambar 4.23 Rancangan Halaman Data Pemberian Zakat	46
Gambar 4.24 Rancangan Halaman Beranda Ketua.....	47
Gambar 5.1 Halaman Beranda	48
Gambar 5.2 Halaman Login.....	49
Gambar 5.3 Halaman Beranda User.....	50
Gambar 5.4 Halaman Daftar Akun	51
Gambar 5.5 Halaman Informasi Berita	52
Gambar 5.6 Halaman Galeri	53
Gambar 5.7 Halaman Kontak.....	54
Gambar 5.8 Halaman Testimoni	55
Gambar 5.9 Halaman Post Berita.....	56
Gambar 5.10 Halaman Konfirmasi Pembayaran Zakat	57
Gambar 5.11 Halaman Data Pribadi	58

Gambar 5.12 Halaman Kirim Pesan.....	59
Gambar 5.13 Halaman List Berita	60
Gambar 5.14 Halaman Edit Dan Lihat Keseluruhan Data Pembayaran Zakat	61
Gambar 5.15 Halaman Publis Testimoni	62
Gambar 5.16 Halaman Tambah Data Mustahik.....	63
Gambar 5.17 Halaman Data Pemberian Zakat.....	64
Gambar 5.18 Halaman Beranda Ketua	65
Gambar 5.19 Konfirmasi Bayar Zakat Di Pengumpul.....	66
Gambar 5.20 Halaman Posting Testimoni	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol DFD	18
Tabel 2.2 Simbol ERD	20
Tabel 4.1 Klasifikasi PIESCES Framework	33
Tabel 5.1 Penerimaan Zakat Bulan Mei-Juni 2022.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data	A-1
Lampiran 2 SK Pembimbing.....	B-2
Lampiran 3 Form Perbaikan.....	C-3
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	D-4
Lampiran 5 Kartu Konsultasi	E-5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan ilmu teknologi di masa sekarang, terdapat banyak perubahan yang terjadi dalam cara hidup manusia. Hal ini tentu saja menuntut manusia untuk menyesuaikan pola hidupnya dengan perkembangan teknologi. Begitu halnya juga dengan perusahaan, instansi dan berbagai lembaga yang saling bersaing untuk menguasai pasar dengan bantuan teknologi informasi.

Pengelolaan data muzakki yang seiring waktu berjalan bertambah banyak adalah sebuah tantangan tersendiri bagi Baznas, yakni membutuhkan sebuah sistem strategi bisnis menyeluruh yang memungkinkan bisa mengelola hubungan dengan para muzakki. Oleh karena itu, penerapan CRM pada Baznas sangat penting untuk menarik minat dan juga mempertahankan para muzakki yang sejak dulu sudah mengeluarkan zakatnya di Baznas secara langsung. Hal ini diyakini kerana dengan memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat. Dalam sebuah pelayanan pada lembaga sosial, peranan CRM juga sangat penting diterapkan untuk memberikan transparansi pelaporan atau dengan kata lain bisa disebut dengan report kegiatan penyaluran, hal ini bertujuan untuk mendapatkan kepercayaan lebih dari pelanggan kepada lembaga tersebut. Lagi pula di masa pandemi Covid-19 ini untuk melakukan pendekatan dengan muzakki secara langsung atau tatap wajah tidaklah efektif karena bisa saja antara muzakki atau pegawai Baznas dapat

terpapar Covid-19. Tentu saja penerapan CRM akan memperkecil kemungkinan bagi antara kedua belah pihak untuk terpapar Covid-19.

Oleh karena itu perlu adanya sistem informasi yang dibuat untuk dapat menarik hati para pelanggan agar tetap setia dan merasa benar-benar diperhatikan oleh lembaga, sehingga dapat terjalin suatu hubungan yang erat, di mana kedua belah pihak yaitu para pelanggan dan lembaga benar-benar merasa memiliki satu dengan yang lain.

Penulis berharap dengan diterapkannya CRM ini dapat membantu memberikan informasi seputar Baznas Provinsi Sumatera Selatan dengan lebih mudah tanpa harus datang secara langsung ke Baznas. Serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada muzakki dengan adanya report atau transparansi pelaporan kegiatan yang akan disajikan, memperluas target muzakki, serta dengan adanya informasi mengenai muzakki maka ini akan dapat membantu Baznas dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama dengan diberikannya pelayanan terbaik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis mengangkat penelitian tugas akhir dengan judul ***“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN PELAYANAN ZAKAT PADA BAZNAS BERBASIS ANDROID”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana cara untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang baik agar tercipta sebuah hubungan yang baik antara muzakki, mustahik dan Baznas?
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada muzakki, mustahik dan Baznas?
3. Bagaimana mempertahankan hubungan yang baik antara muzakki, mustahik dan Baznas?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

Tujuan dan manfaat yang ingin di capai dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Membantu untuk memberikan informasi seputar Baznas Provinsi Sumatera Selatan dengan lebih mudah tanpa harus datang secara langsung ke Baznas Provinsi Sumatera Selatan.
2. Untuk meningkatkan jumlah pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.
3. Untuk menampilkan report kegiatan yang dilakukan Baznas demi terwujudnya hubungan yang harmonis antara muzakki, mustahik dan Baznas.
4. Menghasilkan sebuah aplikasi CRM berbasis android yang dapat membantu Baznas dalam melayani dan memberikan informasi yang lengkap dan secara tepat kepada pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan terhadap pembahasan yang diteliti dan mempermudah penyelesaian masalah penulis membatasi penelitian ini yaitu:

1. Metode yang di gunakan dalam membantu Penerapan CRM (Customer Relationship Management) di Baznas Provinsi Sumatera Selatan adalah menggunakan metode pengembangan sistem yaitu metode *waterfall*.
2. Hasil dari penelitian ini berupa aplikasi berbasis android yang memuat informasi umum seputar informasi Baznas, pendaftaran muzakki, keseluruhan zakat, pembagian hasil report kegiatan, serta hal-hal yang terkait menjalin hubungan antara muzakki, mustahik dan Baznas.
3. Data yang digunakan didapatkan dari hasil pengisian kuesioner terhadap pihak muzakki, mustahik dan Baznas serta *literatur review*.

DAFTAR PUSTAKA

- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. Vol. 10, N, 183–192.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Vol. 45 No, 45–51.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi ke 12. Yogyakarta : Andi Offset.
- D. Hamidin, "Model Customer Relationship Management (CRM) di Institusi Pendidikan," in Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008), Yogyakarta, 2008.
- D. Kurniawan, "Penerapan Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) Berbasis Web Dalam Bidang Jasa," 2009. [Online]. Available: <http://wiechan.blog.binusian.org/files/2009/06/penerapan-crm-basis-web-dalam-bidang-jasa1.doc>. [Accessed 20012].
- Widjaja Tunggal, Ak.MBA, Drs. Amin, et al. Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM). Jakarta: HARVARINDO, 2008.
- Agus, Alkahfi, Peran Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menghimpun Dan Pendistribusian Dana Zakat Sebagai Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kurang Mampu Di Kota Palembang, Skripsi Sarjana

- Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri (Uin) Raden Fatah Palembang, 2018.
- Dirjen Bimas Islam dan Pemberdayaan Zakat, Profit Lembaga Pengawas Zakat,(Jakarta: Departemen RI), 2012.
- Tohirin. 2012. Metode Penelitain Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- S. Nasution, Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif. Bandung: Tarsito, 1996.
- Lawson et al. (2004). The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty: The Moderating Role of Web Site Characteristics. *Journal of ComputerMediated Communication*.
- Hartono, Jogiyanto. (2004). Metodologi Penelitian Bisnis, BPFE-Yogyakarta.
- Sinaga, Sabam. (2006). “Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Konsumen”. Bandung.
- Wirawan, Winanto. (2008). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Astra International Tbk.-Toyota (AUTO 2000) di Kota Bandung.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT Bumi Aksara.
- Afyenni, R. (2014). Perancangan Data Flow Diagram Untuk Sistem Informasi Sekolah (Studi Kasus Pada Smp Plus Terpadu). *Jurnal TEKNOIF*, 2(1), 240–246.
- Setiawan, D. (2018). Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*.
- A. D. Indriyanti, “Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Zakat Personal

- Berbasis Web” *Inov. J. Ilm. Inov. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 80–91, 2017.
- A. P. Dwipratama, *Sistem Informasi Manajemen Zakat, Infaq dan Sedekah Pada Badan Amil Zakat Nasional*. 2011.
- A. I. Gufroni, I. Wisandani, and H. Sukmawati, “Sistem Informasi Unit Pengumpul Zakat Terintegrasi (Studi Kasus : BAZNAS Kota Tasikmalaya),” *Jnteti*, vol. 3, no. 4, pp. 236–241, 2014.
- Francis Buttle, S. M. (2015, May 30). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies :Third Edition*. New York: Routledge.
- Ladjmudin, A.-B. B. (2005). " Analisis dan Desain Sistem ". Yogyakarta: Analisis dan Desain Sistem.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rachmad Hidayat, S. ., (2012). Pengembangan Palikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 11, No. 1, Juni , 1412-6869.