

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK OF
DYNAMIC CRM PADA BATURAJA CAT HOUSE**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



Oleh

Opi Hernayanti 09031181823143

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK OF
DYNAMIC CRM PADA BATURAJA CAT HOUSE**

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**

Oleh :

Opi Hernayanti

09031181823143

Palembang, 11 November 2022

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**

Pembimbing,



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

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

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Opi Hernayanti

NIM : 09031181823143

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Penerapan Customer Relationship Management berbasis *Website* Menggunakan Metode *Framework of Dynamic CRM* pada Baturaja *Cat House*.

Hasil Pengecekan *Software (Thenticate/Turnitin)* : 9%

Dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan tugas akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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



Palembang, 11 November 2022



Opi Hernayanti

NIM 09031181823143

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 11 November 2022

Nama : Opi Hernayanti

NIM : 09031181823143

Judul : Penerapan *Customer Relationship Management* Berbasis
Website Menggunakan Metode *Framework of Dynamic CRM*
Pada Baturaja *Cat House*.

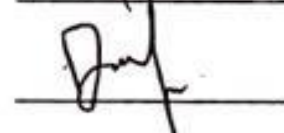
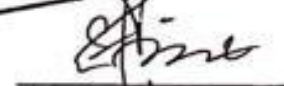
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Endang Lestari Ruskan, M.T.

2. Ketua Penguji : Dr. Ali Ibrahim, M.T.

3. Penguji I : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.

4. 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 kepada Allah SWT, karena dengan Ridho, Rahmat dan Karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Penerapan Customer Relationship Management berbasis Webiste menggunakan Metode Framework of Dynamic CRM pada Baturaja Cat House”**. Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan dan petunjuk dari semua pihak tidak mungkin laporan Tugas Akhir ini bisa diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT.
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 dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, nasehat, dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Para Dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menimba ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

5. Admin Jurusan Sistem Informasi, Staff Akademik, Staff Keuangan, dan Seluruh Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberi kemudahan dalam pengurusan administrasi.
6. Kak Armelia Dwi Putri, selaku pemilik dari Baturaja *Cat House* yang sudah memberikan banyak bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Papa dan Mama, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan semua dukungan, semangat, perhatian, nasihat dan motivasi yang telah papa dan mama berikan.
8. Kakakku, Ariesta Damayanti, Dwi Fitrianingtyas, Hesti Rahayu, dan adikku Bagus Adityo yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
9. Seluruh Keluarga Besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Sahabat penulis, Ayu Trisnadewi, Yovera Ariesta, Nurullah Marina Kelana, Bela Dwi Putri, yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penulisan Tugas Akhir ini.
11. Teman Seperjuangan Kuliah Felia Sonya Elisa, Nabila Hidayati, Sena Althariq Alsa, yang selalu saling membantu selama masa perkuliahan dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman kelas Sistem Informasi Reguler A 2018 dan Teman-teman Angkatan 2018 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
13. Keluarga Besar BEM KM Fasilkom Unsri Periode 2019, 2020, dan 2021 yang telah memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman dalam bidang berorganisasi.

14. Keluarga Besar Ikatan Bujang Gadis Fasilkom Unsri 2021 yang telah memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman baru dalam bidang berorganisasi di dunia *pageant*.

15. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, dan doa serta menjadi motivasi kepada penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Tugas Akhir ini merupakan hasil kerja yang dikerjakan dengan seoptimal mungkin. Namun penulis juga menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 11 November 2022
Penulis,



Opi Hernayanti

NIM 09031181823143

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS
WEBSITE MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM PADA
BATURAJA CAT HOUSE**

Opi Hernayanti (09031181823143)

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya
09031181823143@student.unsri.ac.id

ABSTRAK

Baturaja *Cat House* merupakan sebuah usaha yang menjual produk dan layanan jasa *grooming* (perawatan), penitipan, dan persalinan untuk kucing di wilayah Baturaja. Dengan perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat Baturaja *Cat House* masih menggunakan cara yang cukup konvensional dalam kegiatan operasional bisnis yang mencakup pengelolaan data transaksi, data produk, data pelanggan, laporan penjualan yang saat ini masih dikelola secara manual dengan pembukuan, dan juga belum adanya tempat bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran mereka. Selain itu, keterbatasan Baturaja *Cat House* dalam memberikan informasi harga maupun promosi serta penawaran yang mereka tawarkan yang belum tersebar luas secara masif. Apabila hal ini dibiarkan maka akan beresiko terjadinya penurunan loyalitas pelanggan dan bahkan penjualan. Oleh sebab itu, solusi yang ditawarkan ialah dengan membangun sebuah sistem berbasis *website* dengan menerapkan *Customer Relationship Management* menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM* pada Baturaja *Cat House* untuk mendukung penerapan strategi bisnis dalam meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan, melalui fitur-fitur CRM seperti, registrasi dan *login* pelanggan, transaksi yang bisa dilakukan secara *online*, fitur kupon dan garansi yang tersedia di *website* yang langsung terhubung dengan penjual.

Kata Kunci : Loyalitas, Penjualan, *Website*, Kupon, Garansi CRM (*Customer Relationship Management*), FODC (*Framework of Dynamic CRM*).

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Palembang, 18 November 2022

Pembimbing,


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

THE IMPLEMENTATION OF WEBSITE BASED CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT USING THE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM METHOD ON BATURAJA CAT HOUSE

Opi Hernayanti (09031181823143)
Information System, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University
09031181823143@student.unsri.ac.id

ABSTRACT

Baturaja Cat House is a business that sells products and services of cat grooming, cat hotel, and cat labor in the Baturaja area. With the rapid development of information technology, Baturaja Cat House still uses quite conventional methods in business operational activities which include managing transaction data, product data, customer data, sales reports which are currently still managed manually with bookkeeping, and there is also no place for customers to submit their criticisms and suggestions. In addition, the limitations of Baturaja Cat House in providing price information as well as promotions and offers that they offer are not yet massively widespread. If this is allowed, there will be a risk of decreasing customer loyalty and even sales. Therefore, the solution offered is to implement Customer Relationship Management using the Framework of Dynamic CRM method at Baturaja Cat House to support the implementation of its business strategy in increasing sales and customer loyalty, through the features in the CRM system such as registration and customer login, transactions that can be done online, coupon and warranty features available on the website and directly connected to the seller

Keywords : loyalty, sale, website, coupon, warranty,, CRM (Customer Relationship Management), FODC (Framework of Dynamic CRM).

Palembang, 18th November 2022

Supervisor,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Acknowledge by,
The Head of Information System Department,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Customer Relationship Management (CRM)	12
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management (CRM)	12
2.2.2 Manfaat Customer Relationship Management (CRM)	13
2.2.3 Tujuan Customer Relationship Management (CRM)	13
2.2.4 Komponen Customer Relationship Management (CRM)	14
2.2.5 Tahapan Customer Relationship Management (CRM)	15
2.3 Metode Pengembangan Sistem	15
2.4 Metode Framework of Dynamic CRM	16
2.5 Website	18
2.6 Petshop	19
2.7 Entity Relationship Diagram	19
2.8 Data Flow Diagram	20

2.9 MySQL	21
2.10 PHP	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Metode Pengumpulan Data	23
3.2.1 Jenis Data.....	23
3.2.2 Sumber Data	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Metode Pengembangan Sistem	25
3.5 Penerapan CRM	27
3.6 Analisis Sistem	30
3.7 Definisi Lingkup (<i>Scope Definition</i>)	30
3.7.1 Tujuan Penelitian.....	30
3.8 Pernyataan Masalah dan Kesempatan	32
3.8.1 Pernyataan Masalah	32
3.8.2 Pernyataan Kesempatan	33
3.8.3 Tabel Pernyataan Masalah	33
3.9 Studi Kelayakan	36
3.9.1 Aspek Ekonomi / Bisnis	36
3.9.2 Aspek Teknologi	37
3.9.3 Ide Solusi Tahap Awal	38
3.10 <i>Cause Effect Analysis</i>	38
3.11 Analisis Kebutuhan	41
3.11.1 Kebutuhan Fungsional	41
3.11.2 Kebutuhan Non-Fungsional	42
3.12 Perancangan Sistem.....	42
3.12.1 Data Flow Diagram (DFD)	42
3.12.1.1 Diagram Konteks	43
3.12.1.2 Diagram Level 0	43
3.12.1.3 Diagram Level 1 Proses 2.0	45
3.12.1.4 Diagram Level 1 Proses 3.0	45
3.12.1.5 Diagram Level 1 Proses 4.0	46

3.12.1.6 Diagram Level 1 Proses 5.0	47
3.12.1.7 Diagram Level 2 Proses 1 Data Produk	47
3.12.1.8 Diagram Level 2 Proses 2 Data Jenis	48
3.12.1.9 Diagram Level 2 Proses 3 Data Berita	48
3.12.2 Entity Relationship Diagram (ERD)	49
3.13 Desain Tabel	50
3.14 Desain Antarmuka (<i>User Interface</i>)	56
3.14.1 Rancangan Halaman Beranda	56
3.14.2 Rancangan Halaman Produk	57
3.14.3 Rancangan Halaman Deskripsi Produk	57
3.14.4 Rancangan Halaman Pemesanan Produk	58
3.14.5 Rancangan Halaman Riwayat Pemesanan	58
3.14.6 Rancangan Halaman Login	59
3.14.7 Rancangan Halaman Registrasi	60
3.14.8 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> Admin	60
3.14.9 Rancangan Halaman Kelola Data Jenis Produk	61
3.14.10 Rancangan Halaman Kelola Data Produk	62
3.14.11 Rancangan Halaman Kelola Data Pelanggan	62
3.14.12 Rancangan Halaman Kelola Data Pemesanan	63
3.14.13 Rancangan Halaman Kelola Detail Data Pemesanan	64
3.14.14 Rancangan Halaman Kelola Data Berita	59
3.14.15 Rancangan Halaman Cetak Laporan Penjualan	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Hasil	65
4.2 Pembahasan	65
4.2.1 Halaman Beranda	65
4.2.2 Halaman Login	67
4.2.3 Halaman Registrasi	68
4.2.4 Halaman Produk	68
4.2.5 Halaman Deskripsi Produk	69
4.2.6 Halaman Pemesanan Produk	70
4.2.7 Halaman Riwayat Pemesanan	70

4.2.8 Halaman Upload Bukti Pembayaran	71
4.2.9 Halaman Bukti Pembayaran	72
4.2.10 Halaman <i>Dashboard</i> Admin.....	72
4.2.11 Halaman Kelola Data Jenis.....	73
4.2.12 Halaman Kelola Data Produk	73
4.2.13 Halaman Kelola Data Pelanggan	74
4.2.14 Halaman Kelola Data Pemesanan.....	74
4.2.15 Halaman Kelola Data Berita.....	76
4.2.16 Halaman Cetak Laporan Penjualan	76
4.2.17 Tampilan Laporan Penjualan.....	77
4.3 Hasil Uji Coba	78
4.3.1 Hasil Uji Coba Terhadap Sistem	77
4.3.2 Hasil Uji Coba Berdasarkan Penerapan CRM.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Baturaja <i>Cat House</i> 2021	2
Gambar 2.1 Metode SDLC Waterfall	16
Gambar 2.2 Framework of Dynamic CRM	17
Gambar 3.1 Penerapan Metode <i>Framework of Dynamic CRM</i>	28
Gambar 3.2 Diagram Konteks	43
Gambar 3.3 Diagram Level 0	44
Gambar 3.4 Diagram Level 1 Proses 2.0	45
Gambar 3.5 Diagram Level 1 Proses 3.0	45
Gambar 3.6 Diagram Level 1 Proses 4.0	46
Gambar 3.7 Diagram Level 1 Proses 5.0	47
Gambar 3.8 Diagram Level 2 Proses 1 pada Data Produk	47
Gambar 3.9 Diagram Level 2 Proses 2 pada Data Jenis.....	48
Gambar 3.10 Diagram Level 2 Proses 3 pada Data Berita	48
Gambar 3.11 Entity Relationship Diagram	49
Gambar 3.12 Rancangan Halaman Beranda	56
Gambar 3.13 Rancangan Halaman Produk	57
Gambar 3.14 Rancangan Halaman Deskripsi Produk	57
Gambar 3.15 Rancangan Halaman Riwayat Pemesanan	58
Gambar 3.16 Rancangan Halaman Login	59
Gambar 3.17 Rancangan Halaman Registrasi	59
Gambar 3.18 Rancangan Halaman Dashboard Admin	60
Gambar 3.19 Rancangan Halaman Kelola Data Jenis	61
Gambar 3.20 Rancangan Halaman Kelola Data Produk	61
Gambar 3.21 Rancangan Halaman Kelola Data Pelanggan	62
Gambar 3.22 Rancangan Halaman Kelola Data Pemesanan	63
Gambar 3.23 Rancangan Halaman Kelola Detail Data Pemesanan	63
Gambar 3.24 Rancangan Halaman Kelola Data Berita	64
Gambar 4.1 Halaman Beranda	65
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Penukaran Kupon	66
Gambar 4.3 Tampilan Kritik Saran pada Halaman Beranda	67
Gambar 4.4 Halaman Login	67
Gambar 4.5 Halaman Registrasi	68

Gambar 4.6 Halaman Produk	69
Gambar 4.7 Halaman Deskripsi Produk	69
Gambar 4.8 Halaman Pemesanan Produk	70
Gambar 4.9 Halaman Riwayat Pemesanan	71
Gambar 4.10 Halaman Upload Bukti Pembayaran	71
Gambar 4.11 Tampilan Bukti Pembayaran	72
Gambar 4.12 Halaman <i>Dashboard</i> Admin.....	72
Gambar 4.13 Halaman Kelola Data Jenis	73
Gambar 4.14 Halaman Kelola Data Produk	73
Gambar 4.15 Halaman Kelola Data Pelanggan	74
Gambar 4.16 Halaman Kelola Data Pemesanan	74
Gambar 4.17 Halaman Konfirmasi Pembayaran	75
Gambar 4.18 Halaman <i>Update</i> Status Barang.....	75
Gambar 4.19 Halaman Kelola Berita	76
Gambar 4.20 Halaman Cetak Laporan Penjualan	76
Gambar 4.21 Tampilan Laporan Penjualan	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	10
Tabel 2.2 Entity Relationship Diagram	20
Tabel 2.3 Data Flow Diagram	21
Tabel 3.1 Fase CRM	27
Tabel 3.2 <i>Business Goal</i> dan <i>Project Goal</i>	31
Tabel 3.3 Tabel Pernyataan Masalah	34
Tabel 3.4 <i>Cause Effect Analysis</i>	39
Tabel 3.5 Tabel Admin	50
Tabel 3.6 Tabel Pelanggan	51
Tabel 3.7 Tabel Produk	52
Tabel 3.8 Tabel Pemesanan	53
Tabel 3.9 Tabel Jenis	54
Tabel 3.10 Tabel Berita	54
Tabel 3.11 Tabel Kritik Saran	55
Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Coba Sistem Admin	78
Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Coba Sistem Pelanggan	80
Tabel 4.3 Tabel Hasil Uji Berdasarkan Penerapan CRM	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft WawancaraA

BAB I

PENDAHULUAN

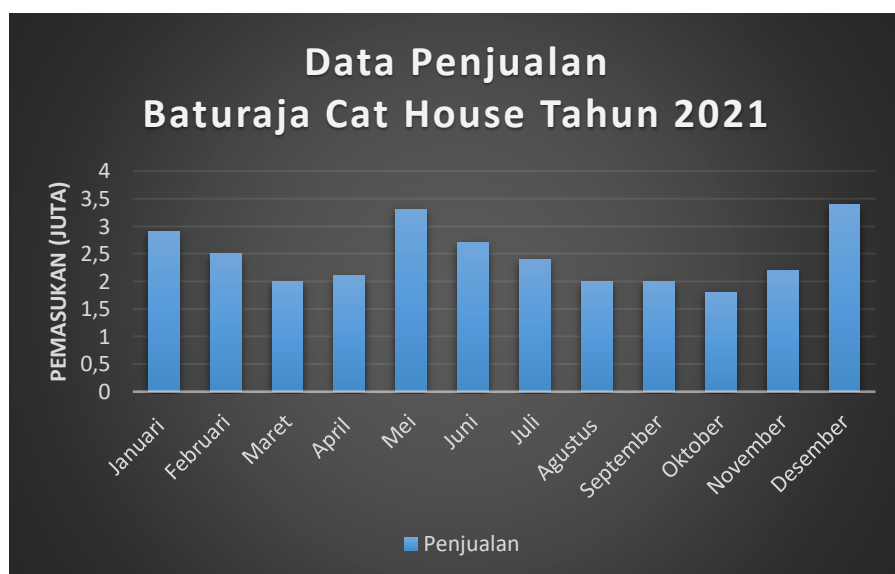
1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi telah berkembang pesat dan telah memberi banyak kemudahan dalam kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi dalam dunia bisnis menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas dan produktifitas dari sebuah bisnis dalam skala kecil maupun skala besar. Para pelaku bisnis dapat mengembangkan dan mempromosikan bisnisnya dengan memanfaatkan teknologi. Komputer sebagai salah satu bentuk dari teknologi telah berkembang dengan pembaharuan *software* dan *hardware* yang kompatibel mengikuti kebutuhan pengguna (Rinelda & Saepudin, 2021). Dengan menggabungkan teknologi internet dan perancangan perangkat lunak pada komputer maka dapat berfungsi sebagai media mengolah, menyimpan dan menampilkan informasi secara cepat dan tepat sehingga dapat membantu pengambilan keputusan para pelaku bisnis. Mengingat persaingan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks, pemanfaatan teknologi sebagai media penerapan strategi bisnis yang meliputi: pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan dapat menjadi efektif dan efisien.

Baturaja Cat House merupakan sebuah usaha yang menjual produk dan layanan jasa *grooming* (perawatan), penitipan, dan persalinan untuk kucing di wilayah Baturaja. Tak hanya itu, Baturaja *Cat House* juga menyediakan kebutuhan pakan, kandang dan aksesorisnya.

Dalam kegiatan operasionalnya, Baturaja *Cat House* masih menggunakan cara yang cukup konvensional melalui media sosial *facebook* dan promosi dari

mulut ke mulut. Hal ini menyebabkan informasi yang diberikan tidak tersebar luas dengan baik. Selain itu, kegiatan operasional bisnis masih dikelola secara manual dengan pembukuan seperti pengelolaan data produk, data transaksi, dan pengelolaan laporan penjualan. Sedangkan dalam pengelolaan data pelanggan belum dikelola secara maksimal, sehingga tidak adanya arsip data pelanggan bagi pihak Baturaja *Cat House*. Hal tersebut mengakibatkan pihak Baturaja *Cat House* tidak memiliki arsip data pelanggan, dimana data pelanggan ini sangat berguna bagi sebuah usaha penyedia layanan jasa sebagai salah satu tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan dan loyalitas pelanggan mereka. Selain itu dengan operasional bisnis yang masih manual mengakibatkan pihak Baturaja *Cat House* membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan rekapitulasi seluruh catatan transaksi, belum lagi memiliki resiko robek, basah, terbakar, dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara bersama pihak Baturaja *Cat House* diperoleh informasi data pendapatan selama tahun 2021, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1.1 Data Pendapatan Baturaja *Cat House* 2021

Dari data diatas menunjukkan penjualan pada Baturaja *Cat House* tidak stabil. Salah satu penyebab terjadinya hal tersebut adalah belum maksimalnya dalam penerapan strategi pemasaran di Baturaja *Cat House* dan keterbatasan untuk mengolah data pelanggan secara cepat. Selain itu, kegiatan promosi juga belum maksimal disebabkan Baturaja *Cat House* belum memiliki tempat untuk melakukan promosi dan juga untuk menampung kritik dan saran dari pelanggan yang sangat berguna untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Apabila keadaan tersebut dibiarkan maka akan beresiko terjadinya penurunan penjualan dan penurunan loyalitas pelanggan dikarenakan minimnya informasi terkait transaksi maupun pelanggan. Oleh sebab itu, penulis mengusulkan pihak Baturaja *Cat House* untuk memperbaiki strategi bisnisnya dengan menerapkan strategi penjualan *online* berbasis *website*. Sehingga diharapkan mampu untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga bisa berdampak peningkatan loyalitas pelanggan serta penjualannya. Solusi dari beberapa permasalahan diatas ialah dengan menerapkan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan penerapan metode *Framework of Dynamic CRM* yang nantinya akan menguraikan setiap tahapan dalam pembangunan dan penerapan CRM.

Berdasarkan uraian latar belakang penulis bermaksud untuk menjadikan permasalahan tersebut menjadi Tugas Akhir dengan judul “**Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website Menggunakan Metode Framework Of Dynamic CRM Pada Baturaja *Cat House*”**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan di latar belakang, dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi adalah :

Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada toko Baturaja *Cat House* dengan membangun sebuah sistem informasi berbasis *website* dengan penerapan CRM (*Customer Relationship Management* menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM*).

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Merancang sebuah perangkat lunak berbasis *website* kepada calon pelanggan, dengan penerapan strategi CRM.
2. Memberikan kemudahan kepada pelanggan Baturaja *Cat House* untuk mendapatkan informasi terkait, seperti promosi, harga dan layanan jasa yang tersedia.
3. Membantu toko Baturaja *Cat House* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan mengelola kegiatan operasional bisnisnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini bisa bermanfaat untuk masyarakat yang membutuhkan, baik secara teori maupun praktik, diantaranya :

1. Manfaat Teori

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan *literature* untuk penelitian selanjutnya khususnya di lingkup Universitas Sriwijaya dalam pembuatan Tugas Akhir.

2. Manfaat Praktik

a) Bagi Peneliti

1. Sebagai penerapan dari ilmu teoritis yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.
2. Melatih kemampuan untuk berfikir kritis dalam menyelesaikan masalah dan memberikan solusi yang terbaik.
3. Meningkatkan pengetahuan mengenai penerapan *Customer Relationship Management* dengan metode *Framework of Dynamic CRM*.
4. Membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian.

b) Bagi Universitas

1. Menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam penerapan ilmu teoritis dan praktek yang nantinya bisa menjadi bahan evaluasi untuk kegiatan perkuliahan selanjutnya.
2. Menambah *literature* untuk penelitian selanjutnya khususnya di lingkup Universitas Sriwijaya dalam pembuatan tugas akhir.
3. Memberikan gambaran tentang kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.

c) Bagi Instansi

1. Memberikan pembaruan terhadap sistem pengelolaan dan pelayanan di Baturaja Cat House.

2. Memberikan kemudahan akses informasi terkait ketersediaan layanan jasa dan produk kepada pelanggan maupun calon pelanggan Baturaja *Cat House*.
3. Membantu pemilik Baturaja *Cat House* dalam pengelolaan laporan penjualan produk dan jasa.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dibuat supaya bahasan yang ada tidak menyimpang dari inti permasalahan pokok, maka dari itu batasan masalah dalam penyusunan tugas akhir ini adalah :

1. Baturaja *Cat House* menjadi objek penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Penerapan *Customer Relationship Management* akan menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM* dan menggunakan metode *waterfall* sampai tahap verifikasi dalam membangun *website*.
3. *Website* akan dibangun dengan mengutamakan fungsi dari fitur CRM terlebih dahulu dan menampilkan tampilan yang mudah untuk digunakan oleh pelanggan.
4. *Website* akan memiliki fitur dimana pelanggan dapat *login*, melakukan transaksi, memberikan kritik saran, meng*claim* garansi dan kupon yang kemudian langsung terhubung melalui *whatsapp* penjual dan akan diproses lebih lanjut oleh pihak Baturaja *Cat House*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, S. (2021). Aplikasi Customer Relationship Management Menggunakan Pendekatan Framework Of Dynamic (Studi Kasus: Pt Bintang Kharisma Motor Bandar Lampung). *Jurnal Data Mining Dan Sistem Informasi*, 2(1), 10–16.
- Brady, M., and Loonam, K. (2010): Exploring the use of Entity Relationship Diagramming as a technique to support grounded theory inquiry, *Qualitative Research in Or Organizations and Management: An International Journal*.
- Darudiato, S., Novianto, C., Hendra, H., Reynaldo, R., & Selvi, S. (2011). Membangun Customer Relationship Management dalam Bisnis. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 2(2), 1350.
- Dewi, I. K., Kom, M., Syofiawan, D., Kom, M., & Syafrizal, M. (2021). *Penerapan CRM Berbasis Web Pada Toko Bunga Village Flower*. 9(2)
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76–81.
- Irsandi, J. S., Fitri, I., & Nathasia, N. D. (2020). Sistem Informasi Pemasaran dengan Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Berbasis Website menggunakan Metode Waterfall dan Agile. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 5(4), 346.
- Kalakota, R., and Robinson, M. (1999): Customer Relationship Management: Integrating processes to build relationships, *E-Business: Roadmap for Success*, 109-135.

- Lukas, A. (2001): *Customer Relationship Management*, Jakarta: Ciptamaya.
- M Riski, M. R. (2020). Entity Relationship Diagram & Praktik DBMS. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Park, C., & Kim, Y. (2003). A framework of dynamic CRM: linking marketing with information strategy. *Business Process Management Journal*, 9(5), 652–671. <https://doi.org/10.1108/14637150310496749>
- Pressman, R. S. (2012): *Rekayasa Perangkat Lunak (Buku Satu)*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Rahma Syabania, N. R. (2021). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website. *Rekayasa Informasi*, 10(1), 44–49.
- Ramadhan, R. P. (2021). Implementasi Sistem Customer Relationship Management (CRM) Pada CV Dian Abadi Jaya. *Jurnal Dunia Bisnis*, 1(1), 1–11.
- Rinelda, M. S., & Saepudin, S. (2021). *Sistem Informasi Penjualan Makanan Hewan (Studi Kasus Happy Tri Pet Shop Bogor)*. 266–269.
- Sitohang, N. (2019). Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Penjualan (Studi Kasus Lavas Kopi Kisaran). *Ready Star -2*, 2(1), 224–234.
- Supono, V. P. (2016): *Pemrograman Web dengan menggunakan PHP dan Framework Codeigniter*, Yogyakarta: Deepublish
- Yulianti, L., Sjahrudin, H., & Tahir, B. (2017). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas*

Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung. 3(3), 1–15.

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 E-ISSN, 2548, 964X.*