



Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Berbasis Web Pada CV. Rey Multi Rasa

Ni Made Dwi Jayanti¹, Verri Kuswanto²

^{1,2}Universitas Buddhi Dharma, Sistem Informasi, Tangerang Banten

SUBMISSION TRACK

Received: Juny 28, 2023

Final Revision: Agustus 25, 2023

Available Online: September 28, 2023

KEYWORD

Sistem informasi pemesanan, e-CRM, Katering, RAD, Cv. Rey Multi Rasa

KORESPONDENSI

Phone: 085890292218

E-mail: nimadedwijayanti2308@gmail.com

verri.kuswanto@ubd.ac.id

A B S T R A K

Setiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda-beda untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan maupun menggunakan strategi untuk mendapatkan pelanggan baru. CV. Rey Multi Rasa merupakan salah satu perusahaan katering yang bergerak di bidang jasa khususnya pesan menu makanan yang berlokasi di Tangerang yang berusaha memberikan pelayanan terbaik tanpa mengurangi kualitas, mutu dan kenyamanan pelanggannya. Salah satunya dengan menerapkan strategi Customer Relationship Management (CRM), oleh karena itu penulis ingin merancang sebuah sistem informasi electronic customer relationship management (e-CRM) berbasis website dengan menggunakan metode Rapid Application Development. Tujuan sistem ini dibangun untuk membuat sistem informasi electronic customer relationship management (e-CRM) untuk perusahaan sebagai pemasaran, pemesanan dan pelayanan pelanggan sesuai kebutuhan perusahaan. Rapid Application Development (RAD) merupakan strategi siklus hidup yang ditujukan untuk menyediakan pengembangan yang jauh lebih cepat dan mendapatkan hasil dengan kualitas yang lebih baik. Sistem informasi ini dibangun dengan menggunakan metode Rapid Application Development (RAD). Hasil penelitian ini bahwa Sistem Informasi e-CRM ini dapat mempermudah dalam proses pemesanan catering bagi pelanggan dan mempermudah untuk merekap laporan penjualan, mampu mengatasi permasalahan dan dapat menyajikan informasi secara lebih baik dan terkomputerisasi. Sistem e-CRM ini juga tersedia sarana untuk menampung keluhan atau klaim garansi pelanggan sehingga mudah bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi kerja dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

I. PENGANTAR

Katering adalah istilah yang digunakan secara luas untuk merujuk pada bisnis yang menyediakan layanan pemesanan makanan dan minuman siap saji untuk acara pesta atau kebutuhan di dalam suatu lembaga. Industri jasa boga atau katering sekarang ini telah menghadapi pertumbuhan yang sangat cepat. Ini karena makanan praktis serta siap dikonsumsi. Namun pada beberapa kondisi pelanggan harus datang langsung ke tempat untuk memesan atau hanya sekedar melihat menu makanan, hal tersebut bisa menyebabkan berkurangnya daya beli konsumen yang mengakibatkan kehilangan pelanggan.

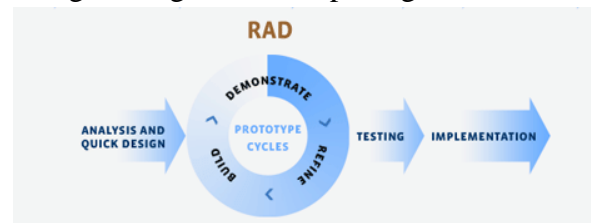
Setiap bisnis akan berupaya memberikan layanan optimal tanpa mengorbankan kualitas, mutu, dan kenyamanan bagi para pelanggannya. Salah satunya dengan menerapkan salah satu strategi yaitu Customer Relationship Management (CRM) upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, yang akan memungkinkan kesetiaan pelanggan terhadap produk dan perusahaan [1]. Strategi CRM ini akan dapat ditingkatkan untuk mendapatkan pelanggan baru (Acquire), meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Enhance), dan mempertahankan pelanggan (Retain) yang nantinya akan bisa memunculkan rasa kesetiaan pelanggan. Permasalahan yang dihadapi pada CV. Rey Multi Rasa diantaranya yaitu pada kurangnya proses pemasaran perusahaan yang pada saat ini masih dilakukannya secara manual atau bisa disebut juga dari mulut ke mulut saja dan belum dilengkapi dengan media perantara elektronik dalam menyampaikan informasi menu produk ataupun informasi lainnya kepada pelanggannya, sehingga mengakibatkan pelanggan lama atau baru kekurangan informasi lainnya yang ingin diketahuinya, Kemudian pada tahap pemesanan, pelanggan masih menghadapi kesulitan dalam memesan produk dimana pelanggan pelanggan diharuskan untuk mengunjungi secara langsung, melalui surat masa singkat (SMS) maupun telepon.

Pada penelitian sebelumnya memiliki kekurangan wadah untuk menampung keluhan pelanggan, sehingga laporan keluhan pelanggan tidak dapat diolah sebagai acuan tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut membuat penulis menambahkan fitur yang digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan dalam menyampaikan kepuasan pelayanan dan saran masukan untuk kedepannya, baik berupa ulasan maupun rating.

II. METODE

2.1 Rapid Application Development

Rapid Application Development “RAD” adalah pendekatan siklus yang bertujuan memberikan proses pada pengembangan yang jauh lebih cepat tetapi menghasilkan kualitas yang lebih baik daripada metode tradisional. Apabila setiap kebutuhan dan batasan ruang lingkup proyek telah ada maka metode ini bisa diselesaikan dalam waktu singkat, hanya memerlukan 30 hari - 90 hari untuk mengembangkan sistem perangkat lunak [2].



Gambar 1. Rapid Application Development

Gambar diatas merupakan tahapan pengembangan aplikasi menggunakan metode RAD, akan dijelaskan dibawah ini :

- a. Tahap Pendahuluan
Tahap ini merupakan tahap pertama penelitian yang menentukan latar belakang diadakannya penelitian, identifikasi masalah untuk penelitian, kemudian penentuan tujuan penelitian serta memberikan batasan penelitian yang akan dibuat.
- b. Tahap Pengembangan
Tahap selanjutnya merupakan tahap pengembangan aplikasi yang akan dibuat,

Berikut adalah sub-bab dari tahap pengembangan :

(1) Analysis and Quick Design

Pada tahap ini, peneliti melakukan survey kebutuhan aplikasi terhadap pengguna, selanjutnya peneliti melakukan survey kebutuhan aplikasi terhadap pengguna, selanjutnya peneliti melakukan analisis berdasarkan hasil survey untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna. Setelah mendapatkan hasil analisis, peneliti akan merancang fungsionalitas dan tampilan antar muka fitur, dan proses akhir dari tahap ini adalah melakukan perancangan mockup.

(2) Prototype Cycle

Tahap selanjutnya adalah pembuatan mockup atau membuat gambaran nyata dari sebuah rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Langkah selanjutnya adalah mengembangkan fitur yang dimaksud, yaitu fitur CRM dengan cara pengkodean. Setelah pengkodean selesai dilakukan, peneliti akan mendemonstrasikan fitur tersebut sebelum dilakukannya pengujian aplikasi oleh pengguna. Dalam proses demonstrasi tersebut, jika terjadi error akan dilakukan proses refinement atau proses penyempurnaan pada pengembangan fitur. Jika fungsionalitas fitur telah berjalan dengan sesuai, dapat dilakukan pengujian terhadap pengguna.

(3) Testing

Pada tahapan Testing, peneliti akan meminta pengguna untuk melakukan pengujian pada fitur yang dikembangkan, seperti apakah fungsionalitas fitur telah sesuai dengan rancangan, juga menguji

apakah fitur yang dikembangkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jika belum sesuai rancangan, peneliti akan mengulang proses pengembangan fitur.

(4) Implementation

Tahap akhir dari proses pengembangan adalah melakukan implementasi produk jika aplikasi telah lulus uji kelayakan oleh pelanggan.

c. Tahap Penutupan

Tahap terakhir adalah pembuatan kesimpulan dan saran pada penelitian yang dilakukan.

2.2 E-CRM

E-CRM merupakan pengaturan pengelolaan hubungan antara penjual dengan pelanggan secara elektronik, untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dilakukan melalui Web browser, internet dan berbagai titik pertemuan elektronik [3]. Perusahaan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan tanpa mengorbankan kualitas, keunggulan, dan kenyamanan. Oleh karena itu diperlukan suatu platform yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendorong loyalitas. Salah satu pendekatannya adalah dengan menerapkan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memantau dan memonitor aktivitas dan preferensi pelanggan dengan tujuan melibatkan para pemangku kepentingan (stakeholder) untuk memberikan perhatian lebih kepada pelanggan dan meningkatkan hubungan yang lebih personal dengan mereka [4].

2.3 WEBSITE

Tujuan dari pembuatan website adalah untuk memfasilitasi pertukaran dan pembaruan informasi antara peneliti di tempat kerjanya. Website atau situs merupakan kumpulan halaman-halaman yang menyajikan berbagai informasi dalam bentuk teks, gambar diam atau bergerak, animasi, suara, atau kombinasi dari semuanya, yang saling terkait dan terhubung melalui jaringan halaman. Hubungan antara halaman satu dengan halaman lainnya disebut hyperlink, dan teks yang digunakan sebagai media penghubung disebut hypertext. Hypermedia adalah media yang tidak hanya berisi teks, tetapi juga mencakup foto, audio, video, dan grafis komputer yang saling terhubung. Istilah hypermedia pertama kali diperkenalkan oleh Ted Nelson. World wide web adalah contoh klasik dari Hypermedia karena adanya hyperlink [5].

2.4 HTML

HTML adalah bahasa standar yang digunakan untuk menciptakan dokumen dalam suatu situs web. Bahasa pemrograman HTML menggunakan tag (akhiran) yang menunjukkan cara suatu elemen akan ditampilkan. Mayoritas browser mengenali tag-tag HTML, dimana kebanyakan tag ini bersifat berpasangan dan setiap tag ditandai dengan simbol $\langle \rangle$ [6]. Sejarahnya menunjukkan bahwa HTML awalnya banyak digunakan dalam bidang percetakan dan publikasi bisnis. Bahasa dasar dari HTML adalah SGML (Standard Generalized Markup Language), yang memiliki aturan penandaan yang ketat dan format yang lebih banyak aturan dalam menampilkan informasi di browser aplikasi. SGML menjadi dasar untuk bahasa lain, seperti XML (Extensible Markup Language), dan bahkan untuk bahasa HTML itu sendiri [7].

2.5 PHP

PHP memiliki singkatan hypertext preprocessor yang merupakan suatu bahasa pemrograman open source yang fokus pada pengembangan web dan bisa diintegrasikan ke dalam skrip HTML. PHP bekerja dengan memulai dari permintaan dari halaman situs melalui browser. Browser menggunakan url atau alamat situs web untuk menemukan server web, mengenali halaman yang dimaksud, dan mengirim semua informasi yang diperlukan ke webserver [8].

Selanjutnya, webserver akan mencari file yang diminta dan menampilkan isinya di browser. Setelah browser mendapatkan isinya, segera menerjemahkan kode HTML dan menampilkannya. Bagaimana jika yang diminta oleh pengguna adalah halaman yang mengandung skrip PHP? Prinsipnya serupa dengan memanggil kode HTML, tetapi saat permintaan dikirim ke web-server, server akan memeriksa jenis file yang diinginkan oleh pengguna. Jika jenis file yang diminta adalah PHP, maka server akan memeriksa isi dari skrip PHP pada halaman tersebut [9].

2.6 XAMPP

XAMPP adalah sebuah aplikasi web server instan dan lengkap yang menyediakan semua yang dibutuhkan untuk membuat sebuah situs web dengan Content Management System (Joomla). Dalam aplikasi ini, Anda dapat mencoba segala sesuatu yang diperlukan untuk membuat situs web, termasuk server Apache, MySQL, dan PHP. XAMPP merupakan sebuah paket installer AMP (Apache, MySQL, dan PHP) yang sangat mudah untuk diaplikasikan pada komputer yang belum memiliki server, sehingga Anda dapat melihat situs yang dibuat menggunakan bahasa server dan database server yang disediakan oleh XAMPP [10]. Server ini yang paling populer dan menyediakan fitur lengkap. Sangat mudah digunakan bagi programmer PHP pemula, karena hanya perlu

menjalankan salah satu modul bernama Apache yang dapat memproses PHP [6].

2.7 MySQL

MySQL merupakan jenis database yang sangat populer untuk mengembangkan aplikasi web yang dinamis. MySQL termasuk dalam kategori RDBMS (Relational Database Management System). Database ini mendukung bahasa pemrograman PHP. Selain itu, MySQL menggunakan query atau bahasa SQL (Structured Query Language) yang sederhana. MySQL merupakan pelaksanaan dari sistem pengelolaan basis data relasional (RDBMS) yang dapat diakses secara bebas sesuai dengan lisensi GPL (General Public License). Pengguna juga akan bebas menggunakan MySQL, tetapi dengan batasan bahwa perangkat lunak ini tidak boleh digunakan untuk produk turunan yang bersifat komersial [6]. MySQL ialah sistem pengelola basis data open source yang berarti bisa digunakan tanpa biaya. Sebagai salah satu basis data terkemuka global, MySQL sangat sesuai untuk dipasangkan dengan bahasa pemrograman PHP [8].

2.8 CSS

CSS, atau Cascading Stylesheet, digunakan sebagai bahasa untuk memformat HTML sehingga tampilannya menjadi lebih menarik dan efektif. CSS memungkinkan kita untuk mengubah desain teks, warna, gambar, dan latar belakang hampir dari semua elemen HTML dengan fleksibilitas yang tinggi. CSS mulai diperkenalkan karena adanya kebutuhan akan pengembangan halaman web yang semakin rumit [11].

Cara kerja CSS dalam mengubah HTML adalah dengan memilih elemen HTML yang akan diubah, lalu memberikan properti yang sesuai dengan tampilan yang diinginkan. Proses memberikan aturan pada elemen HTML menggunakan skrip CSS terdiri dari tiga bagian. Pertama, selector digunakan untuk memilih elemen yang akan diberikan

aturan. Kedua, property adalah aturan yang akan diberikan pada elemen tersebut. Terakhir, value adalah nilai dari aturan yang diberikan, menentukan bagaimana elemen tersebut seharusnya ditampilkan [12].

III. HASIL

Pengujian sistem untuk penelitian ini menggunakan pengujian Black Box. Metode ini menjalankan tes khusus dimana semua fungsi sistem diuji untuk mengetahui keberhasilannya/validasinya. Seperti fungsi di halaman login, daftar, pesan menu, edit menu, tambah menu, dan transaksi pesanan, diantaranya:

a. Login

Tabel 1. Black Box Testing Login

| Skenario Pengujian Sistem | Hasil Pengujian | Hasil yang di harapkan | Keterangan |
|---|---|--|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Login dilakukan dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah atau tidak terdaftar. Login dilakukan tanpa mengisi <i>username</i> dan <i>password</i> (Kosong) | Menampilkan pesan invalid <i>usermane</i> and <i>password</i> | Sistem mengeluarkan pesan <i>username</i> dan <i>password</i> salah, silahkan daftar atau login kembali. | Berhasil |

b. Membuat Pesanan (Pelanggan)

Tabel 2. Black Box Testing Pesanan (Pelanggan)

| Skenario Pengujian Sistem | Hasil Pengujian | Hasil yang di harapkan | Keterangan |
|--|--|---|------------|
| Pelanggan menambahkan produk kedalam keranjang belanja | Menu Checkout terbuka | Menu Checkout terbuka | Berhasil |
| Pelanggan melakukan checkout | Sistem tidak dapat berjalan karena produk belum ditambahkan | Sistem menolak button checkout jika produk belum ditambahkan | Berhasil |
| Pelanggan melihat status pesanan | Sistem status pesanan saya berubah mengikuti perubahan admin | Berubahnya Sistem status pesanan jika admin memproses pesanan | Berhasil |
| Pelanggan melakukan ulasan produk | Sistem menampilkan ulasan produk | Ulas produk hanya bisa dilakukan ketika pesanan selesai | Berhasil |

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|----------|
| Pelanggan mencetak faktur pembelian | Sistem menampilkan faktur pembelian | Menu pesanan saya menampilkan faktur ketika pesanan selesai | Berhasil |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|----------|

| | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| <i>description,</i> | <i>description,</i> | <i>description,</i> |
| <i>price, link</i> | <i>price, link</i> | <i>price, link</i> |
| <i>image, select</i> | <i>image, select</i> | <i>image, select</i> |
| <i>restaurant</i> | <i>restaurant</i> | <i>restaurant</i> |

c. Terima Pesanan (Admin)

Tabel 3. Black Box Testing Terima Pesanan

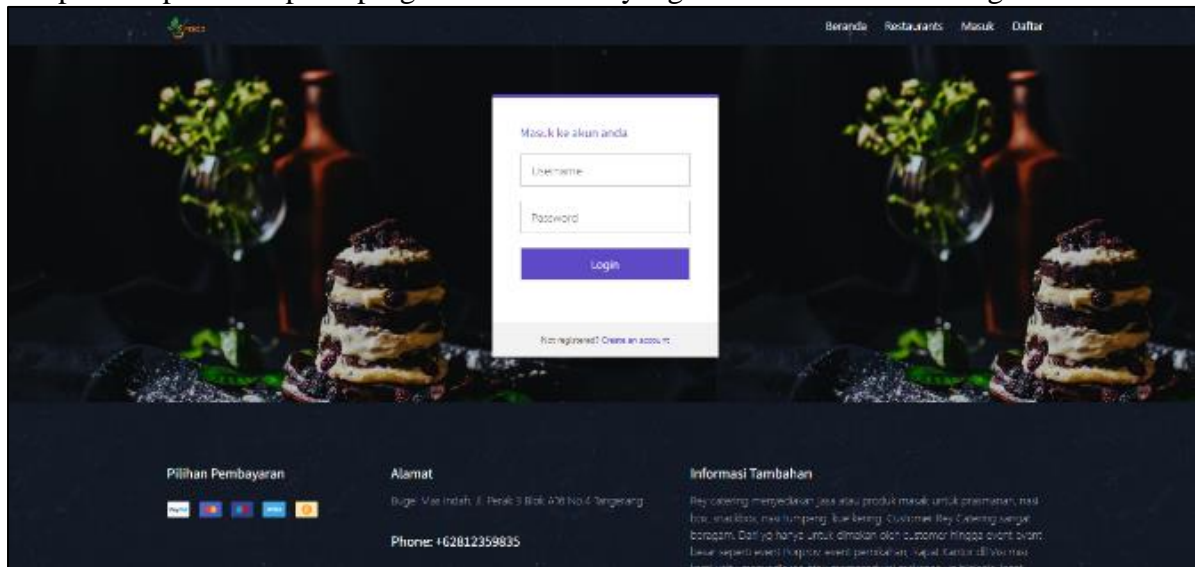
| Skenario Pengujian Sistem | Hasil Pengujian | Hasil yang di harapkan | Keterangan |
|--|---|---|------------|
| Admin membukan pesanan | Sistem menampilkan semua pesanan | Sistem menampilkan semua pesanan | Berhasil |
| Admin memproses pesanan | Sistem dapat memperbarui status pesanan | Sistem dapat memperbarui status pesanan | Berhasil |
| Admin dapat memperbarui status pesanan | Sistem status pesanan saya berubah mengikuti perubahan admin | Sistem status pesanan berubah jika admin memproses pesanan | Berhasil |
| Admin menginput nama restoran, email bisnis, telepon, situs web, jam buka, hari tutup, buka, pilih gambar, kateogri restoran | Sistem menginput nama restoran, email bisnis, telepon, situs web, jam buka, hari tutup, buka, pilih gambar, kateogri restoran | Sistem menginput nama restoran, email bisnis, telepon, situs web, jam buka, hari tutup, buka, pilih gambar, kateogri restoran | Berhasil |
| Admin menginput dish | Sistem menginput dish | Sistem menginput dish | Berhasil |

Berdasarkan hasil Black Box Testing yang telah diterapkan, dapat diketahui bahwa sistem tersebut sudah memenuhi syarat fungsional, secara fungsional sistem yang dibuat sudah sesuai dengan yang diharapkan.

IV. PEMBAHASAN

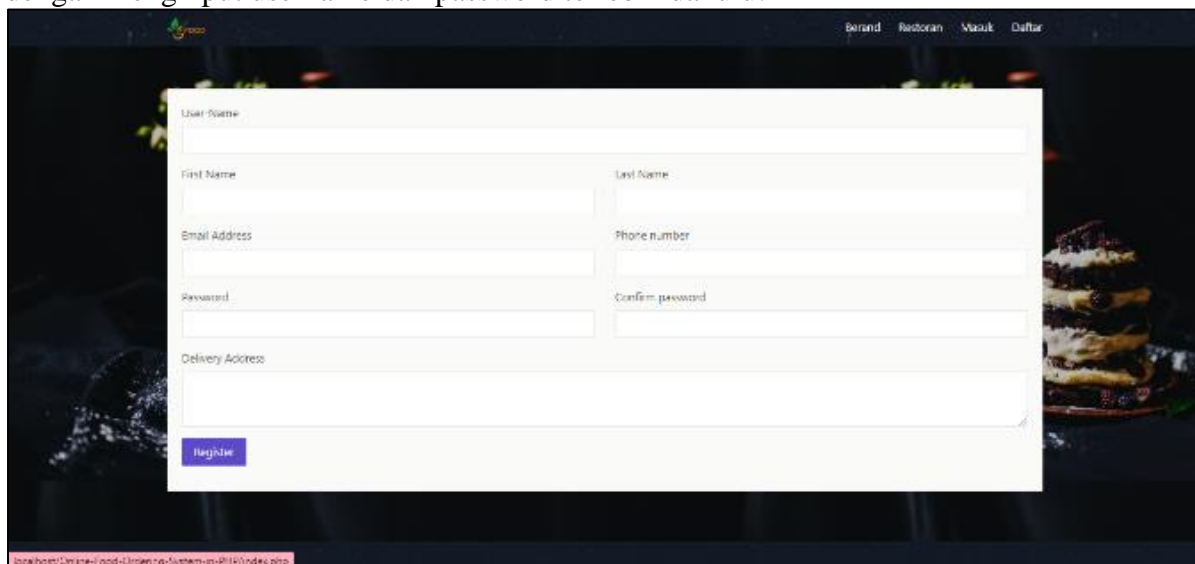
Tampilan Program

Adapun tampilan-tampilan program dari sistem yang di usulkan adalah sebagai berikut:



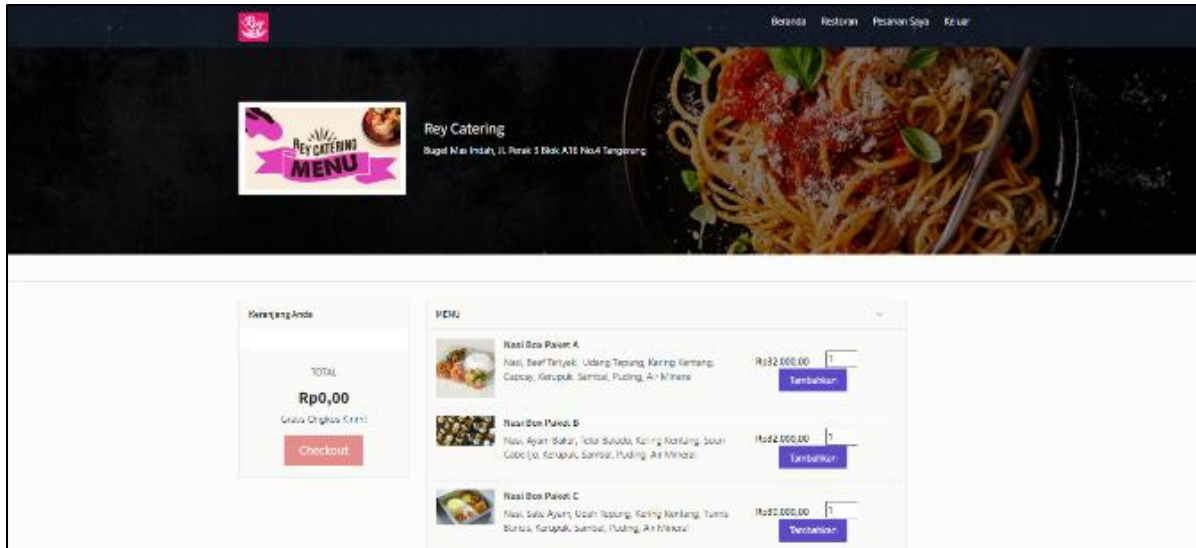
Gambar 2. Tampilan Login

Gambar diatas merupakan gambar screenshot dari tampilan utama pada program, menu login terdapat username dan password untuk login. Pelanggan perlu registrasi akun terlebih dahulu sebelum mengakses ke menu checkout, sedangkan pengguna admin dapat mengakses program dengan menginput username dan password terlebih dahulu.



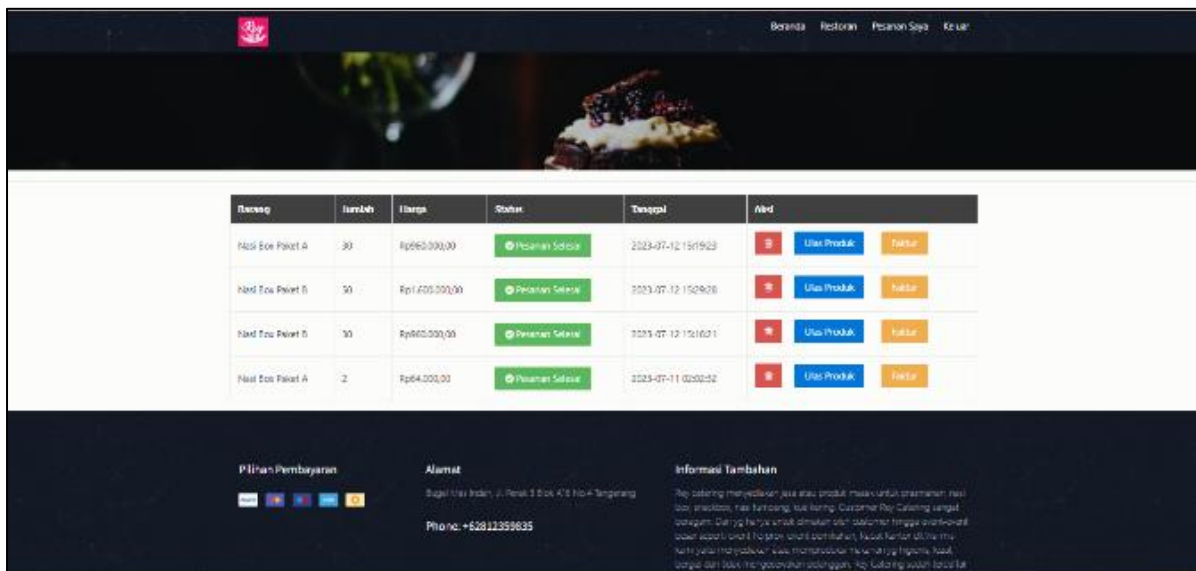
Gambar 3. Tampilan Menu Register

Gambar diatas adalah menu form pendaftaran untuk pelanggan yang belum mendaftar sebelum masuk ke dalam menu checkout. Disini pelanggan dapat mengisi melalui form yang telah tersedia dan terdiri dari username, first name, last name, email, telepon, password, confirm password, dan alamat pengiriman. Data yang diperoleh melalui form register ini nantinya dapat di pakai untuk login jika ingin melakukan pemesanan makanan dan nantinya akan disimpan pada daftar list pelanggan pada user admin.



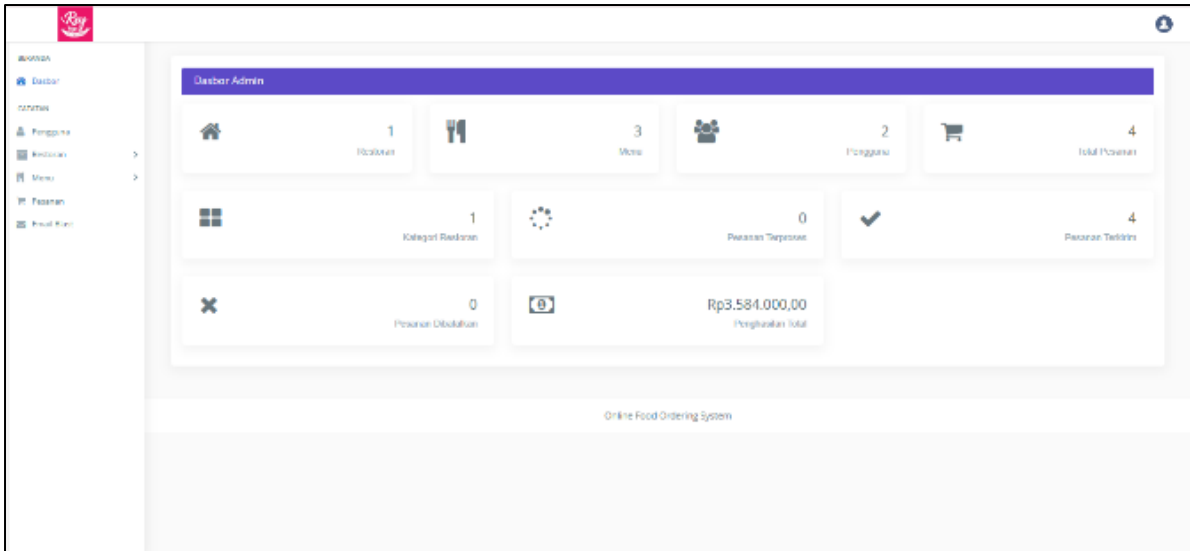
Gambar 6. Tampilan Menu Produk Restoran (Pelanggan)

Gambar diatas adalah tampilan pada menu restoran yang dimana pelanggan dapat melakukan aktifitas seperti melihat display produk, menambahkan jumlah produk dan melakukan checkout.



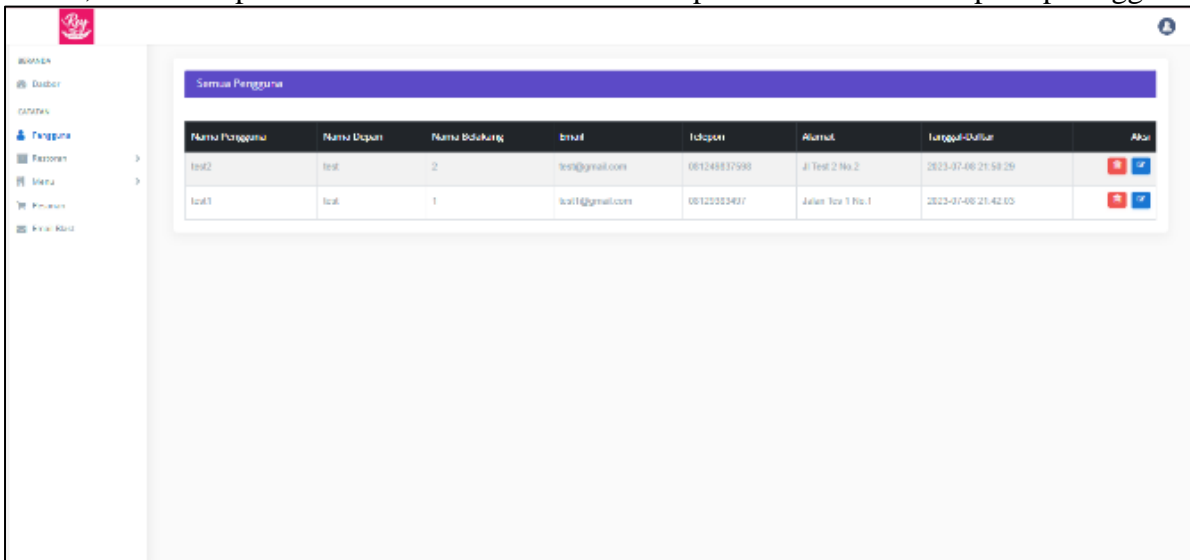
Gambar 7. Tampilan Menu Pesanan Saya (Pelanggan)

Gambar diatas adalah tampilan menu pesanan saya yang berisi list pesanan yang sedang dalam proses maupun pesanan selesai. Disini pelanggan dapat melihat riwayat dari setiap pesanan yang telah diajukan kepada perusahaan. Pelanggan juga dapat memberikan ulasan produk berupa rating, kritik ataupun saran terkait produk yang dipesan, dan pelanggan juga dapat mencetak faktur pembelian.



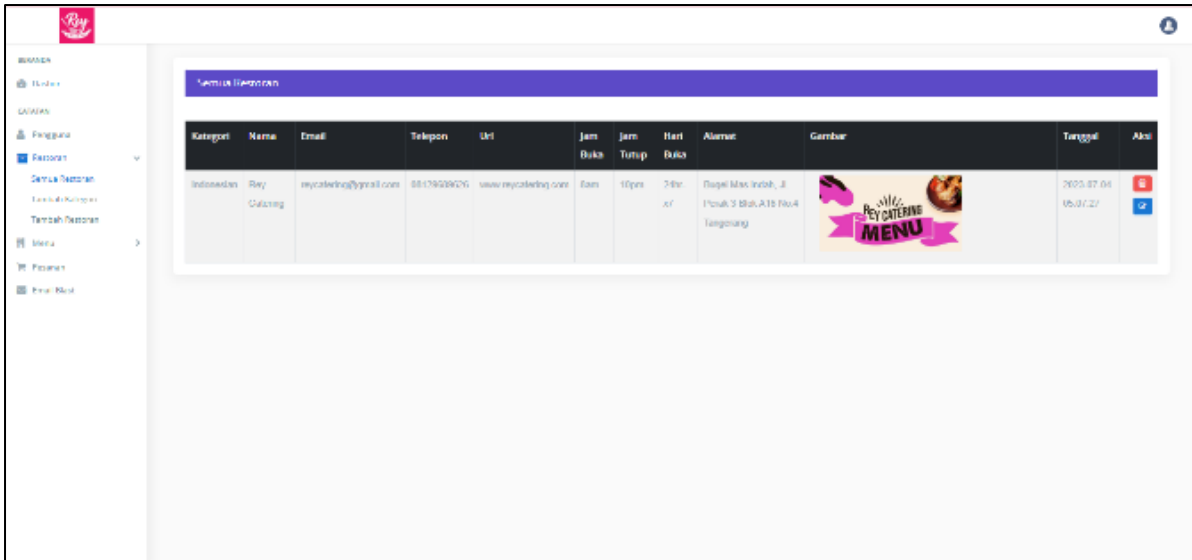
Gambar 8. Tampilan Dashboard Admin

Gambar yang terdapat diatas ialah sebuah dashboard admin yang mana admin dapat melihat list pelanggan, melakukan input kategori restoran, input restoran, input menu, serta dapat melakukan pengiriman email secara bersamaan kepada semua pelanggan yang terdaftar pada sistem, fitur ini dapat dimanfaatkan untuk melakukan promosi atau event kepada pelanggan.



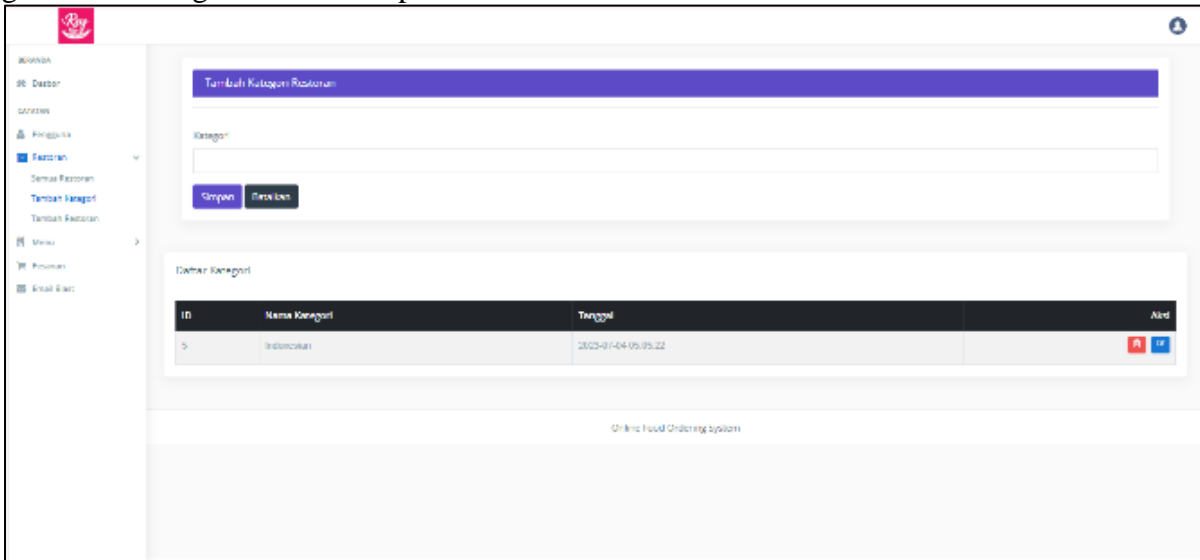
Gambar 9. Tampilan Menu Daftar Pelanggan (Admin)

Diatas adalah tampilan list semua pelanggan yang melakukan pendaftaran akun pada sistem yang berisi informasi data pelanggan yang nantinya akan dibutuhkan pada saat pengiriman pesanan maupun mengirimkan informasi terkait promosi. Admin juga dapat melakukan update terkait data informasi user.



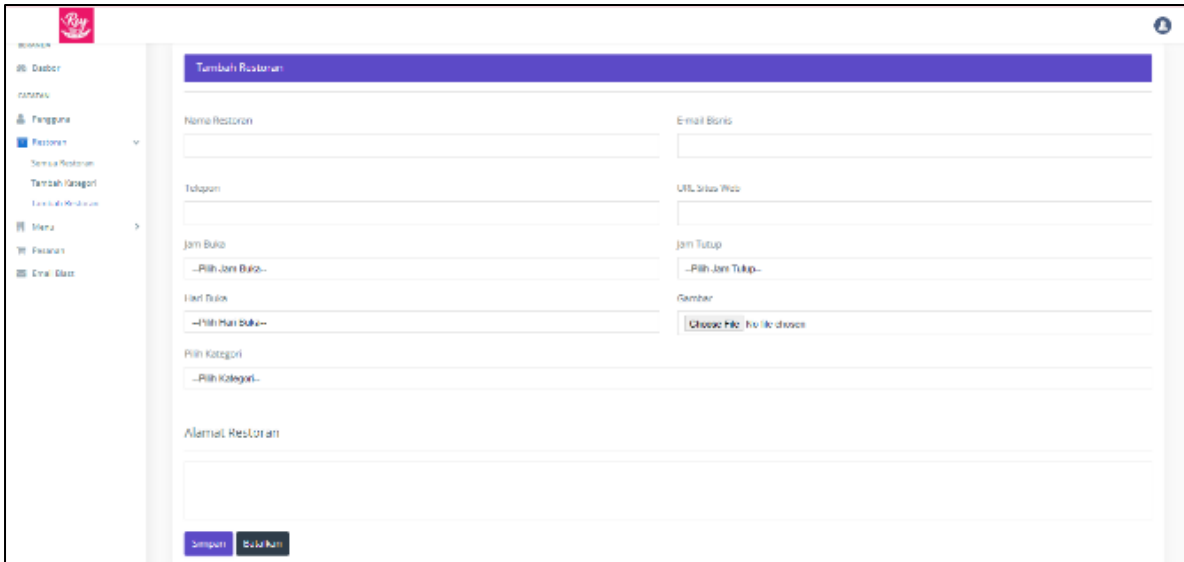
Gambar 10. Tampilan Menu Semua Restoran (Admin)

Gambar diatas adalah tampilan list semua restoran jika pemilik usaha memiliki cabang di berbeda tempat ataupun diluar kota. Admin dapat melakukan update terhadap data informasi restoran berupa nama restoran, e-mail bisnis, telepon, jam buka, jam tutup, kategori restoran, gambar atau logo restoran maupun alamat restoran.



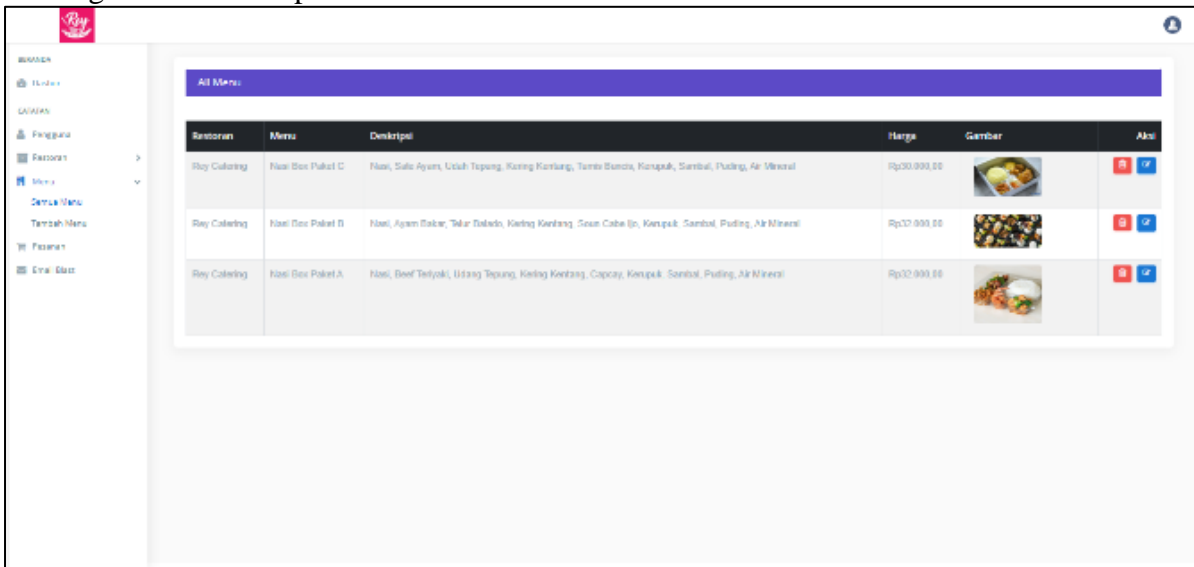
Gambar 11. Tampilan Menu Kategori Restoran (Admin)

Gambar diatas adalah tampilan tambah kategori dimana admin dapat menambahkan jenis kategori sesuai apa yang dijual restoran agar membedakan satu sama lain.



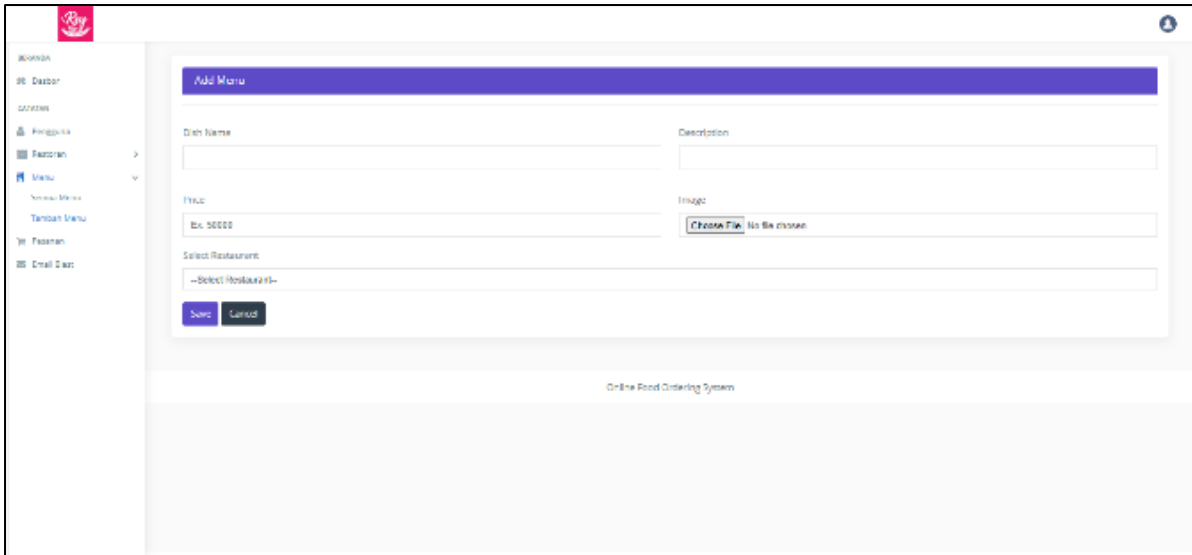
Gambar 12. Tampilan Menu Kategori Restoran (Admin)

Gambar diatas adalah tampilan untuk menambah restoran, admin dapat melakukan input berupa nama restoran, e-mail bisnis, telepon, jam buka, jam tutup, kategori restoran, gambar atau logo restoran maupun alamat restoran.



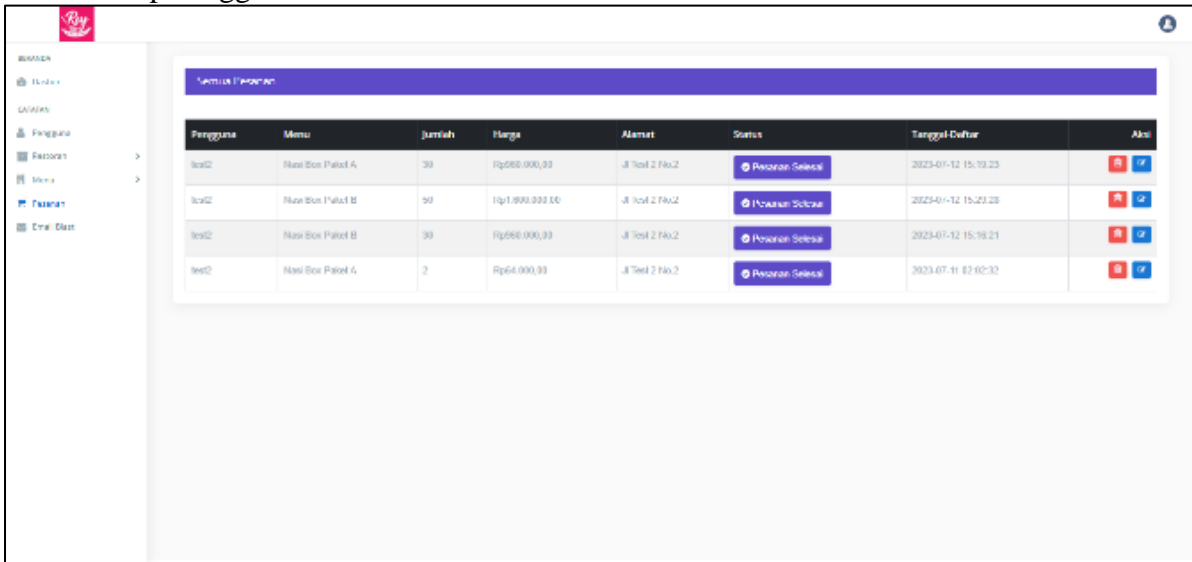
Gambar 13. Tampilan Menu Produk (Admin)

Gambar diatas adalah wujud dari tampilan pada menu semua produk pada dashboard admin, dimana admin dapat melakukan perubahan maupun menghapus produk yang nantinya perubahan daftar produk tersebut akan muncul pada menu produk dashboard pelanggan.



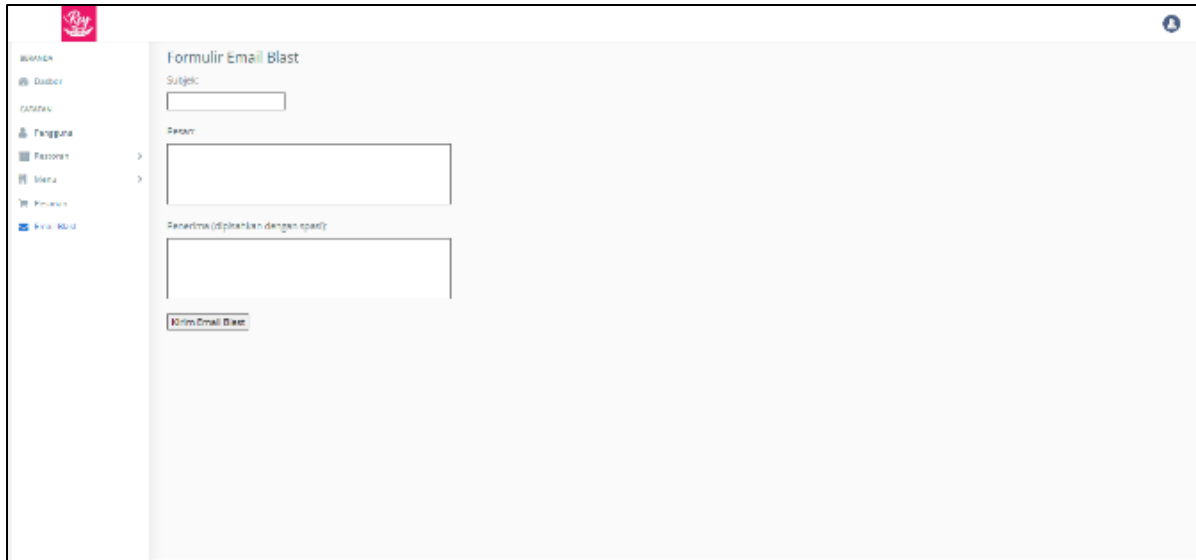
Gambar 14. Tampilan Menu Tambah Produk (Admin)

Gambar diatas adalah wujud dari tampilan pada menu untuk menambah produk, dimana admin dapat menambahkan nama produk, deskripsi, harga, pilih restoran, maupun upload gambar produk yang nantinya tambahan daftar produk tersebut akan muncul pada menu produk dashboard pelanggan.



Gambar 15. Tampilan Menu Pesanan (Admin)

Gambar diatas adalah wujud dari tampilan pada menu pesanan masuk dari pelanggan setiap kali pelanggan membuat pesanan. Admin dapat berinteraksi dengan pelanggan mengenai status pesanan (dalam perjalanan, pesanan selesai, atau dibatalkan) dan admin juga dapat menambahkan pesan terkait status pesanan. Pada menu ini juga admin dapat meninjau kembali setiap pesanan yang telah selesai ditangani.



Gambar 16. Tampilan Menu Email Blast (Admin)

Terakhir adalah menu Email Blast, disini admin dapat membuat email secara bersamaan kepada semua email pelanggan yang telah terdaftar pada sistem. Disini dapat dimanfaatkan sebagai fitur melalui media email untuk promosi kepada pelanggan perusahaan.

V. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis dan perancangan terhadap sistem informasi e-CRM pada CV. Rey Multi Rasa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Menghasilkan sebuah sistem baru yang dapat meningkatkan interaksi dengan pelanggan, memperoleh wawasan yang lebih baik mengenai preferensi mereka, serta memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan.
- b. Menghasilkan sistem dengan memiliki akses yang mudah terhadap informasi yang tepat, perusahaan dapat mengoptimalkan proses pelayanan pelanggan, meningkatkan pengambilan keputusan yang berdasarkan data, serta meningkatkan kepuasan pelanggan..
- c. Menghasilkan manfaat bagi perusahaan untuk membangun relasi yang kuat dengan calon pelanggan sehingga berpotensi menghasilkan pertumbuhan bisnis jangka panjang dan loyalitas pelanggan.

REFERENCES

- [1] Sandy Kosasi. “Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, Vol. 4, No. 2, 2015, 92-92.
- [2] Yulianti, W., Kardian, A. R., & Rokoyah, K. “Penerapan Metode Rapid Application Development (RAD) pada Aplikasi Informasi Pendidikan Pengembangan Spesialisasi (Dikbangspes) Polri”. *Jurnal Ilmiah SIKOMTEK*, Volume : 12 No. 1, 2022, 2–3.
- [3] Lestari, I., & Irawan, H. “Analisis Dan Desain Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) Berbasis Web Guna Membina Serta Meningkatkan Loyalitas Penyewa Studi Kasus: PT. Sari Indah Lestari (SIL)-Mall CBD Ciledug”. *CKI On SPOT*, Vol. 10, No. 2, 2017, 48-49.
- [4] Mistikaweni, D., & Li Hin, L. “Penerapan Electronic Customer Relationship (e-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani”. *Jurnal IDEALIS*, Vol.2 No.2, 2019, 72-73.
- [5] Jaya, E. D. A. ., Saputra, R. A. F. ., Dirgantara, A. J. P. ., & Kusumawati, A. “Pengunaan Website CSA Sebagai Wadah Informasi Bagi Masyarakat Kurang Mampu Untuk Meninjau Dana Bantuan Sosial di Indonesia Secara Efektif”. *Lomba Karya Tulis Ilmiah*, Vol.3, No. 1, 2019, 234–234.
- [6] Hidayat, A., & Yani, A.. “Membangun Website SMA PGRI Gunung Raya Ranau Menggunakan PHP dan MySQL”. *JTIM: Jurnal Teknik Informatika Mahakarya*, Vol. 2, No. 2, 2019, 42-45.
- [7] Sama, H., & Hartanto, E. “Studi Deskriptif Evolusi Website Dari Html1 Sampai Html5 Dan Pengaruhnya Terhadap Perancangan Dan Pengembangan Website”. *Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Science*, Vol 1 No. 1, 2021, 589–596.
- [8] Tukino, T.. “Rancang Bangun Aplikasi e-CRM Alfamart Batam Dengan Metode Extreme Programming”. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan)*, Vol. 3, No. 2, 2019, 21–31.
- [9] Firman, A., Wowor F. W., & Najoan, W.. “Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web”. *E-journal Teknik Elektro dan Komputer*, Vol. 5, No. 2, 2016, 30-30.
- [10] Yolana, & Mansuri. “Sistem Informasi Pariwisata Provinsi Nangroe Aceh Darussalam Berbasis Web”. *Jurnal Penerapan Ilmu-Ilmu Komputer*, Vol. 1, No. 1, 2015, 36–36.
- [11] Yudhanto Yudho, & Prasetyo Helmi Adi. “Panduan Mudah Belajar Framework Laravel”. PT Elex Media Komputindo. 2018.
- [12] Sari, A. P., & Suhendi. “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Talent Film Berbasis Aplikasi Web”. *Jurnal Informatika Terpadu*, Vol. 6, No. 1, 2020, 31-31.

BIOGRAPHY

Ni Made Dwi Jayanti, lahir di Tangerang pada tanggal 23 Agustus 2001. Menyelesaikan pendidikan Strata I (S1) Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2023 di Universitas Buddhi Dharma.

Verri Kuswanto, Dosen dari Universitas Buddhi Dharma Fakultas Sains dan Teknologi. Beliau memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dari STMIK Budhi pada tahun 2012. Dan melanjutkan Magister Manajemen Sistem Informasi (M.M.S.I) Program Pascasarjana di Universitas Bina Nusantara pada tahun 2014.