

## PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI TOKO KOPI CAP KUCING BERBASIS WEB MOBILE

Febriansyah<sup>1</sup>, Rahayu Amalia<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma

Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera  
Selatan 30111, telp. 0711515582

e-mail: [Febri.shenzu@gmail.com](mailto:Febri.shenzu@gmail.com)<sup>1</sup>, [rahayu\\_amalia@binadarma.ac.id](mailto:rahayu_amalia@binadarma.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengelola data penjualan kopi lokal kota Palembang secara online dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pada Toko kopi cap kucing menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database Mysql. Hasil implementasi penerapan metode Customer Relationship Management pada toko kopi cap kucing memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi produk terbaru, melakukan pemesanan produk secara cepat. Pada perancangan sistem aplikasi ini, terdapat 3 aktor yaitu : admin, customer dan pengunjung. Penelitian ini menghasilkan aplikasi bagi toko kopi cap kucing maka akan membantu menyelesaikan kendala dan hambatan yang ditemukan dalam proses pelayanan secara manual, seperti keterbatasan pelayanan karyawan. Sistem pengisian data dan proses transaksi tidak lagi dilakukan secara manual dan dapat sedikit terhindar dari kesalahan karyawan. Penyediaan sarana bagi pelanggan untuk melakukan akses 24 jam baik itu untuk bertransaksi maupun memproleh informasi sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi customer.

**Kata kunci:** Customer Relationship Management, Electronic Customer Relationship Management, Web Mobile

### Abstract

This study aims to manage data on local coffee sales in Palembang city online and improve service to customers at the Cap cat coffee shop using the Customer Relationship Management (CRM) method. The research method used in this study is a qualitative method. The application is built using the PHP programming language and MySQL database. The results of the implementation of the Customer Relationship Management method at the Cap Kucing coffee shop make it easy for customers to get the latest product information, make product orders quickly. In designing this application system, there are 3 actors, namely: admin, customer and visitor. This study resulted in an application for a Cap cat coffee shop that would help resolve the constraints and obstacles found in the manual service process, such as the limitations of employee service. The data entry system and transaction processing are no longer done manually and can avoid employee mistakes. Providing facilities for customers to access 24 hours both for transactions and obtaining information so as to provide convenience and comfort for customers.

**Keywords:** Customer Relationship Management, Electronic Customer Relationship Management, Web Mobile

### 1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi adalah sistem yang dapat melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan dan memberikan informasi seseorang ke sebuah sistem informasi seperti input data, mendapatkan data dan meminta data yang dibutuhkan [1]. Sistem informasi bermanfaat bagi pelaku bisnis, perusahaan maupun pelayanan masyarakat. untuk mengolah data yang telah masuk pada sebuah sistem informasi seperti menginput data, mengambil data, hingga menghapus data [2].

Sistem Informasi dibutuhkan untuk mendukung *Customer Relationship Management (CRM)* yang dapat berberntuk *Electronic Customer Relationship Management* [3].

CRM menjadi upaya perusahaan guna menjual produk atau jasa untuk meningkatkan dan menjaga hubungan baik terhadap pelanggan-pelanggannya [4], [5]. Guna penuhi tuntutan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan, para pelaku usaha dan atau pemilik usaha harus dapat mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang diinginkan dari para pelanggannya agar pelayanan yang memuaskan dapat terpenuhi, tetapi selain memenuhi atau menanggapi keluhan dan saran pelayanan terhadap para pelanggan, pemilik usaha juga terus ber inovasi untuk memperbarui kualitas pelayanan kepada pelanggan semakin memuaskan sehingga loyalitas pelanggan pada restoran, toko ataupun perusahaan tersebut semakin bertambah dan pemilik usaha pun mendapatkan hasil keuntungan penjualan yang banyak [6]–[8].

*Electronic Customer Relationship Management* adalah penggunaan teknologi komunikasi digital untuk memaksimalkan penjualan terhadap pelanggan yang sudah ada dan mendukung secara berkelangsungan penggunaan layanan online [9]. *Electronic Customer Relationship Management* pada prinsipnya muncul dari CRM, tetapi penekanannya lebih pada personalisasi [8], [10]. E-CRM menawarkan kemudahan untuk bertransaksi melalui media elektronik. Pelanggan bisa memesan barang yang diinginkannya tanpa perlu datang langsung di tempat penjualan, hal ini dapat berdampak pada hubungan antara perusahaan dan pelanggan bisa menjadi baik, karena kepuasan terhadap layanan yang diberikan para pelanggan [11].

*Mobile application* adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau tablet PC. *Mobile Application* juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat mobile itu sendiri.[4] Untuk mendapatkan mobile application yang diinginkan, user dapat mengunduhnya melalui situs tertentu sesuai dengan system operasi yang dimiliki. Google Play dan iTunes merupakan beberapa contoh dari situs yang menyediakan beragam aplikasi bagi pengguna Android dan iOS untuk mengunduh aplikasi yang diinginkan. Perangkat mobile, seperti smartphone, dan tablet telah jauh lebih populer daripada perangkat desk-based tradisional seperti komputer pribadi dan laptop. Sejak iOS telah dirilis pada iPhone pada 2007, dan Android telah dirilis pada berbagai smartphone dan tablet pada tahun 2008, Sistem Operasi paling populer yang berjalan pada perangkat komputasi telah menjadi sistem operasi mobile. Dengan demikian, semakin banyak aplikasi yang berjalan pada Sistem Operasi mobile daripada Sistem Operasi desktop [6], [12].

Perkembangan aplikasi berbasis sistem operasi mobile telah menjadi populer. Program aplikasi yang berjalan pada smartphone dan tablet disebut aplikasi mobile. Aplikasi mobile biasanya dikembangkan dan dioperasikan sesuai dengan Sistem Operasi mereka, dan biasanya tersedia dari aplikasi distribusi platform, seperti *Google Play*, *Apple App Store*. Popularitas aplikasi mobile terus meningkat, dimana penggunaan mereka telah menjadi semakin lazim diantara pengguna ponsel. Sebuah studi comScore Mei 2012 melaporkan bahwa selama kuartal sebelumnya, lebih banyak pelanggan selular yang menggunakan aplikasi dari pada melakukan web browsing pada perangkat mereka: masing-masing 51,2% vs 48,8%. Berbeda dengan pengembangan aplikasi desktop, pengembang aplikasi mobile harus mempertimbangkan kendala perangkat mobile, seperti berbagai ukuran layar dan spesifikasi perangkat keras, karena persaingan yang ketat pada system mobile dalam setiap platform mobile .

Kopi bubuk cap kucing salah satu kopi bubuk yang di produksi secara tradisional, kopi bubuk cap kucing diterbuat dari kopi asli tanpa adanya campuran serta memiliki kualitas yang terjamin . Kopinya pun berasal dari kopi asli sumatera selatan, kemudian untuk masalah pendapatan atau omset dari kopi bubuk cap kucing itu per bulan nya mencapai kurang lebih 15 juta tetapi di masa pandemi covid 19 ini pendapatan kopi bubuk cap kucing menurun menjadi 8 – 10 juta Sehingga Kopi Cap Kucing harus menerapkan strategi bisnis untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar dapat menambah pelanggan baru dengan memberikan layanan yang berbeda untuk memanjakan pelanggannya. Maka, Kopi bubuk cap kucing harus menerapkan strategi bisnis agar dapat mempertahankan bahkan menambah pelanggan baru dengan memberikan layanan yang berbeda untuk memuaskan pelanggannya. Pelanggan di kopi bubuk cap kucing sulit untuk mendapatkan pesanannya secara instan dan cepat, dikarenakan belum adanya sistem yang dapat

memudahkan pelanggan untuk melihat informasi produk beserta harganya dan sistem pemesanan yang baik.

Toko kopi cap kucing ini masih menjual produk secara konvensional face to face (transaksi langsung di lokasi penjualan) dimana mereka memasarkan produknya hanya di pasar tersebut sehingga mereka mendapatkan pelanggan dari lingkungan nya saja (target pemasaran nya terbatas), pencatatan transaksi secara manual menggunakan nota transaksi, sulitnya melakukan pengumpulan data nota penjualan Kemudian membuat laporan penjualan, karyawan menyetok barang masih secara manual sehingga sering kali nota sebagai laporan penjualan sering tercecer dan menyebabkan data penjualan tidak dapat diperoleh secara akurat sehingga sulit untuk menghitung omset pemasukan atau untung penjualan pada setiap bulannya.

Sistem pemesanan melalui smartphone yang akan dirancang hanya untuk pelanggan yang sudah login sebagai member hal ini dapat memudahkan perusahaan untuk melakukan konfirmasi pesanan. Untuk melakukan pemesanan pengunjung harus login terdahulu supaya bisa melakukan pembelian [13], [14]. *Customer Relationship Management* menjadi salah satu proses bisnis yang menarik untuk dipertimbangkan. CRM meliputi semua aspek yang berkaitan dengan interaksi suatu perusahaan dengan pelanggannya. Kegiatan marketing mengelola seluruh aspek dari daur hidup pelanggan, mulai dari sale, acquisition, fulfillment, hingga retention. Sistem yang dirancangpun menyediakan fitur laporan rekapan penjualan untuk pimpinan perusahaan dan admin. Rekapan laporan penjualan ini dihasilkan dari data booking member yang melakukan pemesanan. Pimpinan dapat melihat laporan penjualan perbulan, serta dapat mencetak hasil dari rekapan laporan penjualan [15].

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif [16]. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui studi pustaka, observasi, dan wawancara [17]. Studi pustaka merupakan sebagai tahap awal mencari data yang berasal dari hasil karya tulis *e-book* atau artikel jurnal. Pada observasi peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu masalah yang ada, pengumpulan dan pengolahan data, sistem pengolahan data laporan, baik berupa dokumen transaksi, catatan-catatan, maupun laporan terhadap objek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan metode perancangan sistem dengan menggunakan RUP (*Rational Unified Process*) [18], [19]. RUP adalah sebuah produk proses perangkat lunak yang dikembangkan oleh Rational software yang diakuisisi oleh IBM di bulan Februari 2003.



Gambar 1. metode RUP (*Rational Unified Process* ).

RUP memiliki beberapa tahapan yaitu:

a) **Pengenalan (Inception)**

Pada tahap ini dilakukan pemodelan proses bisnis yang dibutuhkan dan mendefinisikan kebutuhan user yang akan dibuat.

b) **Rancangan (Elaboration)**

Tahap ini lebih difokuskan pada perencanaan arsitektur sistem, dan mendeteksi apakah arsitektur yang dibuat diinginkan, serta mendeteksi resiko yang mungkin terjadi dari arsitektur yang buat. Tahap ini lebih pada analisis dan desain sistem serta implementasi sistem yang fokus pada purwarupa sistem (prototype).

**c) Construction (Coding)**

Pada tahap ini dilakukan pengembangan komponen dan fitur-fitur sistem. Tahap ini lebih pada implementasi dan pengujian sistem yang fokus pada implementasi perangkat lunak pada kode program.

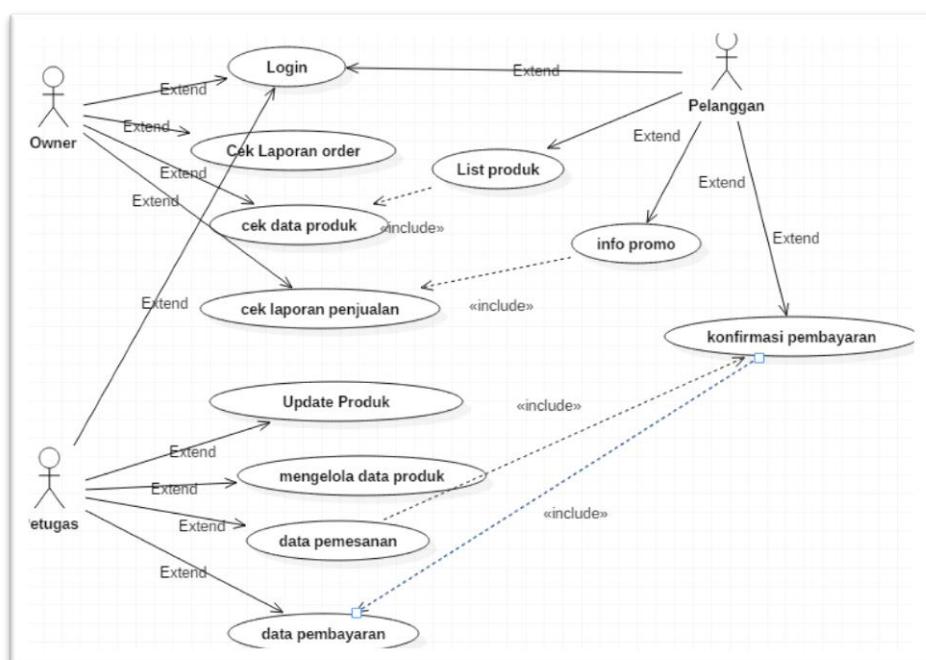
**d) Transition (Testing)**

Pada tahap ini dilakukan deployment atau instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh user. Aktifitas pada tahap ini termasuk pada pelatihan user, pemeliharaan, dan pengujian sistem apakah sudah memenuhi harapan user.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Use Case Diagram merupakan behavior dari sistem yang akan dibangun. Use Case Diagram mendeskripsikan interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibangun. Berikut Use Case Diagram dari sistem yang akan dibangun pada penelitian ini [20]–[22]. Pada sistem saat proses di dalam aplikasi toko kopi cap kucing disini terdapat 3 (Tiga) aktor yang meliputi admin dan pelanggan. Aktor tersebut harus melakukan proses login terlebih dahulu untuk masuk ke sistem, setiap aktor pun mempunyai tugas yang berbeda-beda namun ada juga yang saling terintegrasi.:



**Gambar 2. Use Case Diagram System**

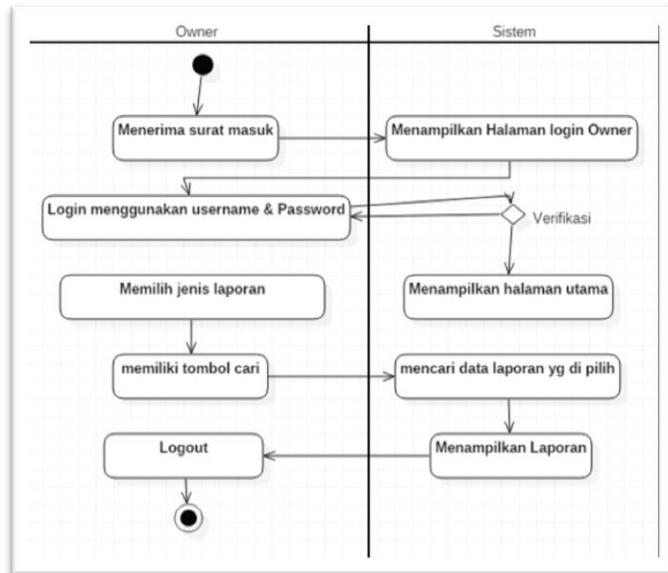
Pada tahapan pertama owner melakukan Login di aplikasi dengan memasukkan email dan password setelah itu Mengontrol data order, data produk serta data penjualan. Untuk user pelanggan yaitu terlebih dahulu login di aplikasi yang telah di sediakan di halaman login, setelah itu pelanggan memasukkan email dan password, lalu Melihat Produk kopi cap kucing, Melakukan Pemesanan Produk, serta mengkonfirmasi Pembayaran, Untuk admin terlebih dahulu melakukan Login di aplikasi

dengan memasukkan email dan password, setelah itu Update produk, Mengelola data order serta Mengelola laporan penjualan

Activity Diagram merupakan gambaran dari berbagai aktivitas sistem yang dibangun, bagaimana masing-masing aktivitas berawal keputusan yang mungkin terjadi, serta bagaimana aktivitas sistem berakhir.

**a. Activity Diagram Owner**

Adapun halaman diagram activity owner toko kopi cap kucing yang tertara pada gambar 3

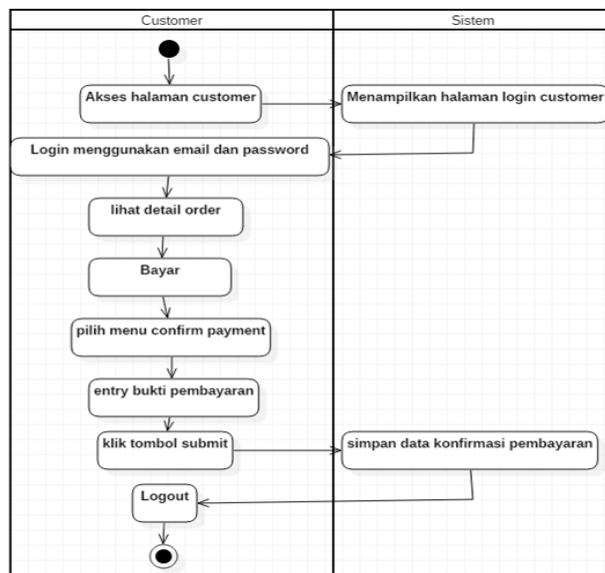


**Gambar 3 Activity Diagram Owner**

Pada penjelasan halaman diatas Ini merupakan proses dimana pemilik menerima surat masuk, setelah itu sistem akan menampilkan halaman login owner lalu owner terlebih dahulu harus memasukkan nama pengguna dan password lalu sistem akan memverifikasi tindakan login dari owner setelah itu owner dapat memilih jenis laporan sampai mencari data laporan penjualan yang dipilih.

**b. Activity Diagram Customer**

Adapun activity diagram customer pada aplikasi toko kopi cap kucing yang tertara pada gambar 4

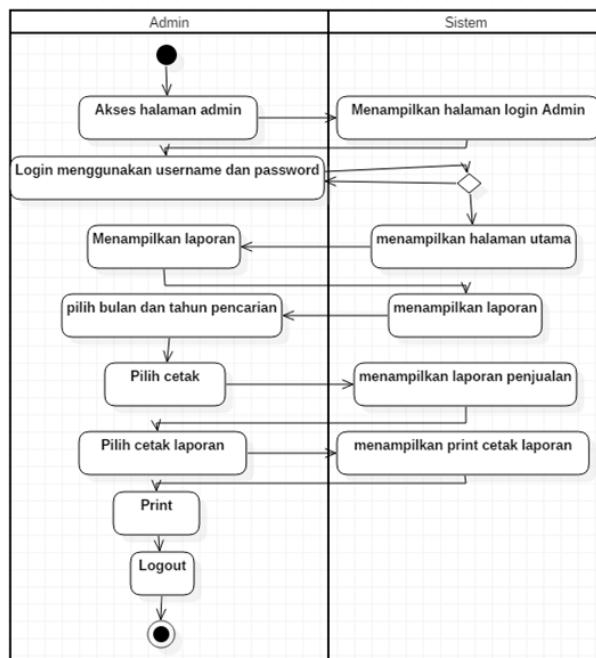


**Gambar 4 Diagram Activity Customer**

Seperti terlihat pada gambar 4, pada tahapan awal customer terlebih dahulu harus mengakses halaman login, setelah itu mengisi form login dengan memasukkan email dan password lalu Customer melakukan pembayaran berdasarkan pada data yang ditampilkan pada detail pesanan. Lalu Customer melakukan konfirmasi pembayaran pada menu Confirm Payment dan entry bukti pembayaran, kemudian mengklik tombol Submit.

#### c. Activity Diagram Admin

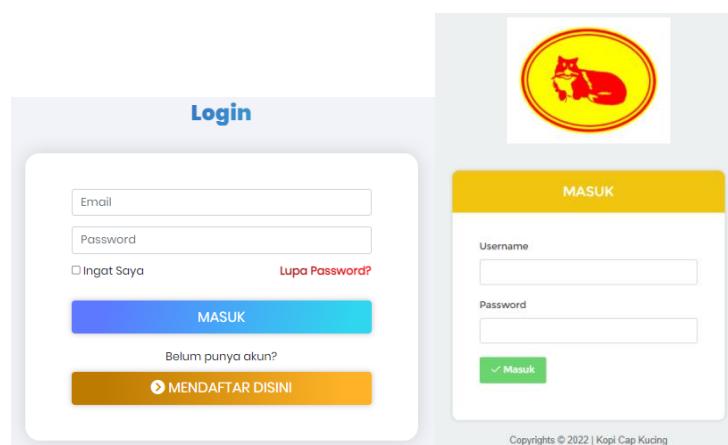
Adapun activity diagram pada aplikasi toko kopi cap kucing yang tertara pada gambar 5.



Gambar 5 Diagram Activity Admin

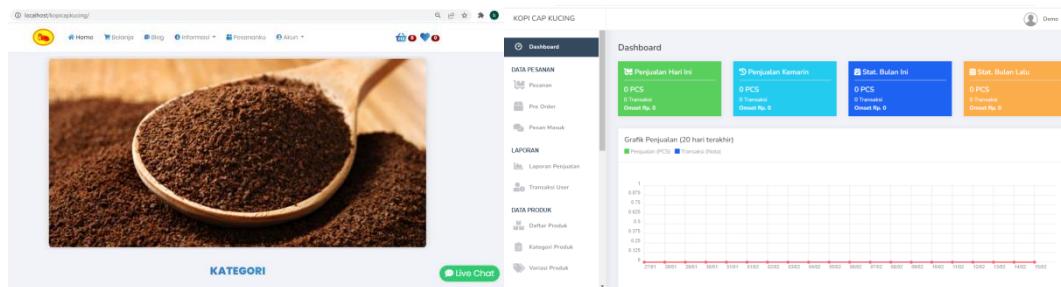
Pada gambar di atas menggambarkan aktivitas admin, adapun aktivitas yang dilakukan adalah login ke halaman admin aplikasi toko kopi cap kucing untuk dapat masuk kedalam halaman utama aplikasi. Selanjutnya memilih menu manajemen laporan untuk dapat melihat laporan transaksi terkirim ataupun yang gagal, serta dapat mencetak laporan

#### d. Desain Antarmuka



Gambar 6. Tampilan Halaman Login

Tampilan ini merupakan login admin dan pelanggan yang dimana pengguna terlebih dahulu harus mengisi nama pengguna dan kode pengguna ketika ingin masuk ke dalam aplikasi toko kopi cap kucing tersebut.



Gambar 7. Tampilan dashboard

Tampilan ini merupakan dashboard tampilan awal untuk admin dan pelanggan yang merupakan tampilan menu utama untuk admin ketika sistem dijalankan, pada halaman ini terdapat beberapa menu yang dapat dipilih untuk keperluan admin serta terdapat statistik perhitungan penjualan. Dan Halaman utama kopi cap kucing adalah halaman muka dari sebuah situs mobile, halaman ini digunakan untuk mempromosikan berbagai informasi, produk dan yang lainnya. Fungsi halaman home menampilkan serta mengakses halaman awal dan dapat juga menampilkan pada topik.



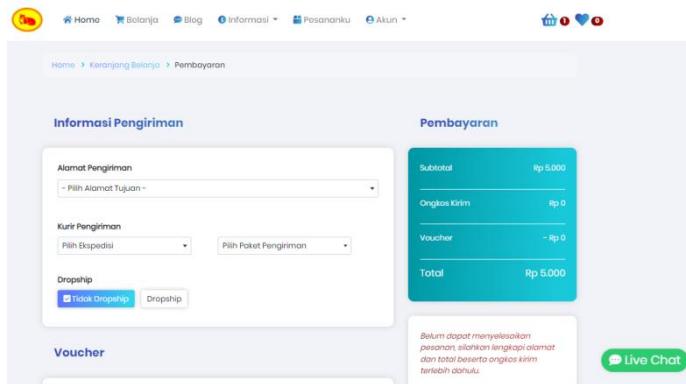
Gambar 8. Tampilan Kategori

Tampilan ini merubahkan halaman kategori kopi cap kucing berikut ini terdapat kategori produk dari kopi cap kucing itu sendiri mulai dari, kopi dan non kopi.



Gambar 9. Tampilan Produk Pilihan

Tampilan ini merupakan halaman produk pilihan kopi cap kucing berikut ini terdapat produk pilihan dari kopi bubuk halus itu sendiri serta harga di setiap katalog produk tersebut dan ulasan dari pelanggan di setiap produk nya



**Gambar 10.** Tampilan Informasi Pengiriman

Pada halaman informasi pengiriman pelanggan terdapat beberapa fitur fungsi mulai dari pengisian alamat pelanggan yang produk nya akan dikirim sesuai alamat pelanggan, setelah itu pelanggan dapat memilih kurir ekspedisi untuk pengiriman produk nya da nada juga kode voucher ketika pelanggan mendapatkan kode voucher untuk potongan harga produk nya serta ada jumlah total pembayaran produk

A screenshot of a sales report page. At the top, there's a search bar for 'Periode Laporan' (Report Period) with 'Mulai' (Start) set to '2021-01-17' and 'Selesai' (End) set to '2022-02-16', and a 'Cetak' (Print) button. Below this is the title 'LAPORAN TRANSAKSI PENJUALAN' (Sales Transaction Report) with a note 'Periode: 17/01/2021 sampai 16/02/2022'. The main content is a table of transaction details:

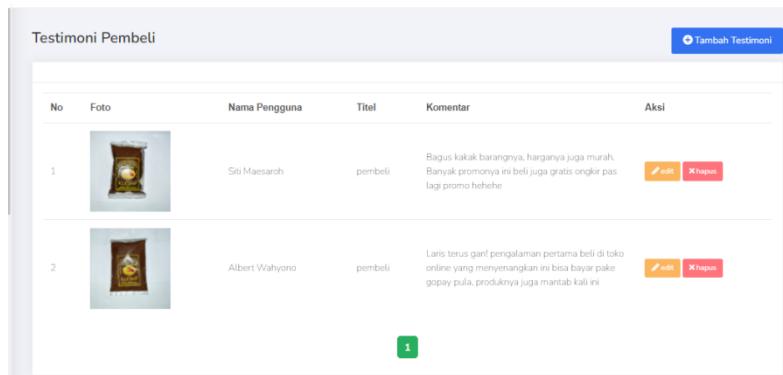
**Gambar 11.** Halaman Laporan Penjualan Pada Admin

Pada halaman laporan penjualan pada admin ini terdapat beberapa riwayat laporan serta detail mulai dari tanggal, id transaksi, nama pelanggan, total belanja, total ongkir serta admin dapat mencetak atau men download riwayat penjualan tersebut dalam bentuk format pdf.

A screenshot of a voucher promotion page. At the top, there's a 'Voucher Promo' header and a 'Tambah Voucher' (Add Voucher) button. Below this is a 'Daftar Voucher' (Voucher List) table:

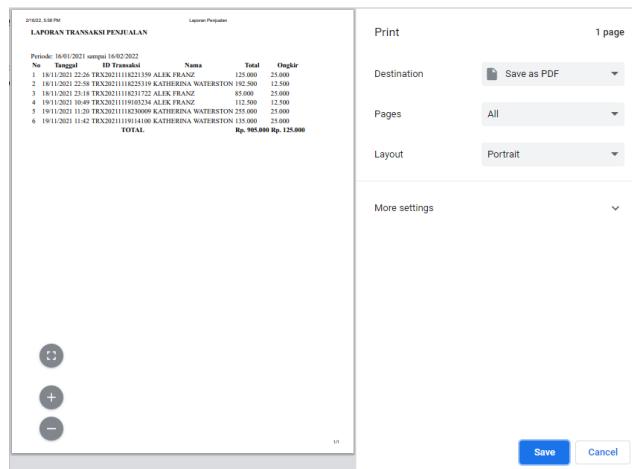
**Gambar 12.** Halaman Voucher Promo

Pada halaman voucher promo terdapat beberapa fitur berupa nama voucher, kode voucher, jenis potongan voucher, nilai voucher, masa berlaku nya voucher serta admin dapat mengelola voucher promo tersebut.



Gambar 13. Halaman Testimoni

Adapun halaman testimony di laman admin dan terdapat keterangan berupa foto pelanggan, nama pelanggan serta komentar pelanggan terhadap pelayanan dan produk yang telah dibeli dan admin pun dapat mengelola laman tersebut termasuk menambah testimony.



Gambar 14. Tampilan Output Laporan Penjualan

Tampilan ini merupakan halaman output laporan penjualan ini admin dapat mencetaknya berupa format pdf serta terdapat detail info mulai dari tanggal penjualan, id transaksi, nama pelanggan, total harga produk dan total ongkos kirim.

### 3.2 Pembahasan

Dalam perancangan aplikasi website ini menggunakan bahasa pemrograman PHP. PHP adalah bahasa pemrograman yang sering disisipkan ke HTML [4], [13]. Bahasa pemrograman PHP ini selain dapat disisipkan ke HTML, kode PHP ini dapat mengkoneksikan ke database agar dapat memberikan fungsi menyimpan data yang telah diinput. PHP pertama kali diciptakan oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1995. Pada waktu itu kode PHP masih bernama *Form Interpreted* (FI) yang wujudnya berupa sekumpulan skrip yang digunakan untuk mengolah data formulir dari web [13], [23]. Bahasa pemrograman PHP juga dapat membuat beberapa fungsi penting dalam membuat website yaitu fungsi menyimpan, menginput dan menampilkan data. Bahasa pemrograman PHP juga dapat menghubungkan ke database agar data yang diinput dapat tersimpan, selain dapat menyimpan dalam database, bahasa pemrograman PHP juga dapat menampilkan atau menghapus data dengan kode program yang masih menghubungkan database yang akan dituju [15].

Aplikasi Kopi bubuk cap kucing dengan menerapkan strategi bisnis CRM berbasis *Web Mobile* menyediakan fitur untuk mengolah data penjualan toko kopi cap kucing terkait data harga dan data informasi perusahaan yang dibutuhkan oleh pelanggan yang telah tersimpan dalam

database sistem. Tiap user mulai dari petugas, owner dan pelanggan yang diberikan hak akses berbeda-beda melalui aplikasi tersebut, kemudian melihat semua data penjualan yang diinputkan kedalam sulitnya mengumpulkan data penjualan yang akurat pada tiap bulan. Sedangkan keluhan dari pembeli mereka menginginkan kemudahan untuk membeli produk kopi ini, dikarenakan mereka sangat menyukai dan sangat peracaya dengan produk kopi yang mereka beli selama ini, karena sulit bagi mereka untuk mempercayai produk kopi baru serta kualitas sebaik kopi yang biasa mereka beli ini, karna itu walaupun mereka berada jauh dari lokasi penjualan kopi ini mereka akan rela untuk datang agar dapat membeli kopi ini, sehingga pembeli banyak yang menginginkan membeli produk kopi Cap Kucing ini menjadi lebih mudah tanpa harus menempuh lokasi yang jauh dari rumah mereka.

Aplikasi yang dirancang dengan menerapkan strategi bisnis (CRM) berbasis Web Mobile menyediakan fitur pemesanan produk untuk pembeli agar lebih mudah dan cepat untuk melakukan pemesanan dan pembelian di toko Kopi Bubuk Cap Kucing. Pelangganpun dapat melihat riwayat pembelian setelah melakukan pembelian. Dengan adanya fitur pemesanan pada aplikasi Kopi Cap Kucing, menjawab permasalahan yang ditemukan dimana pelanggan harus datang langsung untuk melakukan pemesanan dan pembelian. Aplikasi yang dibangun menyediakan sistem deposit (saldo) dengan adanya sistem deposit ini dimana pelanggan dapat melakukan pengisian saldo untuk membeli produk, serta dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran sehingga jumlah pembayaran sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan adanya sistem deposit pada aplikasi Kopi Cap Kucing, menjawab permasalahan yang ditemukan dimana pelanggan sering terjadi kekurangan maupun kelebihan pembayaran yang diperikirakan. Hal ini membuat pelanggan kurang merasa puas dengan sistem pembayaran yang ada di Kopi Cap Kucing.

Aplikasi Kopi Bubuk Cap Kucing dengan penerapan (CRM) juga menyediakan fitur chatting untuk interaksi antar perusahaan dan pelanggan mengetahui keluhan dari member yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggannya serta mengetahui yang diinginkan oleh pelanggan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan dalam meningkatkan pelayanan pada Kopi Bubuk Cap Kucing. Selain itu aplikasi Kopi Bubuk Cap Kucing dengan penerapan (CRM) berbasis *web mobile* terdapat fitur notifikasi atau pemeberitahuan tentang informasi mengenai promo atau diskon harga kopi cap kucing, chat pada member dan pemberitahuan produk kopi kepada admin yang tersimpan pada database sistem. Sehingga mempermudah dan mempercepat respon dalam penanganan terhadap pelayanan pada pelanggan.

#### 4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini mendapatkan sistem perancangan E-commerce kopi cap kucing dengan menggunakan Konsep CRM. Keuntungan konsep CRM pada sistem ini yaitu Dapat meningkatkan pangsa pasar karena membuat semua orang dapat memesan dan membeli produk. Sistem informasi Customer relationship management hanya sebuah aplikasi berbasis mobile untuk meningkatkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap pelanggan. dengan adanya sistem informasi customer relationship management onlineshop kopi cap kucing dapat mengetahui pelanggan pelanggannya.

#### Daftar Pustaka

- [1] N. W. NOVI, “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI,” *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, vol. 1, no. 2, 2021, doi: 10.54877/ijhim.v1i2.9.
- [2] D. MAULANA, *Analisis Kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) pada RSUD Dr. Soebandi menggunakan It Balanced Scorecard*, no. September 2019. 2021.
- [3] A. M. Eltahir, T. M. Ahmed, H. Ahmed, and T. A. Abdalfadil, “Comparative study of customer relationship management (CRM) and electronic customer relationship management (E-CRM),” *Int. J. Adv. Appl. Sci.*, vol. 8, no. 7, 2021, doi: 10.21833/ijaas.2021.07.001.
- [4] N. Agunta, A. Mulyanto, and S. Suhada, “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Mobile pada Coffee Toffee,” *Pros. Semin. Nas. Tek. Electro (FORTEI 2017)*, 2017.

- [5] B. Dibyo, L. Mangifera, P. A. K. Putri, and S. F. A. Wardani, "Effectiveness of Customer Relationship Management (CRM) and Customer Satisfaction on Shopee Customer Loyalty," *Issues Incl. Growth Dev. Ctries.*, vol. 2, no. 1, 2021.
- [6] V. Guerola-Navarro, R. Oltra-Badenes, H. Gil-Gomez, and J. A. Gil-Gomez, "Research model for measuring the impact of customer relationship management (CRM) on performance indicators," *Econ. Res. Istraz.*, vol. 34, no. 1, 2021, doi: 10.1080/1331677X.2020.1836992.
- [7] M. R. Sofi, I. Bashir, M. A. Parry, and A. Dar, "The effect of customer relationship management (CRM) dimensions on hotel customer's satisfaction in Kashmir," *Int. J. Tour. Cities*, vol. 6, no. 3, 2020, doi: 10.1108/IJTC-06-2019-0075.
- [8] E. Abu-Shanab and L. Anagreh, "Impact of electronic customer relationship management in banking sector," *Int. J. Electron. Cust. Relatsh. Manag.*, vol. 9, no. 4, 2015, doi: 10.1504/IJECRM.2015.074196.
- [9] H. G. Kim and Z. Wang, "Defining and measuring social customer-relationship management (CRM) capabilities," *J. Mark. Anal.*, vol. 7, no. 1, 2019, doi: 10.1057/s41270-018-0044-8.
- [10] A. A. Rastgar, E. Esmaili, R. Naderi, and A. Hemmati, "Clarifying the effect of customer knowledge management to improve business performance of banks: Considering the role of electronic customer relationship management," *Int. J. Electron. Cust. Relatsh. Manag.*, vol. 12, no. 2, 2019, doi: 10.1504/IJECRM.2019.104019.
- [11] S. I. S. Al-Hawary and T. M. S. Alhajri, "Effect of electronic customer relationship management on customers' electronic satisfaction of communication companies in kuwait," *Qual. - Access to Success*, vol. 21, no. 175, 2020.
- [12] J. Karthikeyan, S. T. Chong, and B. Barman, "Integrating Mobile Applications ICT and Digital Tasks Through Online English Language Classrooms," 2022.
- [13] H. Hasanuddin and A. Aryanto, "Implementasi E-CRM Dalam Jaringan Usaha Retail Tradisional Dan UKM," *J. FASILKOM*, vol. 8, no. 1, 2019, doi: 10.37859/jf.v8i1.1194.
- [14] S. A. Pratiwi, I. M. Sukarsa, and I. K. A. Purnawan, "Rancang Bangun Aplikasi Sistem Pemesanan Bunga Berbasis Android," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, 2014.
- [15] T. W. P. Sidik, W. Witanti, and F. R. Umbara, "Pembangunan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) pada PT. Sapta Satria Jaya," *JUMANJI (Jurnal Masy. Inform. Unjani)*, vol. 2, no. 1, 2018, doi: 10.26874/jumanji.v2i1.23.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 1st ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [18] Paper Rational Software White, "Rational Unified Process Best Practices for Software," *Development*, 2004.
- [19] S. Shafiee, Y. Wautelet, L. Hvam, E. Sandrin, and C. Forza, "Scrum versus Rational Unified Process in facing the main challenges of product configuration systems development," *J. Syst. Softw.*, vol. 170, 2020, doi: 10.1016/j.jss.2020.110732.
- [20] A. F. Sallaby and I. Kanedi, "Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter," *J. MEDIA INFOTAMA*, vol. 16, no. 1, 2020, doi: 10.37676/jmi.v16i1.1121.
- [21] S. Kosasi, "Pembuatan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Untuk Memperluas Pangsa Pasar," *Pembuatan Sist. Inf. Penjualan Berbas. Web Untuk Memperluas Pangsapasar*, 2014.
- [22] J. Carretero *et al.*, "Applying RCM in large scale systems: A case study with railway networks," *Reliab. Eng. Syst. Saf.*, vol. 82, no. 3, 2003, doi: 10.1016/S0951-8320(03)00167-4.
- [23] R. Wahyudi and S. Munir, "Rancang Bangun Aplikasi Client Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Mobile Studi Kasus CV Esindo Multi Tata," *J. Inform. Terpadu*, vol. 4, no. 2, 2018, doi: 10.54914/jit.v4i2.151.

