

## RANCANG BANGUN E-CRM DENGAN PENDEKATAN FRAMEWORK OF DYNAMIC BERBASIS WEB

Andi Hariyanto<sup>1\*)</sup>, Nurhasan Nugroho<sup>2)</sup>, Mico Fahrizal<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi

<sup>2</sup>Informatika

\*) micofahrizal2019@gmail.com

### Abstrak

PT Bintang Kharisma Motor adalah dealer Honda yang bergerak di layanan motor yang terletak di Jalan Raya Sekarno Hatta 5A Tanjung Senreng, Bandar Lampung. PT Bintang Kharisma Motor terdapat kendala yang berkaitan dengan layanan sepeda motor, yaitu kurangnya sistem pemesanan layanan mobil dan tidak adanya sistem untuk pameran layanan yang ditemukan di PT Bintang Kharisma Motor. Kemudian, pembelian, pendaftaran dan penjualan suku cadang selalu menggunakan pencatatan manual sehingga data pembelian dan penjualan suku cadang yang kurang efisien dan efektif. Pembuatan laporan yang panjang dan kurang efisien membuat peneliti ingin memperluas sistem ke mesin PT Bintang Kharisma Motor. Dalam pembuatan sistem dari PT Bintang Kharisma Motor dengan UML tiga grafis majemuk, yaitu penggunaan diciptakan, diagram, diagram aktivitas dan kelas diagram sebagai desain sistem awal dibuat, pemrograman yang dibuat dengan bahasa pemrograman PHP sesuai dengan desain antarmuka pengguna yang ada dan MySQL sebagai basis data. Sistem manufaktur dapat membantu data penjualan / layanan langsung, pembelian dan laporan penjualan / layanan lebih cepat dari sebelumnya, dan sistem membantu memproses masalah data, melihat layanan dan mengukur layanan PT Bintang Kharisma Motor.

**Kata Kunci:** CRM, Sistem Informasi, Dealer, Motor.

---

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini yang semakin ketat, diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada serta meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan (Sarasvananda et al., 2021). Era sistem informasi saat ini banyak perusahaan/organisasi diberbagai bidang baik perdagangan ataupun jasa, berusaha meningkatkan potensi dengan aplikasi online berbasis web sebagai sarana dalam usahanya untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen (Melinda et al., 2018). Proses pengolahan data dengan memanfaatkan teknologi secara online menyebabkan menjadi media informasi yang dinamis (Prasetyo & Suharyanto, 2019). Selain itu, teknologi internet juga sangat dibutuhkan untuk mendukung setiap aktivitas perusahaan dalam mengakses informasi dari manapun (Suri & Puspangrum, 2020). Era digital saat ini tidak hanya berdampak pada bidang industri, namun juga berdampak pada semua bidang (Surahman et al., 2020). Menghadapi dinamika pertumbuhan bisnis yang semakin maju seiring dengan pemanfaatan teknologi informasi mengharuskan pihak manajemen harus melakukan berbagai terobosan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan pelayanan pelanggan (Santoso., 2018).

Customer Relationship Management (CRM) saat ini merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk lebih mengetahui dan memahami pelanggannya, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta membina hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan pelanggannya (Manurung & Sembiring, 2019). Penerapan konsep CRM mampu membantu perusahaan agar dapat berhubungan langsung dengan para pelanggan sehingga para pelanggan bisa dengan leluasa mengungkapkan keluhannya. Dengan adanya informasi dari pelanggan mengenai apa yang mereka butuhkan, maka perusahaan mampu dengan cepat memberikan feedback dan solusi bagi konsumen, dengan begitu konsumen/pelanggan akan mendapatkan kepuasan dan kepercayaan, loyalitas serta kesetiaannya akan tetap bertahan bahkan bertambah pada perusahaan (Hidayat, 2014). Pemanfaatan konsep CRM dapat meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, dan privasi sehingga dapat mempererat hubungan dan mempertahankan loyalitas pelanggan (David & Charles, 2001). Aktivitas CRM dapat dilakukan lebih cepat dan optimal dengan adanya teknologi (Novianti et al., 2016). Salah satu fitur yang terdapat pada CRM adalah Framework of Dynamic CRM, framework ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan dan penerapan CRM (Anisyah, 2018).

Tahapan pada Framework of Dynamic CRM yaitu pertama akuisisi; ditujukan untuk memperluas customer/mendapatkan customer baru untuk lebih menambah pada sistem yang ingin dibuat, kedua tahap retensi; ditujukan guna mendukung peningkatan kinerja SDM agar terjadi perubahan tata cara pelayanan pada sistem yang ingin dibuat, dan tahap ke tiga ekstensi; ditujukan untuk menjaga loyalitas pelanggan (Rusliyawati et al., 2020). Pada dasarnya Framework of Dynamic CRM ialah suatu cara bagaimana customer dapat merasakan sebuah layanan yang diberikan oleh pelaku bisnis.

PT Bintang Kharisma Motor merupakan salah satu dealer Honda yang bergerak pada service motor dan sekaligus menjual sparepart yang sangat populer di Bandar Lampung. PT Bintang Kharisma Motor terletak di Jalan Raya Soekarno Hatta 5A Tanjung Seneng, Bandar Lampung. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap pihak PT Bintang Kharisma Motor terdapat kendala-kendala yang berkaitan dengan service motor yaitu belum adanya sistem untuk melakukan booking service motor serta kendala lainnya belum adanya sistem untuk mengukur tingkat pelayanan yang terdapat pada PT Bintang Kharisma Motor. Dengan peluang ini sistem pada PT Bintang Kharisma Motor dapat dikembangkan. Selain itu juga pencatatan pembelian serta penjualan sparepart masih menggunakan pencatatan yang manual sehingga menghistorikan data pembelian dan penjualan sparepart masih dirasa kurang efisien dan efektif.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Konsep Dasar Sistem**

#### **Pengertian Sistem**

Terdapat dua kelompok dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Menurut Jogiyanto (2014:1), menyatakan “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu” (Puspaningrum, 2017).

Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart (2006:2) pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya, mendefinisikannya sebagai berikut “Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berintraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu” (Yolanda & Neneng, 2021).

Menurut Mulyadi (2014:2), pengertian sistem adalah: “Kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu” (Agustina & Isnaini, 2020).

Secara umum dapat di simpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari subsistem-subsistem yang saling berintraksi dan berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai.

#### Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, menurut (Al- Bahra Bin Ladjamudin, 2005:4,5) karakteristik sistem sebagai berikut (Sulistiani et al., 2021):

#### Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen- komponen atau elemen-elemen sistem dapat berupa subsistem atau bagian- bagian dari sistem (Melinda et al., 2018).

#### Batasan Sistem

Batasan Sistem merupakan daerah yang membatasi antara satu sistem dengan sistem lainnya ataupun dengan lingkungan luar sistem (Sulistiani et al., 2020).

#### Lingkungan Luar

Lingkungan luar dari sistem apapun luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem lainnya ataupun dengan lingkungan luar sistem (Damayanti et al., 2021).

#### Penghubung Sistem

Penghubung sistem merupakan media yang menghubungkan antara suatu subsistem dengan subsistem yang lain. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari suatu subsistem dengan subsistem yang lain (Pratama & Priandika, 2020).

#### Masukan Sistem

Masukan Sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal (signal input). Maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi sedangkan signal input adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran dari sistem (Megawaty & Simanjuntak, 2017).

#### Keluaran Sistem

Keluaran sistem adalah energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain (Samsudin et al., 2019).

#### Pengolahan Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolahan atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran (Arnova & Ahmad, 2015).

#### Sasaran Sistem

Suatu sistem mempunyai sasaran atau tujuan, sasaran sangat berpengaruh pada masukan dan keluaran yang dihasilkan (Darwis et al., 2020).

## Klasifikasi Sistem

Menurut Jogiyanto HM (2014:6) Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang antara lain adalah (Riskiono & Reginal, 2018):

Sistem Abstrak (abstrack system) Dan Sistem Fisik (physical system)

Sistem Abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide tidak tampak secara fisik, misalnya sistem ideologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran tentang hubungan manusia dengan Tuhan, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik atau dapat dilihat secara langsung (Tarigan et al., 2020).

Sistem Alamiah (natural system) Dan Buatan Manusia (human made system)

Sistem Alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alami, tidak dibuat oleh manusia, misalnya sistem perputaran bumi dan sistem pembuatan manusia merupakan sistem yang melibatkan hubungan manusia dengan mesin (Prasetyo & Suharyanto, 2019).

Sistem Tertentu (deterministic system) Dan Sistem Tak Tentu (probabilistic system)

Sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi disebut dengan sistem deterministic, sedangkan sistem yang bersifat probabilistic adalah sistem yang kondisi masadepanya tidak dapat diprediksi, karena mengandung unsur probabilitas (Sari et al., 2021).

Sistem Terbuka (open system) Dan Sistem Tertutup (close system)

Sistem terbuka merupakan sistem yang berhubungan dan dipengaruhi oleh lingkungan luarnya, yang menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk subsistem lainnya, sedangkan sistem tertutup adalah sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara tanpa adanya campur tangan dari pihak luar (Samsugi & Burlian, 2019).

## **Konsep Dasar Informasi**

### Pengertian Informasi

Pengertian informasi menurut beberapa ahli didefinisikan sebagai berikut: Menurut Sutanta Edi (2011:14) menyatakan bahwa:

“Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.” (Monica & Borman, 2017).

Dalam pengantar sistem informasi (Yakub, 2012:8), McLeod (2004) menyatakan bahwa:

“Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, informasi juga disebut data yang diproses atau data yang memiliki arti” (Saputra & Borman, 2020).

Menurut Sutabri, Tata (2004:18) informasi yaitu:

“Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.” (Nurkholis et al., 2021).

Menurut Jogiyanto (2009)

“Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya” (Nugroho et al., 2021).

Berdasarkan dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, informasi adalah sebuah hasil pengolahan data yang mana hasil dari pengolahan data tersebut akan menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan

#### Kualitas Informasi

Terdapat tiga kualitas informasi, yaitu:

##### Relevan (relevancy)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya dapat berbeda-beda.

##### Akurat (accurate)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

##### Tepat waktu (Timeliness)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan.

#### Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2009), “Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan” (Krismiaji, 2015).

#### Komponen Sistem Informasi

Dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi Jogiyanto, HM (2005:12-14), John Bruch dan Gary Grudnitski mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan istilah Blok Bangunan (building block), yaitu:

##### Blok Masukan (input block)

Blok ini mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. Blok ini adalah metode-metode dan media untuk mengkap data yang akan dimasukkan (dapat berupa dokumen-dokumen dasar).

##### Blok Model (model block)

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematika yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan dibasis data dengan cara sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

##### Blok Keluaran (output block)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

##### Blok Teknologi (technology block)

Sistem informasi teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan data mengakses data, menghasilkan, mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Tiga bagian utama dari teknologi adalah

teknisi (humanware atau brainware). Perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware).

### Blok Basis Data (database block)

Basis data (database) adalah kumpulan dari data-data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di hardware dan digunakan software untuk memanipulasinya. Data yang disimpan dibasis data digunakan untuk menyediakan informasi lebih lanjut.

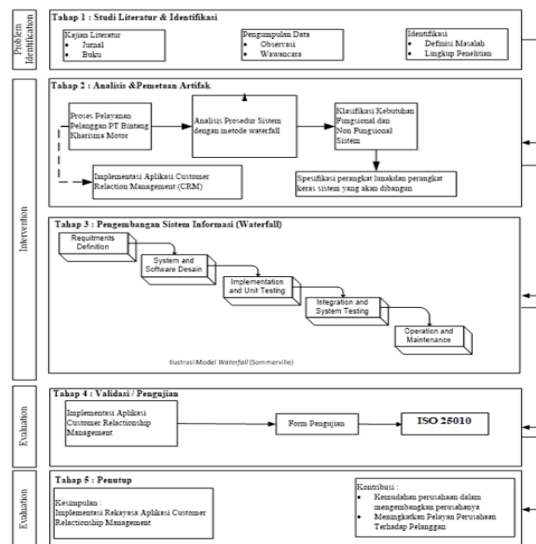
### Blok Kendali (controls block)

Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem (bencana alam, kecurangan- kecurangan, kegagalan-kegagalan sistem itu sendiri, kesalahan-kesalahan ketidak efisienan dan lainnya) dapat dicegah ataupun apabila terjadi kesalahan-kesalah dapat langsung diatasi.

## METODE

### Tahapan Penelitian

Untuk membangun sebuah *software* maka perludanya tahapan yang dilakukan dengan matang dan terencana. Tahapan penelitian merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan secara terencana, teratur, dan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Tahapan penelitian ini juga merupakan pengembangan dari kerangka penelitian, dan terbagi lagi menjadi beberapa sub menu bagian. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



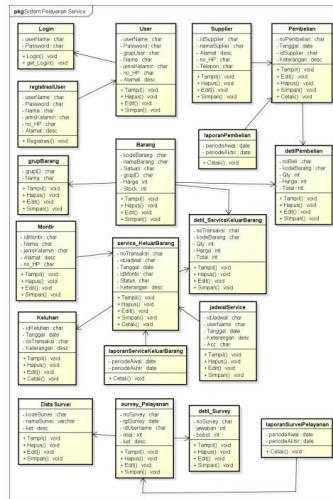
Gambar 1 Tahapan Penelitian

### Metode Pengumpulan Data

Salah satu komponen yang penting dalam penelitian adalah proses peneliti dalam pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Terdapat langkah pengumpulan data dan teknik pengumpulan data yang harus diikuti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat cara untuk mengumpulkan data, yaitu pengamatan, wawancara, studi pustaka/ literatur sejenis dan dokumentasi (Tantowi et al., 2021).

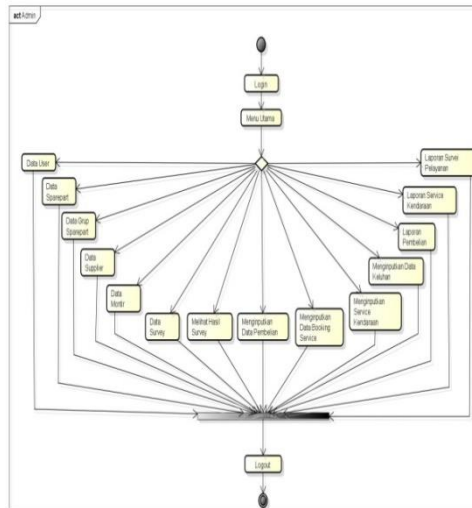
#### 1. Pengamatan (Observasi)





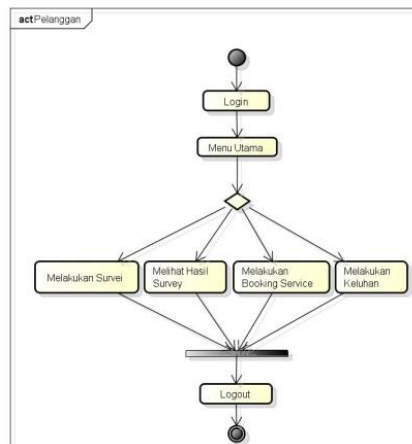
Gambar 3 Class Diagram

Activity Diagram Admin



Gambar 4 Activity Diagram Admin

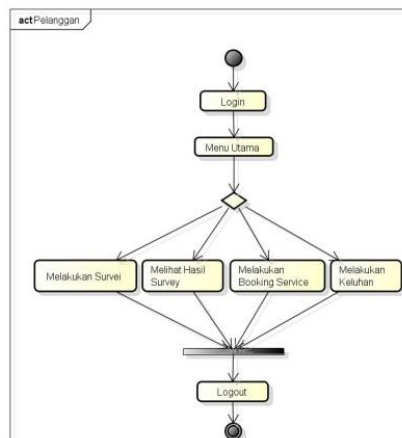
Activity Diagram Pelanggan



Gambar 5 Activity Diagram Pelanggan



## Activity Diagram Pimpinan



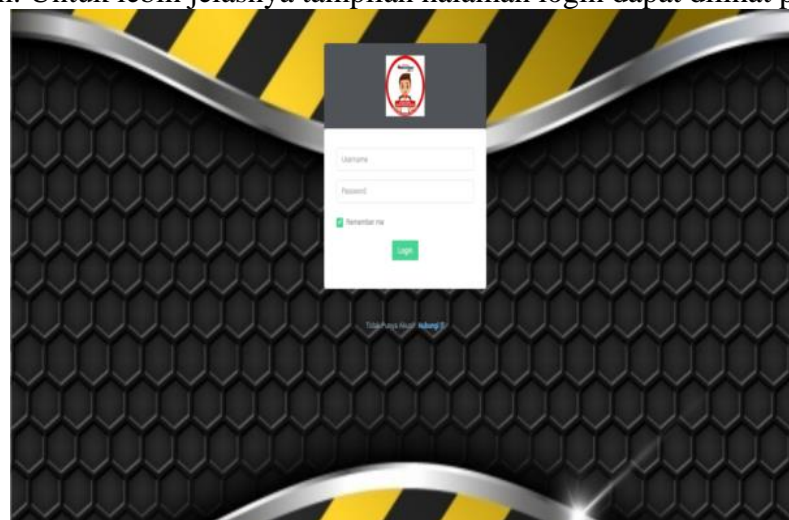
Gambar 6 Activity Diagram Pimpinan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan analisis dan perancangan selanjutnya sistem dilakukan tahapan implementasi. Implementasi merupakan tahapan dimana rancangan yang telah dibuat kemudian diimplementasikan kedalam bentuk bahasa pemrograman. Aplikasi Customer Relationship Management dibangun berbasis web dengan menggunakan pendekatan Framework of Dynamic.

### Tampilan *Login* (Admin)

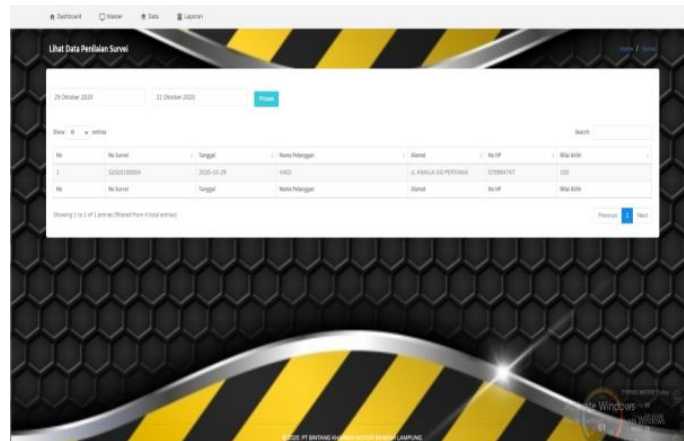
Tampilan halaman login digunakan oleh admin untuk dapat memasuki sistem yang telah dibuat. Jika username atau password salah maka sistem tidak akan memberikan akses fitur-fitur pada sistem. Untuk lebih jelasnya tampilan halaman login dapat dilihat pada gambar 7



Gambar 7 Halaman *Login* (Admin)

### Tampilan Hasil *Survey*

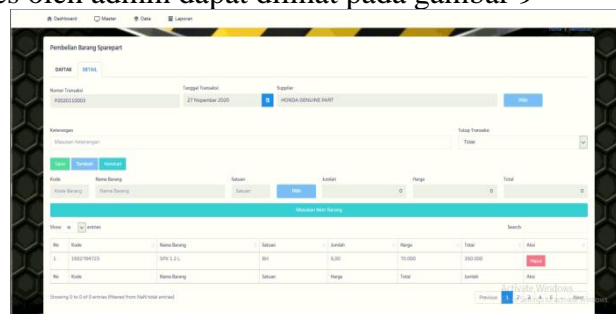
Tampilan ini digunakan untuk menampilkan data hasil survey pelanggan yang telah dinilai oleh pembeli/pelanggan. Untuk lebih jelasnya tampilan halaman data hasil survey yang diakses oleh admin dapat dilihat pada gambar 8.



**Gambar 8 Halaman Hasil Survey**

### Tampilan Pembelian

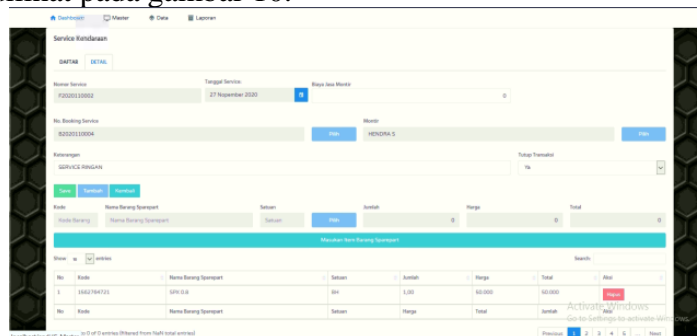
Tampilan ini digunakan untuk menginputkan dan mengelola data pembelian saat terjadi atau terdapat transaksi jual beli sparepart. Untuk lebih jelasnya tampilan halaman data pembelian yang diakses oleh admin dapat dilihat pada gambar 9



**Gambar 9 Halaman Pembelian**

### Tampilan Penjualan/Service

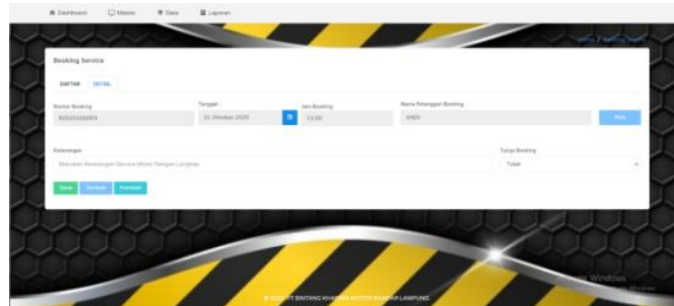
Tampilan ini merupakan halaman yang digunakan untuk memilih montir berdasarkan nomor booking service serta mengelola penjualan jika terjadi pembelian barang pada saat service kendaraan yang dilakukan pembeli. Untuk lebih jelasnya tampilan service kendaraan dapat dilihat pada gambar 10.



**Gambar 10 Halaman Penjualan/Service**

### Tampilan Booking

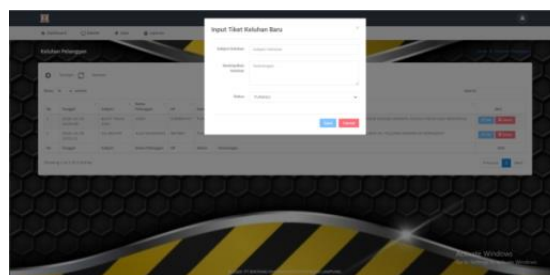
Tampilan ini merupakan halaman yang digunakan untuk booking service kendaraan. Untuk lebih jelasnya tampilan booking service kendaraan dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11 Halaman *Booking*

### Tampilan Keluhan

Tampilan ini digunakan untuk menginputkan data keluhan yang dilakukan oleh pembeli/pelanggan. Untuk lebih jelasnya tampilan halaman data keluhan dapat dilihat pada gambar 12.



Gambar 12 Halaman *Keluhan*

### Tampilan Laporan Pembelian

Setelah melakukan pemilihan laporan pembelian yang sesuai kebutuhan, admin dapat melakukan cetak dengan format PDF. Untuk lebih jelasnya tampilan laporan pembelian dapat dilihat pada gambar 13.

PT BINTANG KHARISMA MOTOR BANDAR LAMPUNG

**LAPORAN  
PEMBELIAN BARANG SPAREPART**

Periode: 2020-11-01 S/D 2020-12-30

No	Tanggal	No Bill	Supplier	Nama Barang	Qty	Price	Total
1	2020-11-09	F2020110001	HONDA GENUINE PART	KEY SET	2	450000	900000
2	2020-11-20	F2020110002	DAIH MOTO	KEY SET	2	450000	900000
3	2020-11-27	F2020110003	HONDA GENUINE PART	SPX 1.2 L	5	70000	350000
Grand Total					9		1340000

Bandar Lampung 07 Dec 2020  
Mengetahui  
Pimpinan,

Gambar 13 Halaman *Laporan Pembelian*

### Tampilan Laporan Penjualan/Service

Setelah melakukan pemilihan laporan service yang sesuai kebutuhan, admin dapat melakukan cetak dengan format PDF. Untuk lebih jelasnya tampilan laporan service dapat dilihat pada gambar 14.

PT BINTANG KHARISMA MOTOR BANDAR LAMPUNG

**LAPORAN  
PENGLUARAN SERVICE BARANG SPAREPART**

Periode: 2020-11-01 S/D 2020-12-30

No	Tanggal	No Faktur	No Booking	Konsumen	Meror	Nama Barang	Qty	Price	Total
1	2020-11-24	F2020110001	B2020110003	BAH	DIKAS	SPX 1.2 L	1	70000	70000
2	2020-11-27	F2020110002	B2020110004	BELINA	HEIKRAS	SPX 0.8	1	80000	80000
Grand Total							2		150000

Bandar Lampung 07 Dec 2020  
Mengetahui  
Pimpinan,

Gambar 14 Laporan *Penjualan/Service*

### Tampilan Laporan Survey

Setelah melakukan pemilihan laporan survei pelayanan yang sesuai kebutuhan, admin dapat melakukan cetak dengan format PDF. Untuk lebih jelasnya tampilan laporan survei pelayanan dapat dilihat pada gambar 15.

LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN			
Periode : 2020-10-31 S/D 2020-10-31			
No	Tanggal	Nama Pelanggan	Nilai Akhir(%)
1	2020-10-31	ANDI	88.89
2	2020-10-31	HARIYANTO	94.44
Total Persentase			183.33 %

NILAI AKHIR : TOTAL PERSENTASE / JUMLAH PENILAI \* 100  
 = 183.33% / 2 \* 100 = 91,67  
 Keterangan :  
 0% - 50% : Kurang Baik  
 51% - 60% : Cukup  
 61% - 70% : Baik  
 70% - 100% : Sangat Baik

Nilai Akhir  
**Sangat Baik**

Bandar Lampung, 31 Oct 2020  
Mengetahui  
Pimpinan,

**Gambar 15 Laporan Survey Pelayanan**

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan pada penjualan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, maka kesimpulan yang didapat oleh peneliti yaitu;

Aplikasi CRM yang diterapkan pada proses bisnis *service* motor di PT Bintang Kharisma Motor dibuat dengan diagram UML yang terdiri dari tiga buah diagram yaitu usecase diagram, activity diagram, dan class diagram sebagai awal rancangan sistem yang akan dibuat, selanjutnya dibuatlah programming dengan bahasa pemrograman PHP sesuai dengan desain user interface yang ada dan MySQL sebagai database yang bisa menampung data lebih banyak dan menggunakan sublime sebagai aplikasi untuk membuat *sourcecode* pembuatan website ini.

Aplikasi ini dapat membantu dalam menghistorikan data penjualan/service, pembelian serta membuat laporan pembelian dan penjualan/service lebih cepat dari sebelumnya, karena selama ini PT Bintang Kharisma Motor hanya mencatat di buku untuk setiap informasi data yang masuk dan data yang keluar, sistem dapat membantu dalam pengolahan data keluhan, booking service, dan mengukur tingkat layanan service yang terdapat pada PT Bintang Kharisma Motor.

Aplikasi ini dapat diterapkan menjadi sistem yang membantu owner dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan dapat membantu mengambil keputusan karena terdapat form keluhan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

### Saran

Saran untuk pengembangan selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengembangkan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) ini dengan menggunakan aplikasi android.
2. Hasil survey dari pelanggan dapat diklasifikasi menggunakan metode klasifikasi FA-SVM. FA-SVM memiliki akurasi yang tinggi dibandingkan dengan metode SVM.

## REFERENSI

- Agustina, I., & Isnaini, F. (2020). Sistem Perhitungan dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 pada Universitas XYZ. *Jurnal Ilmiah Infrastruktur Teknologi Informasi (JIITI)*, 1(2), 24–29.
- Anisyah, N. (2018). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MENGGUNAKAN METODE MARKET BASKET ANALYSIS (STUDI KASUS IRLANDA ALUMUNIUM)*. Perpustakaan Universitas Teknokrat Indonesia.
- Arnova, T., & Ahmad, I. (2015). Sistem Informasi E-Document Korespondensi Pada Korem 043/Gatam. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(2), 15–18.
- Damayanti, D., Sulistiani, H., & Umpu, E. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Pengelolaan Tabungan Siswa pada SD Ar-Raudah Bandarlampung. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 11(1), 40–50.
- Darwis, D., Saputra, V. H., & Ahdan, S. (2020). Peran Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan (SPADA) Sebagai Solusi Pembelajaran pada Masa Pandemi Covid-19 di SMK YPI Tanjung Bintang. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 1, 36–45.
- David, A., & Charles, T. (2001). *The CRM Pocketbooks*. Management Pocketbooks Ltd.
- Hidayat, R. (2014). Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Sisfotek Global*.
- Krismiaji. (2015). Sistem Inormasi. In *Sistem Informasi Akuntansi*.
- Manurung, P., & Sembiring, S. (2019). E-crm Information System for Tapis Lampung SMEs. *Journal of Physics: Conference Series*, 1338(1), 12051.
- Mardinata, E., & Khair, S. (2017). *Membangun Sistem Informasi Pengelolaan Data Nasabah*. 17(1), 27–35.
- Megawaty, D. A., & Simanjuntak, R. Y. (2017). Pemetaan Penyebaran Penyakit Demam Berdarah Dengue Menggunakan Sistem Informasi Geografis Pada Dinas Kesehatan Kota Metro. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia Dan Informatika)*, 8(2).
- Melinda, M., Borman, R. I., & Susanto, E. R. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Publik Berbasis Web (Studi Kasus: Desa Durian Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran). *Jurnal Tekno Kompak*, 11(1), 1–4.
- Monica, T., & Borman, R. I. (2017). Implementasi Konsep Media Sosial Dalam Sistem Informasi Kegiatan Kesiswaan (Studi Kasus: SMK XYZ). *Jurnal Tekno Kompak*, 11(2), 33–37.
- Novianti, H., Allsela, M., & Nurul. (2016). Penerapan Konsep Customer Relationship Management (Crm) Pada Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Futsal Di Swadaya Futsal Palembang. *Jurnal Sistem Informasi*

- (JSI), 8(2), 2355–4614.
- Nugroho, N., Rahmanto, Y., Rusliyawati, R., Alita, D., & Handika, H. (2021). Software development sistem informasi kursus mengemudi (kasus: kursus mengemudi Widi Mandiri). *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 328–336.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134.
- Prasetyo, K., & Suharyanto, S. . (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Koperasi Berbasis Web Pada Koperasi Ikitama Jakarta. *Jurnal Teknik Komputer*, 5(1), 119–126. <https://doi.org/10.31294/jtk.v5i1.4967>
- Pratama, B., & Priandika, A. T. (2020). SISTEM INFORMASI LOCATION BASED SERVICE SENTRA KERIPIK KOTA BANDAR LAMPUNG BERBASIS ANDROID. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 81–89.
- Puspaningrum, A. S. (2017). *Pengukuran Kesesuaian Fungsional Dengan Pendekatan Berorientasi Tujuan Pada Sistem Informasi Akademik (SIA) Berdasarkan Model Kualitas ISO/IEC 25010*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Riskiono, S. D., & Reginal, U. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Tour Dan Travel Berbasis Web (Studi Kasus Smart Tour). *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 6(2), 51–62.
- Rosmalasari, T. D., Lestari, M. A., Dewantoro, F., & Russel, E. (2020). Pengembangan E-Marketing Sebagai Sistem Informasi Layanan Pelanggan Pada Mega Florist Bandar Lampung. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(1), 27–32.
- Rusliyawati, R., Damayanti, D., & Prawira, S. N. (2020). IMPLEMENTASI METODE SAW DALAM SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN MODEL SOCIAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT. *Eduitic-Scientific Journal of Informatics Education*, 7(1).
- Samsudin, M., Abdurahman, M., & Abdullah, M. H. (2019). Sistem Informasi Pengkreditan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Baru Kota Ternate Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO - Ilmu Komputer & Informatika*, 2(1), 11–23. <https://doi.org/10.47324/ilkominfo.v2i1.16>
- Samsugi, S., & Burlian, A. (2019). Sistem penjadwalan pompa air otomatis pada aquaponik menggunakan mikrokontrol Arduino UNO R3. *PROSIDING SEMNASTEK 2019*, 1(1).
- Santoso., S. (2018). *Aplikasi Sistem Informasi Pengajuan Kredit Berbasis Web*. 37(2), 8–9.
- Saputra, A. D., & Borman, R. I. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Foto

- Berbasis Android (Studi Kasus: Ace Photography Way Kanan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 87–94.
- Sarasvananda, I. B. G., Anwar, C., Pasha, D., & Styawati, S. (2021). ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-CRM (Studi Kasus: BP3TKI Lampung). *Jurnal Data Mining Dan Sistem Informasi*, 2(1), 1–9.
- Sari, R., Hamidy, F., & Suaidah, S. (2021). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI PADA KONVEKSI SJM BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 65–73.
- Sulistiani, H., Octrina, S., & Adrian, Q. J. (2020). SISTEM PENGENDALIAN INTERN SIMPAN PINJAM ANGGOTA KOPERASI BMT (STUDI KASUS: BMT SYARI'AH MAKMUR). *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(2).
- Sulistiani, H., Yuliani, A., & Hamidy, F. (2021). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Upah Lembur Karyawan Menggunakan Extreme Programming. *Technomedia Journal*, 6(1 Agustus).
- Surahman, A., Octaniansyah, A. F., & Darwis, D. (2020). Teknologi Web Crawler Sebagai Alat Pengembangan Market Segmentasi Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Pada E-Marketplace. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 15(1), 118–126.
- Suri, M. I., & Puspaningrum, A. S. (2020). Sistem Informasi Manajemen Berita Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 8–14.
- Tantowi, A., Pasha, D., & Priandika, A. T. (2021). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN BERBASIS SMS GATEWAY (Studi Kasus: SMK NEGERI 1 Bandar Lampung). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(2).
- Tarigan, D. P., Wantoro, A., & Setiawansyah, S. (2020). SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMBERIAN KREDIT MOBIL DENGAN FUZZY TSUKAMOTO (STUDI KASUS: PT CLIPAN FINANCE). *TELEFORTECH: Journal of Telematics and Information Technology*, 1(1), 32–37.
- Yolanda, S., & Neneng, N. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi untuk Perhitungan Biaya Sewa Kontainer Pada PT Java Sarana Mitra Sejati. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi*, 1(1), 24–34.