

JURNAL ILMIAH

Volume XVII / Nomor I / Maret 2021

INFOKAM

INFORMASI KOMPUTER AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

XII

ISSN 1829 - 9458

Fata Nidaul Kh

Fata Nidaul Khasanah , Sugeng Murdowo

Metode User Centered Design pada Perancangan Aplikasi Reservasi Service Sepeda Motor Berbasis Android Menggunakan AxureRP

IA

Cut Zurnali, A Cut Zurnali, Alex Sujanto

Penerapan Electronic Human Resource Management di Perusahaan

Eka Kurniawati, Nibras Anny Khabibah

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Berbasis Akrual pada Dinas X

Khalimaturofi'ah

Sistem Informasi Data Pasien pada Puskesmas Bojong Purbalingga

Wahjono Wahjono

Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah Pengusaha Kue Kereng Desa Krincing Kabupaten Magelang

Subianto Subianto

Perancangan Sistem Informasi Penjualan dan Bengkel Sepeda Motor

Heni Rahmawati

Rancang Bangun Sistem Pakar untuk Memprediksi Penyakit pada Ayam Berbasis Android

Sumardi

Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis CMS (Studi Kasus: Koperasi IKAMAS Semarang)



Badan Penerbit Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (BP-P3M)

AKADEMI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

"JAKARTA TEKNOLOGI CIPTA"

Jl. Kelud Raya No. 19 Telp. 024 - 8310002 Semarang

Journal has been indexed by :



Academia.edu
share research



INFOKAM

INFORMASI KOMPUTER AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

ISSN 1829 - 9458

**SK DIREKTUR AMIK "JTC" SEMARANG
NO. 6305/AMIKJTC/D/IX/2020**

Penasehat : Dr. Alex Sujanto, SE, S.Pd, MM. (Direktur)

Pengarah : Kristiawan Nugroho, M.Kom (Pudir I)

 Muhamad Danuri, M.Kom (Pudir III)

Penanggung Jawab : Sumardi, S.Kom, M.Kom (Ka Progdi KA)

 Subianto, S.Kom, M.Kom (Ka.Progdi MI)

Ketua Dewan Redaksi

 Wahjono, SE, M.Si (Ketua Editor)

Sekretaris Editor

 Anton Sujarwo, M.Si

Bendahara

 Agus Pitoyo, M.Si

Anggota Dewan Editor

 Subianto, M.Kom

 Sumardi, M.Kom

 Dr. Heru Sulistyo, SE, MSI (STIE Dharmaputra)

Editor Teknis Dan Pelaksana

 Sugeng Murdowo, S.T, S.Kom, M.Kom

 Dr. Alex Sujanto, SE, S.Pd, MM

Mitra Bestari Peer Reviewer

Komputer

 Daniel Alfa Puryanto, M.Kom (STMIK AKI Pati)

 Aslam Fathkudin, M.Kom (Univ. Muh. Pekajangan Pekalongan)

 Entot Suhartono, M.Kom (Univ. Dian Nuswantoro)

 Fata Nida'ul Khasanah, M.Eng (Univ. Bhayangkara Jakarta Raya)

Akuntansi

 Dr. Heru Sulistiyo, M.Si, Akt (STIE Dharmaputra)

 Arini Novandalina, M.Si (STIE Semarang)

Manajemen

 Prof. Dr. Amron, SE. MM (Univ. Dian Nuswantoro)

 Entot Suhartono, M.Kom (Univ. Dian Nuswantoro)

Section Editor

 Subianto, S.Kom, M.Kom

Administrasi Keuangan

 Anintya Rizky N, A.Md

Distribusi

 Rizky Viandari, S.Pd

Jurnal Ilmiah INFOKAM terbit minimal setiap 6 bulan sekali (2 X dalam setahun, bulan Maret & September) oleh AMIK "JTC" Semarang dengan maksud sebagai media informasi tentang Komputer, Akuntansi dan Manajemen bagi Sivitas Akademika pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Alamat Redaksi / Penerbit :

**Badan Penerbit Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (BP-P3M)
AKADEMI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

"JAKARTA TEKNOLOGI CIPTA"

Jl. Kelud Raya No. 19 Telp. 024 – 8310002 Semarang
www.amikjtc.com/jurnal, email : infokam.amikjtc@gmail.com

INFOKAM

INFORMASI KOMPUTER AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

ISSN 1829 - 9458

DAFTAR ISI

Metode <i>User Centered Design</i> Pada Perancangan Aplikasi Reservasi <i>Service Sepeda Motor Berbasis Android Menggunakan AxureRP</i> Fata Nidaul Khasanah, Sugeng Murdowo	1 - 8
Penerapan <i>Electronic Human Resource Management</i> di Perusahaan Cut Zurnali, Alex Sujanto	9 - 19
Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Berbasis Akrual Pada Dinas X Eka Kurniawati, Nibras Anny Khabibah	20 - 26
Sistem Informasi Data Pasien pada Puskesmas Bojong Purbalingga Khalimaturofi'ah.....	27 - 36
Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah Pengusaha Kue Kereng Desa Krincing Kabupaten Magelang Wahjono	37 - 42
Sistem Informasi Layanan Jasa Bengkel Sepeda Motor Subianto	43 - 51
Rancang Bangun Sistem Pakar untuk Memprediksi Penyakit pada Ayam Berbasis Android Heni Rahmawati.....	52 - 62
Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis CMS (Studi Kasus : Koperasi IKAMAS Semarang) Sumardi	63 - 72

Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis CMS

(Studi Kasus : Koperasi IKAMAS Semarang)

Sumardi

Email : masmardis@gmail.com

Komputerisasi Akuntansi AMIK JTC Semarang

Abstrak

Persaingan bisnis yang semakin ketat, dan perkembangan kemajuan teknologi yang semakin meningkat pula, menjadikan pelanggan saat ini sangatlah berkuasa. Pelanggan dapat dengan mudah membandingkan perusahaan dan berpindah dari perusahaan yang satu ke yang lainnya. Untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan, serta meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan agar pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan maka Koperasi IKAMAS Semarang sudah semestinya menerapkan CRM. Tujuan penelitian untuk mengembangkan suatu prototype CRM yang berbasis Web yang lebih ekonomis, berdaya guna, selain dapat digunakan sebagai situs utama perusahaan juga dapat dikembangkan secara lebih optimal sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah model prototype. Tahapan dalam metode prototype adalah Komunikasi, Perencanaan, Pemodelan Rancangan, Konstruksi, Pengiriman dan *Feedback*. Hasil penelitian adalah tersedianya prototype CRM yang ekonomis dan berdaya guna sehingga dapat dimanfaatkan perusahaan untuk mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggannya. Prototype ini juga masih dapat dikembangkan secara optimal sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Sistem Informasi, Simpan Pinjam*

Abstract

The increasingly fierce business competition, and the increasing development of technological advances, make today's customers very powerful. Customers can easily compare companies and move from one company to another. To maintain good relations with customers, and improve services to customers so that customers remain loyal to the company, the IKAMAS Semarang Cooperative should implement CRM. The aim of the research is to develop a Web-based CRM prototype that is more economical, efficient, besides being able to be used as the company's main site, it can also be developed more optimally according to the company's needs. The method used in this research is a prototype model. The stages in the prototype method are Communication, Planning, Design Modeling, Construction, Delivery and Feedback. The results of the research are the availability of an economical and efficient CRM prototype so that companies can use them to manage the company's relationship with its customers. This prototype can still be developed optimally according to the company's needs.

Keywords: *Customer Relationship Management, Information Systems, Savings and Loans*

1. Pendahuluan

Customer Relationship Management (CRM) memiliki salah satu tujuan pokok untuk dapat menggali dan menyediakan data dan informasi pelanggan pada waktu dan tempat yang tepat. Informasi yang tepat tentang pelanggan merupakan asset yang sangat bernilai bagi kelangsungan dan kemajuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang memiliki banyak pelanggan sudah semestinya menerapkan CRM.

Banyak perusahaan yang belum menerapkan CRM berbasis Web 2.0 ini karena belum menganggarkan dana yang cukup untuk membeli sebuah *software CRM* berlisensi. Sebagai alternatif, sebenarnya perusahaan dapat mengembangkan sendiri CRM berbasis Web 2.0 dengan memanfaatkan CMS dan plugin Wordpress, yang tersedia gratis sehingga dapat menghemat anggaran perusahaan.

Koperasi IKAMAS UNNES Semarang, merupakan salah satu pelaku bisnis yang memiliki ribuan pelanggan. Meski demikian lembaga keuangan mikro, baik yang berbasis syariah seperti BMT dan BTM, atau yang konvensional seperti BPR, jumlahnya juga tidak sedikit dan semuanya selalu berupaya untuk menggaet nasabah baru menjadi pelanggannya

Persaingan bisnis yang semakin ketat, dan perkembangan kemajuan teknologi yang semakin meningkat pula, menjadikan pelanggan saat ini sangatlah berkuasa. Pelanggan dapat

dengan mudah membandingkan perusahaan dan berpindah dari perusahaan yang satu ke yang lainnya.

Oleh karena itu, untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan, serta meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan agar pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan, Koperasi IKAMAS UNNES Semarang sudah semestinya menerapkan CRM. Keterbatasan anggaran untuk pengadaan CRM ini dapat disiasati dengan membangun sendiri CRM berbasis web 2.0 dengan menggunakan platform Wordpress yang *free and open source*.

Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengembangkan prototype dasar CRM berbasis Web 2.0 yang ekonomis, berdaya guna, selain dapat digunakan sebagai situs utama perusahaan juga dapat dikembangkan secara lebih optimal sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

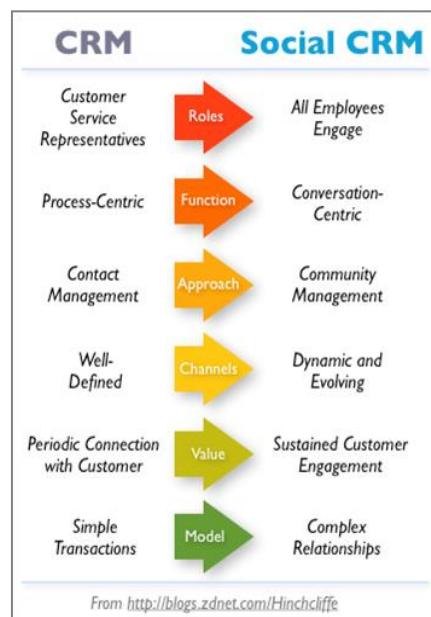
2. Tinjauan Pustaka

a. *Customer Relationship Management (CRM)*

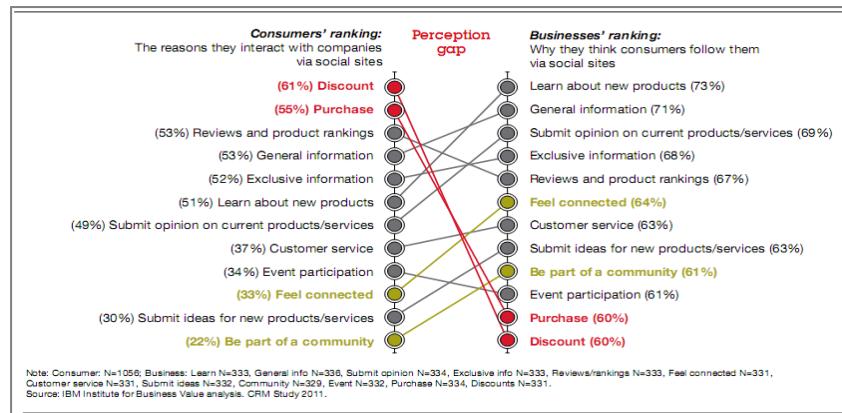
Definisi CRM sendiri tidak baku dan beragam, tergantung dari sudut pandang mana melihatnya. *Customer Connect Australia*, sebuah perusahaan spesialisasi di bidang layanan *Customer Research* dan program CRM memandang CRM sebagai **sebuah strategi bisnis** pokok, yang mengintegrasikan proses dan fungsi internal perusahaan dengan jaringan luar, untuk menciptakan dan mengirimkan suatu nilai keuntungan pada pelanggan tertentu.

Ada juga yang memandang CRM ini sebagai **sebuah pendekatan** yang dilakukan oleh pebisnis atau sebuah perusahaan untuk mengidentifikasi, melaksanakan, memperoleh, dan mempertahankan pelanggan melalui berbagai hal yang terintegrasi.

Dengan fungsi CRM 2.0 yang melibatkan pelanggan ini, CRM dapat menjembatani jarak yang signifikan antara apa yang dipikirkan perusahaan tentang apa yang diinginkan pelanggan dan apa yang sebenarnya pelanggan inginkan sebagaimana diungkap dalam penelitian IBM.



Gambar 1: Social CRM



Gambar 2: Perception Gap

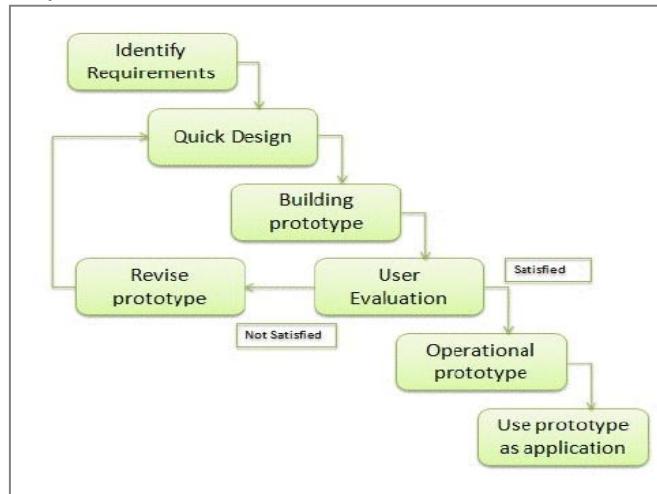
b. Model Prototype

Proses pengembangan sistem memiliki banyak model. Dari periode ke periode, model ini pun terus berkembang. Ada dua model pengembangan sistem yang paling popular, yaitu model *waterfall* dan model *prototype*.

Model *waterfall* memiliki karakteristik khas, antara lain:

- Terdiri dari beberapa fase, dan setiap fase hanya bisa dilanjutkan setelah fase sebelumnya selesai dikerjakan.
- Dari fase awal sampai akhir, arus informasi dan laju pengembangan mengalir dari atas ke bawah.
- Hasil atau output dari fase sebelumnya menjadi input bagi fase berikutnya.

Berbeda dengan model *waterfall*, model *prototype* dikembangkan dan ditunjukkan ke pelanggan atau pengguna untuk mendapatkan umpan balik dari mereka selama proses pengembangan *system*.



Gambar 3: Model Prototype

c. Konsep dan Definisi Web 2.0

Konsep dan definisi Web 2.0 sendiri sampai saat ini belum baku. Konsep ini bermula dari sesi *brainstorming* dalam sebuah konferensi antara Tim O'Reilly dan MediaLive International, ketika membahas wacana bahwa di antara banyaknya web dot-com yang *crash*, terdapat dot-com yang masih eksis. *Website* yang eksis tersebut memiliki ciri yang sama. Ciri-ciri pada dot-com yang bertahan inilah yang kemudian ditindaklanjuti dalam konferensi Web.

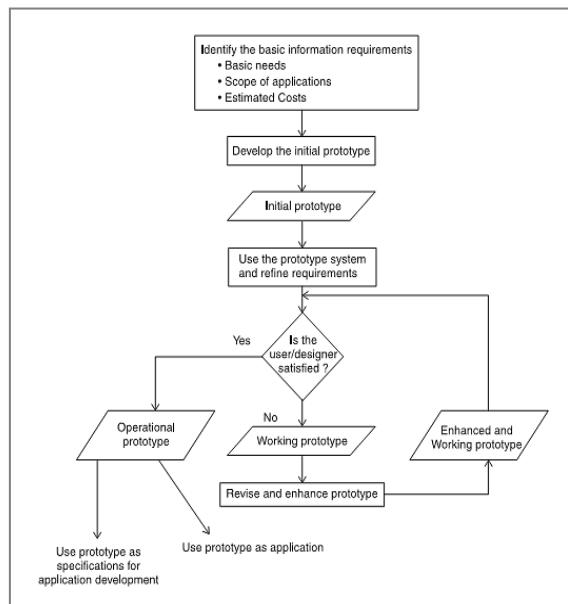
Web 1.0	Web 2.0
DoubleClick	--> Google AdSense
Ofoto	--> Flickr
Akamai	--> BitTorrent
mp3.com	--> Napster
Britannica Online	--> Wikipedia
personal websites	--> blogging
evite	--> upcoming.org and EVDB
domain name speculation	--> search engine optimization
page views	--> cost per click
screen scraping	--> web services
publishing	--> participation
content management systems	--> wikis
directories (taxonomy)	--> tagging ("folksonomy")
stickiness	--> syndication

Gambar 4: Perbandingan Web 1.0 dan Web 2.0

Model *prototype* sendiri memiliki dua tipe:

1) *Throwaway Prototyping*

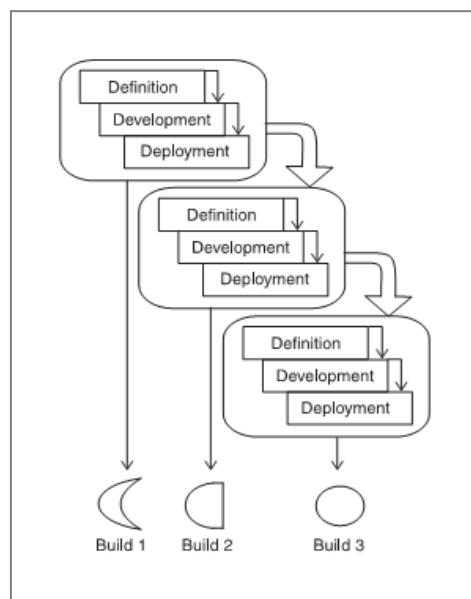
Mengikuti prinsip 'kerjakan dua kali', di mana, versi awal *software* dikembangkan hanya untuk sementara, sekedar untuk memperoleh kebutuhan informasi dari pengguna, untuk selanjutnya dibuang (*thrown away*), dan versi berikutnya dikembangkan sampai tuntas menggunakan model waterfall.



Gambar 5: Throwaway Prototyping

2) *Evolutionary Prototyping*

Pada *Evolutionary Prototyping*, prototype dibangun dengan iterasi sampai prototype benar-benar menjadi aplikasi akhir. Dengan demikian pada tipe ini, *prototype* awal tidak dibuang, namun secara progresif terus dikembangkan dan dibentuk menjadi aplikasi atau *software* final



Gambar 6: Evolutionary Prototyping

3. Hasil dan Pembahasan

a. Analisis Sistem

Metodologi prototyping dipandang sebagai model pengembangan sistem yang dianggap paling tepat. Metodologi *prototyping* ini didasarkan pada prosedur eksperimental di mana perangkat lunak *prototype* yang sudah bekerja diberikan kepada pengguna agar pengguna memberikan komentar dan umpan balik

Pressman membagi tahap-tahap proses pengembangan sistem dengan model *prototype* ini dalam lima bagian pokok :

1) Komunikasi

Pada tahap ini, penulis melakukan komunikasi baik dengan teknik wawancara ataupun diskusi dengan pihak dari Koperasi IKAMAS UNNES Semarang untuk mendefinisikan bersama tujuan umum *software*, kebutuhan sistem yang diketahui saat itu, termasuk membuat garis besar hal-hal yang kelak akan didefinisikan lebih detail, juga mengkomunikasikan umpan balik selama pembangunan *prototype* CRM berbasis Web 2.0 ini.

2) Perencanaan

Setiap kali penulis selesai berkomunikasi dengan pihak Koperasi IKAMAS UNNES Semarang, penulis segera membuat perencanaan awal *prototype* atau perencanaan tindak lanjut penyempurnaan *prototype* yang sedang dibangun. Perencanaan yang dibuat di tahap ini tidak seringi seperti yang dilakukan saat menggunakan model *waterfall*

3) Pemodelan Rancangan

Penulis menggunakan alat bantu JustProto untuk melakukan pemodelan rancangan *prototype* yang akan dibangun. Hasil pemodelan rancangan *prototype* dari JustProto dapat dilihat secara langsung secara online sehingga pengguna dari Koperasi IKAMAS UNNES Semarang dapat secara langsung melihat dan mengamati perkembangan bentuk model rancangan *prototype* yang sedang dibangun.

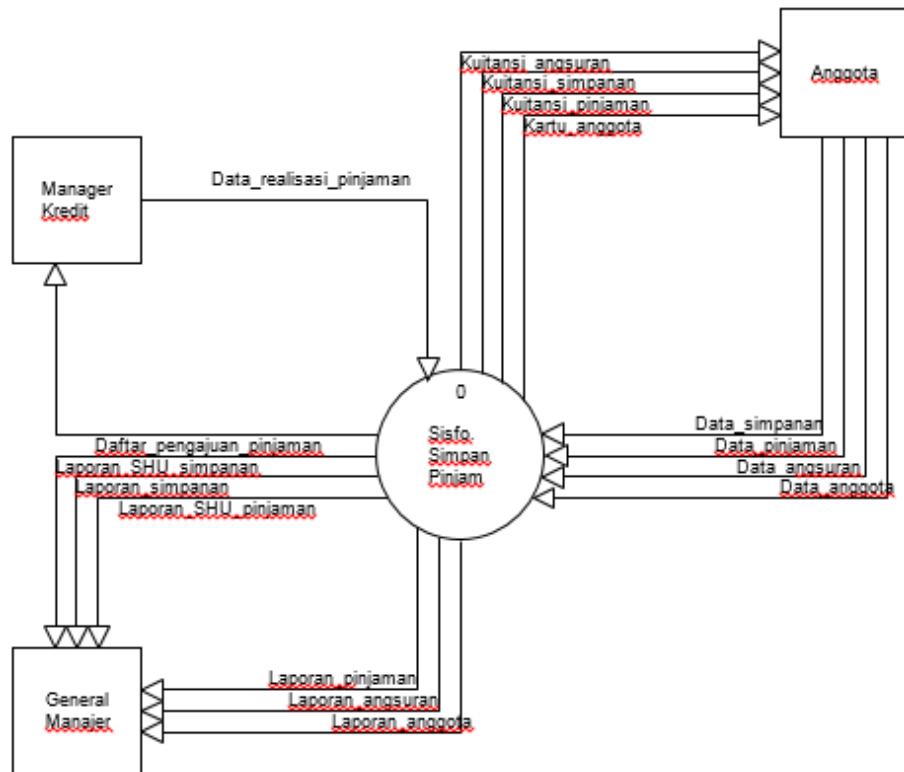
4) Konstruksi

Setelah pemodelan rancangan disetujui pihak Koperasi IKAMAS UNNES Semarang, penulis segera melakukan konstruksi *prototype* dengan menggunakan alat bantu *content management system* (CMS) WordPress. Konstruksi dilakukan secara *online* dengan menggunakan fasilitas hosting sehingga perkembangan konstruksi *prototype* pun dapat secara langsung dilihat, diuji coba dan dikomentari oleh pihak pengguna dari Koperasi IKAMAS UNNES Semarang

5) Pengiriman dan Feedback

Pemanfaatan alat bantu pemodelan rancangan awal menggunakan JustProto dan pemanfaatan alat bantu konstruksi menggunakan CMS Wordpress memudahkan tahap pengiriman ke dan *feedback* dari pengguna akhir, dalam hal ini pihak Koperasi IKAMAS UNNES Semarang.

b. Desain Sistem



Gambar 7. Desain Context Diagram Koperasi IKAMAS

Desain Context Diagram diatas menjelaskan bahwa sistem informasi simpan pinjam terdiri dari 4 entitas (bagian) yaitu :

1) Anggota, memberikan data ke sistem berupa :

- Data_anggota
- Data_simpanan
- Data_pinjaman
- Data_angsuran

Kemudian dari proses yang ada di sistem informasi tersebut, anggota mendapatkan informasi berupa :

- Kartu_anggota
- Kuitansi_simpanan
- Kuitansi_pinjaman
- Kuitansi_angsuran

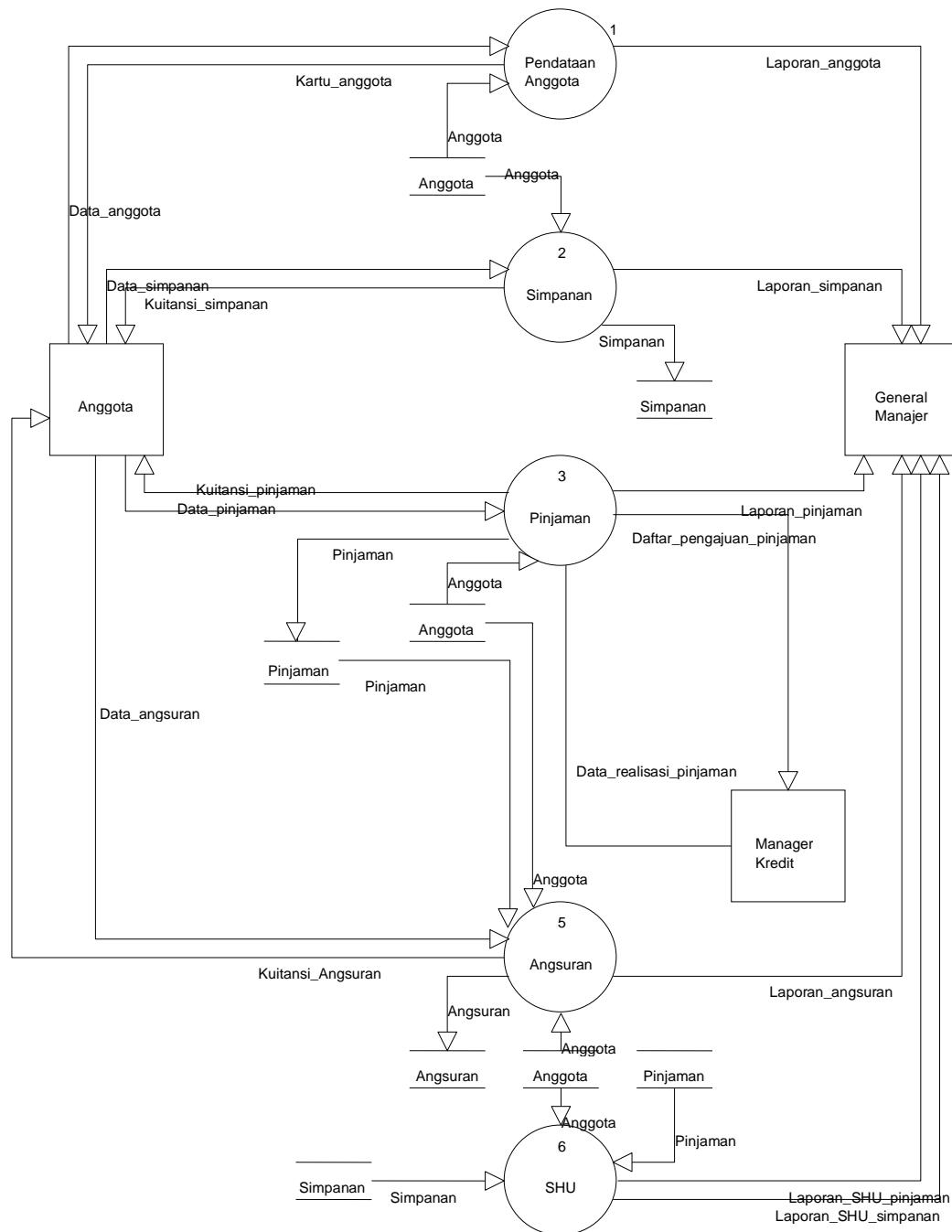
2) Manajer kredit

Manajer kredit menerima data pengajuan kredit dan memberikan data realisasi kredit.

3) General manajer

General manajer mendapatkan informasi dari sistem berupa :

- Laporan_anggota
- Laporan_pinjaman
- Laporan_angsuran
- Laporan_simpanan
- Laporan_SHU_simpanan
- Laporan_SHU_pinjaman



Gambar 8. DFD Level 0

DFD level 0 menjelaskan bahwa sistem informasi simpan pinjam terdiri dari :

1. Pendataan anggota

Proses pendataan anggota berhubungan dengan anggota, *customer service* dan *general manajer* serta disimpan dalam *database* anggota.

2. Proses simpanan

Proses simpanan berhubungan dengan entitas anggota dan *general manajer* serta disimpan dalam *database* simpanan.

3. Proses pinjaman

Proses pinjaman berhubungan dengan entitas anggota dan *general manajer* serta disimpan dalam *database* pinjaman.

4. Proses angsuran

Proses angsuran berhubungan dengan entitas anggota dan *general manager* serta disimpan dalam *database* angsuran.

5. Proses laporan SHU

Proses laporan SHU diperoleh dari database pinjaman, simpanan dan menghasilkan laporan SHU pinjaman dan laporan SHU simpanan yang diserahkan ke *general manager*.

c. Desain (Pemodelan) Prototype CRM

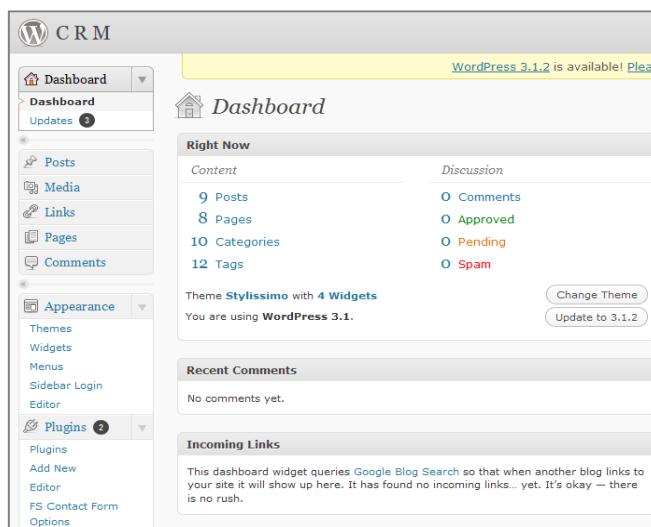
Berdasarkan uraian kebutuhan CRM pada Koperasi IKAMAS UNNES Semarang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka kebutuhan pokok CRM tersebut dapat dimodelkan sebagai berikut :

Tabel 1 : Pemodelan Kebutuhan CRM

No.	Kebutuhan Fungsi CRM	Dimodelkan sebagai
1	Untuk menyediakan informasi produk, terutama produk terbaru.	Menu Produk, Produk Terbaru
2	Untuk menyediakan sesuatu yang menarik dan dapat memberi manfaat bagi pelanggan, yang dapat diunduh secara gratis oleh pelanggan.	Menu Download
3	Untuk memudahkan pengiriman materi iklan dan promosi, berita dan informasi terbaru.	Menu Newsletter, Berita
4	Untuk menyediakan fasilitas komunikasi dan interaksi yang baik dengan pelanggan.	Menu Forum Diskusi, Fasilitas Komentar, Form Kontak
5	Untuk memberikan informasi laporan keuangan maupun agenda kegiatan.	Menu Laporan, Kalender Kegiatan
6	Untuk dapat menggali data tentang harapan dan penerimaan pelanggan atas perusahaan.	Menu Form Kontak, Diskusi, Polling
7	Untuk bisa memperoleh dan menyimpan data-data mengenai pelanggan beserta interaksinya dengan perusahaan sehingga dapat terbentuk suatu <i>knowledge database</i> .	Menu Form Kontak, Newsletter

d. Konstruksi Prototype CRM Menggunakan CMS

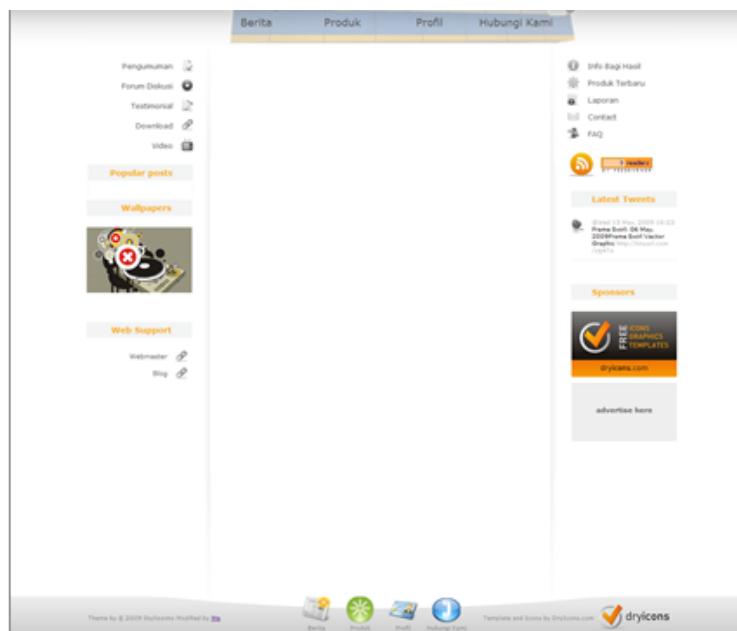
Dari hasil pemodelan yang telah dirancang, prototype dikonstruksi dengan menggunakan alat bantu *Content Management System* (CMS). Proses konstruksi prototype CRM ini dapat dilakukan dengan dua metode pendekatan, yaitu dengan pendekatan berbasis jaringan lokal (*localhost*) dan pendekatan berbasis jaringan internet (*web hosting*). Beberapa fitur yang akan dibuat dalam CRM berbasis Web 2.0 ini, seperti fitur form kontak dan fitur newsletter, hanya bisa dijalankan dengan menggunakan jaringan internet, oleh karena itu dari kedua pendekatan tersebut, dipilih pendekatan berbasis jaringan internet (*web hosting*).



Gambar 9. Back End Administrator

e. Konstruksi Prototype dengan Modifikasi Theme

Modifikasi theme dilakukan untuk menyesuaikan desain *theme default* WordPress agar sesuai dengan desain model *prototype* yang telah dibuat sebelumnya menggunakan alat bantu pemodelan *prototype*.



Gambar 10. Desain *Theme* Yang digunakan

4. Kesimpulan

Penelitian ini meruakan pengembangan prototype CRM yang lebih ekonomis, serta berdaya guna, selain dapat digunakan sebagai situs utama koperasi juga dapat dikembangkan secara lebih optimal sesuai dengan kebutuhan koperasi

Berdasarkan hasil pemodelan dan konstruksi *prototype* sebagaimana telah dibahas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Telah tersedia *prototype* yang memiliki beberapa fitur CRM yang dapat digunakan Koperasi IKAMAS UNNES Semarang untuk dapat membantu mengelola hubungannya dengan pelanggan, memahami karakter dan harapan pelanggan (dengan tersedianya fitur forum diskusi, komunikasi dan interaksi *online* serta fasilitas berbagi sumber daya dan data pada pelanggan).
- prototype dasar CRM 2.0 yang ekonomis (menggunakan CMS WordPress yang bersifat *free* dan *open source*), berdaya guna (didukung oleh *plugin-plugin* WordPress yang kaya dengan fitur), dapat mendekatkan kebijakan perusahaan terhadap karakter dan harapan pelanggan, serta dapat dikembangkan secara lebih optimal sesuai dengan kebutuhan koperasi
- Berdasarkan hasil analisa kebutuhan CRM pada Koperasi IKAMAS UNNES Semarang bahwa kebutuhan CRM pada Koperasi IKAMAS UNNES Semarang masih terbatas pada level operasional, itu pun terbatas pada fungsi *marketing* dan *customer service*. Karena terbatas pada level operasional, maka fitur CRM yang terkait dengan pengelolaan data pelanggan hanya sebatas mendapatkan *knowledge database*, dan tidak melakukan analisa terhadap data tersebut.

Daftar Pustaka

- (2010b). *Advantages of Blogging for Online Business*. <http://www.suite101.com/content/advantages-of-blogging-for-online-businesses-a211577>
- (2010c). *10 Ways to Use Blogs for Business*. <http://www.suite101.com/content/10-ways-to-use-blogs-for-business-a224352>
- Australia, Customer Connect (2008). *Customer Relationship Management Strategy*. Australia : Customer Connect Australia Pty Ltd.

- Baird, Caroline Heller and Gautam Parasnis (2011). *From Social Media to Social CRM – What Customers Want, The First in Two-Part Series*. USA: IBM Global Service.
- Band, William (2008). *CRM Best Practices Adoption*. USA : Forrester.
- Blokdijk, Gerard (2009). *CRM 100 Success Secrets - (100 Most Asked Questions on Customer Relationship Management Software, Solutions, Systems, Applications and Services)*. USA: Emereo Pty Ltd.
- Enterprise, Jubilee (2009). *Customer Relationship Management (CRM) dengan Blog*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Greenberg, Paul (2010). *The impact of CRM 2.0 on customer insight*. USA : Journal of Business & Industrial Marketing Vol. 25 No. 6.
- Lieberman, Mitch and Chess Media Group (2010). *Guide to Understanding Social CRM*. Canada : Chess Media Group.
- Miller, Miranda (2010a). *Blog Marketing: Wordpress Vs Blogger for an Online Business Blog*. <http://www.suite101.com/content/blogmarketing-wordpress-vs-blogger-for-an-online-business-blog-a224197>
- Mohapatra, Pratap K.J (2010). *Software Engineering (A Lifecycle Approach)*. New Delhi : New Age International Limited.
- Toggler, Michael (2009). *The Functionality and Usage of CRM Systems*. International Journal of Human and Social Sciences 4:3.
- Wilkes, Staci (2009). *Social CRM: Building and Extending Customer Loyalty in an Increasingly Competitive World*. USA : Cognizant.