

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MENGGUNAKAN METODE PROTOTYPING UNTUK PRODUK PEMBIAYAAN BPRS AL-SALAM

Siti Anisah

Program Studi Teknik Informatika Universitas Indraprasta PGRI
anis.siti.ssa@gmail.com

Submitted November 6, 2020; Revised March 15, 2021; Accepted March 28, 2021

Abstrak

BPRS Al-Salam merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang sudah memiliki banyak nasabah terutama pada produk pembiayaan. Akan tetapi dalam kegiatan pengajuan pembiayaan masih manual yaitu nasabah harus datang ke BPRS Al-Salam hal ini sangat merepotkan nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan. Media pemasaran jenis pembiayaan pun masih menggunakan brosur, belum adanya media yang mudah diakses untuk mengetahui informasi data pembiayaan nasabah seperti status pembiayaan, jatuh tempo pembayaran dari transaksi pembiayaan dan belum adanya wadah khusus untuk berkomunikasi antara pihak BPRS dengan nasabah. Untuk peningkatan layanan kepada nasabah BPRS adalah dengan penerapan konsep manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)*. Tujuan penelitian ini adalah merancang CRM untuk produk pembiayaan agar dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Metode pengembangan sistem menggunakan metode *Prototyping*. *Tools* dalam perancangan sistem menggunakan UML yang diantaranya *usecase diagram*, *usecase narrative*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*. Sedangkan pemrograman sistem menggunakan PHP dan database mysql, pengujian sistem dengan metode *User Acceptance Test (UAT)*. Hasil dari penelitian ini menghasilkan CRMS (*customer relationship management system*) yang dikembangkan dengan pendekatan Kalakota dan Robinson akan menghasilkan suatu sistem yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan disimpulkan bahwa 80% pengguna menyatakan setuju bahwa *interface* dan fitur aplikasi BPRS yang dibuat sesuai dengan keinginan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Prototyping, User Acceptance Test*

Abstract

BPRS Al Salam is a Sharia Micro Finance Institution (LKMS) that already has many customers, especially in financing products. However, in the manual funding application, the customer must come to BPRS Al Salaam, this is very troublesome for customers who want to apply for financing. Financing type marketing media still uses brochures, there is no easily accessible media to find out information on customer financing data such as financing status, payment maturity from financing transactions and the absence of a special forum for communication between BPRS and customers. To improve service to customers of BPRS is the application of the concept of customer relationship management (CRM). The purpose of this study is to design a CRM for financing products in order to improve service to customers. The system development method uses the Prototyping method. Tools in designing systems using UML include usecase diagrams, narrative usecase, activity diagrams, sequence diagrams, and class diagrams. Whereas system programming uses PHP and MySQL database, system testing with user acceptance test (UAT) methods. The results of this study resulted in a CRMS (customer relationship management system) developed with the Kalakota and Robinson approach that would produce a system that was in accordance with the needs of the organization and concluded that 80% of users agreed that the BPRS interface and application features were made in accordance with desires.

Key Words : *Customer Relationship Management, Prototyping, User Acceptance Test*

1. PENDAHULUAN

CRM adalah sebuah strategi dalam bisnis yang menyatukan atau mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara *profitable*. CRM ditunjang dengan data pelanggan berkualitas tinggi dan difasilitasi teknologi informasi [1].

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Salam adalah salah satu bank syariah yang melayani jasa keuangan berupa simpanan dan pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah. BPRS Al-Salam telah memiliki banyak nasabah terutama pada produk pembiayaan yaitu pembiayaan syariah kepemilikan sepeda motor, pembiayaan rumah idaman, pembiayaan pendidikan, dan pembiayaan modal usaha. Banyaknya jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan terus meningkat di setiap tahunnya. Kegiatan pengajuan pembiayaan di BPRS Al-Salam nasabah harus datang ke BPRS Al-Salam hal ini sangat merepotkan nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan, media pemasaran jenis pembiayaan memerlukan biaya lebih karena masih menggunakan brosur, belum adanya media yang mudah diakses untuk mengetahui informasi data pembiayaan nasabah seperti status pembiayaan, jatuh tempo pembayaran dari transaksi pembiayaan. Belum adanya wadah khusus berkomunikasi antara pihak bank perkreditan rakyat syariah dengan nasabah secara terbuka mengenai kritik dan saran nasabah maupun testimoni kepuasan dari layanan yang diberikan selama melakukan transaksi pembiayaan. Untuk memenuhi tuntutan perkembangan teknologi dan banyaknya nasabah yang melakukan pembiayaan BPRS Al-Salam harus meningkatkan sebuah pelayanan untuk nasabah. BPRS Al-Salam perlu menerapkan sistem CRM untuk produk pembiayaan yang memanfaatkan media internet sebagai pendukungnya. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah

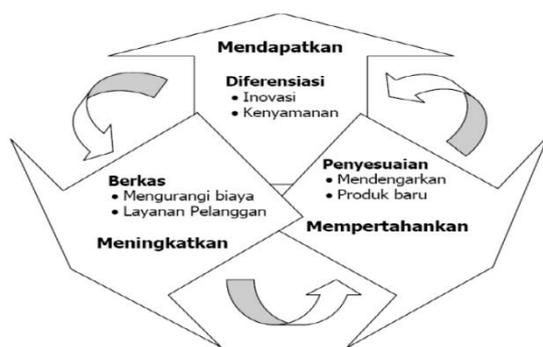
untuk mengembangkan sebuah CRMS untuk produk pembiayaan yang dapat digunakan dalam memudahkan komunikasi interaktif antara pihak nasabah dengan pihak BPRS yang dapat memberikan informasi dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian adalah dengan memberikan kemudahan kepada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan, promosi jenis pembiayaan lebih luas dan mudah dan terjalannya komunikasi antara pihak nasabah dengan pihak BPRS melalui pesan testimoni kritik dan saran.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang *Customer Relationship Management System*. Rina Gunarti dkk, melakukan penelitian Pengembangan Prototype Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di STIKES Husada Borneo Banjarbaru dengan tujuan agar sistem dapat menampilkan data mahasiswa berdasarkan sekolah asal mahasiswa ataupun sesuai kebutuhan dengan memanfaatkan fasilitas *searching*[2]. Dudi Parulian melakukan penelitian Pengembangan *system customer relationship management* (CRM) menggunakan metode IT *Balanced Scorecard* hasil pengukuran dengan IT *Balanced Scorecard* dapat dilihat bahwa kinerja CRM sebagian besar telah memenuhi kebutuhan karyawan, membuat operasional perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan pendapatan perusahaan[3]. Jajang Nurrahman dkk, melakukan penelitian Pembangunan *system customer relationship management* di PT.Dirgantara Indonesia pada bagian metrology diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan dari pihak pelanggan terhadap perusahaan sekaligus pemberian informasi yang akurat dan mempermudah perusahaan dalam mengelola pelanggan[4]. Tohirin Al Mudzakir melakukan penelitian Desain Dan Implementasi *Customer Relationship Management* Berbasis Web (Studi Kasus :

Toko Baju Ladya) untuk menyajikan informasi produk yang dijual serta dapat menghitung jumlah keuntungan yang didapatkan [5].

Fase CRM

Model dasar dari sistem informasi CRM ini dibangun berdasarkan fase-fase yang terdapat pada CRM, yaitu (a) Fase Mendapatkan Pelanggan Baru (*Acquire*), (b) Fase Meningkatkan Nilai Pelanggan (*Enhance*), dan (c) Fase Mempertahankan Pelanggan Yang Ada (*Retain*) [6].

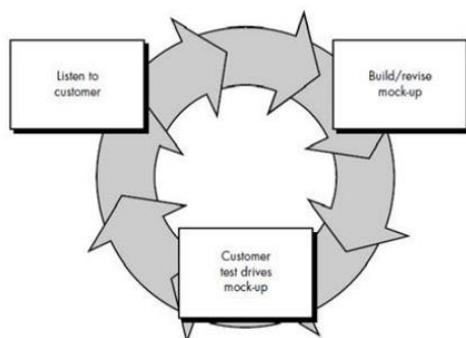


Sumber: [6]

Gambar 1. Fase CRM

Pengembangan Sistem Model *Prototype*

Bentuk dari *prototype* pada gambar 2 adalah versi awal dari tahapan pengembangan sebuah sistem *software* yang digunakan dalam penelitian ini untuk mempresentasikan gambaran dari ide, eksperimen dari sebuah rancangan, mencari sebanyak mungkin masalah yang ada serta penyelesaian terhadap masalah tersebut [7].



Sumber: [7]

Gambar 2. Model *Prototype*

Tahap-tahap pengembangan *Prototype* adalah[8]:

a. Mendengarkan pelanggan (*Listen to customer*)

Tahap ini merupakan tahap awal, dimana langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan kebutuhan sistem dengan cara mendengar keluhan dari pelanggan.

b. Merancang dan membuat *prototype* (*Build/revise mock-up*)

Pada tahap ini, dilakukan perancangan dan pembuatan *prototype* sistem. *Prototype* yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan sistem yang telah didapatkan dari tahap *listen to customer*.

c. Uji Coba (*Customer test drive mock-up*)

Pada tahap ini, langkah yang dilakukan adalah melakukan uji coba pengguna terhadap *Prototype* dari sistem.

Konsep BPRS

Dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 pasal 1 pengertian bank umum dan bank perkreditan rakyat syariah disempurnakan menjadi, bank badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan penyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran [9].

Produk Pembiayaan BPRS Al Salaam

Produk pembiayaan PT. BPRS Al Salaam terdiri atas dua bagian yaitu Produk pembiayaan ini terdiri atas:

- Pembiayaan kepemilikan sepeda motor
- Pembiayaan modal usaha
- Pembiayaan rumah hunian
- Pembiayaan pendidikan
- Pembiayaan Multiguna

User Acceptance Test

User Acceptance Test (UAT) atau Uji Penerimaan Pengguna adalah suatu proses pengujian oleh pengguna yang dimaksudkan untuk menghasilkan dokumen yang dijadikan bukti bahwa software yang telah dikembangkan telah dapat diterima oleh pengguna, apabila hasil pengujian (*testing*) sudah bisa dianggap memenuhi kebutuhan dari pengguna. Proses dalam UAT adalah pemeriksaan dan pengujian terhadap hasil pekerjaan. Diperiksa apakah item-item yang ada dalam dokumen requirement sudah ada dalam software yang diuji atau tidak. Diuji apakah semua item yang telah ada telah dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya [10].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan konsep CRM Kalakota dan Robinson dengan metode pengembangan *Prototype* yang mengimplementasikan beberapa bagian fungsi dari perangkat lunak yang sesungguhnya. Dengan cara ini pemakai akan mendapat gambaran tentang program yang akan di hasilkan, sehingga dapat menjabarkan lebih rinci kebutuhannya. *prototype* menggunakan metode iteratif (berulang) dalam mengembangkan sistem dimana *working model* (sistem dikonstruksikan di awal tahap pengembangan dengan tujuan menetapkan kebutuhan (*requirement*)). Untuk pengujian *prototype* menggunakan *user acceptance test* (UAT).

Rancangan Penelitian

A. Listen to customer

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan kebutuhan dari system dengan cara observasi di lingkungan BPRS Al-Salam dan mewawancarai kabag Pembiayaan. Selanjutnya kebutuhan fitur diterjemahkan kedalam rantai nilai CRM.

B. Build/revise mock-up

Pada tahap ini, dilakukan perancangan dan pembuatan *prototype system*. *Prototype* yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan sistem yang telah didefinisikan pada tahap sebelumnya.

C. Customer test drive mock-up

Pada tahap ini, *Prototype* dari system di uji coba oleh pelanggan atau pengguna. Kemudian dilakukan evaluasi kekurangan-kekurangan dari kebutuhan pelanggan. Pengembangan kemudian kembali mendengarkan keluhan dari pelanggan untuk memperbaiki *Prototype* yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Listen To Customer

Dari hasil tahapan ini didapatkan 5 kebutuhan fitur yang diminta oleh pengguna yaitu :

- a) Fitur pengajuan pembiayaan
- b) Fitur Profil Nasabah
- c) Fitur jenis pembiayaan
- d) Fitur Testimoni
- e) Fitur Pesan

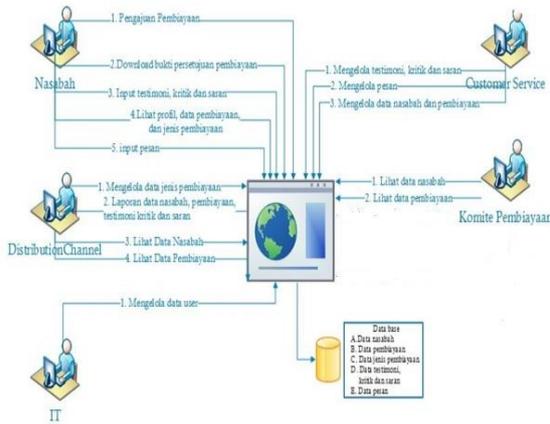
Selanjutnya kebutuhan fitur ini diterjemahkan kedalam 3 rantai nilai CRM.

Tabel 1. Sasaran strategis dan Implementasi

Sasaran Strategis	Implementasi pada aplikasi
Mendapatkan nasabah	Fitur pengajuan pembiayaan secara online dapat dilakukan oleh nasabah. Fitur profil, nasabah dapat melihat detail informasi tentang BPRS.
Meningkatkan profitabilitas nasabah	Fitur jenis pembiayaan, nasabah dapat melihat informasi jenis pembiayaan yang diberikan oleh BPRS.
Mempertahankan nasabah	Fitur testimoni, kritik dan saran yang dapat menyampaikan testimoni kritik dan saran. Fitur pesan yang dapat digunakan nasabah untuk berinteraksi dengan <i>customer service</i> .

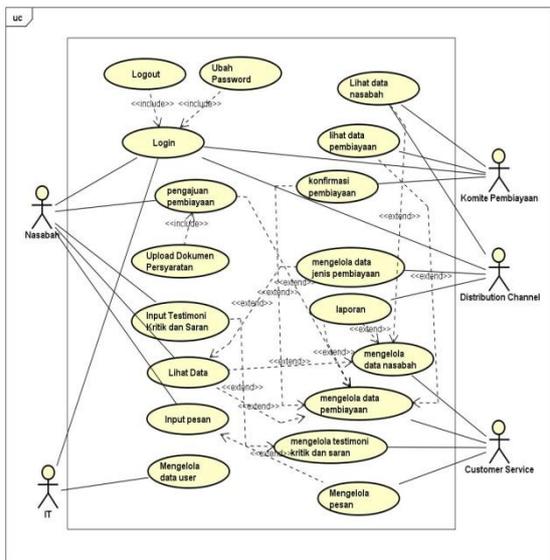
B. Build/revise mock-up

Pada tahap ini, dilakukan perancangan dan pembuatan *prototype system*. *Prototype* yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan sistem yang telah didefinisikan sebelumnya.



Gambar 3. Rancangan Sistem usulan

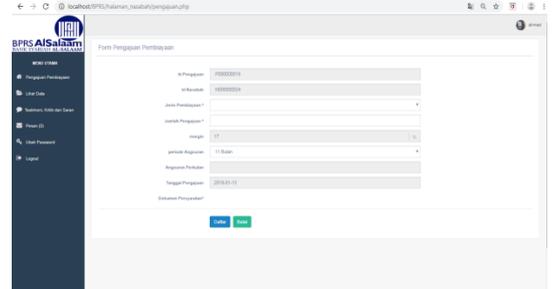
Perancangan *prototype* juga dilakukan dengan menggunakan *Usecase Diagram*, salah satu diagram *Unified Modelling Language* (UML).



Gambar 4. Rancangan Alur Sistem (Use Case)

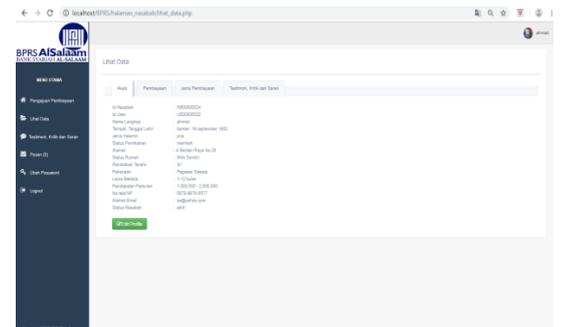
Rancangan Antar Muka

a. Perancangan *Form Pengajuan Pembiayaan* (Nasabah)



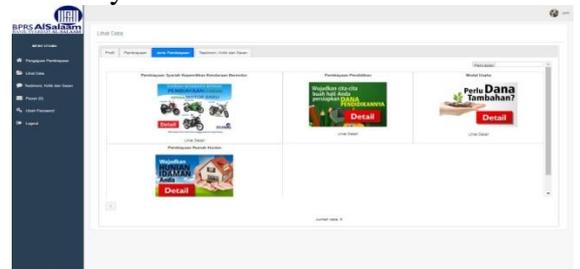
Gambar 5. Form Pengajuan Pembiayaan

b. Perancangan *Form Lihat Data Profil* (Nasabah)



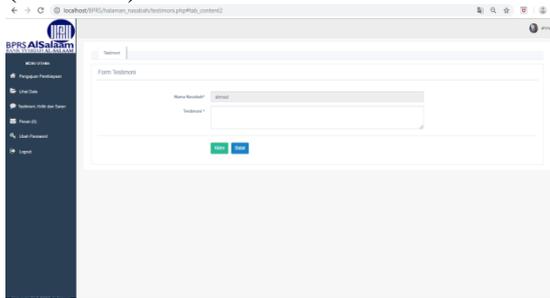
Gambar 6. Form Lihat Data Profil

c. Perancangan *Form Lihat Data Jenis Pembiayaan*



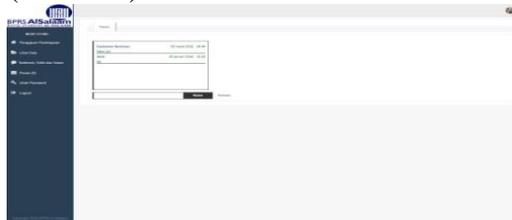
Gambar 7. Form Lihat Data Jenis Pembiayaan

d. Perancangan *Form* Testimoni (Nasabah)



Gambar 8. *Form* Testimoni

e. Perancangan *Form* Pesan (Nasabah)



Gambar 9. *Form* Pesan

C. *Customer Test Drive Mock-up*
Pengujian UAT (*User Acceptance Test*)

Pengujian dengan UAT dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terhadap pegawai dan nasabah BPRS yang bertindak sebagai pengguna, pengujian ini melibatkan 10 pegawai BPRS dan 10 nasabah BPRS. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Pengujian Sistem Pengguna Pegawai

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	TJ
1	Apakah tampilan pada system BPRS Al-Salaam ini menarik?	1	9	-	-	-
2	Apakah tampilan menu pada system BPRS Al-Salaam ini sesuai dengan yang di harapkan?	-	9	1	-	-
3	Apakah tampilan menu data nasabah pada system BPRS Al-Salaam ini sesuai yang di harapkan?	1	8	1	-	-

4	Apakah tampilan data pembiayaan ini sesuai dengan yang di harapkan?	-	8	2	-	-
5	apakah tampilan menu pengajuan pembiayaan pada BPRS Al-Salaam ini sesuai dengan yang di harapkan?	1	8	1	-	-
6	Apakah tampilan menu data testimony pada system BPRS Al-Salaam ini sesuai dengan yang di harapkan?	1	8	1	-	-
7	Apakah tampilan menu pesan pada system BPRS Al-Salaam ini sesuai yang di harapkan?	1	8	1	-	-
8	Apakah tampilan menu login pada system BPRS Al-Salaam ini sesuai dengan yang di harapkan?	1	8	-	-	-
9	Apakah tampilan menu profil pada system BPRS Al-Salaam ini sesuai dengan yang di harapkan?	2	6	2	-	-
10	Apakah tampilan menu pegawai pada system BPRS Al-Salaam ini sesuai dengan yang di harapkan?	1	8	1	-	-
Total		10	80	10	-	-
11	Apakah proses pada menu login sesuai dengan yang di inginkan?	3	6	1	-	-
12	Apakah proses pada menu pegawai sesuai dengan yang di inginkan?	1	8	1	-	-
13	Apakah proses pada menu nasabah sesuai dengan yang di inginkan?	1	9	-	-	-
14	Apakah proses pada menu data pembiayaan sesuai dengan	3	6	1	-	-

	yang di inginkan?					
15	Apakah proses pada menu pengajuan pinjaman sesuai dengan yang diinginkan?	1	8	1	-	-
16	Apakah proses pada menu jenis pembiayaan sesuai dengan yang diinginkan?	2	7	1	-	-
17	Apakah proses pada menu laporan sesuai dengan yang diinginkan?	2	7	1	-	-
18	Apakah proses pada menu data testimoni sesuai dengan yang diinginkan?	3	6	1	-	-
19	Apakah proses pada menu profil sesuai dengan yang diinginkan?	1	7	1	-	1
20	Apakah proses pada menu pencarian buku sesuai dengan yang diinginkan?	2	5	3	-	-
Total		19	69	11	-	1
21	Apakah aplikasi ini sesuai dengan yang di harapkan?	1	7	2	-	-
22	Apakah saat aplikasi ini dijalankan tidak terdapat <i>error</i> ?	-	8	-	-	2
23	Apakah saat aplikasi ini dijalankan tidak terdapat menu yang tidak berjalan?	-	8	-	-	2
24	Apakah aplikasi ini cocok diterapkan pada tempat bapak/ibu bekerja?	1	6	3	-	-
25	Apakah aplikasi ini menghasilkan laporan?	1	7	2	-	-
26	Apakah laporan yang dihasilkan aplikasi ini sesuai dengan yang diharapkan?	1	6	3	-	-
27	Apakah aplikasi ini bersifat <i>user friendly</i> (mudah digunakan)?	3	7	-	-	--

8	Apakah aplikasi ini mengatasi nasabah yang kesulitan dalam pengajuan pembiayaan?	-	8	1	-	1
29	Apakah aplikasi ini dapat menangani transaksi pembiayaan?	3	6	1	-	-
30	Apakah aplikasi ini bisa mengelola daftar nasabah yang melakukan pembiayaan?	3	5	2	-	-
Total		13	68	14	-	5

Tabel 3. Pengujian Sistem Pengguna Anggota

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	TJ
1	Apakah tampilan system BPRS Al-Saalam ini menarik?	6	4	-	-	-
2	Apakah tampilan menu pada system BPRS Al-Saalam ini menarik?	4	6	-	-	-
3	Pengajuan pembiaayaan pada system pembiayaan ini menarik?	6	4	-	-	-
4	Apakah tampilan menu lihat status pembiayaan ini menarik?	7	3	-	-	-
5	apakah tampilan detail data nasabah ini menarik?	7	3	-	-	-
6	Apakah anda setuju sebelum masuk ke system harus login terlebih dahulu?	5	5	-	-	-
7	Testimony nasabah dalam menu di BPRS Al-Saalam ini membantu anda?	7	3	-	-	-

8	Apakah menu pesan dalam menu BPRS Al-Salaam ini membantu anda dalam berinteraksi?	6	4	-	-	-
9	Apakah form dalam mengajukan pembiayaan ini mudah di pahami?	5	5	-	-	-
10	Apakah system ini mudah digunakan / <i>user friendly</i> ?	6	4	-	-	-
Total		59	41	-	-	-

Setelah melakukan pengujian sistem dengan metode *User Acceptance Test* (UAT) maka dapat disimpulkan:

1. 80% pengguna menyatakan setuju bahwa *interface* yang dibuat sesuai dengan keinginan, sebanyak 10% menyatakan sangat setuju dan 10% lagi menyatakan kurang setuju. Selanjutnya, 69% penggunaan menyatakan bahwa proses pada sistem perpustakaan sesuai dengan kebutuhan, 19% menyatakan sangat setuju, 11% menyatakan kurang setuju dan 1% tidak menjawab. Untuk fungsi sistem, sebanyak 68% pengguna menyatakan bahwa sesuai dengan yang diharapkan, 13% menyatakan setuju, 14% kurang setuju, 5% tidak menjawab.
2. Dari pengujian UAT pada pengguna sistem BPRS Al-Salaam di simpulkan bahwa 59% pengguna sangat setuju terhadap sistem BPRS Al-Salaam yang dibuat dan yang lainnya menyatakan setuju sebanyak 41%.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengembangan *Customer Relationship Management System* dengan menggunakan metode *prototyping* telah berhasil dikembangkan dengan fitur testimony kritik dan saran, dan fitur pesan

agar mampu berkomunikasi dengan *customer service*. Dan cukup memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan hasil dari pengujian menggunakan UAT (*User Acceptance Test*) karena Dari pengujian UAT bahwa 59% pengguna sangat setuju terhadap sistem BPRS Al-Salaam yang dibuat dan yang lainnya menyatakan setuju sebanyak 41%. Nilai standard dari pengujian sistem jika nilai berada diatas 50.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ningsih, N., Suharyono, S. dan Yulianto, E. (2016) "Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar)," *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 30(1), hal. 171–177.
- [2] parulian, dudi (2017) "Pengembangan Sistem Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Metode It Balanced Scorecard," *Faktor Exacta*, 10(3), hal. 278–287. Tersedia pada: https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/article/view/1531.
- [3] Elza Fadli Hadimulyo, Welly Purnomo, A. A.S. (2012) "Development Customer Relationship Management (CRM) System Information E-Complaint City XYZ," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), hal. 462–471.
- [4] Nurrahman, J., Witanti, W. dan Hadiana, A. I. (2018) "Pembangunan Sistem Customer Relationship Management Di Pt . Dirgantara Indonesia Pada Bagian Metrology," hal. 79–84.
- [5] Al Mudzakir, T. dan Bakar, A. (2020) "Desain Dan Implementasi

- Customer Relationship Management Berbasis Web (Studi Kasus : Toko Baju Ladya),” *Systematics*, 2(1), hal. 1. doi: 10.35706/sys.v2i1.3444.
- [6] Ayoe, M., Ayoe, M., Nst, E. dan Utama, U. P. (2017) “Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada PT . Abstrak,” *IT Journal*, 5(1), hal. 93–108.
- [7] Yoko, P., Adwiya, R. dan Nugraha, W. (2019) “Penerapan Metode Prototype dalam Perancangan Aplikasi SIPINJAM Berbasis Website pada Credit Union Canaga Antutn,” *Jurnal Merpati*, 7(3), hal. 212–223. Tersedia pada: <http://jurnal.univbinainsan.ac.id/index.php/jusim/article/download/331/228>.
- [8] Rozi, F. dan Kristari, A. (2020) “Pengembangan Media Pembelajaran Game Edukasi Berbasis Android Pada Mata Pelajaran Fisika Untuk Siswa Kelas Xi Di Sman 1 Tulungagung,” *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 5(1), hal. 35. doi: 10.29100/jipi.v5i1.1561.
- [9] Undang-undang No 10 tahun 1998, tentang Perbankan.
- [10] NURDIN, M. A. dan HERMAWAN, I. (2017) “Analisis Dan Pengembangan Aplikasi Inhouse Klinik Perusahaan Menggunakan Framework Codeigniter, Studi Kasus Pt Reckitt Benckiser Indonesia,” 3(1). Tersedia pada: <http://www.jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/208/231>.