

**RANCANG BANGUN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN  
JASA PENGENDALIAN HAMA PADA PT GUNA AGRI  
SEJAHTERA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Fernando Chandra**

**1721240100**

**Program Studi Sistem Informasi**



**STMIK GI MDP**

**STMIK GI MDP**

**Palembang**

**2021**

## STMIK GI MDP

---

Program Studi Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Gasal Tahun 2020/2021

### RANCANG BANGUN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN JASA PENGENDALIAN HAMA PADA PT GUNA AGRI SEJAHTERA

Fernando Chandra 1721240100

#### Abstrak

Tujuan dari penulisan skripsi adalah untuk membantu PT GUNA AGRI SEJAHTERA dalam menjaga hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Penulisan ilmiah ini menggunakan metodologi pengembangan sistem RUP (*Rational Unified Proses*) yang dimana metodologi ini mengarah pada pengembangan berorientasi objek, dengan bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *PHP*, *HTML*, dan *visual studio code* sebagai editor, *framework* yang digunakan *Bootstrap* dan *CodeIgneter*, sedangkan *database* menggunakan MySQL sebagai *tools*. Hasil yang didapat dari penulisan ini adalah aplikasi Manajemen Hubungan Pelanggan yang dapat meningkatkan hubungan yang baik antara PT GUNA AGRI SEJAHTERA dengan pelanggan, memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi penyemprotan hama, melihat riwayat pemesanan, dan pelanggan mudah melakukan *repeat order*, serta untuk pelanggan yang sering melakukan pemesanan jasa akan mendapatkan *reward*.

#### Kata kunci:

Manajemen Hubungan Pelanggan, Pelanggan, RUP, *Reward*.



**STMIK GI**  
**MDP**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini meningkat mendorong orang untuk memanfaatkan teknologi dengan baik. Munculnya berbagai jenis perangkat elektronik dan aplikasi yang semakin berkembang serta kemajuan internet yang sekarang dapat dinikmati hampir dimana saja. Dalam bisnis, pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Hubungan perusahaan tidak hanya berhenti pada kepuasan pelanggan tapi bisa lebih jauh lagi, sampai tahap loyalitas pelanggan dengan berusaha memenuhi harapan pelanggan. Dimana dengan terciptanya loyalitas pelanggan akan membuat pelanggan terus menggunakan jasa dari perusahaan, dan bahkan merekomendasikan jasa dari perusahaan kepada calon pelanggan lain.

*Customer Relationship Manajement* adalah metode yang digunakan oleh perusahaan untuk memproses atau mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan, termasuk didalamnya proses rekap data dan pengelolaan data pelanggan, *supplier*, partner dan proses yang ada diperusahaan. CRM merupakan Strategi bisnis yang memadukan proses manusia dan teknologi.

Membantu menarik prospek penjualan. Mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Karena perkembangan teknologi, hubungan antar individu bisnis semakin cepat mengakibatkan persaingan semakin ketat. Perusahaan harus mengadopsi CRM sebagai sarana untuk tetap dekat dan tidak putus hubungan dengan pelanggan baru, pelanggan lama, ataupun calon pelanggan. Banyak aplikasi perusahaan telah dikembangkan untuk menerapkan CRM akan tetapi biaya yang diperlukan cukup signifikan. CRM juga merupakan salah satu bagian yang menjadi *front line* pada perusahaan adalah yang berkaitan langsung dengan pelanggan seperti *marketing, administrasi master data , Customer Service*. Untuk itu perlu dikembangkan aplikasi yang bisa menghubungkan antara perusahaan ke pelanggan. Informasi apapun yang didapat dari pelanggan akan direkap untuk penggunaan masa mendatang.

PT Guna Agri Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Pest Control* dan Fumigasi untuk melayani perusahaan sendiri maupun perusahaan lainnya, perusahaan ini memiliki jumlah pelanggan sekitar 55-100 pelanggan untuk kota Palembang. Perusahaan ini memiliki jasa penyemprotan hama seperti rayap, kecoa, tikus, dan nyamuk, sistem yang berjalan selama ini pada PT Guna Agri Sejahtera menggunakan media iklan seperti spanduk yang pasang di titik tertentu seperti Kertapati, Plaju, Jalan Iba, Kenten, Perumnas, dan Tanjung Api-api, dengan ada nya iklan tersebut dapat membuat daya tarik, sehingga proses promosi tersebut dipasangkan didaerah tertentu agar sedikit yang

mengetahui informasi jasa yang diberikan PT Guna Agri Sejahtera, pelanggan dapat mengetahui jenis layanan dengan langsung datang dan menelpon perusahaan, lalu perusahaan akan menanyakan kendala yang terjadi kepada pelanggan atau survei tempat untuk menyarankan jasa apa yang tepat untuk penyemprotan hama. Seiring berjalannya sistem tersebut muncul sebuah permasalahan di perusahaan ini adalah Pelanggan seringkali sulit dalam menentukan jadwal penyemprotan hama, kemudian masih terkendala dalam mencari paket jasa yang unggul untuk dipasarkan ke pelanggan, kemudian proses administrasi untuk mencatat pemesanan jasa serta pemasukannya masih menggunakan buku besar sehingga sering terjadi kesalahan dalam membuat pesanan jasa, calon pelanggan atau pelanggan juga sulit mengetahui informasi mengenai jasa pengendalian hama yang ada di PT Guna Agri Sejahtera belum terorganisir dengan baik ke pelanggan sehingga pelanggan harus mendatangi perusahaan, serta minimnya analisa data konsumen bagi pimpinan untuk menetapkan kebijakan promosi atau laporan transaksional yang optimal bagi perusahaan. Strategi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang telah terjadi pada perusahaan yaitu dengan mengganti sebuah sistem untuk menjadikan perusahaan yang berfokus kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada perusahaan PT Guna Agri Sejahtera, maka penulis memutuskan untuk melakukan Skripsi dengan mengambil judul “ **Rancang Bangun Manajemen Hubungan Pelanggan Jasa**

**Pengendalian Hama Pada PT Guna Agri Sejahtera**”, yang diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang muncul di perusahaan tersebut.

## 1.2 Permasalahan

Adapun permasalahan yang akan penulis angkat dalam penyusunan skripsi pada PT Guna Agri Sejahtera adalah sebagai berikut.

1. Masih banyak pelanggan yang kurang mengetahui informasi mengenai jasa penyemprotan hama pada PT Guna Agri Sejahtera.
2. PT Guna Agri Sejahtera masih sulit mengetahui paket jasa yang unggul berdasarkan analisis terhadap transaksi pemesanan pelanggan.
3. Kesulitan Pelanggan dalam proses pemesanan jasa penyemprotan hama berdasarkan tanggal dan waktu yang ditentukan.
4. Kesulitan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan promosi yang berkelanjutan baik pelanggan lama atau pelanggan baru.

## 1.3 Ruang Lingkup

Dalam pembuatan Sistem informasi Manajemen Hubungan Pelanggan memberikan beberapa batasan masalah agar sesuai dengan tujuan, antara lain sebagai berikut :

1. Sistem yang dibangun akan dijalankan oleh pengguna antara lain, administrasi, pelanggan, dan pimpinan.

2. Administrasi master data yaitu pengelolaan data jasa penyemprotan hama, informasi profil pelanggan dan pemesanan jasa, dan promosi jasa, validasi pembayaran pelanggan, menjawab *live chat* pelanggan.
3. Pelanggan dapat mendaftarkan akun, menentukan waktu penyemprotan hama, melihat katalog jenis jasa penyemprotan hama, mengelola keranjang pemesanan jasa, *checkout*, melakukan pembayaran via unggah bukti, melihat riwayat pesanan jasa, memasukkan kritik dan saran, mendapatkan garansi dengan masa yang ditentukan, dapat melakukan *live chat* dengan *admin*.
4. Pimpinan menerima laporan pelanggan, kritik dan saran pelanggan, laporan transaksi pemesanan jasa, dan grafik pemesanan jasa.
5. Perusahaan memberikan informasi berupa garansi dan pemberian paket yang berbeda untuk masa penyemprotan tertentu, serta pemberian *reward* pada pelanggan yang sering melakukan transaksi.
6. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PHP dengan menggunakan *tools* aplikasi *visual studio code* dan *database* yang digunakan adalah *MySQL*.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam pembuatan skripsi ini adalah sebagai berikut.



1. Pelanggan lebih mudah mengetahui informasi dan promosi mengenai pengendalian hama.
2. Pelanggan lebih mudah dalam menentukan jadwal untuk jasa penyemprotan hama
3. Pelanggan dapat mengetahui Reward yang diberikan oleh PT Guna Agri Sejahtera berdasarkan transaksi.
4. Pelanggan PT Guna Agri Sejahtera mendapatkan garansi yang sesuai dengan pemesanan jasa.

#### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari sistem yang dibangun pada PT Guna Agri Sejahtera adalah sebagai berikut.

1. Pimpinan dapat menetapkan kebijakan promosi jasa yang sesuai untuk pelanggan berdasarkan analisis transaksi.
2. Meningkatkan omset kepada pihak PT Guna Agri Sejahtera.
3. Perusahaan dapat mengetahui pelanggan terbaik.
4. Dapat mengurangi keluhan yang diterima oleh perusahaan PT Guna Agri Sejahtera

#### **1.5 Metodologi**

Metodologi yang digunakan dalam rancang bangun manajemen hubungan pelanggan pada PT Guna Agri Sejahtera adalah *Rational Unified Process* (RUP). RUP mempunyai beberapa tahapan sebagai berikut :

1. *Inception* (Permulaan)

Pada tahap pertama penulis menggunakan teknik pengumpulan data, melakukan penelitian terhadap model proses bisnis, mendefinisikan kebutuhan sistem yang akan dibuat.

2. *Elaboration* (Perencanaan)

Pada tahap kedua penulis ini lebih memfokuskan pada perencanaan arsitektur sistem seperti mengidentifikasi dengan menggunakan model *use case*, *pieces*, *diagram class*, *activity diagram*, *sequence diagram*, serta menentukan arsitektur sistem yang diinginkan dapat bangun atau tidak dan resiko yang mungkin terjadi pada saat arsitektur dikerjakan.

3. *Construction* (Konstruksi)

Pada tahap ketiga ini lebih memfokuskan pada pengembangan menggunakan *Visual Studio Code* dan *XAMPP*. Kegiatannya meliputi pembuatan sistem yaitu perancangan dan pembuatan *software* menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai basis datanya.

4. *Transition* (Transisi)

Pada tahap keempat atau terakhir ini lebih kepada instalasi sistem agar bisa digunakan serta dimengerti oleh pengguna. Tahap ini memberikan pelatihan kepada pengguna sehingga dapat menggunakan

perangkat lunak yang dikembangkan dengan baik dan benar sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna.

## 1.6 Sistematika Laporan

Kegiatan skripsi ini terbagi dalam 3 bab yang disusun secara sistematis dan terbagi dalam beberapa sub bab dan setiap antar bab memiliki hubungan yang tidak terpisahkan. Penulisan laporan skripsi ini secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan pada laporan skripsi ini menjelaskan latar belakang, permasalahan yang ada pada tempat skripsi, ruang lingkup, tujuan dan manfaat skripsi, metodologi, dan sistematika laporan.

### **BAB 2 TINJAUAN UMUM**

Bab tinjauan umum pada laporan skripsi ini menjelaskan teori-teori yang mendasari masalah yang dibahas, profil tempat skripsi, prosedur sistem yang berjalan, analisis permasalahan, dan analisis kebutuhan.

### **BAB 3 METODOLOGI**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi yang akan di gunakan pada saat membuat aplikasi yang akan di bangun di PT Guna Agri Sejahtera.

### **BAB 4 RANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini menjelaskan mengenai prosedur sistem yang akan diusulkan, rancangan sistem data dan rancangan program.

## **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab penutup ini berisikan hasil dari sistem informasi yang dibuat serta saran pengembangan sistem informasi untuk penelitian selanjutnya.





## DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, Yuri Binarso, Eko Adi Sarwoko, dan Nurdin Bahtiar, 2012, "*Pembangunan Sistem Informasi Alumni Berbasis Web Pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Diponegoro*", *Journal of Informatics and Technology Vol. 1 No. 1*, h. 72-84.
- A.S. Rosa, 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*, Informatik, Bandung.
- Buttle, Francis 2007, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Bayumedia, Jakarta.
- Desi Iba Ricoida, 2013. *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. ABC Menggunakan SMS Gateway*. Diakses 15 September 2020, dari [ejournal.uigm.ac.id](http://ejournal.uigm.ac.id).
- Dicky Muliawan, Yansen Mulyadi, dan Suwirno Mawlan, 2012, "Analisis dan Perancangan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada CV. Whitebox Studio Palembang". Diakses 15 September 2020, dari [docplayer.info](http://docplayer.info).
- Felicia Agustine Chandra, Fifi wijaya, M.Haviz Irfani, Desi Pibriana, 2014, "Rancang Bangun customer relationship management pada PT. Musi Lestari Indo Makmur Palembang". Diakses 16 September 2020, dari [core.ac.uk](http://core.ac.uk).
- Halim Ar Rasyid, dan Teguh Budianto, 2019, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pada SMK Utama Bakti Palembang Dengan Metode Rational Unified Process". Diakses 15 September 2020, dari [library.palcomtech.com](http://library.palcomtech.com).
- Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- M Ardiansyah Fahlevi, Inayatullah, 2015, "Rancang Bangun Customer Relationship Management Pusat Kebugaran Berbasis SMS Gateway Pada RYO Gym Palembang". Diakses 15 September 2020, dari [ojs.amikom.ac.id](http://ojs.amikom.ac.id).
- Oktavian, Diar Puji 2013, *Membuat Website Powerfull Menggunakan PHP*,

Yogyakarta

Ragil, Wukil, 2010, *Analisis Menggunakan Metode Pieces*, Jakarta.

Reynaldo Apriansyah, dan Novri Hadinata, 2019, “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis *Web* Pada Sistem Informasi Penjualan Arofa Moslem Wear Menggunakan Metode Rational Unified Process. Diakses 16 September 2020, dari [conference.binadarma.ac.id](http://conference.binadarma.ac.id).

Shalahuddin, M, 2009, *Belajar Pemrograman Dengan Bahasa C++ Dan Java*, Informatika, Bandung.

Sidik, Betha 2017, *Pemrograman Web dengan PHP 7*, Informatika, Bandung.

Sutabri, Tata, 2012, *Konsep Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.

