

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN  
BERBASIS *ANDROID* PADA  
KANTOR NOTARIS TAUFIQURRACHMAN, S.H**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Nyimas Sabilina Cahyani      1721240075**

**Program Studi Sistem Informasi**

**STMIK  MDP**

**STMIK GI MDP  
Palembang  
2021**

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN  
PELANGGAN BERBASIS ANDROID PADA  
KANTOR NOTARIS TAUFIQURRACHMAN, S.H**

Nyimas Sabilina Cahyani 1721240075

**Abstrak**

Kantor Notaris Taufiqurrachman, SH merupakan tempat jasa pembuatan akta autentik. Selama ini pelanggan kesulitan untuk mendapatkan informasi mengenai syarat pembuatan akta, terutama informasi mengenai *progress* pembuatan akta yang sedang berjalan, pelanggan kesulitan dalam menyampaikan *rating* dan komentar, sulitnya pihak kantor untuk mengetahui *rating* dan komentar dari pelanggan dan sulitnya pemberian *reward* atau hadiah kepada pelanggan. Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah membangun sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis android pada kantor notaris Taufiqurrachman, S.H yang berguna untuk memberikan informasi dan pelayanan mengenai akta notaris secara cepat dan baik. Sistem ini akan dibangun menggunakan Android Studio dan *MySQL*. Metodologi yang digunakan oleh penulis dalam membangun sistem ini adalah metode iterasi. Analisis yang dilakukan dengan cara analisis masalah dan analisis kebutuhan terhadap sistem yang sedang berjalan. Dengan adanya sistem informasi ini dapat membantu pelayanan terhadap pelanggan dengan cepat dan baik berdasarkan keperluan serta mengurangi tatap muka terhadap pelanggan di masa pandemi COVID-19, mempermudah dalam menentukan *reward* terhadap pelanggan pertahunnya pada Kantor Notaris Taufiqurrachman, SH.

**Kata kunci :**

Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan, Notaris, Iterasi, Android , *MySQL*, Notaris Taufiqurrachman, SH.



**STMIK GI**  
**MDP**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kantor Notaris Taufiqurrachman, SH merupakan tempat jasa pembuatan akta autentik. Akta autentik adalah akta yang dibuat secara resmi oleh seorang pejabat umum mengenai semua perbuatan, perjanjian, dan ketetapan yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan dan yang dikehendaki oleh yang berkepentingan untuk dinyatakan dalam akta autentik. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada bapak Taufiqurrachman, SH selaku penyelia pada hari Senin tanggal 14 September 2020 pukul 10.30 WIB, didapatkan beberapa informasi tentang permasalahan yang terjadi pada kantor Notaris Taufiqurrachman, SH. Permasalahan-permasalahan tersebut yaitu, dalam pembuatan akta autentik ini pelanggan mengalami beberapa kendala atau masalah untuk mendapatkan informasi persyaratan pembuatan akta, pelanggan harus datang ke kantor notaris. Pelanggan mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi *progress* pembuatan akta, dimana pihak kantor atau pelanggan harus menghubungi terlebih dahulu. Pelayanan terhadap satu pelanggan bisa membutuhkan lebih dari satu orang *staff* kantor sehingga, mengurangi efisiensi *staff*. Pelanggan belum bisa

menyampaikan *rating* dan komentar terhadap kantor notaris terkait pembuatan akta. Kantor notaris mengalami kesulitan dalam memberikan hadiah atau *reward* kepada pelanggan yang memberikan biaya termahal dari pembuatan akta, dikarenakan data pelanggan masih tersimpan atau tercatat secara manual. Di tambah lagi dengan kondisi Pandemi COVID-19 yang mengharuskan orang untuk bekerja atau berkegiatan secara jarak jauh atau *Work From Home* dan harus mematuhi protokol kesehatan yang menyebabkan pelanggan segan atau menunda untuk membuat akta, sehingga berdampak terhadap pendapatan kantor notaris. Adapun transkrip wawancara terlampir.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk membangun sebuah Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis *Android* pada Kantor Notaris Taufiqurrachman, S.H. Sistem ini bertujuan untuk membantu dan mempermudah pelanggan dalam membuat akta, meningkatkan nilai kantor notaris Taufiqurrachman, S.H, keinginan pelanggan dapat direspon pihak kantor melalui sistem tanpa pelanggan harus datang ke kantor, memberikan informasi kepada pelanggan terkait tentang akta secara cepat, memberikan peningkatan dalam pendapatan dan keuntungan untuk notaris, tetap menjaga pelayanan dan pelanggan yang sudah ada. Sistem ini juga sangat membantu kantor notaris dalam berhubungan dengan para pelanggannya walaupun kondisi pandemi COVID-19 sehingga, pelayanan di kantor notaris tetap berjalan normal

seperti biasa dan tetap memberikan informasi yang terkait dengan akta serta dapat menarik pelanggan baru yang ingin membuat akta di masa Pandemi COVID-19 ini.

Beberapa penelitian terdahulu juga pernah dilakukan dengan topik manajemen hubungan pelanggan, seperti penelitian oleh (Bahri, Syamsul dan Dalis, Sopiyan, 2018) dengan judul “Rancangan Bangun *E-Enrollment* Berbasis *Web* Menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sekolah Dasar Islam Terpadu” yang menghasilkan aplikasi *website* untuk *E- Enrollment* yang menyiapkan informasi mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), mengenai tata cara PPBD dan informasi pembayaran yang bisa diakses dimanapun.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk merancang dan membangun suatu sistem informasi dengan judul “**Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis *Android* pada Kantor Notaris Taufiqurrachman, SH**”.

## 1.2 Permasalahan

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka ditemukan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Pelanggan mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai syarat pembuatan akta
2. Pelanggan mengalami kesulitan untuk mengetahui *progress*

pembuatan akta yang sedang berjalan.

3. Pelanggan sulit menyampaikan rating dan komentar pada kantor notaris Taufiqurrachman,SH.
4. Pelayanan untuk satu orang pelanggan, bisa membutuhkan lebih dari satu *staff*.
5. Pihak kantor mengalami kesulitan dalam memberikan *reward* atau hadiah kepada pelanggan.

### 1.3 Ruang Lingkup

Dalam penulisan ini, penulis akan membangun sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *android*. Ruang lingkup dari sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini memberikan informasi manajemen hubungan pelanggan yang ada pada Kantor Notaris Taufiqurrachman, S.H. Palembang, pelanggan dapat melakukan proses pengajuan dokumen untuk syarat pembuatan akta dan memilih tanggal untuk datang ke kantor, pelanggan dapat melihat *progress* pembuatan akta yang sedang berjalan sudah sampai dimana, dan pelanggan bisa bertanya dengan *staff* kantor mengenai pembuatan akta melalui fitur *chat*. Pelanggan memiliki proses untuk memberikan *rating* dan komentar. Pihak kantor memiliki proses kelola *reward*.
2. Sistem informasi ini digunakan oleh:

1. Pelanggan
  2. *Staff*
  3. Notaris
3. Pelanggan menggunakan basis *android*, *staff* menggunakan basis *website*, dan notaris menggunakan basis *website*.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Skripsi

### 1.4.1 Tujuan

Tujuan skripsi ini membangun “Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis *Android* Pada Kantor Notaris Taufiqurrachman, SH” adalah :

1. Mempermudah pelanggan mengetahui syarat membuat akta.
2. Mempermudah pelanggan mengetahui proses pembuatan akta.
3. Mempermudah menampung rating dan komentar pelanggan terhadap kantor Notaris Taufiqurrachman, SH.
4. Membuat pegawai melayani satu pelanggan, sehingga membuat pekerjaan menjadi lebih efisien.
5. Mempermudah memberikan *reward* atau hadiah kepada pelanggan.

### 1.4.2 Manfaat

Manfaat yang didapat setelah dibuatnya sistem informasi



manajemen hubungan pelanggan berbasis *android* pada kantor notaris Taufiqurrachman, SH adalah :

1. Pelanggan yang datang telah membawa persyaratan pembuatan akta yang diperlukan.
2. Pelanggan dapat mengetahui sampai dimana proses pembuatan akta yang telah dilakukan.
3. Kantor Notaris Taufiqurrachman, SH dapat menjaga nama baik mereka.
4. Pihak Kantor Notaris Taufiqurrachman dapat melakukan penghematan.
5. Membuat pelanggan merasa istimewa atau diperhatikan.

### **1.5 Metodologi**

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Metodologi Iterasi (*Iteration*). Model iterasi merupakan suatu metode yang setiap tahapannya dapat dilakukan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Dimana tahapan-tahapan Iterasi adalah sebagai berikut :

#### **1. Fase Perencanaan**

Tahap ini merupakan tahap awal dilakukan pengumpulan kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, pengguna, dan basis

data. Pengumpulan kebutuhan ini penting dilakukan karena sistem informasi yang akan dibangun merupakan bagian dari sistem komputer.

## 2. Fase Analisis

Tahap ini akan dilakukan analisis kebutuhan untuk sistem informasi yang berupa data input, proses yang terjadi dan output yang diharapkan dengan melakukan wawancara dan observasi.

## 3. Fase Perancangan

Tahap ini akan dilakukan perancangan tampilan aplikasi, database, dan rancangan pembuatan *coding*.

## 4. Fase Implementasi

Tahap ini akan dilakukan pembuatan sistem, dimana pada tahapan ini rancangan yang sudah dibuat dalam bentuk bahasa pemrograman. Jika rancangannya rinci maka penulisan program dapat dilakukan dengan cepat.

## 5. Fase Pengujian

Tahap ini akan dilakukan pengujian, untuk mengetahui apakah sistem yang dibuat telah selesai sesuai dengan desain dan masih terdapat kesalahan atau tidak pada aplikasinya.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan proposal ini terdiri dari tiga bab dan tiap bab terbagi dalam beberapa sub dengan urutan sebagai berikut :

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran mengenai latar belakang kantor notaris Taufiqurrachman, S.H., permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi, dan sistematika penulisan.

## **BAB 2 TINJAUAN UMUM**

Bab ini berisi mengenai teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, terdiri dari teori-teori dasar umum dan teori-teori khusus yang berkaitan dengan topik yang dibahas oleh penulis.

## **BAB 3 ANALISIS SISTEM**

Bab ini berisi mengenai penjelasan mengenai gambaran umum kantor notaris Taufiqurrachman, S.H., prosedur sistem yang sedang berjalan, analisis permasalahan, dan analisis kebutuhan.

## **BAB 4 RANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi mengenai penjelasan mengenai rancangan sistem yang diusulkan, rancangan proses, rancangan data, dan tampilan antarmuka dari sistem yang dibuat.

## **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai penjelasan kesimpulan dan saran bagi kantor Notaris Taufiqurrachman, S.H. dan bagi pihak yang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia dan Jimmy Setiawan 2011, *Impelementasi Costumer Relationship Management(CRM) pada Sistem Reservasi Hotel Berbasis Website dan Desktop*, Bandung.
- Anand, Ghansham 2018, *Karakteristik Jabatan Notaris di Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Bahri, Syamsul dan Sopiyan Dalis 2018, *Rancang Bangun E-Enrollment Berbasis Web Menggunakan Costumer Relationship Management(CRM) pada Sekolah Dasar Islam Terpadu*, Sleman, Yogyakarta.
- Buttle, Francis 2007, *Costumer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Bayumedia, Jakarta.
- Fatta, Hanif Al 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Haqi, Bay 2019, *Aplikasi SPK Pemilihan Dosen Terbaik Metode Simple ADDITIVE WEIGHTING ( SAW) dengan java*, Deepublish, Sleman.
- Hidayat, Rahmat 2014, *Sistem Informasi Ekspedisi Barang dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan*.
- Huda, Miftakul dan Bunafit Komputer 2010, *Membuat Aplikasi Database dengan Java, MySQL, dan NetBeans*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Jogiyanto 2005, *Analisis dan Desain*, Andi, Yogyakarta.
- Jogiyanto 2008, *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- P., Juhara., Zamrony 2016, *Panduan Lengkap Pemrograman Android*, Andi, Yogyakarta.
- PHP Source Code, 2010, *Wahana Komputer*, Semarang.
- Rosa, A.S dan M. Shalahuddin. M 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.

Sibero, Alexander F K. 2013, Web Programming Power Pack, Media Kom, Jakarta.

Sidik, Bertha 2017, Pemrograman Web dengan PHP 7, Informatika, Bandung.

Solichin, Ahmad. 2016. PHP dan MYSQL, Media Kita, Jakarta.

Sugiarni, dkk. 2015, Implementasi CRM (*Costumer Relationship Management*)  
Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis Website, Denpasar, Bali.

Sunyoto, Andi 2010, Adobe Flash + XML = Rich Multimedia Application, Andi,  
Yogyakarta.

Supono. 2012, Pemrograman Web dengan PHP, Media Kita, Jakarta

Whitten, Jeffery L., Lonnie D. Bentley dan Kevin C. Dittman 2006, Metode Desain  
dan Analisis Sistem, edisi 6, Andi Offset, Yogyakarta.

