

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
PADA BIDANG LAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) LEMATANG ENIM BERBASIS *MOBILE.***



OLEH

MUSLIM

09111403024

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI BILINGUAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

**Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Bidang Layanan
Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Berbasis *Mobile***

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

MUSLIM
09111403024

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Palembang, April 2016

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ali Ibrahim'.

Ali Ibrahim, M.T
NIP. 198507210000001000

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 1 April 2016

Tim Penguji

1. Ketua Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T
2. Anggota I : Dr. Ermatita, M.Kom
3. Anggota II : Dwi Rosa Indah, M.T

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?”

(QS. Ar-Rahman :13)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah :5)

“Kerja keras, kerja cerdas, kerja tuntas dan kerja ikhlas”

Kupersembahkan kepada :

- ✓ *Kedua orang tua dan saudara/saudari ku*
- ✓ *Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji.*
- ✓ *Teman-teman SIBIL B 2011.*
- ✓ *Sahabat-sahabat ku Tersayang.*
- ✓ *Agama dan Almamaterku.*

KATA PENGATAR

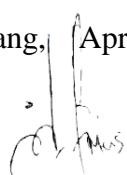
Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penelitian untuk laporan Tugas Akhir ini dengan judul “**Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Bidang Layanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Berbasis Mobile**” sebagai salah satu syarat lulus sebagai mahasiswa S1 di Jurusan Sistem Informasi Bilingual Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, doa dan semangat kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Ucapan terima kasih penulis tujuhan kepada:

1. Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah member bimbingan, arahan dan dukungan kepada penulis selama pelaksanaan dan pembuatan laporan Tugas Akhir.
5. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom. dan Ibu Dwi Rosa Indah, M.T., selaku Dosen Penguji dan membantu penulis dalam menyempurnakan tugas akhir ini.

6. Semua Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat serta membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua dan saudara/saudari ku yang senantiasa mendoakan dan mendukung sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
8. Semua Staff Administrasi Fasilkom yang telah membantu penulis dalam proses administrasi.
9. Semua pegawai PDAM Lematang Enim yang telah membantu penulis dalam proses penelitian dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Untuk teman-teman SIBIL B 2011 khususnya dan teman-teman SIBIL 2011 pada umumnya terima kasih atas doa, bantuan, dukungan dan semangatnya dalam proses penyelesaian laporan ini.
11. Untuk tim 6 serangkai yang sama-sama berjuang mendapatkan gelar S.SI tahun ini (Hendra G., Dwi Miansya, Admaja P., Hisyam A. dan Deni D.I) terima kasih atas dukungan dan bantuannya serta selamat dan sukses atas gelarnya semoga kita semua mendapatkan keberkahan.
12. Terakhir, semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan serta jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan untuk menjadikan laporan ini lebih baik.

Palembang,  April 2016
[Signature]

ABSTRAK

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA BIDANG LAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) LEMATANG ENIM BERBASIS *MOBILE*.

Oleh

**Muslim
09111403024**

Perkembangan dunia usaha yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Karena dari hasil penelitian mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dibandingkan dengan mendapatkan pelanggan baru. Persaingan bisnis yang sangat ketat akan sangat memerlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti PDAM Lematang Enim sangat penting untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Kehadiran *Customer Relationship Management (CRM)* akan mampu untuk mengatasi masalah di atas. Salah satu langkah yang juga dapat ditempuh untuk menghadapi masalah tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi yang ada yaitu dengan pemanfaatan CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis web dan *mobile*. Tujuannya untuk membantu PDAM Lematang Enim dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian hubungan antara perusahaan dan pelanggan akan terjalin dengan baik dan akan tercipta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Pemograman yang dibuat dengan menggunakan PHP dan *MySql* sebagai database penyimpanan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM), PDAM, Mobile*.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) IN THE FIELD OF CUSTOMER SERVICE PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) LEMATANG ENIM BASED MOBILE.

By

**MUSLIM
09111403024**

The development of increasingly advanced business world led to increasingly fierce competition. One way to maintain the viability of the company is to maintain good relationships with customers. Because of the results of research retain existing customers is much easier than getting new customers. Business competition is very tight would require strategic steps to counter it. Companies engaged in the services sector such as PDAM Lematang Enim is very important to know and meet the needs of customers quickly and accurately. The presence of Customer Relationship Management (CRM) will be able to solve the above problem. One of the steps that can be taken to address these issues is to utilize the existing technology is to use CRM (Customer Relationship Management) web-based and mobile. The goal is to help PDAM Lematang Enim in improving service to customers. Thus the relationship between the company and customers will be well established and will create customer loyalty to the company. Programming that is built using PHP and MySQL as database storage.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), PDAM, Mobile.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat.....	5
1.3.1 Bagi Perusahaan	5
1.3.2 Bagi Pelanggan.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Sejarah PDAM Lematang Enim.....	7
2.2 Visi dan Misi PDAM Lematang Enim	7
2.3 Susunan Organisasi PDAM Lematang Enim	7
2.3.1 Dewan Pembina.....	8
2.3.2 Dewan Pengawas.....	8
2.3.3 Susunan Direksi.....	9
2.4 Tugas Pokok PDAM Lematang Enim	9
2.5 Customer	10

2.6 Relationship.....	11
2.7 Management	13
2.8 Customer Relationship Management	14
2.9 SMS Gateway.....	18
2.10 Sistem	18
2.11 Pelayanan	21
2.12 Aplikasi Berbasis Mobile	21
2.13 Data Flow Diagram	22
2.14 Entity Relationship Diagram	26
2.15 Basis Data.....	27
2.16 Personal Hypertext Preprocessor (PHP)	28
2.17 My Structure Language (MySQL)	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data	30
3.2.1 Jenis Data	30
3.2.2 Sumber Data.....	31
3.3 Deskripsi Data	31
3.4 Metode Pengembangan Sistem	32
3.5 Penerapan Konsep Customer Relationship management (CRM) ..	37
3.6 Alur Pelayanan PDAM Lematang Enim	40
BAB IV ANALISIS SISTEM.....	41
4.1 Definisi Lingkup	41
4.1.1 Tujuan Pengembangan Sistem	41
4.1.2 Konsep Pengembangan Sistem	44
4.1.3 Pernyataan Masalah dan Kesempatan	45

4.1.3.1 Pernyataan Masalah	45
4.1.3.2 Kesempatan.....	46
4.1.3.3 Tabel Pernyataan Masalah.....	47
4.1.4 Studi Kelayakan	48
4.1.4.1 Aspek Kelayakan Ekonomi dan Bisnis.....	48
4.1.4.2 Aspek Teknologi.....	48
4.1.5 Ide Solusi Tahap Awal	49
4.1.6 Ruang Lingkup Proyek.....	49
4.1.7 Analisa Masalah	49
4.1.7.1 Analisa Proses Bisnis.....	49
4.1.7.2 Domain Permaslahan	50
4.1.7.3 Analisa Permasalahan dan Peluang	51
4.1.7.4 Causes and Effect Analysis	56
4.2 Definisi Kebutuhan	60
4.2.1 Analisa Kebutuhan	60
4.2.1.1 Kebutuhan Fungsional	60
4.2.1.2 Kebutuhan Non Fungsional	60
4.2.1.3 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	63
4.3 Perancangan Logika	65
4.3.1 Diagram Dekomposisi.....	65
4.3.2 Pemodelan Proses.....	66
4.3.3 Pemodelan Data.....	73
4.4 Analisa Keputusan.....	76
4.4.1 Identifikasi Solusi.....	76
4.4.2 Analisa Solusi.....	78
4.4.3 Rekomendasi Solusi	80

BAB V PERANCANGAN SISTEM DAN PERANGLAT LUNAK.....	81
5.1 Perancangan Sistem.....	81
5.1.1 Physical Data Flow Diagram.....	81
5.1.2 Arsitektur Sistem Informasi Dalam Jaringan	84
5.2 Perancangan Perangkat Lunak	85
5.2.1 Perancangan Database.....	85
5.2.1.1 Skema Database.....	85
5.2.2 Rancanfan Interface Perangkat Lunak	89
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	97
6.1 Hasil	97
6.2 Pembahasan	97
6.2.1 Halaman Utama.....	97
6.2.2 Halaman Berita.....	98
6.2.3 Halaman Cek Tagihan	99
6.2.4 Halaman Cek Status	100
6.2.5 Halaman Daftar Pasang Baru	101
6.2.6 Halaman Komplain	102
6.2.7 Halaman Tentang	103
6.2.8 Halaman Login.....	104
6.2.9 Halaman Utama Bagian Umum	104
6.2.10 Halaman Pengumuman	105
6.2.11 Halaman Daftar Pelanggan.....	106
6.2.13 Halaman Keluhan.....	106
6.2.14 Halaman Kritik dan Saran	107
6.2.15 Halaman Utama Bagian Perencanaan	108
6.2.18 Halaman Daftar Pelanggan.....	108

6.2.20 Halaman Komplain	109
6.2.21 Halaman Utama Bagian Teknik	109
6.2.24 Halaman Daftar Pelanggan.....	110
6.2.26 Halaman Komplain	110
6.2.27 Halaman Utama Bagian Langganan.....	111
6.2.30 Halaman Input Tagihan	111
6.2.31 Halaman Daftar Tagihan	112
6.2.32 Halaman Daftar Tuggakan	112
6.2.33 Halaman Kategori	113
6.2.34 Halaman Daftar Pelanggan.....	113
6.2.36 Halaman Komplain	114
6.2.37 Halaman Utama Pimpinan	114
6.2.38 Halaman Laporan Pelanggan	115
6.2.41 Halaman Laporan Tagihan	115
6.2.42 Halaman Laporan Tunggakan	116
6.2.43 Halaman Laporan Komplain	116
6.3 Kelebihan dan Kekurangan	117
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	118
7.1 Kesimpulan.....	118
7.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol DFD (Data Flow Diagram).....	24
Tabel 2.2 Entity Relationship Diagram.....	27
Tabel 4.1 Bussiness Goal and Project Goal	43
Tabel 4.2 Kategori PIECES dan CRM Permasalahan Sistem Berjalan	45
Tabel 4.3 Pernyataan Masalah	47
Tabel 4.4 Problems, Opportunities, Objectives And Constraints Matrix	56
Tabel 4.5 Klasifikasi Kebutuhan Nonfunctional Berdasarkan PIECES	62
Tabel 4.6 Kebutuhan Perangkat Lunak	63
Tabel 4.7 Sistem Matriks	76
Tabel 4.8 Analisis Solusi	79
Tabel 5.1 Tabel Pelanggan.....	86
Tabel 5.2 Tabel Keluhan	86
Tabel 5.3 Tabel Kritik	87
Tabel 5.4 Tabel Jabatan.....	87
Tabel 5.5 Tabel User	87
Tabel 5.6 Tabel Tagihan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	10
Gambar 3.1 Metode Pengembangan Sistem FAST	33
Gambar 4.1 Ishikawa Diagram Proses Pelayanan Dinilai Kurang Efisien	52
Gambar 4.2 Ishikawa Diagram Pengelolaan Data Pelanggan, Kritik dan Keluhan Serta Data Tagihan Membutuhkan Waktu Lama Yang Lama	53
Gambar 4.3 Ishikawa Diagram Sulitnya Proses Monitoring Dalam Mengetahui Kebutuhan Pelanggan.....	53
Gambar 4.4 Ishikawa Diagram Proses Penjaringan Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama Yang Kurang Efisien.....	54
Gambar 4.5 Ishikawa Diagram Pembuatan Laporan Yang Kurang Efisien	54
Gambar 4.6 Diagram Dekomposisi.....	65
Gambar 4.7 Data Flow Diagram Level 0 Sistem baru	67
Gambar 4.8 Data Flow Diagram Level 1 Sistem Baru	69
Gambar 4.9 Data Flow Diagram Level 2-1.0 Login	70
Gambar 4.10 Data Flow Diagram Level 2 -2.0 Pengolahan Data	71
Gambar 4.11 Data Flow Diagram Level 2-3.0 Pengolahan Laporan	72
Gambar 4.12 Entity Relationship Diagram Sistem Baru	75
Gambar 5.1 Physical Data Flow Diagram Proses Login.....	82
Gambar 5.2 Physical Data Flow Diagram Level 2-2.0 Pengolahan Data.....	83
Gambar 5.3 Physical Data Flow Diagram Proses Pengolahan Laporan	83
Gambar 5.4 Rancangan Arsitektur Sistem Informasi Dalam Jaringan	84
Gambar 5.5 Skema Database	85
Gambar 5.6 Rancangan Halaman Dashboard Pelanggan/Masyarakat	89
Gambar 5.7 Rancangan Halaman Berita.....	89
Gambar 5.8 Rancangan Halaman Galeri.....	90
Gambar 5.9 Rancangan Halaman Komplain.....	90

Gambar 5.10 Rancangan Halaman Form Pendaftaran.....	91
Gambar 5.11 Rancangan Halaman Cek Tagihan	91
Gambar 5.12 Rancangan Halaman Cek Status	92
Gambar 5.13 Rancangan Halaman FAQ.....	92
Gambar 5.14 Rancangan Halaman Tentang.....	93
Gambar 5.15 Rancangan Halaman Login	93
Gambar 5.16 Rancangan Halaman Dashboard Staff Bagian Umum	94
Gambar 5.17 Rancangan Halaman Dashboard Staff Bagian Perencanaan	94
Gambar 5.18 Rancangan Halaman Dashboard Staff Bagian Teknik	95
Gambar 5.19 Rancangan Halaman Dashboard Satff Bagian Langganan	95
Gambar 5.20 Rancangan Halaman Dashboard Pimpinan	96
Gambar 6.1 Halaman Utama (Mobile).....	97
Gambar 6.2 Halaman Utama (Website)	98
Gambar 6.3 Halaman Berita (Mobile)	98
Gambar 6.4 Halaman Berita (Website).....	99
Gambar 6.5 Halaman Cek Tagihan (Mobile).....	99
Gambar 6.6 Halaman Cek Tagihan(Website)	100
Gambar 6.7 Halaman Cek Status (Mobile)	100
Gambar 6.8 Halaman Cek Status (Website)	101
Gambar 6.9 Halaman Daftar (Mobile)	101
Gambar 6.10 Halaman Daftar (Website)	102
Gambar 6.11 Halaman Komplain (Mobile)	102
Gambar 6.12 Halaman Komplain (Website).....	103
Gambar 6.13 Halaman Tentang	103
Gambar 6.14 Halaman Login	104
Gambar 6.15 Halaman Utama Bagian Umum	104

Gambar 6.16 Halaman Pengumuman	105
Gambar 6.17 Halaman Daftar Pelanggan.....	106
Gambar 6.19 Halaman Keluhan.....	106
Gambar 6.20 Halaman Kritik dan Saran	107
Gambar 6.21 Halaman Utama Bagian Perencanaan	108
Gambar 6.24 Halaman Daftar Pelanggan.....	108
Gambar 6.26 Halaman Komplain	109
Gambar 6.27 Halaman Utama Bagian Teknik	109
Gambar 6.30 Halaman Daftar Pelanggan.....	110
Gambar 6.32 Halaman Komplain	110
Gambar 6.33 Halaman Utama Bagian Langganan.....	111
Gambar 6.36 Halaman Input Tagihan	111
Gambar 6.37 Halaman Daftar Tagihan	112
Gambar 6.38 Halaman Daftar Tunggakan	112
Gambar 6.39 Halaman Kategori	113
Gambar 6.40 Halaman Daftar Pelanggan.....	113
Gambar 6.42 Halaman Komplain	114
Gambar 6.43 Halaman Utama Pimpinan	114
Gambar 6.44 Halaman Laporan Pelanggan	115
Gambar 6.47 Halaman Laporan Tagihan	115
Gambar 6.48 Halaman Laporan Tunggakan	116
Gambar 6.49 Halaman Laporan Komplain	116

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi komputer pada masa sekarang ini semakin pesat, baik dari sisi perangkat keras maupun perangkat lunaknya yang banyak membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya (Baco, 2013). Berkembang pesatnya teknologi masa kini harus diikuti oleh semua perusahaan besar yang ada di Indonesia salah satunya PDAM Lematang Enim. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap masyarakat dimana kebutuhan akan informasi yang cepat dan tepat semakin diminati oleh semua kalangan masyarakat, baik masyarakat awam maupun kaum intelektual. Informasi yang cepat dan tepat pada zaman sekarang sangat dibutuhkan oleh setiap orang. Maka dari itu suatu perusahaan atau instansi baik pemerintah maupun swasta memerlukan suatu wadah yang dapat memberikan informasi tentang perusahaan atau instansi tersebut kepada masyarakat.

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut (Adnriariza, 2013). CRM dapat membantu perusahaan dalam mengenali pelanggannya, mengetahui keinginan pelanggannya serta mendapatkan informasi kritikan dan saran sehingga perusahaan dapat memberikan tanggapan, pelayanan dan melakukan perubahan-perubahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Sebuah perusahaan berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Seperti halnya PDAM yang melayani pelanggannya yaitu masyarakat Muara Enim dalam penyediaan air bersih guna memenuhi kebutuhan sehari – hari. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim dibangun tahun 1980 oleh Departemen Pekerjaan Umum melalui Proyek Air Bersih (PAB) Sumatera Selatan dan pada tahun 1982, yang bergerak dalam memberikan pelayanan penyediaan air kepada masyarakat dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan standar yang ditetapkan (Kasi Umum PDAM Lematang Enim, 2015).

Pelanggan PDAM Lematang Enim yang tentu saja merupakan masyarakat Muara Enim berhak mendapatkan pelayanan terbaik yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan air bersih dengan kualitas yang baik. Proses – proses pada PDAM memang belum sepenuhnya didukung dengan teknologi informasi. Dalam sistem yang berjalan saat ini, setiap calon pelanggan yang akan mendaftarkan diri sebagai pelanggan masih harus datang langsung ke kantor PDAM sehingga mereka harus meluangkan waktu, ini tidak mendukung konsep CRM yang pertama yaitu menambah pelanggan baru (*acquire*).

Sedangkan dalam penyampaian kritik saran serta keluhan saat ini PDAM melayani tatap muka yang artinya pelanggan datang langsung ke kantor dan via telepon pada jam kerja. Keterbatasan waktu ini membuat pelanggan merasa ada jarak antara pelanggan dan perusahaan, tentu saja ini tidak mendukung konsep CRM yang kedua yaitu peningkatan hubungan dengan pelanggan (*enhance*).

Keterbatasan waktu layanan membuat pelanggan merasa haknya kurang diperhatikan sehingga rasa kepuasan terhadap suatu layanan tidak dirasakan, ini

bisa jadi membuat pelanggan untuk berhenti menjadi pelanggan dan beralih ke jasa lainnya, kasus ini juga tidak mendukung konsep CRM yang ketiga yaitu mempertahankan pelanggan (*retain*).

Untuk membantu PDAM Lematang Enim dalam menyelesaikan masalah tersebut maka dibangunlah sistem dengan konsep *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut (Adnriariza, 2013). *Customer Relationship Management* (CRM) memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam mendapatkan informasi yang rinci mengenai pelanggan dan berlaku sebaliknya bagi pelanggan yang bisa mendapatkan informasi lebih cepat tepat dan akurat.

Menurut (Intan Oktariani, 2011) Salah satu teknologi yang dapat dikembangkan untuk menunjang hal tersebut ialah dengan memanfaatkan suatu teknologi yang saat ini sedang berkembang dikalangan masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi yaitu teknologi berbasis *mobile*. *Mobile Application* atau dalam Bahasa Indonesia aplikasi bergerak adalah suatu aplikasi yang dibuat secara khusus untuk berjalan pada *mobile device* (Wikipedia, 2013). Penerapan aplikasi berbasis *mobile* sebagai penunjang dari CRM ini sangat tepat, berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Martin Niens seorang *Digital Specialist* dari Arcade mengatakan bahwa 80% masyarakat kota di Indonesia adalah pengguna *smartphone* atau telepon pintar (Online, 2014).

Hasil survey itu menunjukan bahwa pelayanan berbasis *mobile* sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat dan pelanggan. Hal ini juga mewajibkan perusahaan untuk peka terhadap situasi saat ini, dimana pelayanan berbasis *mobile* sangat tepat. Dengan menerapkan *customer relationship management* (CRM) berbasis *mobile* ini diharapkan PDAM dapat memenuhi kepuasan pelanggan, dapat menambah pelanggan baru, mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta dapat meningkatkan laba perusahaan.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan

mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul : **“Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Bidang Layanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim berbasis Mobile”.**

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mempelajari karakteristik, mekanisme dan manajemen hubungan terhadap pelanggan pada PDAM Lematang Enim .
2. Membangun sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat membantu PDAM Lematang Enim dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menerapkan *customer relationship management* (CRM)

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Perusahaan

1. Menciptakan hubungan yang lebih baik antara pihak PDAM Lematang Enim dengan pelanggan demi terciptanya loyalitas pelanggan.
2. Memberikan respon dan solusi masalah yang cepat dan tepat bagi kebutuhan pelanggan sehingga tercipta hubungan jangka panjang yang akan membangun loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
3. Membantu menarik pelanggan baru dengan menawarkan pelayanan yang lebih baik.

1.3.2 Bagi Pelanggan

1. Mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan, kritik dan saran.
2. Mempermudah pelanggan mengetahui jumlah tagihan bulanan.
3. Mempermudah pelanggan mendapatkan informasi mengenai PDAM.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi penelitian ini:

1. Perancangan CRM berfokus pada kegiatan pelayanan pelanggan di PDAM Lematang Enim cabang Muara Enim.
2. Perancangan CRM ini menyajikan informasi yang berhubungan dengan pendaftaran pelanggan baru, pemberian informasi tagihan air, penyampaian keluhan serta kritik dan saran pelanggan.
3. Sistem yang dirancang berupa *website* dan *mobile application* yang dapat dijalankan pada *smartphone* dengan sistem operasi Android.
4. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL yang kemudian di *convert* menjadi APK sehingga bisa diinstall di smartphone dengan sistem operasi android.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnriariza, Y. (2013). Perancangan aplikasi berbasis customer relationship management (CRM) untuk IKM Tas Yandri di Bogor. *Jurnal Pekommas*, 133.
- Afidah, I. (2012, November 27). *Pelanggan*. Diambil kembali dari Definisi pelanggan: <http://pelayananprima.blogspot.com>
- Baco, S. (2013). Prancangan Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) . *ILTEK*, April.
- Gartner. (2009). *What's 'Hot' in CRM Applications in 2009*. Gartner, Inc.
- Hadi, S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Hijrianti, E. Y. (2014). *Penerapan customer relationship management (CRM) pada sistem informasi pelayanan pelanggan di PDAM tirta musi palembang*. Palembang: Fasilkom Unsri.
- Indonesia, V. W. (2013, Maret 24). *Mobile Application Development*. Retrieved from Van Wellis: <http://www.vanwellis.com>
- Intan Oktariani, J. J. (2011). SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN BERBASIS MOBILE UNTUK PENENTUAN KREDIT MODAL KERJA PADA SUATU BANK. *Jurnal Sistem Informasi*, 305.
- Kosasih. (2011). *Menerapkan e-Customer Relationship Management pada sistem informasi pelayanan pelanggan*. Bandung: Gramedia.
- Kurniawan, D. (2009). *Penerapan aplikasi CRM (Customer Relationship Management) berbasis web pada bidang jasa*. Jakarta: Bina Nusantara.
- Lestari, A. A. (2010). Pengaruh penerapan customer relationship management terhadapa loyalitas konsumen pada blossom factory outlet dago. *Jurnal manajemen*, 9.
- Mersilia. (2013). Klasifikasi dan pengaruh segmentasi pelanggan.
- Ningsih, E. S. (2012). *Penerapan konsep CRM dala pengembangan sistem informasi pada PT. Percetakan Rambang*. Palembang: Fasilkom UNSRI.
- Online, R. (2014, November 2). *Pengguna Smartphone Indonesia Peringkat Kelima Dunia*. Retrieved from Republika Online: <http://www.republika.co.id>
- Poeze, H. A. (2008). *Orang Indonesia di Negeri Belanda*. Jakarta: Gramedia.
- Silvi Eka Susanty, R. A. (2011). *Segmentasi Pelanggan Menggunakan Two Stage Clustering dan LRFM Model pada Divisi Marketing PT.XYZ untuk*

- Mendukung Strategi Pengelolaan Pelanggan.* Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Sulthoni, A. (t.thn.). Sistem informasi e-commerce pemasaran hasil pertanian desa kluwan berbsasis web. *Jurnal sistem informasi*, 4.
- Utama, Y. (2013). Sistem penbdukung keputusan untuk menentukan prioritas penanganan perbaikan jalan menggunakan metode Saw berbasis mobil web. *Jurnal Sistem Informasi*, 569.
- Wicaksono, A. (2010). *Peran customer service dalam pelayanan proses transaksi produk tabungan (studi kasus pada cuctomer service di bank muamalat KCP. Palur)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Wikipedia.(14, september 10). Diambil kembali dari Wikipedia Ensiklopedia Bebas: <http://id.wikipedia.org/wiki/Wawancara>
- Wikipedia. (2013, April 5). *Pengamatan*. Diambil kembali dari Wikipedia: <http://id.wikipedia.org>