



## Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management Jasa Service AC di Kota Medan pada CV. XYZ Berbasis Android

Dedi Candro Parulian Sinaga<sup>1</sup>, Baringin Sianipar<sup>2</sup>, Endra Ary Prasasty Marpaung<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>STMIK Pelita Nusantara  
[dedisinaga27@gmail.com](mailto:dedisinaga27@gmail.com)

### Abstract

*During the Covid-19 period there were a lot of decreases in AC Service Services in Medan in all companies that did not use online services. This service is difficult to promote by CV. XYZ because it only sticks small banners on the side of the road so that the level of income from the AC Service is not experiencing an increase but has decreased. Customer Relationship Management (CRM) is a business strategy that combines processes, People and Technology. CRM Helps attract sales prospects, convert them into customers, and retain existing customers, satisfied and loyal customers.*

*Keywords: Customer Relationship Management, CRM, Applications Orders AC Services.*

### Abstrak

Selama Masa Covid-19 banyak terjadi penurunan pelayanan Jasa Service AC di Kota Medan pada semua perusahaan yang tidak memakai Pelayanan Online. Jasa Service ini sulit untuk di promosikan oleh CV. XYZ karena hanya menempelkan spanduk-spanduk kecil di pinggir jalan sehingga tingkat pendapatan dari Service AC ini tidak mengalami kenaikan tetapi mengalami penurunan. Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi bisnis yang memadukan proses, Manusia dan Teknologi. CRM Membantu menarik prospek penjualan, mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal

Kata kunci: Manajemen Hubungan Pelanggan, CRM, Aplikasi Pemesanan Layanan AC.

### 1. Pendahuluan

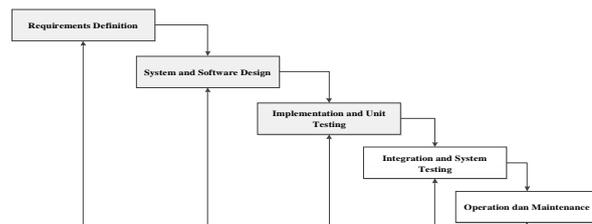
Banyak perusahaan yang telah menerapkan sistem pemesanan berbasis android diperusahaannya guna mendukung kinerja perusahaan tetapi tidak sedikit pula yang belum menerapkan sistem pemesanan diperusahaannya sebagai contoh perusahaan XYZ Meskipun banyak aplikasi yang telah ada, namun belum ada aplikasi service yang bertujuan untuk mengkhususkan Service AC di Medan. Jasa Service ini sulit untuk di promosikan oleh CV. XYZ karena hanya menempelkan spanduk-spanduk kecil di pinggir jalan sehingga selama masa Covid-19 ini tingkat pendapatan dari Service AC ini tidak mengalami kenaikan tetapi mengalami penurunan. Selain itu, Proses yang sedang berjalan saat ini, pelanggan selalu memesan jasa service AC ini secara langsung ke lokasi, hal ini memakan waktu yang lama, serta pencatatan transaksi penjualan menjadi rumit dan layanannya lambat.

Salah satu perkembangan teknologi yang pesat saat ini adalah sistem penjualan berbasis online dimana pelanggan saat ini dapat memesan jasa atau barang secara online tanpa harus datang ke lokasi. Salah satu perkembangan teknologi yang berhubungan dengan pemesanan service yaitu dengan konsep Customer Relationship Management (CRM). Pada Saat CV. XYZ

ingin mengadakan promosi seperti “5 kali service gratis 1 kali service” dapat dengan mudah sampai kepada kepada konsumen sekaligus menarik konsumen dengan CRM strategi bisnis yang memadukan proses, manusia dan teknologi. Membantu menarik prospek penjualan, mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal.

### 2. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan pada kasus ini adalah model Waterfall. Model ini mengusulkan sebuah pendekatan kepada perkembangan software yang sistematis dan sekuensial yang mulai pada tingkat dan kemajuan sistem pada seluruh analisis, desain, kode, pengujian, dan pemeliharaan.



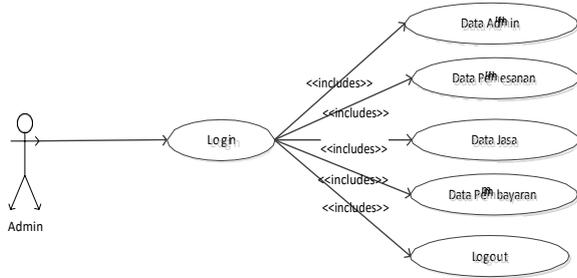
Gambar 1. Proses-proses yang terdapat dalam model Waterfall

### 3. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

#### 3.1. Perancangan Sistem

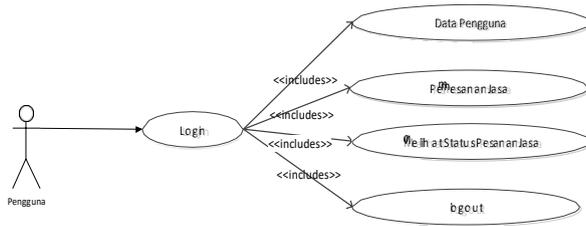
##### A. Use Case Diagram Admin

Use Case Diagram adalah gambaran graphical dari beberapa atau semua actor, use case, dan interaksi diantaranya yang memperkenalkan suatu sistem. Berikut ini adalah use case diagram admin dari aplikasi yang akan dibangun



Gambar 2. Use Case Diagram Admin

##### B. Use Case Diagram Pengguna



Gambar 3. Use Case Diagram Pengguna

#### 3.2. Perancangan User Interface

##### a. Perancangan Login

Perancangan login berfungsi bagi admin/pengguna menginput data username dan password sebelum masuk ke halaman menu.

Gambar 4. Perancangan Login

##### b. Perancangan Register

Perancangan login berfungsi bagi admin/pengguna menginput data yang diminta sebelum mendaftarkan

Gambar 5. Perancangan Register

##### c. Perancangan Menu Utama

Perancangan menu utama berfungsi bagi pengguna memilih menu yang diinginkan.

Gambar 6. Perancangan Menu Utama

##### d. Perancangan Form Pemesanan

Perancangan form pemesanan untuk melakukan pemesanan jasa service.

Gambar 7. Perancangan Form Pemesanan

**e. Perancangan Pengaturan Akun Admin/Pengguna**  
Perancangan akun admin berfungsi sebagai tempat update info akun admin/user.

Gambar 8. Perancangan Pengaturan Akun Admin/Pengguna

**h. Perancangan Form Pesanan Masuk**  
Perancangan form Pesanan masuk untuk melihat pesanan dari user yang masuk.

Gambar 11. Perancangan Form Pesan Masuk

**f. Perancangan Form Status Pesanan**  
Perancangan form status pesanan untuk melihat status pesanan yang sudah dipesan.

Gambar 9. Perancangan Form Status Pesanan

**i. Perancangan Status Pesanan User**  
Perancangan form status pesanan untuk memperbaharui status pesanan dari user yang masuk.

Gambar 12. Perancangan status pesanan User

**g. Perancangan Menu Admin**  
Perancangan Form Menu admin bertujuan untuk melihat menu admin.

Gambar 10. Perancangan Menu Admin

#### 4. Tampilan Program

##### a. Tampilan SplashScreen

Tampilan splashscreen adalah tampilan awal sewaktu pertama kali membuka aplikasi. Tampilan splashscreen dapat dilihat pada Gambar 13 :



Gambar 13. Tampilan SplashScreen

### b. Tampilan Sampul

Tampilan sampul adalah tampilan ini akan muncul setelah splashscreen, yang berfungsi untuk login dan register. Tampilan sampul dapat dilihat pada Gambar 14.



Gambar 14. Tampilan Sampul

### c. Tampilan Login

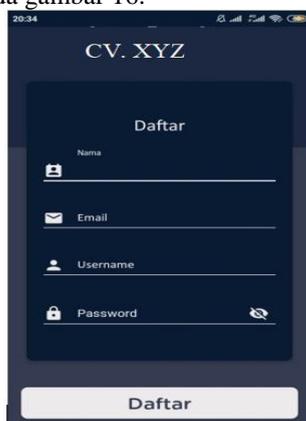
Tampilan login berfungsi bagi untuk input data username dan password sebelum masuk ke halaman akun. Tampilan login dapat dilihat pada Gambar 15.



Gambar 15. Tampilan Login

### d. Tampilan Register

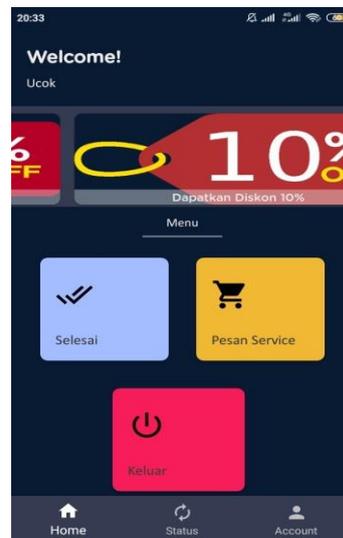
Form register ini berfungsi untuk mendaftarkan user baru pada aplikasi. Tampilan register dapat dilihat pada gambar 16.



Gambar 16. Tampilan Register

### e. Tampilan Menu

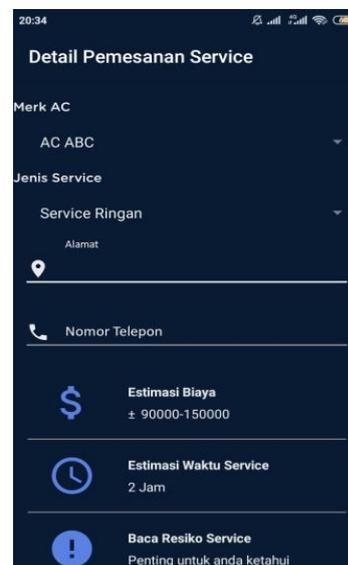
Tampilan Menu, pada form ini user dapat memilih menu yang diinginkan untuk melakukan pesanan service. Tampilan pengaturan akun user dilihat pada gambar 17.



Gambar 17. Tampilan Menu

### f. Tampilan Buat Pesanan

Tampilan berfungsi untuk membuat pesanan yang dilakukan oleh user untuk memesan jasa service AC. Tampilan dapat dilihat pada gambar 18.



Gambar 18. Tampilan Buat Pesanan

### g. Tampilan Status Pesanan

Tampilan menampilkan status pesanan yang sedang dikerjakan. Tampilan dapat dilihat pada gambar 19.



Gambar 19. Tampilan Status Pesan

#### h. Tampilan Pengaturan Akun

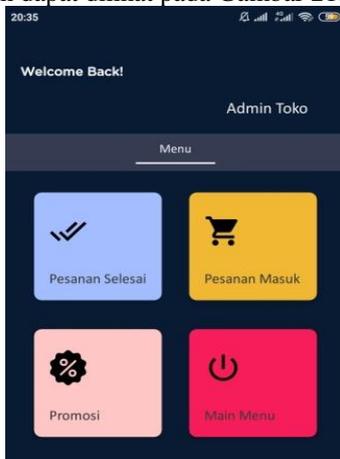
Tampilan pengaturan akun user, pada form ini user dapat mengupdate info akun mereka seperti nama, email dan password. Tampilan pengaturan akun dapat dilihat pada Gambar 20.



Gambar 20. Pengaturan Pesan

#### i. Tampilan Menu Admin

Tampilan Menu admin berfungsi admin memilih fitur yang ada pada menu seperti pesanan masuk, pesanan selesai, promosi dan main menu. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 21.



Gambar 21. Pengaturan Menu Admin

#### j. Tampilan Pesanan Masuk

Tampilan ini menampilkan pesanan yang masuk pada toko service untuk dikerjakan. Tampilan pesanan masuk dapat dilihat pada gambar 22.



Gambar 22. Tampilan Pesan Masuk

#### k. Tampilan Pesanan Selesai

Tampilan ini berguna untuk menampilkan pesanan yang sudah selesai dikerjakan oleh toko service. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 23.



Gambar 23. Tampilan Pesan Selesai

#### l. Tampilan Edit Promosi

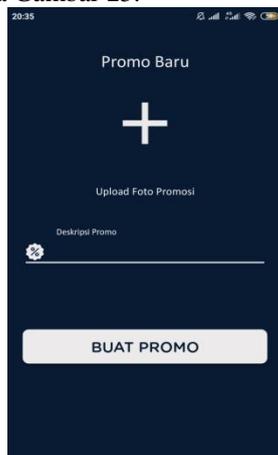
Tampilan ini berguna untuk mengolah data informasi edit promosi. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 24.



Gambar 24 Tampilan Edit Promosi

#### m. Tampilan Tambah Promosi

Tampilan ini berguna untuk mengolah data informasi tambah promosi. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 25.



Gambar 25 Tampilan Tambah Promosi

#### 5. Penilaian CRM

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatory atau penjelasan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan CV. XYZ yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti (indefinite). Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa di area CV. XYZ. Dengan ketentuan telah menjadi pelanggan CV. XYZ lebih dari satu bulan. Sampel ditentukan dengan menggunakan accidental sampling.

Dari hasil uji statistik dapat diketahui bahwa semua hipotesis yang telah diajukan peneliti sudah dapat dibuktikan dan dapat diterima. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua uji t dan uji F mendapatkan nilai t hitung dan F hitung yang lebih besar dari pada t tabel dan F tabel. Sehingga semua hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hasil koefisien determinasi antara SDM terhadap loyalitas pelanggan sebesar 23%, yang berarti 23% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel SDM. Koefisien determinasi antara proses terhadap loyalitas pelanggan sebesar 44,8%, ini berarti 44,8% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel proses. Kemudian koefisien determinasi antara teknologi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 26,4% yang berarti sebesar 26,4% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel teknologi. Sedangkan koefisien determinasi Customer Relationship Management (CRM) yaitu SDM, proses dan teknologi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan hasil koefisien determinasi sebesar 46%. Ini berarti sebesar 46% variabel loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel Customer Relationship Management (CRM).

#### 6. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andi Juansyah. 2017. Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted- Global Positioning System (a-gps) dengan platform android. Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika(KOMPUTA) Edisi.1 Volume.1 ISSN:2089-9033
- [2] Dedi.2016.Implementasi E-Commerce Dengan Menggunakan metode B2C. JURNAL SISFOTEK GLOBAL ISSN : 2088 – 1762 Vol. 6 No.2.
- [3] Efmi. 2018. pemanfaatan android dalam perancangan aplikasi Kumpulan Doa.Bukittinggi : AMIK Boekittinggi
- [4] Friday hantie dan Eka Wida.2017.Rancang Bangun Sistem Informasi Permintaan Atk Berbasis Intranet. Tangerang AMIK BSI. Vol 4, No. 2.
- [5] Ginanjar. 2017. Penerapan MetodeWaterfallPada DesainSistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal.Vol.2, No.1. ISSN: 2477-5126
- [6] Janiar. 2018. Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT AngkasaPura II (Persero). Bandung : Volume 6, No. 1, Juni 2018.
- [7] Jeperson. 2014. Konsep Sistem Informasi. Ed 1, Get 1, Yogyakarta, Deepublish, Agustus,2014.
- [8] Sandy Kosasi. 2015. Perancangan Sistem E-Commerce Untuk Memperluas Pasar Produk Oleh-Oleh Khas Pontianak. SNASTIA 2015-10-24 ISSN 1979-3960
- [9] Sulihati. 2017. Aplikasi Akademik Online Berbasis Mobile Android Pada Universitas Tama Jagakarsa. JurnalSains Dan TeknologiUtama, Volume XI, Nomor 1.
- [10] Sri Ipnuwati, 2016. Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Minak Singa. Jurnal Sistem Informasi dan Telematika, STMIK Pringsewu Lampung.