



---

**PEMBANGUNAN APLIKASI PEMASARAN PERUMAHAN  
DEVELOPER KOTA PADANG DENGAN KONSEP COSTUMER  
RELATIONSHIP MANAGEMEN (CRM)**

**Raja Ayu Mahessya<sup>1)</sup>, Hezy Kurnia<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup>Teknik Informatika, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang  
email : [ayumahessya@gmail.com](mailto:ayumahessya@gmail.com)

<sup>2</sup>Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang  
email : [hezykurnia@gmail.com](mailto:hezykurnia@gmail.com)

Submitted: 15-08-2018, Reviewed: 17-08-2018, Accepted 08-09-2018  
<http://doi.org/10.22216/jsi.v4i2.3599>

---

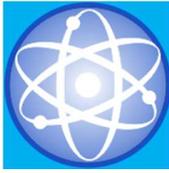
**Abstract**

*The House is one of the primary requirements for the community. But sometimes to get information on home ideals must take that much because of the need to visit the offices of developer the related needs and income. Problems of information and time is less effective make the researcher wants to help people who want to get information about housing so there is no need to leave the Office only requires internet access so that everyone who wants to buy a home can get the information detail, because on the web developer developer gathering designed in the field in one of the web so that people who want to have a home can look, choose, which corresponds to a location location, price, specs and a home equipped with galleries. This is because the activities of the Customer Relationship Management (CRM) is still traditional. The absence of an organized marketing well, many industrial developers who do marketing and consumer saving data offline. In this research will be an application of Customer Relationship Management to marketing. Consumer relationship should be done with a web media with a variety of on-site CRM. So consumers will be comfortable in the update information.*

**Keywords:** *Marketing, Consumer Relation, CRM, Website*

**Abstrak**

Rumah merupakan salah satu yang sudah menjadi kebutuhan primer untuk masyarakat. Tetapi terkadang untuk mendapatkan informasi tentang rumah idaman harus memakan waktu yang banyak karena harus mengunjungi kantor-kantor developer yang terkait yang sesuai dengan kebutuhan dan pendapatan. Permasalahan informasi yang kurang dan waktu yang kurang efektif membuat peneliti ingin membantu masyarakat yang ingin mendapatkan informasi tentang perumahan sehingga tidak perlu meninggalkan kantor hanya membutuhkan akses internet sehingga setiap orang yang ingin membeli rumah bisa mendapatkan informasi yang detail, karena pada web yang dirancang mengumpulkan developer developer dikota padang dalam satu web sehingga masyarakat yang ingin mempunyai rumah bisa melihat, memilih, yang sesuai dengan lokasi yang strategis, harga, spesifikasi rumah dan dilengkapi dengan galeri. Hal ini disebabkan karena kegiatan Customer Relationship Management (CRM) yang masih tradisional. Tidak adanya pemasaran yang terorganisasi secara baik, Banyak Pelaku industri developer yang melakukan pemasaran dan



menyimpan data konsumen secara konvensional. Dalam Penelitian ini akan dibangun suatu aplikasi Customer Relationship Manajemen untuk pemasaran. Hubungan dengan konsumen akan dilakukan dengan suatu media web dengan berbagai fasilitas CRM. Sehingga konsumen akan nyaman dalam update informasi.

**Kata Kunci :** *Pemasaran, Hubungan Konsumen, CRM, Website*

## **PENDAHULUAN**

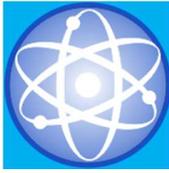
Rumah merupakan salah satu bagian penting dalam kehidupan masyarakat, oleh sebab itu pemenuhannya akan diusahakan dalam tingkat kehidupan setiap orang, dengan memperhatikan selera dan kemampuan keuangan yang ada. Pada dasarnya keputusan seseorang untuk memiliki rumah dipengaruhi oleh motif konsumsi dan investasi. Dengan mengasumsikan bahwa rumah merupakan kebutuhan pokok (primer) yang tidak bisa digantikan, maka kemungkinan seseorang memiliki rumah secara tunai maupun kredit hanyalah menyesuaikan jenis rumah yang sesuai dengan kemampuan dan tingkat pendapatan yang berbeda-beda oleh setiap individu.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM). CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang mengembangkan suatu strategi penempatan untuk meningkatkan

pelayanan di perusahaan (Dyantina, Afrina, & Ibrahim, 2012)

Customer Relationship Management disingkat CRM adalah sebuah strategi bisnis menyeluruh dari suatu perusahaan yang memungkinkan perusahaan tersebut secara efektif bisa mengelola hubungan dengan para pelanggan. Developer Property adalah orang atau perusahaan yang bergerak dibisnis property sebagai pengembang (pembangun dan pemasaran property) baik itu berupa perumahan skala besar maupun skala kecil. Saat ini konsumen terasa agak kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang perumahan yang ada di kota Padang, karena untuk bisa mendapatkan informasi rumah impian mereka harus mengunjungi kantor developer untuk bisa mendapatkan informasi yang lebih, sehingga memakan waktu dan tenaga konsumen.

Penelitian ini dibuat dengan mengumpulkan perusahaan developer di Kota Padang untuk bisa membantu konsumen yang sudah dengan mudah membandingkan harga perumahan dengan developer yang ada di kota padang, type, kualitas dan kecepatan dan layanan dari suatu usaha yang sesuai dengan pendapatan, lokasi yang diinginkan untuk mendapatkan hunian yang nyaman. Oleh karena itu perlu dilakukan suatu inovasi dalam melakukan usaha dengan memanfaatkan suatu konsep manajemen dengan tujuan untuk membangun hubungan yang terbaik dengan konsumen,



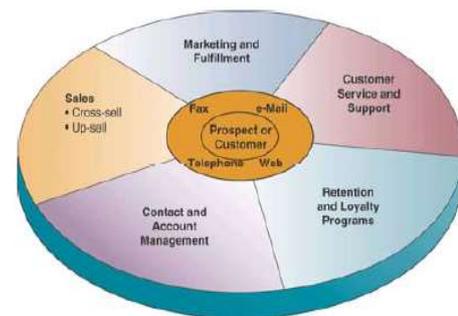
yaitu membangun Aplikasi Customer Relationship Management.

### **Customer Relationship Management (CRM)**

(Martin, E.W., Brown, C.V., DeHayes, D.W., Hoffer, J.A., Perkins, 2013) mengatakan “A CRM system attempts to provide an integrated approach to all aspects of interaction a company has with its customers, including marketing, sales and support. The goal of a CRM system is to use technology to forge a strong relationship between a business and its customers. To look at CRM in another way, the business is seeking to better manage its own enterprise around customer behaviors”. Kutipan ini menyatakan bahwa sistem CRM berusaha menyediakan sebuah pendekatan terintegrasi terhadap semua aspek dalam perusahaan dalam kaitannya dengan pelanggannya, yang meliputi *marketing, sales and support*. Tujuan dari sistem ini adalah dengan penggunaan teknologi diharapkan terjadi jalinan hubungan yang kuat antara perusahaan dengan pelanggannya. Dengan kata lain, perusahaan berusaha mengelola kinerja perusahaannya dengan lebih baik.

Menurut (O’Brien, 2002) “CRM uses information technology to create a cross-functional enterprise system that integrates and automates many of the customer serving processes in sales, marketing, and product services that interact with a company’s customers. CRM systems also create an IT framework that integrates all of these processes with the rest of a company’s business operations. CRM systems consist of a family of software modules that perform the business activities involved in such front office

*processes. CRM software provides the tools that enable a business and its employees to provide fast, convenient, dependable, and consistent service to its customers.”* Kutipan ini berarti bahwa CRM menggunakan teknologi informasi untuk menciptakan *cross-functional enterprise system* yang mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses layanan pelanggan dalam bidang penjualan, pemasaran, dan layanan produk/ jasa berkaitan dengan perusahaan. Sistem CRM juga menciptakan *IT framework* yang menghubungkan semua proses dengan bisnis operasional perusahaan. Selain itu sistem CRM juga meliputi sekumpulan modul *software* yang membantu aktivitas bisnis perusahaan, seperti proses kantor depan. *Software CRM* adalah sebuah alat yang memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang cepat, prima serta konsisten pada pelanggannya dan dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Sistem CRM Dalam Proses Bisnis**

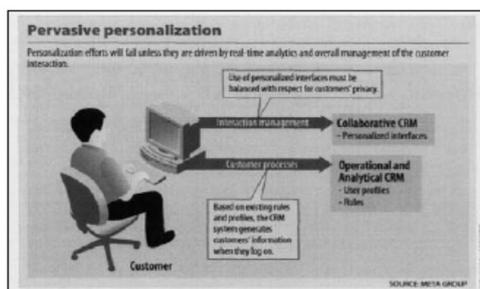
(Sumber : (O’Brien, 2002))

Banyak paket *software* diciptakan untuk memudahkan *customer relationship*, tetapi kebanyakan tergantung dari perolehan, *updating* dan utilisasi profil



individu pelanggan. Profil-profil pelanggan ini biasanya disimpan dalam *data warehouse*, dan *data mining* digunakan untuk mengekstraksi informasi yang berhubungan dengan perusahaan dari pelanggan yang bersangkutan. Selanjutnya profil pelanggan ini terhubung secara *on line* sehingga mereka yang bekerja dalam perusahaan itu dapat menghubungi pelanggan yang bersangkutan. Selain itu *Web-based front-ends* telah diciptakan sehingga pelanggan dapat menghubungi perusahaan secara *online* untuk memperoleh informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan itu, memesan order, mengecek status order yang ada, memperoleh jawaban atas pertanyaan yang diajukan atau untuk memperoleh layanan. Paket *software CRM* membantu perusahaan untuk memasarkan, menjual, dan melayani pelanggan melalui multi media, termasuk *Web, call centers, field representatives, business partners, retail and dealer networks*.

Program CRM dalam penerapannya dapat dilihat seperti gambar 2:



Sumber: Jones (2001,p.30)

**Gambar 2. Sistem Berbasis IT**  
(Sumber : Jones, 2001)

### Website

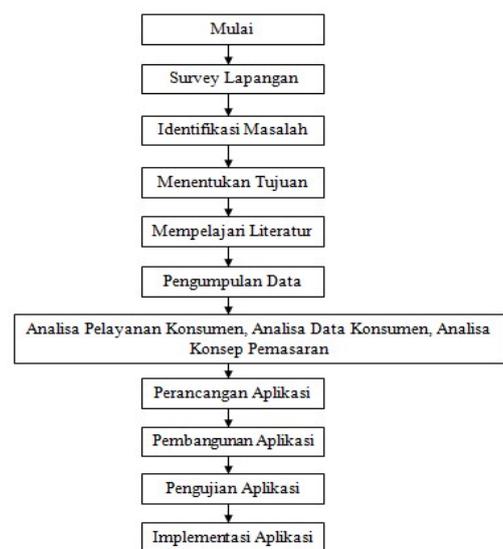
*World Wide Web (WWW)* atau biasa disebut Web, merupakan salah satu sumber

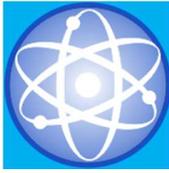
daya internet yang berkembang pesat. Informasi Web didistribusikan melalui pendekatan *hypertext*, yang memungkinkan suatu teks pendek menjadi acuan untuk membuka dokumen yang lain.

Menurut Septima Riyadi, Retnandi, & Deddy (2012), Web dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. (Gunawan, Sofyan Redha, Mahessya, & Ikhsan, 2017)

### METODE PENELITIAN

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan yang berlaku. Dalam proses penelitian ini ditunjukkan untuk lebih memahami dan membangun aplikasi Customer Relationship Management (CRM)





### Gambar 3. Alur Kerja Penelitian

Dari bagan diatas, tergambarakan bahwasanya alur penelitian ini dimulai dari *Survey lapangan*. Dimana penelitian ini dimulai dari pengecekan langsung ke beberapa developer di kota padang, mencatat apa saja perkiraan yang dibutuhkan dalam proses perancangan sistem sehingga diperoleh identifikasi masalahnya, tujuan, dan mendapatkan data-data yang relevan untuk proses penganalisaan dalam membangun aplikasi CRM ini. Juga melakukan proses *Library research*, dalam hal ini penelitian dilakukan dalam studi kepustakaan, mencari *literature* yang terkait dalam penelitian ini. Dan terakhir *Laboratory Research*, menurut (Ikhsan, 2017) proses ini adalah proses dimana sistem mulai dirancang, dibangun dan di uji. Samapi akhirnya nanti sistem siap untuk di implementasikan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Perancangan

Dalam mengatasi setiap permasalahan, sebelum menuju ke sasaran atau tujuan yang diinginkan, maka perlu dilakukan analisa terhadap permasalahan yang sebenarnya. Analisa sistem dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem yang utuh ke dalam bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

Analisa sistem dilakukan bertujuan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan

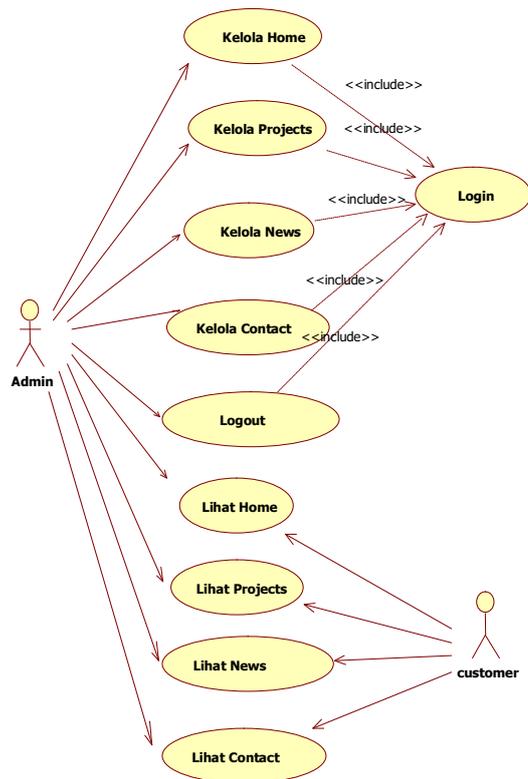
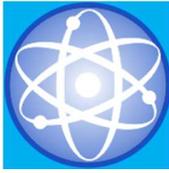
yang terjadi pada sistem, karena dengan dilakukannya analisa sistem yang sedang berjalan akan dapat memberikan kemudahan di dalam perancangan dan pembangunan terhadap sistem yang akan dibangun. Dengan dilakukannya analisa terhadap sistem nantinya akan dapat dijadikan sebagai perbandingan, pengkoreksian serta pengembangan dan perancangan kearah sistem yang lebih baik.

Dengan merencanakan perancangan terhadap sistem diharapkan dapat meminimalisasi masalah yang terjadi pada sistem serta diharapkan berfungsi lebih baik. Untuk itu perlu dianalisa secara ringkas tentang bagaimana prosedur dari aliran sistem informasi datanya. Untuk mengatasi hal tersebut, dan untuk meningkatkan efisiensi kerja maka sudah saatnya diterapkan penggunaan sistem informasi berbasis *website*, dengan harapan dapat mengatasi kendala-kendala yang ada di atas.

#### Use Case Diagram

Use case diagram menjelaskan manfaat dari aplikasi jika dilihat dari sudut pandang orang yang berada diluar sistem (aktor). Diagram ini menunjukkan fungsionalitas suatu sistem atau kelas dan bagaimana sistem berinteraksi dengan dunia luar.

Use Case diagram digunakan untuk mendapatkan functional requirement dari sebuah sistem. Use Case berisi apa yang dilakukan oleh sistem atau apa yang terjadi pada sistem, bukan bagaimana sistem melakukan. (Nanda, 2017)



**Gambar 4 . Use Case Diagram**

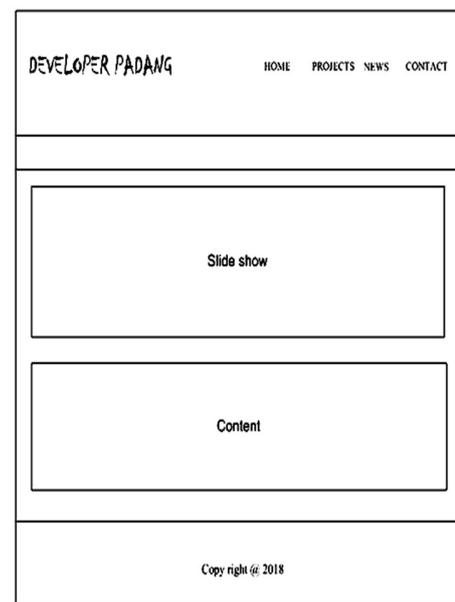
### **Desain Interface**

*Desain Interface* merupakan desain tampilan yang digunakan *user* untuk berinteraksi dengan sistem. *Desain Interface* harus bersifat *user friendly*

dimana rancangan *interface* ini akan memberikan informasi berupa komponen sistem yang membutuhkan.

### **Desain Home Website**

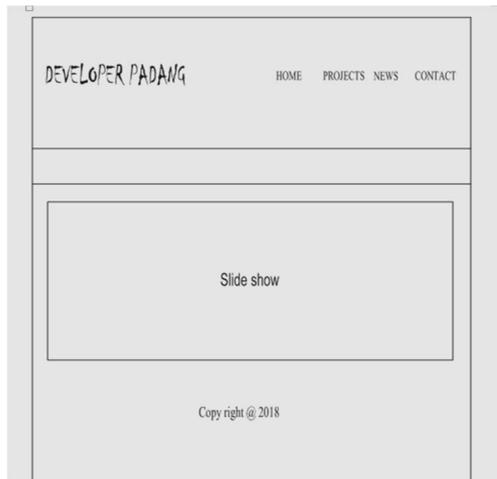
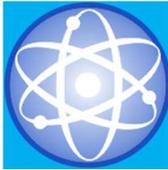
*Desain Home Website* merupakan halaman yang terlihat ketika *website* dibuka dengan bentuk rancangan seperti Gambar 5.



**Gambar 5. Desain Halaman Awal**

### **Desain Halaman Projects**

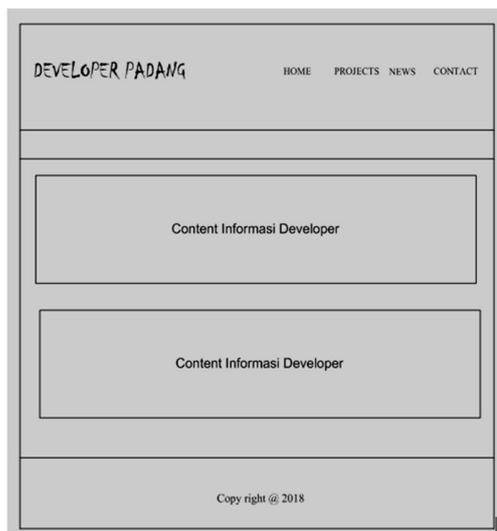
*Desain Halaman Projects* merupakan halaman yang terlihat oleh *Customer* untuk melihat kumpulan kumpulan dari developer yang ada dikota padang dengan bentuk rancangan seperti Gambar 6.



**Gambar 6. Desain Halaman Project**

### Desain Halaman News

Desain Halaman News merupakan halaman yang digunakan oleh *Customer* untuk melihat rincian informasi dari masing masing developer yang diinginkan dengan bentuk rancangan seperti Gambar 7.



**Gambar 7. Desain Halaman News**

### Desain Halaman Contact

Halaman Contact merupakan halaman

yang digunakan oleh *Customer* untuk mendapatkan informasi lebih atau ada kritik juga saran bentuk rancangan seperti Gambar 8.



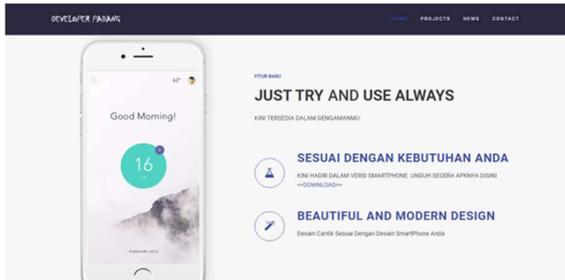
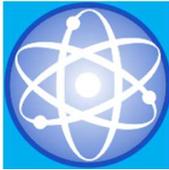
**Gambar 8. Desain Halaman Contact**

### Implementasi Sistem

Pengujian sistem akan menggambarkan bagaimana sebuah sistem berjalan. Tahapan pengujian ini berisikan hasil eksekusi program dan penjelasan program yang telah dibuat untuk mendukung sistem yang telah dirancang.

### Tampilan Halaman Home

Halaman ini memperlihatkan tampilan web secara umum ketika *website* pertama kali dibuka. Pada halaman ini terdapat beberapa menu diantaranya menu *home*, *Projects*, *News*, *Contact* seperti yang terlihat pada gambar 9.



**Gambar 9. Halaman Home**

### Halaman Projects

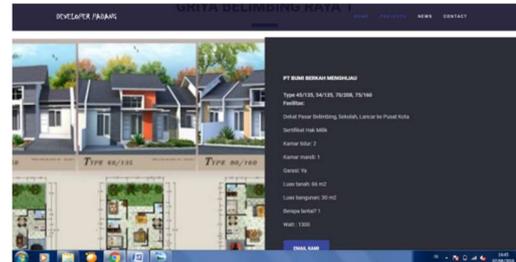
Halaman Projects merupakan halaman yang digunakan oleh pengunjung untuk melihat kumpulan dari developer yang ada di kota Padang, isi data seperti pada gambar 10.



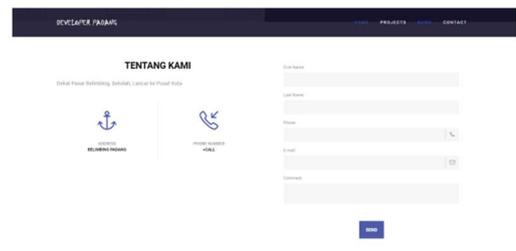
**Gambar 10. Halaman Projects**

### Halaman News

Halaman News merupakan halaman yang digunakan oleh *Customer* yang ingin memiliki rumah untuk melihat info detail dari perumahannya disertakan dengan lokasi dan no hp untuk memudahkan dalam berkomunikasi langsung. Halaman *News* dapat dilihat pada gambar 11 dan 12.



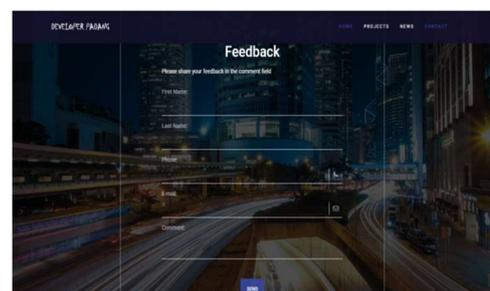
**Gambar 11. Halaman News (a)**



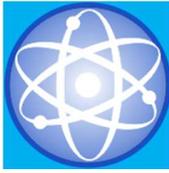
**Gambar 12. Halaman News (b)**

### Halaman Contact

Halaman Contact merupakan halaman yang digunakan kritik, saran dan bila ada developer yang ingin dipromosikan kedalam website bisa menghubungi contact yang ada. Adapun tampilannya seperti gambar 13.



**Gambar 13. Halaman Contact**



## SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah : Aplikasi ini sangat membantu pihak Developer kota Padang dimana didalam Website ini terdiri dari kumpulan kumpulan developer kota padang sehingga menjadi lebih efektif bagi masyarakat dalam pencarian rumah impian. Aplikasi ini bisa diakses dari manapun dan kapanpun dan membantu dalam mempromosikan perumahannya. Website ini juga membantu konsumen dalam mencari tahu informasi informasi perumahan tanpa harus menghabiskan waktu, tenaga karena aplikasi web dibuat lebih dinamis karena bisa langsung berhubungan dengan pihak developer yang diinginkan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Berdasarkan penelitian yang dilakukan banyak pihak yang terlibat, maka dari itu terimakasih kepada DIPA Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi dan Yayasan Perguruan Tinggi Komputer Padang dan Universitas Putra Indonesia YPTK Padang yang telah memberikan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3. *Sistem Informasi*, 4(2), 516–529. Retrieved from <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Gunawan, I., Sofyan Redha, N., Mahessya, R. A., & Ikhsan. (2017). APLIKASI ARSIP DIGITAL BERBASIS WEB (STUDI KASUS : DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SAWAHLUNTO). *J-Click*, 4(1). <https://doi.org/23232>
- Ikhsan. (2017). Rancang Bangun Sistem Otomatisasi Waktu Penangkaran Burung Walet Berbasis Mikrokontroler. *Jurnal Resti*, 1(2), 137–145.
- Martin, E.W., Brown, C.V., DeHayes, D.W., Hoffer, J.A., Perkins, W. . (2013). *Customer Relationship Management”, Managing Information Technology* (7th ed.). Pearson Prentice Hall. Retrieved from <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/6310>
- Nanda, A. P. (2017). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PURNA JUAL PT.STAR COSMOS PADA AUTHORIZED SERVICE COSMOS (ASC) PADANG. *J-Click*, 4(1), 17–23.
- O’Brien, J. A. (2002). *Customer Relationship Management”, Management Information Systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise*. McGraw-Hill Higher Education (5th ed.).