

**PEMBUATAN MODEL *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA
BIDANG TANAMAN PANGAN DINAS PERTANIAN DIY**

Andi Sujatmiko(09018278), Tedy Setiadi(0407016801)

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri

Universitas Ahmad Dahlan

Jalan Prof. Dr. Soepomo, S.H, Janturan, Yogyakarta

Email: demon.realm74@gmail.com, tedy.setiadi@tif.uad.ac.id

ABSTRAK

Pembuatan model Customer Relationship Managemant pada Bidang Tanaman Pangan Dinas Pertanian DIY sebagai acuan dalam perencanaan dan pengembangan sistem informasi yang mengarah pada layanan hubungan antara Bidang Tanaman Pangan Dinas Pertanian DIY dengan *customer* untuk masa yang akan datang. Masalah sistem informasi yang belum menyediakan informasi dan layanan untuk masyarakat khususnya petani tanaman pangan, keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan juga membuat interaksi antara Bidang Tanaman Pangan Dinas Pertanian DIY dengan *Customer* tidak berjalan dengan baik.

Model CRM diharapkan bisa digunakan untuk acuan dalam rangka mengoptimalkan kinerja *E-government* di Bidang Tanaman Pangan Dinas Pertanian DIY. Terdapat tahapan-tahapan dalam pembuatan model CRM, tahapan tersebut antara lain pencarian data dengan metode wawancara, literatur, observasi dan *survey*. Analisis meliputi proses bisnis, arsitektur data, arsitektur aplikasi, arsitektur teknologi, dan pembuatan kerangka model CRM mulai dari rencana strategi pengembangan layanan sistem informasi dan pengujian perancangan sistem dengan menggunakan uji kelayakan dan memberi rekomendasi model *customer relationship management*.

Dari penelitian yang dilakukan menghasilkan “Model CRM pada Bidang Tanaman Pangan Dinas Pertanian DIY” yang dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan *customer* melalui media sistem informasi yang tersedia. Hasil uji kelayakan sistem menunjukkan bahwa sistem yang diusulkan dapat diimplementasikan dan dapat membantu mendukung strategi organisasi dalam meningkatkan pelayanan di Bidang Tanaman Pangan Dinas Pertanian DIY, sehingga terjalin sebuah hubungan yang kondusif dengan *customer* terkait.

Kata Kunci : Model *Customer Relationship Management* (CRM), Bidang Tanaman Pangan, Dinas Pertanian DIY.

1. PENDAHULUAN

Dinas Pertanian DIY terdiri dari berbagai bidang dan UPTD yang masing-masing memiliki fungsi dan tugas yang dalam pelaksanaannya membutuhkan *software* dalam mendukung kinerja pelaksanaan. Pengaksesan *database* dari Bidang Tanaman Pangan belum bisa terintegrasi secara keseluruhan, sehingga ketika Bidang Tanaman Pangan membutuhkan data pendukung dari bidang lain, Bidang Tanaman Pangan harus meminta dari pegawai yang berwenang dari bidang lain yang bersangkutan untuk mengirimkan data kepada Bidang Tanaman Pangan baik melalui *email* maupun dikirim secara langsung ke kantor bidang atau balai yang membutuhkan.

Customer Relation Managemant (CRM) merupakan strategi dan usaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi customer. CRM mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara *real time* dengan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan yang berharga melalui penggunaan informasi tentang pelanggan. CRM diperlukan untuk mencapai *e-government* di Bidang Tanaman Pangan dengan mengacu pada kerangka kerja cobit untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan yang baik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Kajian terdahulu

Studi mengenai *e-government* pernah diteliti sebelumnya oleh Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan yang berjudul "Pembuatan Model Sistem Informasi Pada Dinas Pertanian Pemerintah DIY Menggunakan SOA (*Service Oriented Architecure*)" dalam penelitiannya Heni mengatakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dilakukan melalui pembangunan *Electronic Government* (*E-Government*) untuk peningkatan kualitas dalam menciptakan layanan bermutu tinggi[5].

Penelitian lain tentang CRM juga dilakukan oleh Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan dengan judul "Pembuatan Model Customer Relationship Management (CRM) e-Goverment di Dinas Kelautan dan Perikanan DIY" Imam mengatakan bahwa dengan dibuatnya model CRM pada Dinas Kelautan dan Perikanan ini diharapkan dapat mempermudah dalam melakukan revitalisasi TIK yang sudah ada agar dapat lebih maksimal dalam pelayanan kepada pelanggan[3].

b. Landasan Teori

1) Pengertian e-government

Pengertian mengenai e-government dalam penelitian ini mengacu pada Inpres no 3 Tahun 2003 yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan public[4].

2) Model

Model adalah pola (contoh, acuan, ragam) dari sesuatu yang akan dibuat atau dihasilkan. Model adalah abstraksi dari sistem sebenarnya, dalam gambaran yang lebih sederhana serta mempunyai tingkat prosentase yang bersifat menyeluruh, atau model adalah abstraksi dari realitas dengan hanya memusatkan perhatian pada beberapa sifat dari kehidupan sebenarnya[7].

3) *Customer Relationship Management*.

Customer Relationship Management (CRM) atau dalam bahasa Indonesia berarti manajemen hubungan pelanggan adalah sebuah system informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas yang berorientasi pada pelayanan dalam sebuah organisasi. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan, pelanggan saat ini dan rekrutmen pelanggan[1].

4) Proses Bisnis

Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan (demi meraih tujuan tertentu). Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa sub proses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari super prosesnya. Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan sub proses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan. Proses bisnis didefinisikan sebagai aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi *output* tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu[2]

5) ERD

ERD merupakan salah satu model yang digunakan untuk mendesain database dengan tujuan menggambarkan data yang berelasi pada sebuah *database*. Umumnya setelah perancangan ERD selesai berikutnya adalah mendesain *database* secara fisik yaitu pembuatan tabel, *index* dengan tetap mempertimbangkan

performance. Kemudian setelah database selesai dilanjutkan dengan merancang aplikasi yang melibatkan *database*[6].

6) COBIT

Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) adalah seperangkat pedoman umum (*best practice*) untuk manajemen TI yang dibuat oleh *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA), dan *IT Governance Institute* (ITGI) pada tahun 1996. COBIT memberi manager, auditor, dan pengguna TI, serangkaian langkah yang diterima secara umum, indikator, proses dan praktik terbaik untuk membantu mereka dalam memaksimalkan manfaat yang diperoleh melalui penggunaan TI dan pengembangan tatakelola TI yang sesuai dan pengendalian dalam perusahaan[8].

3. METODE PENELITIAN

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini adalah "Pembuatan Model CRM". Model yang dibuat diharapkan bisa menghasilkan sebuah pemodelan CRM yang bisa digunakan untuk acuan dalam rangka mengoptimalkan kinerja pelayanan dan mencapai tujuan dan sasaran di Bidang Tanaman Pangan Dinas Pertanian DIY.

b. Alat Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini memerlukan beberapa peralatan yang terbagi dalam dua bagian yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Perangkat lunak yang dibutuhkan meliputi sistem operasi dan perangkat lunak aplikasi yang lain. Kebutuhan perangkat keras meliputi seperangkat komputer.

c. Metode Pengumpulan Data

Dalam menunjang pencarian data secara nyata dan pengumpulan data, maka diperlukan pemahaman tentang penelitian yang dapat dijalankan. Sementara itu untuk mengetahui bagaimana penelitian ini dapat berjalan, diperlukan beberapa metode penelitian untuk memperoleh data yang akurat dan menghasilkan suatu hasil yang lebih baik. Metode-metode tersebut antara lain:

- 1) Metode Literatur
- 2) Wawancara
- 3) Observasi
- 4) Survey
- 5) Kuisisioner