

# IMPLEMENTASI COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM PELAPORAN TRANSAKSI PENJUALAN GAS LPG BERBASIS WEB TAHUN 2020/2021

**Rinalwan Buchari, Yoga Megasyah, Lucky Handayani, Lismah Azriani Meida  
Helmi Tris Edyan**

Universitas Nasional Pasim, Jl. Dakota No. 8A, Bandung Fakultas

Ilmu Komputer Program Studi D3 Manajemen Informatika

E-mail : [ymegasyah@gmail.com](mailto:ymegasyah@gmail.com)

## ABSTRACT

*There are often several problems when wanting to implement Customer Relationship Management, namely sometimes with a simple recording system and making the system of giving subsidies that are not on target. It also often happens to business actors selling LPG gas, because the recording system is still simple resulting in several transactions to subsidy recipients so not on target and inefficient recording. The research method is carried out with several methods, including interviews, observations and literature studies. From the research methods carried out, the results obtained are a lot of responses that show that the need for a recording system on the sale of LPJ Gas with Web-based in order to make it easier for related parties. The conclusion is that it is very necessary for a recording system for LPJ gas sales transactions using the web, especially for larger parties such as Pertamina really need it, especially on matters relating to Customer Relationship Management because it is related to the recording system of subsidy recipients from the government.*

Keyword : *Implementation CRM, gas sales transactions, web*

## ABSTRAK

Seringkali ada beberapa masalah ketika ingin mengimplementasikan CRM yaitu terkadang dengan sistem pencatatan yang masih sederhana dan membuat sistem pemberian subsidi yang tidak tepat sasaran. Hal itu juga sering terjadi pada pelaku usaha penjual gas LPG, karena sistem pencatatan yang masih sederhana mengakibatkan adanya beberapa transaksi kepada para penerima subsidi jadi tidak tepat sasaran dan pencatatan yang tidak efisien. Metode penelitian dilakukan dengan beberapa metode, diantaranya adalah wawancara, observasi dan studi pustaka. Dari metode penelitian yang dilakukan, hasil yang didapat adalah banyak sekali respon yang menunjukkan bahwa perlunya sistem pencatatan pada penjualan Gas LPJ dengan berbasis web agar bisa memudahkan bagi pihak-pihak terkait. Kesimpulannya adalah sangat diperlukan bagi sistem pencatatan transaksi penjualan gas LPJ dengan menggunakan web, apalagi bagi pihak-pihak yang lebih besar seperti Pertamina sangat membutuhkan nya, terkhusus kepada hal-hal yang berkaitan dengan Customer Relationship Management karena hal itu berhubungan dengan sistem pencatatan penerima subsidi dari pemerintah.

Kata Kunci : Implementasi CRM, transaksi penjualan gas LPG, web

## 1. PENDAHULUAN

Pesaing usaha Indonesia adalah perusahaan-perusahaan atau bisnis-bisnis yang beroperasi di Indonesia dan memiliki produk atau layanan yang sejenis atau serupa dengan perusahaan atau bisnis. Dalam persaingan bisnis, pesaing usaha dapat menjadi penghalang atau juga menjadi pendorong bagi bisnis untuk terus berinovasi dan memperbaiki produk atau layanan yang ditawarkan agar dapat bersaing dan memenangkan persaingan di pasar. Di

Indonesia, industri gas LPG cukup kompetitif dan terdapat beberapa pesaing usaha yang signifikan seperti PT Pertamina (Persero), Pesaing usaha gas LPG tersebut bersaing dalam hal kualitas produk, harga, layanan, dan jaringan distribusi.

Transaksi penjualan melalui situs web berasal dari perkembangan teknologi informasi dan internet, yang telah mengubah cara konsumen berbelanja dan melakukan transaksi bisnis. Seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile di seluruh dunia, konsumen semakin cenderung membeli produk atau layanan secara online melalui situs web atau aplikasi mobile. Pada awalnya, situs web digunakan sebagai media untuk menampilkan informasi mengenai produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen yang semakin beragam, situs web mulai digunakan sebagai platform untuk melakukan transaksi penjualan secara online. Hal ini memungkinkan konsumen untuk membeli produk atau layanan dengan mudah dan nyaman, tanpa harus datang ke toko fisik.

Keuntungan dari transaksi penjualan melalui situs web adalah kemudahan dan kenyamanan dalam berbelanja. Konsumen tidak perlu keluar rumah atau mengunjungi toko fisik untuk membeli produk atau layanan yang mereka butuhkan. Selain itu, transaksi penjualan melalui situs web juga memungkinkan konsumen untuk membandingkan harga dan produk dari berbagai toko online, sehingga mereka dapat memilih produk yang terbaik dengan harga yang paling sesuai. Namun, transaksi penjualan melalui situs web juga memiliki risiko, seperti penipuan online atau kebocoran data pribadi. Oleh karena itu, perusahaan e-commerce harus menjaga keamanan situs web mereka dan memberikan perlindungan kepada konsumen dari risiko tersebut.

Seperti usaha Pangkalan Gas Bapa U. Sopian saat ini sudah menggunakan situs web dalam penjualannya agar memudahkan para pembeli dalam melakukan transaksi. Situs web penjualan gas LPG adalah situs web yang digunakan untuk menjual dan mempromosikan tabung gas LPG untuk digunakan di rumah tangga atau industri. Situs web ini biasanya dimiliki oleh perusahaan gas LPG atau toko online yang menyediakan produk gas LPG.

Alasan diadakannya penelitian adalah untuk mengetahui perubahan perilaku konsumen, potensi pasar yang besar, kemudahan dalam melakukan transaksi, mengenai efisiensi biaya, dan analisis data. Dengan demikian, penelitian mengenai penjualan Usaha Pangkalan gas LPG Bapa U.Sopian berbasis web dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan gas LPG dan membantu mereka dalam mengambil keputusan bisnis yang tepat.

Tujuan dari penelitian penjualan Usaha Pangkalan gas LPG Bapa U.Sopian berbasis web adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi operasional: Penelitian dapat dilakukan untuk mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam penjualan gas LPG secara online berbasis web, termasuk di dalamnya pengelolaan inventaris, pengelolaan pesanan, dan pengelolaan pengiriman.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan: Penelitian dapat dilakukan untuk menganalisis kebutuhan dan preferensi pelanggan dalam pembelian gas LPG secara online berbasis web. Hasil penelitian dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Meningkatkan keamanan data: Penelitian dapat dilakukan untuk menganalisis risiko keamanan data dalam penjualan gas LPG secara online berbasis web dan mengidentifikasi tindakan yang dapat diambil untuk mengurangi risiko tersebut.
4. Meningkatkan penggunaan teknologi: Penelitian dapat dilakukan untuk menganalisis penggunaan teknologi dalam penjualan gas LPG secara online berbasis web dan mengidentifikasi teknologi baru atau yang sedang berkembang yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
5. Meningkatkan keuntungan: Penelitian dapat dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keuntungan dalam penjualan gas LPG secara online berbasis web dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

Dengan melakukan penelitian penjualan gas LPG berbasis web, perusahaan dapat meningkatkan keefektifan dan efisiensi bisnis mereka, mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada Penelitian ini adalah :

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Studi Pustaka

### 2.1 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem dalam penelitian ini menggunakan metode *Rational Unified Process* (RUP) yang merupakan pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dilakukan berulang-ulang (*iterative*), berfokus pada arsitektur (*architecture-centric*), serta lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus (*use case driven*). Model ini membagi suatu sistem aplikasi menjadi beberapa komponen sistem dan memungkinkan para pengembang aplikasi untuk menerapkan metode *iterative* (analisis, desain, implementasi dan pengujian) pada tiap komponen. Dengan menggunakan model ini, RUP membagi tahapan pengembangan perangkat lunaknya ke dalam 4 fase sebagai berikut :

1. Fase *inception*, tahap memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan (*business modelling*) dan mendefinikan kebutuhan sistem yang akan dibuat (*requirement*).
2. Fase *elaboration*, tahap ini lebih difokuskan pada perencanaan arsitektur sistem. Tahap ini lebih pada analisis dan desain sistem.
3. Fase *construction*, tahap dimana mengembangkan komponen dan fitur-fitur sistem. Implementasi dan pengujian sistem yang focus pada implementasi perangkat lunak pada kode program.
4. Fase *transition*, tahap dimana *deployment* atau instalasi sistem dapat dimengerti oleh user. Aktifitas pada tahap ini termasuk pada pelatihan user dan pemeliharaan.

## 2.2 Metode Pengembangan Sistem Perangkat Lunak

Pengembangan Sistem Informasi ini dilaksanakan dengan menggunakan metodologi proses pengembangan sistem (*classis systems development process*) yang bernama FAST (*Framework for the Application of System Thinking*) dengan pendekatan *Model Driven Development Strategy* dengan alasan karena metode FAST standarisasinya baik serta proses yang stabil dan terencana.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Merchant Subsidi Tepat Apps My Pertamina adalah sebuah aplikasi dan web yang dikembangkan oleh Pertamina, perusahaan minyak dan gas bumi terkemuka di Indonesia. Aplikasi ini dirancang khusus untuk memberikan akses subsidi BBM (Bahan Bakar Minyak) dan Gas Lpg kepada masyarakat yang memenuhi syarat dan terdaftar sebagai penerima subsidi dengan mengunjungi <https://subsidiempatlpg.mypertamina.id/auth/login>

Dalam rangka mendukung program subsidi BBM dan Gas Lpg yang diberikan oleh pemerintah Indonesia, Pertamina meluncurkan aplikasi Merchant Subsidi Tepat. Aplikasi ini memungkinkan pengguna yang memenuhi kriteria sebagai penerima subsidi untuk melakukan pembelian BBM dan Gas Lpg dengan menggunakan kuota subsidi yang telah ditentukan.

Dengan Merchant Subsidi Tepat Apps My Pertamina, pengguna dapat mendaftar dan mengajukan diri sebagai penerima subsidi BBM dan Gas Lpg. Setelah diverifikasi dan disetujui, pengguna akan mendapatkan kuota subsidi yang dapat digunakan untuk pembelian BBM dan Gas Lpg dengan harga yang lebih terjangkau di SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) dan Pangkalan Gas Lpg Pertamina yang telah terintegrasi dengan aplikasi.

### 3.1 Tampilan Halaman Login User

Halaman login merupakan halaman yang pertama kali tampil pada saat user (pangkalan) mengakses sistem ini, tidak semua bisa mengakses web ini karena untuk masuk ke halaman web harus terdaftar terlebih dahulu sebagai pangkalan dan user diwajibkan untuk mengisi username dan password untuk masuk ke homepage sesuai dengan hak akses user tersebut dan apabila username dan password yang dimasukkan salah, maka sistem akan menampilkan pesan gagal login.

Subsidi Tepat

MERCHANTAPPS

MyPERTAMINA

Email/No. Handphone

Email atau No. Handphone

PIN (6-digit)

PIN (6-digit)

Lupa dengan PIN Anda? [Dapatkan bantuan](#)

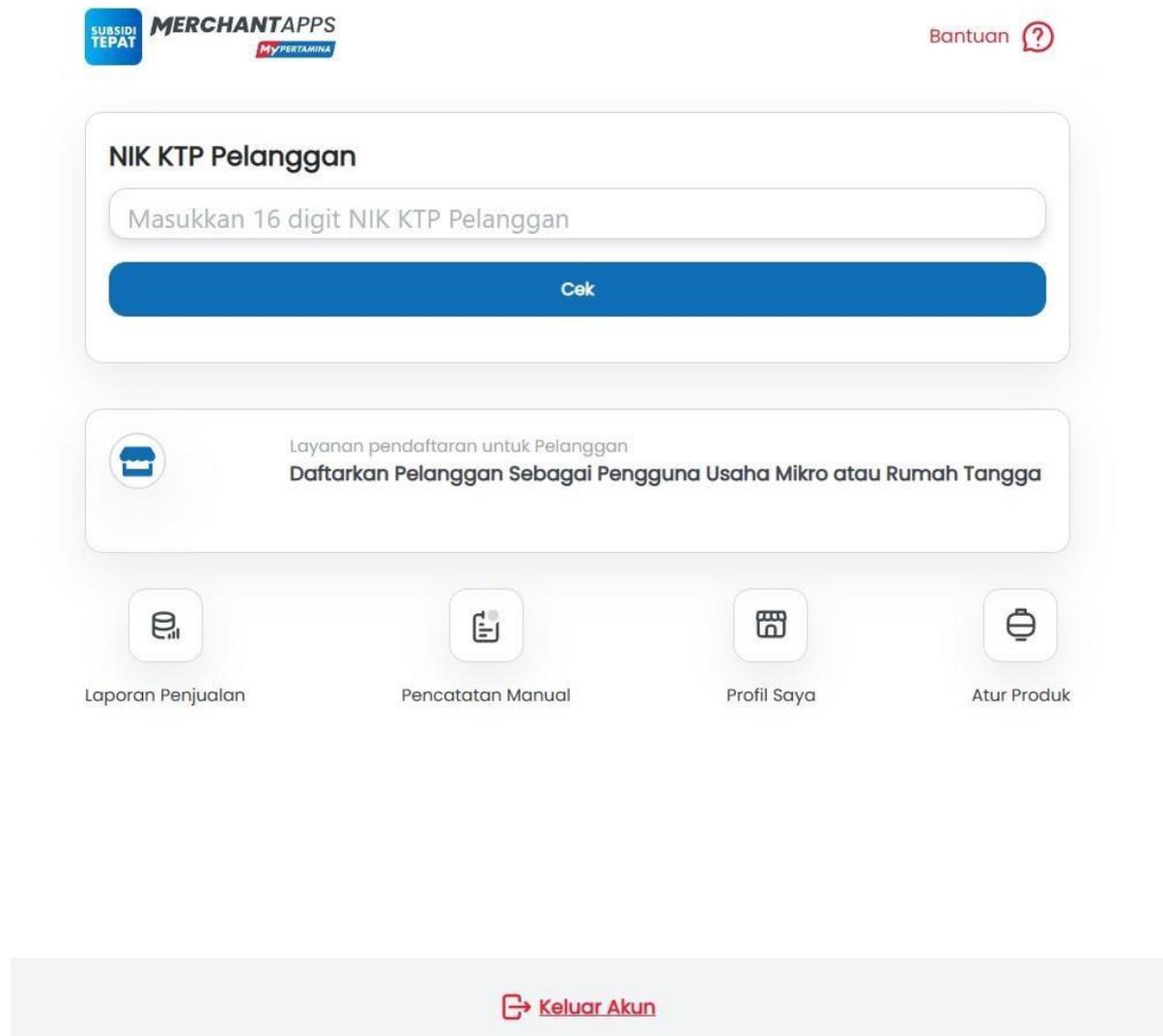
Masuk

Butuh bantuan? [Klik disini](#)

**Gambar 1. Tampilan Halaman Login User**

### 3.2 Tampilan Beranda Setelah Log-in

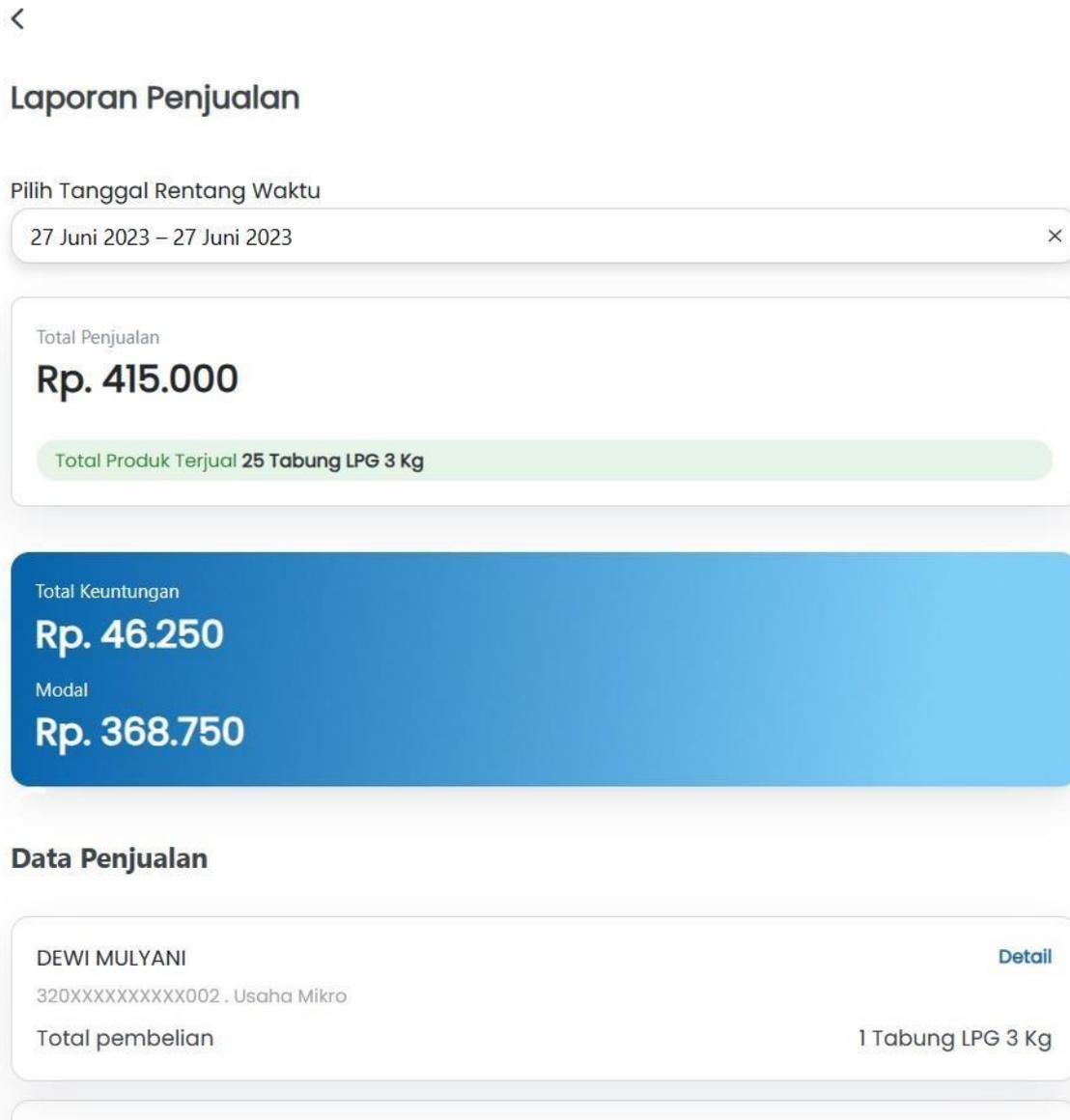
Pada tampilan halaman beranda terdapat beberapa menu antara lain Nik KTP Pelanggan (Transaksi Pembelian), laporan penjualan, pencatatan manual, profil saya, atur produk. Adapun tampilan awal halaman beranda dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan Halaman Beranda User

### 3.3 Tampilan Halaman Laporan Penjualan

Pada tampilan laporan penjualan ini terdapat total penjualan pada tanggal tertera dengan total penjualan yang tercantum lalu ada total keuntungan dan modal. Selain itu terdapat data pembeli yang mana data tersebut diinput saat pembelian gas lpg kepada pangkalan.



Gambar 2. Tampilan Halaman Laporan Penjualan

### 3.4 Tampilan Halaman Pencatatan Manual

Pencatatan Manual merupakan kondisi apabila dilokasi pangkalan LPG 3 kg mengalami gangguan pada aplikasi. Pilih alasan untuk mengaktifkan fitur Pencatatan Manual.

### Pengajuan Pencatatan Manual

Pencatatan Manual merupakan kondisi apabila dilokasi pangkalan LPG 3 kg mengalami gangguan pada aplikasi. Pilih alasan untuk mengaktifkan fitur Pencatatan Manual.

Alasan

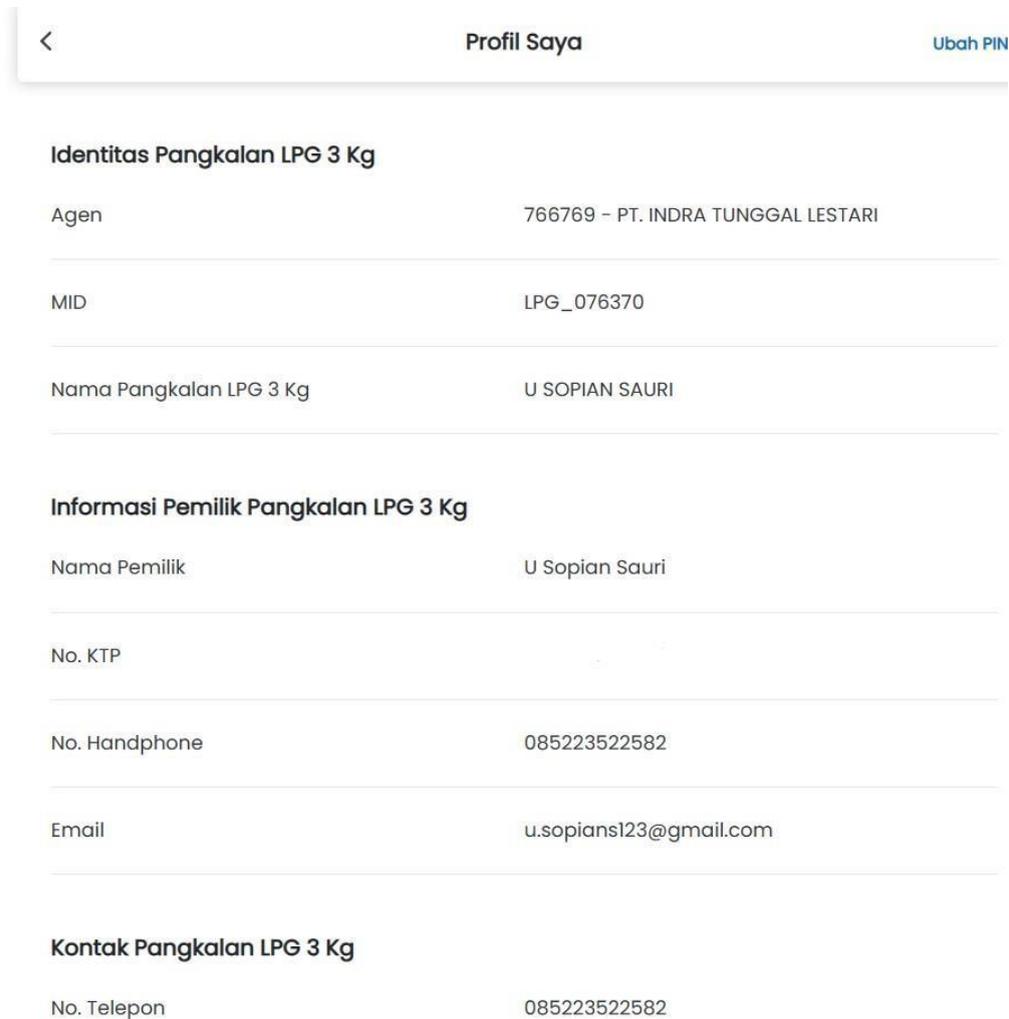
Pilih Alasan

Ajukan

**Gambar 3. Tampilan Halaman Pencatatan Manual**

### 3.5 Tampilan Halaman Profil Saya

Pada tampilan halaman profil saya ini terdapat identitas pangkalan, informasi pemilik pangkalan dan info kontak pangkalan gas lpg.



Identitas Pangkalan LPG 3 Kg	
Agen	766769 - PT. INDRA TUNGGAL LESTARI
MID	LPG_076370
Nama Pangkalan LPG 3 Kg	U SOPIAN SAURI

Informasi Pemilik Pangkalan LPG 3 Kg	
Nama Pemilik	U Sopian Sauri
No. KTP	
No. Handphone	085223522582
Email	u.sopians123@gmail.com

Kontak Pangkalan LPG 3 Kg	
No. Telepon	085223522582

**Gambar 4. Tampilan Halaman Profil Saya**

### 3.6 Tampilan Halaman Atur Produk

Pada halaman atur produk ini terdapat beberapa informasi mengenai stok lpg, harga beli, dan harga jual. Untuk atur stok dimana itu bisa diubah secara manual oleh user dengan telah di suplai Kembali gas lpg dari agen pusat. Jika terdapat transaksi pembelian, stok akan berkurang karena agen pangkalan telah melakukan penginputan lalu mengubah stok barang.



## Atur Produk

Stok LPG 3 Kg

Atur Stok

Harga Beli (Harga Per Tabung)

Harga Jual (Harga Per Tabung)

Kisaran harga Rp. 14.750 - Rp. 16.600 harga eceran tertinggi

Simpan

**Gambar 5. Tampilan Halaman Atur Produk**

#### **4.1 Kesimpulan**

Menurut Kami setelah melakukan penelitian ini bahwa aplikasi ini bermanfaat untuk mengefisienkan pengguna yang melakukan pembelian tabung gas LPG subsidi ini dan terdata dengan jelas dan tersalurkan dengan tepat kepada siapa subsidi gas LPG ini disalurkan, selain itu pengguna yang sudah terverifikasi dan disetujui akan mendapatkan harga yang lebih terjangkau ketika melakukan pembelian gas LPG dan BBM bersubsidi yang telah terintegrasi dengan website tersebut, dan juga aplikasi ini bisa membantu pedagang dalam memonitor berapa keuntungan yang di dapat sehingga bisa memperkirakan dengan lebih akurat berapa stok yang harus diadakan lagi untuk masa mendatang.

Mengingat berdasarkan data Pertamina sebanyak 93% LPG yang beredar di kalangan masyarakat luas saat ini merupakan LPG 3 Kg, Pemerintah saat ini memang tengah menjalani pembentukan petunjuk teknis pembelian bahan bakar minyak atau BBM subsidi dan petunjuk teknis untuk pembelian LPG 3 Kg. Hal tersebut dilakukan supaya proses penyaluran dari kedua kebutuhan pokok masyarakat ini dapat lebih tepat sasaran, namun yang perlu diingat adalah tidak semua warga miskin yang memerlukan gas LPG 3 Kg ini mempunyai fasilitas handphone untuk mengoperasikan aplikasi ini, sehingga saat ini pemerintah terus melakukan riset agar kendala tersebut bisa di atasi.

**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)*. JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal), 4(2).
- Diki, Wahyudi., & Hutrianto. (2022). *Implementasi Metode Customer Relationship Management Dalam Transaksi Penjualan Sembako Berbasis Android*. Bina Darma Conference on Computer Science. conference.binadarma.ac.id.
- Verda, Nano, Setiawan. (2022). *"Beli gas LPG juga akan pakai aplikasi? ini bocoran pertamina"*, diakses pada 30 juni 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/news/beli-lpg-3-kg-juga-akan-pakai-aplikasi-ini-bocoran-pertamina>.