

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi internet dan komunikasi lainnya kini terjadi dengan kecepatan yang jauh lebih cepat dibandingkan dengan pertumbuhan penggunaan teknologi internet dan web. Merupakan hal yang umum bagi lembaga pendidikan dan kantor untuk menggunakan sistem informasi berbasis web karena teknologi situs web adalah cara baru untuk mempermudah proses penyampaian informasi. Hal ini adalah hasil alami dari pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi internet saat ini.

Kantor Notaris Syarifah Tiffany, SH., Mkn. Kantor pejabat publik ini memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan yang sah dan menjalankan wewenang tambahan. Terletak di No. 14 Merdeka Square di Kesawan, Jalan Bukit Barisan. Kantor notaris ini memiliki satu notaris dan lima staf. Untuk meningkatkan layanan pemasaran dan dukungan pelanggan di kantor notaris Syarifah Tiffany, SH., Mkn., serta memudahkan perencanaan, pengawasan, dan pengarahan pekerjaan di bidang tertentu, hal ini karena banyak klien merasa sistem yang beroperasi di kantor ini sulit. Menggunakan manajemen hubungan pelanggan (CRM) adalah salah satu cara untuk meningkatkan layanan dan membantu notaris dalam membuat keputusan yang bijaksana.

CRM adalah strategi yang memandang pelanggan sebagai pusat dari organisasi dan berpendapat bahwa keberhasilan perusahaan bergantung pada seberapa baik hubungan dengan pelanggan dikelola (Turban, 2002). Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris, yang menyatakan bahwa "notaris adalah pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta otentik dan kewenangan lainnya sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini," sistem informasi berbasis komputer sangat penting untuk kinerja notaris.

Kurangnya informasi klien terhadap berkas apa saja yang akan dibawa ke kantor notaris, membuat klien harus berkali-kali datang ke kantor untuk kelengkapan berkas, tandatangan akad, dan pengambilan berkas ketika telah selesai. Hal ini menyebabkan ketidakefektifan bagi klien dalam segi waktu yang berulang kali harus datang ke kantor notaris, serta membuat notaris kewalahan dalam memantau perkembangan pekerjaan sehingga pekerjaan melewati batas waktu yang ditentukan karena susah mencari berkas yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Layanan reservasi online Klinik Pratama yang memfasilitasi antrian pasien, dokter, dan administrasi menjadi fokus eksklusif dari penelitian Oktaviani et al. (2020) tentang sistem informasi manajemen layanan yang menggunakan pendekatan CRM. Penelitian yang dilakukan oleh Al Farisi et al. (2022) tentang Penerapan Metode CRM dalam Merancang Sistem Informasi untuk Penjualan Pakaian dan Aksesori hanya berfokus pada pemasaran melalui e-mail sebagai sarana mempertahankan pelanggan melalui diskon dan prosedur pembayaran yang ramah pelanggan. Menurut studi saya, sistem informasi manajemen kantor notaris berbasis website yang menggunakan CRM memungkinkan klien untuk melacak berkas mereka serta memberikan umpan balik dan saran selain dari informasi klien.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik meneliti tentang **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA KANTOR NOTARIS SYARIFAH TIFFANY, SH., MKN BERBASIS WEBSITE”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara membangun sistem informasi Kantor Notaris/PPAT Syarifah Tifany SH,MKn berbasis *website*?
2. Bagaimana menerapkan CRM untuk sistem informasi manajemen pada

Kantor Notaris/PPAT Syarifah Tifany SH,MKn?

### 1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar lebih fokus pada masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian tersebut adalah :

1. Sistem berbasis *website*.
2. Sistem menggunakan *Framework Codeigniter*.
3. Sistem menggunakan teks editor *sublime text*, bahasa pemrograman php 8.0, serta *database* mySQL.
4. Dalam sistem ini terdapat fitur manajemen data pegawai, manajemen data berkas klien.
5. Dalam fitur manajemen data pegawai, hanya terdiri dari menu data pegawai dan menu data berkas. Menu data pegawai terdiri dari submenu biodata pegawai, absensi pegawai. Menu data berkas terdiri dari data status berkas klien.
6. Pada fitur manajemen klien, klien akan diarahkan untuk register lalu login, terdapat menu daftar layanan yang berisi opsi layanan, menu daftar berkas yang berisi berkas-berkas yang akan diupload, status berkas, *rating*, dan juga ulasan.
7. Aplikasi ini digunakan oleh admin, pemilik perusahaan, pegawai, dan klien.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sebuah sistem informas berbasis *website* dengan menggunakan *framework codeigniter* sehingga menjadi sistem yang interaktif.
2. Menerapkan metode CRM untuk Sistem Informasi pada Kantor Notaris/PPAT Syarifah Tifany SH, MKn agar proses bisnis dapat berjalan dan terkontrol secara *realtime*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Universitas

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan mengenai sistem informasi manajemen bagi universitas.
- b. Sebagai sumber literasi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya mengenai metode CRM.

2. Bagi Kantor Notaris PPAT Syarifah Tifany SH, MKn

- a. Meningkatkan proses bisnis sehingga menjadi sistem yang terstruktur.
- b. Meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.
- c. Dapat menyederhanakan sistem yang manual menjadi terkomputerisasi.
- d. Mempermudah mengelola dan mempercepat proses pengolahan data.
- e. Membantu kelancaran operasional kerja para pegawai.
- f. Dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara tepat, cepat, dan akurat dalam waktu singkat.
- g. Memiliki sistem informasi manajemen yang lebih rapi dan efisien.

3. Bagi penulis

- a. Dapat mengimplementasikan ilmu yang dipelajari diperkuliahan khususnya mengenai penggunaan PHP, HTML, MySQL.
- b. Meningkatkan pemahaman penulis mengenai metode CRM.
- c. Untuk menyelesaikan tugas akhir guna untuk mendapat gelar sarjana komputer.

4. Bagi Klien

- a. Klien dapat memantau berkas secara *online*.
- b. Klien dapat memberikan kritik dan saran serta *rating* terhadap kinerja kantor notaris.
- c. Klien dapat memperoleh informasi dengan cepat dan mudah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN