

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gas LPG 3 kg merupakan produk Pertamina yang ditujukan kepada masyarakat miskin dan pengusaha kecil. Pemerintah melalui Pertamina melaksanakan sebuah kegiatan penyaluran gas LPG 3 kg dengan menyiapkan suatu sistem penyaluran yang dapat menjangkau seluruh masyarakat. Pihak Pertamina menciptakan sistem penyaluran yaitu dari SPBE (Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji) yang merupakan perusahaan tempat pengisian gas LPG kemudian gas tersebut disalurkan ke agen yang merupakan perusahaan distributor besar dan terakhir adalah sub agen atau pangkalan yang merupakan ujung tombak penyaluran gas LPG ini.

Beralihnya pemakaian minyak tanah ke gas LPG (*Liquefied Petroleum Gas*), saat ini gas LPG banyak digunakan oleh masyarakat, terutama untuk bahan bakar kompor gas. Kelebihan pemakaian gas LPG sebagai bahan bakar bila dibandingkan dengan bahan bakar lainnya yaitu mudah dalam penggunaan, lebih bersih, dan lebih murah karena disubsidi pemerintah sering kali digunakan oleh pedagang kaki lima, rumah makan ataupun ibu rumah tangga.

PT Rizky Putra Adil Gemilang merupakan salah satu agen penyaluran gas LPG khususnya gas LPG 3 kg yang menyalurkan gas ke beberapa pangkalan yang terletak di sekitaran kota Palembang. Biasanya pekerjaan yang dilakukan agen adalah mendata jumlah gas yang diterima setiap pangkalan, mencatat jadwal pengiriman gas ke pangkalan, mencatat alamat dan nama pangkalan yang bekerja sama, dan melakukan transaksi penerimaan dan penyaluran gas dengan memberikan bukti cek penerimaan gas dari agen ke pangkalan.

Selama ini, sistem yang digunakan PT Rizky Putra Adil Gemilang dalam melakukan pendataan dan *monitoring* penerimaan penyaluran gas LPG 3 kg dari pangkalan masih bersifat manual, yang dimana setiap pengiriman gas ke pangkalan ada beberapa pangkalan yang belum mengetahui jadwal pengiriman gas, biaya gas yang diterima, dan jumlah gas yang diterima sehingga mereka harus selalu siap



dalam setiap pengiriman gas. Dan adapun kendala yang diterima agen biasanya pihak agen kesulitan dalam melihat sisa limit gas yang berada dipangkalan, sehingga walaupun jadwal gas telah dibuat dan dikirim, jika stok pangkalan masih banyak, maka gas tersebut akan dilemparkan ke pangkalan lain dan biasanya ada pangkalan yang menghubungi agen bahwa mereka belum menerima gas sementara pengiriman gas telah dilakukan sesuai jadwal sehingga agen mengalami kesulitan apakah terjadi kecurangan pada pengiriman gas atau pada pangkalan tersebut.

Maka dari itu, diperlukan pembuatan aplikasi penyaluran gas LPG 3 kg berbasis website untuk mendata dan *memonitoring* kegiatan penyaluran gas LPG 3 kg ke pangkalan. Aplikasi penyaluran gas LPG 3 kg ini juga bertujuan untuk mempermudah agen dalam *memonitoring* penerimaan gas dan melihat limit stok gas yang tersisa di pangkalan. Dan pangkalan pun juga dapat mengetahui jadwal pengiriman gas yang akan diterima apakah ada perubahan jadwal atau tidak dan jumlah gas yang diterima sehingga mereka dapat mempersiapkan biaya untuk membayar gas tersebut dan pangkalan pun dapat mengkonfirmasi penerimaan gas pada aplikasi tersebut, sehingga agen dapat melihat bukti penerimaan gas dan tidak terjadi kecurangan dalam pengiriman gas.

Sehubungan dengan itu, penulis bermaksud untuk membangun sebuah aplikasi yang mempermudah agen dan pangkalan sehingga akan lebih efektif dan efisien, dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Maka penulis tertarik untuk membangun suatu aplikasi dengan judul **“Aplikasi Penyaluran Gas LPG 3 Kg Menggunakan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) di PT Rizky Putra Adil Gemilang Berbasis Website”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Agen kesulitan dalam *memonitoring* pengiriman gas LPG 3 Kg ke pangkalan.
 2. Agen kesulitan dalam menentukan limit stok gas yang tersisa di pangkalan.
 3. Pangkalan kesulitan dalam melihat jadwal pengiriman gas, apakah ada perubahan atau tidak.
-



4. Pangkalan kesulitan dalam menentukan biaya penerimaan gas karena belum mengetahui jumlah gas yang akan diterima dan kapan pengiriman dilakukan.

Dari uraian permasalahan yang disebutkan diatas, maka dibahas dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu Bagaimana membuat Aplikasi Penyaluran Gas LPG 3 Kg Menggunakan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) di PT Rizky Putra Adil Gemilang Berbasis Website?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir ini lebih mudah dan terarah serta tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Aplikasi ini dapat diakses oleh admin, pimpinan dan pangkalan yang hanya bekerja sama dengan PT Rizky Putra Adil Gemilang
2. Aplikasi ini hanya dapat memuat informasi data pangkalan yang bekerja sama, jadwal pengiriman, jumlah gas yang diterima, biaya setiap gas yang diterima, dan stok limit gas yang tersedia di pangkalan.
3. Aplikasi ini hanya dapat menerima konfirmasi penerimaan gas dari pangkalan ke agen dan melakukan proses konfirmasi stok terjual dari pangkalan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun suatu aplikasi penyaluran gas LPG 3 Kg berbasis website pada PT Rizky Putra Adil Gemilang.
2. Membantu dalam pengolahan data penyaluran gas LPG 3 Kg ke pangkalan agar lebih terstruktur.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Agen (PT Rizky Putra Adil Gemilang)
-



- a. Mempermudah meminimalisir kesalahan dalam proses pendataan jadwal, jumlah, biaya, stok gas dan data pangkalan.
 - b. Mempermudah proses *monitoring* penerimaan gas dan mengetahui limit gas tersisa yang dikonfirmasi langsung oleh pangkalan melalui website
2. Bagi Pangkalan
- a. Mempermudah untuk mengetahui jadwal pengiriman, jumlah gas, dan biaya yang harus dibayar.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengambilan data dilaksanakan di kantor PT Rizky Putra Adil Gemilang yang beralamatkan di Jl. Ariodillah, Komplek. Perburuhan RT. 031 RW. 011, 20 Ilir D. III, Ilir Timur I Kota Palembang, Sumatera Selatan dan di gudang PT Rizky Putra Adil Gemilang yang beralamat di Jl. Tanjung Duku, RT. 032 RW. 005, Kelurahan Talang Kelapa, Kecamatan Alang-alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Gani dan Amalia (2018:2), “Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, baik dari hasil pengukuran maupun observasi langsung”. Maka penulis menyusun Tugas Akhir ini menggunakan cara-cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Pada pengumpulan data ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan cara tatap muka kepada bapak Saladdin Wirawan Effendy sebagai ketua selaku penanggung jawab, bapak Ilham Pirnando sebagai koordinator, ibu Reni Septiani sebagai sekretaris dan bendahara dari PT Rizky Putra Adil Gemilang untuk mendapatkan suatu data-data dan informasi yang diperlukan dalam pembuatan tugas akhir ini, baik berupa data sejarah



perusahaan, struktur organisasi, data penyaluran gas ke pangkalan, dan sebagainya.

b. Observasi

Penulis melakukan kunjungan ke gudang gas PT Rizky Putra Adil Gemilang yang berada di Jl. Tanjung Duku, RT. 032 RW. 005, Kelurahan Talang Kelapa, Kecamatan Alang-alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan untuk memperhatikan proses persiapan dalam pengiriman gas LPG 3 kg ke pangkalan, dengan memperhatikan jumlah gas, alamat pengiriman, waktu pengiriman, dan sebagainya dan kunjungan ke kantor yang berada di Jl. Ariodillah, Komplek. Perburuhan RT. 031 RW. 011, 20 Ilir D. III, Ilir Timur I Kota Palembang, Sumatera Selatan terkait pengambilan data tentang pangkalan yang bekerja sama.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh seperti melalui studi pustaka dimana pengumpulan data dengan studi pustaka, yaitu penulis mencari referensi-referensi yang relevan dengan objek dan aplikasi yang akan dibangun.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penyusunan laporan tugas akhir ini memberikan gambaran yang jelas dan sesuai dengan tujuan, maka laporan tugas akhir ini disusun menjadi lima BAB dan secara garis besar sistematika pembahasan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai laporan tugas akhir ini secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penyusunan Laporan Tugas Akhir, Metodologi Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori yang terkait langsung diberikan secukupnya, sekedar untuk memberikan pemahaman kepada pembaca yang dijadikan sebagai acuan pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan instansi tempat mahasiswa melakukan penelitian tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan deskripsi hasil spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan deskripsi perangkat lunak yang akan dibuat. Serta pembahasan untuk menunjukkan seberapa jauh solusi yang diuraikan pada bagian sebelumnya dapat menyelesaikan permasalahan utama Tugas Akhir.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian penutup berisi yang menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat bagi penyusun.