

PERANCANGAN PENGALAMAN PENGGUNA SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BISNIS PRODUK PERTANIAN HOLTIKULTURA

AZRIEL IZWANIE ARSYI



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Perancangan Pengalaman Pengguna Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Bisnis Produk Pertanian Holtikultura” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Azriel Izwanie Arsyi
G6401201106

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

AZRIEL IZWANIE ARSYI. Perancangan Pengalaman Pengguna Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Bisnis Produk Pertanian Holtikultura. Dibimbing oleh YANI NURHADRYANI.

Sektor pertanian pada negara agraris menjadi sektor penting dalam menopang roda perekonomian. Esensialnya sektor pertanian dalam menjalankan roda perekonomian harus didukung dengan pengelolaan manajemen fundamental bisnis yang baik, terutama pada bidang pemasaran. Perluasan pemasaran pada bisnis produk pertanian dapat dilakukan melalui sistem terintegrasi yaitu sistem manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). CRM dapat membantu pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan, menentukan promo yang tepat terhadap produk, dan untuk membantu strategi pemasaran yang efektif. Pengembangan antarmuka sistem manajemen hubungan pelanggan pada penelitian ini menggunakan metode *design thinking* yang menghasilkan fitur-fitur khusus dalam CRM bisnis produk pertanian. Fitur khusus tersebut meliputi manajemen stok masuk dan stok keluar yang disertai dengan *grade* produk, jadwal pengiriman, penentuan promosi, serta pengiriman promo kepada pelanggan. Tahap *testing* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dibandingkan dengan hasil *benchmark* menghasilkan 6 klasifikasi dengan nilai secara berurutan yaitu daya tarik (*excellent*), kejelasan (*excellent*), efisiensi (*excellent*), ketepatan (*excellent*), stimulasi (*excellent*), dan juga kebaruan (*good*).

Kata Kunci: bisnis produk pertanian, sistem manajemen hubungan pelanggan, pemasaran



ABSTRACT

AZRIEL IZWANIE ARSYI. *Designing the User Experience of an Horticulture Agricultural Product Business Customer Relationship Management System*. Supervised by YANI NURHADRYANI.

The agricultural sector in an agrarian country is a crucial sector in supporting the economy. The essential role of the agricultural sector in driving the economy must be supported by good fundamental business management, particularly in the field of marketing. Expanding marketing in the agricultural product business can be done through an integrated system, namely Customer Relationship Management (CRM). CRM can help business actors provide more optimal services to customers, determine the right promotions for products, and assist in effective marketing strategies. The development of the customer relationship management system interface in this study uses the design thinking method, resulting in special features in the CRM for agricultural products businesses. These special features include inbound and outbound stock management accompanied by product grading, delivery scheduling, promotion determination, and sending promotions to customers. Testing using the User Experience Questionnaire (UEQ), compared with benchmark results, produced six classifications with scores in the following order: attractiveness (excellent), clarity (excellent), efficiency (excellent), accuracy (excellent), stimulation (excellent), and novelty (good).

Keywords: agricultural product business, customer relationship management, marketing



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PERANCANGAN PENGALAMAN PENGGUNA SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BISNIS PRODUK PERTANIAN HOLTIKULTURA

AZRIEL IZWANIE ARSYI

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu
Komputer

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA, DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Skripsi:

1. Hari Agung Adrianto, S. Kom., M.Si., Ph.D.
2. Hafidlotul Fatimah Ahmad, S. Kom., M. Kom.

Perpustakaan IPB University



Judul : Perancangan Pengalaman Pengguna Sistem Manajemen Hubungan
Pelanggan Bisnis Produk Pertanian Holtikultura
Nama : Azriel Izwanie Arsyi
NIM : G6401201106

Disetujui oleh

Pembimbing:

Dr. Yani Nurhadryani, S.Si., M.T.
19740404 199802 2 001

Diketahui oleh

Ketua Program Sarjana Ilmu Komputer:

Dr. Sony Hartono Wijaya, S.Kom., M.Kom.
19810809 200812 1 002

Tanggal Ujian:

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan, dengan judul “Perancangan Pengalaman Pengguna Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Bisnis Produk Pertanian Holtikultura ”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak selama penyusunan. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

- a. Kedua orang tua, Bapak Entus Chulaimi dan Ibu Ade Pipin serta kedua adik dari penulis Azelia Naisya Shafira dan Azalia Keisya Azzahra yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis.
- b. Ibu Dr. Yani Nurhadryani, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, masukan, saran, serta mendorong penulis untuk dapat segera menyelesaikan penelitian
- c. Bapak Hari Agung Adrianto, S. Kom., M.Si., Ph.D. selaku dosen penguji ujian akhir penelitian yang telah memberikan saran dan masukan sehingga penelitian ini menjadi lebih baik
- d. Ibu Hafidlotul Fatimah Ahmad, S. Kom., M. Kom. selaku dosen penguji ujian akhir penelitian yang telah memberikan saran dan masukan sehingga penelitian ini menjadi lebih baik
- e. Teman sedari kecil Farhan Rizky Gunawan dan Ananda Rinaldo yang telah memberikan penulis candaan dan obrolan yang menarik untuk kelancaran penelitian
- f. Teman kontrakan Ahmad Ilhami dan Zona Situmorang yang telah memberikan masukan dan waktu untuk bertukar pikiran dan candaan
- g. Teman-teman KKN Rijal, Salim, Indah, Delvia, Anggi, Afi, Safira, Ana, dan Mas Ilyas yang telah memberikan dukungan kepada penulis
- h. Teman-teman BPH BEM FMIPA Iam, Vikar, Daffa, Azkal, Irma, Yuli, Syifa, dan Ncip yang telah memberikan dukungan kepada penulis
- i. Teman-teman Ilmu Komputer Ucok, Syabil, dan Zulfa yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis
- j. Teman-teman penulis lainnya baik di dalam kampus maupun di luar kampus yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis
- k. Bapak Kreshna sebagai narasumber yang telah membantu dan terlibat dalam penelitian ini

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan..

Bogor, 29 Juli 2026

Azriel Izwanie Arsyi



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup	2
II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Enterprise Resource Planning (ERP).....	4
2.2 Customer Relationship Management (CRM).....	4
2.3 Komponen Customer Relationship Management (CRM).....	5
2.4 Pemasaran dan CRM Bisnis Produk Pertanian	5
III METODE.....	7
3.1 <i>Emphatize</i>	7
3.2 <i>Define</i>	7
3.3 <i>Ideate</i>	7
3.4 <i>Prototype</i>	7
3.5 <i>Ideate</i>	8
IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
4.1 Wawancara/ <i>Emphatize</i>	9
4.2 Pemetaan Kebutuhan dan Permasalahan <i>User</i>	11
4.3 Pembangkitan Ide Pengembangan.....	12
4.4 Pengembangan <i>Interface</i>	15
4.5 <i>Test</i>	23
V SIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Simpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN.....	32
RIWAYAT HIDUP.....	39

DAFTAR TABEL

1	Emphaty Map	10
2	Affinity Map.....	14
3	Klasifikasi dan Atribut UEQ.....	25

DAFTAR GAMBAR

1	Komponen CRM	5
2	UEQ Questionnare	8
3	User Persona	11
4	Ide Umum	13
5	Pengelompokan Ide	14
6	UI Style Guide	16
7	Laman Sign Up	17
8	Laman Dashboard	18
9	Laman Daftar Produk	19
10	Laman Pengiriman	20
11	Laman Pelanggan	21
12	Laman Pendapatan	22
13	Laman Promo	23
14	Hasil UEQ Test Bapak Kreshna.....	24
15	Hasil UEQ Test Imana.....	25
16	Nilai Skala Testing	26
17	Hasil Rata-Rata Aspek UEQ.....	27
18	Visualisasi Hasil	27
19	Komparasi Data Sistem dengan Benchmark	27
20	Visualisasi Hasil Komparasi	28

DAFTAR LAMPIRAN

1	Laman Sign In.....	32
2	Laman Berhasil Membuat Akun	32
3	Laman Tambah Produk Baru	33
4	Laman Tambah Jadwal Pengiriman	33
5	Laman Kirim Promo Kepada Pelanggan	34
6	Laman Membuat Promo Baru.....	34
7	Laman Edit Promo.....	35
8	Laman Pilihan Keluar Masuk Produk	35
9	Laman Stok Produk Masuk.....	36
10	Laman Stok Produk Keluar.....	36
11	Sesi Wawancara dengan Bapak Kreshna.....	37
12	Sesi Testing dengan Bapak Kreshna	37
13	Sesi Testing dengan Saudara Imana.....	38
14	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	38