



## RINGKASAN

DYAH SALSABILA. Pengembangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Modul *Ticketing* Di PT Kodetag Global Teknotama. *The Development Information System Ticketing Module of Customer Relationship Management (CRM) at PT Kodetag*. Dibimbing oleh Medhanita Dewi Renanti, SKom MKom.

PT Kodetag adalah perusahaan yang bergerak di bidang konsultan teknologi informasi yang melayani jasa pembuatan aplikasi, pembuatan sistem, penyediaan domain, *hosting*, VPS, serta jasa pengandaan infrastruktur. Salah satu sistem yang telah dibuat yaitu aplikasi CRM. CRM adalah proses membangun dan memberikan produk yang sangat bernilai untuk konsumen sehingga konsumen menjadi puas (Kotler dan Armstrong 2010).

Pada proses bisnis sebelumnya, komunikasi antara *client* dan perusahaan hanya menggunakan *telephone* atau aplikasi Whatsapp. Pada proses bisnis setelahnya dilakukan dengan pengembangan sistem informasi yang dapat di aplikasikan ke dalam sistem terkait laporan dan komunikasi antara *client* dan perusahaan. Kendala yang terjadi yaitu pada *time management and reporting*. Kendala pada modul *report* ini belum adanya data yang dapat melakukan rekapitulasi untuk manajemen waktu dan data pada modul tiket terhubung dengan modul *project*. Solusi jitu nya masalah pada admin *koefunding* atau admin *multipayment* dapat menghandle *complain* pada modul tiket yang terdapat di dalam sistem informasinya dan admin CRM akan memberi respon berupa balasan pada tiket yang dikirim dan segera diproses.

Pengembangan sistem informasi CRM modul *ticketing* bertujuan memudahkan pelayanan atau *complain* tiket dengan membalas tiket yang digunakan oleh admin. Proses pengembangan sistem informasi ini menggunakan metode prototipe. Tahapan pada metode ini terdiri atas lima tahapan diantaranya, komunikasi, perencanaan secara cepat, pemodelan perancangan secara cepat, pembentukan prototipe, dan umpan balik. Sistem informasi ini telah berhasil dibuat, yaitu dengan tersedianya fitur pengelolaan tiket, *project*, *department*, teknisi, dan *client*. Penyediaan fitur-fitur tersebut karena saling berhubungan dalam pengelolaan tiket dan tersedianya fitur *report* pada *website* agar dapat mengetahui data yang sudah masuk ke dalam tiket yang dapat dicetak dalam bentuk *file* PDF atau Excel.

Kata Kunci: *customer relationship management* (CRM), metode prototipe, pengembangan sistem informasi, respon tiket, dan tiket

- 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.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

