



1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Customer Relationship Management (CRM) adalah proses membangun dan memberikan produk yang sangat bernilai untuk konsumen sehingga konsumen menjadi puas (Kotler & Armstrong 2010). Pada saat ini, CRM sangat dibutuhkan sebagai penghubung antara *customer* dengan perusahaan. Perusahaan tentunya memiliki cara tersendiri dalam mempertahankan *customer* yang dimiliki. Hal yang terpenting dan mendasar pada CRM dengan mengintegrasikan data bisnis *customer* ke dalam suatu sistem sehingga membantu perusahaan dalam mengolah, mengidentifikasi, dan menjaga hubungan dengan *customer*. CRM yang akan dikembangkan pada sistem informasi ini terkait pada laporan dan komunikasi antara *client* dan perusahaan.

Pada proses bisnis sebelumnya, komunikasi antara *client* dan perusahaan hanya menggunakan *telephone* atau aplikasi Whatsapp. Pada proses bisnis setelahnya dilakukan dengan pembuatan 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 yang terhubung dengan modul *project*. Pada modul *ticketing* ini merupakan pelaporan atau bisa disebut lapor tiket jika terjadi masalah yang terdapat pada sistem informasi di perusahaan. Solusi jika adanya masalah yang terjadi pada admin *kodefunding* atau admin *multipayment* maka dapat mengirimkan *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.

PT Kodetag Global Teknotama telah memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan operasional perusahaan. Salah satu sistem yang telah dibuat yaitu aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM). Sistem tersebut menjadi sarana admin untuk melakukan penambahan, pengubahan, penyimpanan data, dan penghapusan data di PT Kodetag.

Proses bisnis sebelumnya pada CRM ini hanya berfokus pada tiket saja, belum menambahkan modul lagi dan masih belum terhubung dengan admin *kodefunding* dan admin *multipayment*. Kendala pada sistem ini adalah menghubungkan tiket yang ditambahkan oleh admin *kodefunding* dan *multipayment* dapat masuk kedalam modul tiket web CRM. Admin CRM dapat membalas tiket yang masuk dari *kodefunding* atau *multipayment*.

Pada proses bisnis CRM terdapat tiga aktor yang berperan yaitu admin CRM, admin Multipayment, dan admin Kode Funding. Alur kerja proses bisnis dimulai dari admin CRM dapat melihat data tiket, menghapus dan memberi respon balasan pada admin multipayment atau kodefunding terkait tiket. Admin CRM dapat melakukan penambahan, pengubahan, hapus data yang ada, dan menampilkan aktivitas pada aplikasi web CRM.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dibuatlah pengembangan aplikasi web CRM dengan user interface baru, proses bisnis baru, penambahan, dan





penyempurnaan fitur-fitur pada sistem agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dalam pembuatan suatu website, interaktivitas dan desain tampilan menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Desain tampilan berguna untuk menciptakan tampilan halaman *web* lebih menarik dan mengatur isi konten lebih teratur. Aplikasi CRM ini dibuat untuk mempermudah admin dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan PKL di PT Kodetag Global Teknotama adalah membuat aplikasi CRM sebagai media admin di PT Kodetag. Sistem Informasi ini bertujuan untuk :

- Menyediakan fitur pengelolaan pada tiket, *projects*, *departments*, *activity*, teknisi dan *client*,
- Menyediakan fitur untuk rekapitulasi laporan atau *report* data tiket.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Modul *Ticketing* berbasis *web* pada PT Kodetag Global Teknotama, yaitu:

- Hanya dapat diakses oleh Admin CRM,
- Admin CRM dapat melakukan CRUD pada fitur *department*, *project*, tiket, *technician*, dan *client*,
- Admin CRM dapat membalas atau memberi respon pada tiket yang masuk,
- Admin CRM dapat mencetak hasil *report*.

2 METODE KAJIAN

2.1 Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bertempat di PT Kodetag Global Teknotama yang beralamat di Jalan Angsana 9 Blok C18 No. 11 Bukit Sari Ciomas, Bogor. Kegiatan PKL berlangsung selama 40 hari kerja yang dimulai pada tanggal 1 Februari 2019 sampai dengan 12 April dengan hari kerja 5 hari dalam seminggu, mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat, pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB.

