



# 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

