SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT. CITRA BUMI MADANI

David Yanuar
SI Konversi Karyawan
10510794

Latar Belakang

PT Citra Bumi Madani adalah sebuah perusahaan konsultansi jasa yang bergerak dibidang Teknologi Informasi yang sudah berusia 19 tahun dari masa didirikannya. Namun sampai saat ini masih ada kekurangan diantaranya:

- Masih lamanya layanan yang diberikan kepada pelanggannya, yang akan memberikan citra jelek kepada pelangganya
- Sulitnya karyawan membuat dokumentasi sebagai laporan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Identifikasi Masalah

- Sulitnya pelanggan menghubungi pihak perusahaan, dikarenakan system pelayanan pelanggan tidak termanajemen dengan baik.
- Masih diperlukan waktu yang lama dalam membuat laporan pertumbuhan pelanggan
- Tidak termanajemennya keluhan,saran dan masukan pelanggan yang selama ini berjalan di PT. Citra Bumi madani, sehingga perusahaan kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara personal kepada pelanggan.
- Pihak customer tidak mempunyai akses dalam melihat report hystory mereka, dimana customer lupa akan solusi pihak perusahaan dalam keluhan yang sudah diajukan.

Rumusan Masalah

- Bagaimana dibuatkannya berbagai macam media dalam pelayanan pelanggan, sehingga pelanggan mudah untuk berkonsultasi dengan pihak perusahaan?
- Bagaimana dibuatkannya grafik pertumbuhan pelanggan *realtime*?
- Bagaimana dibuatkannya database keluhan pelanggan,sehingga semua keluhan dapat terkelola dengan baik
- Bagaimana dibuatkannya *report history* tiap pelanggan?

Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jalannya manajemen hubungan pelanggan yang dijalankan perusahaan saat ini sehingga memudahkan penulis untuk merancang sytem

Maksud Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah Sistem Informasi CRM di PT Citra Bumi Madani untuk memudahkan Perusahaan dalam memanajemen informasi pelanggan beserta produk.

Tujuan Penelitian

- Dibuatkannya berbagai macam media dalam pelayanan pelanggan, sehingga pelanggan mudah untuk berkonsultasi dengan pihak perusahaan.
- Mengurangi waktu kerja karyawan dalam membuat laporan grafik pertumbuhan pelanggan
- Memudahkan perusahaan dalam melihat data keluhan pelanggan terhadap perusahaan.
- Memudahkan pelanggan dalam melihat *report history* mereka.

Batasan Masalah

- Sistem Mengelola database pelanggan, produk beserta keluhannya.
- Database Sistem Informasi CRM tidak terintegrasi dengan data semua karyawan maupun website yang sudah ada.
- Tidak membahas tentang transaksi jual beli produk perusahaan.

Flowmap yang diusulkan

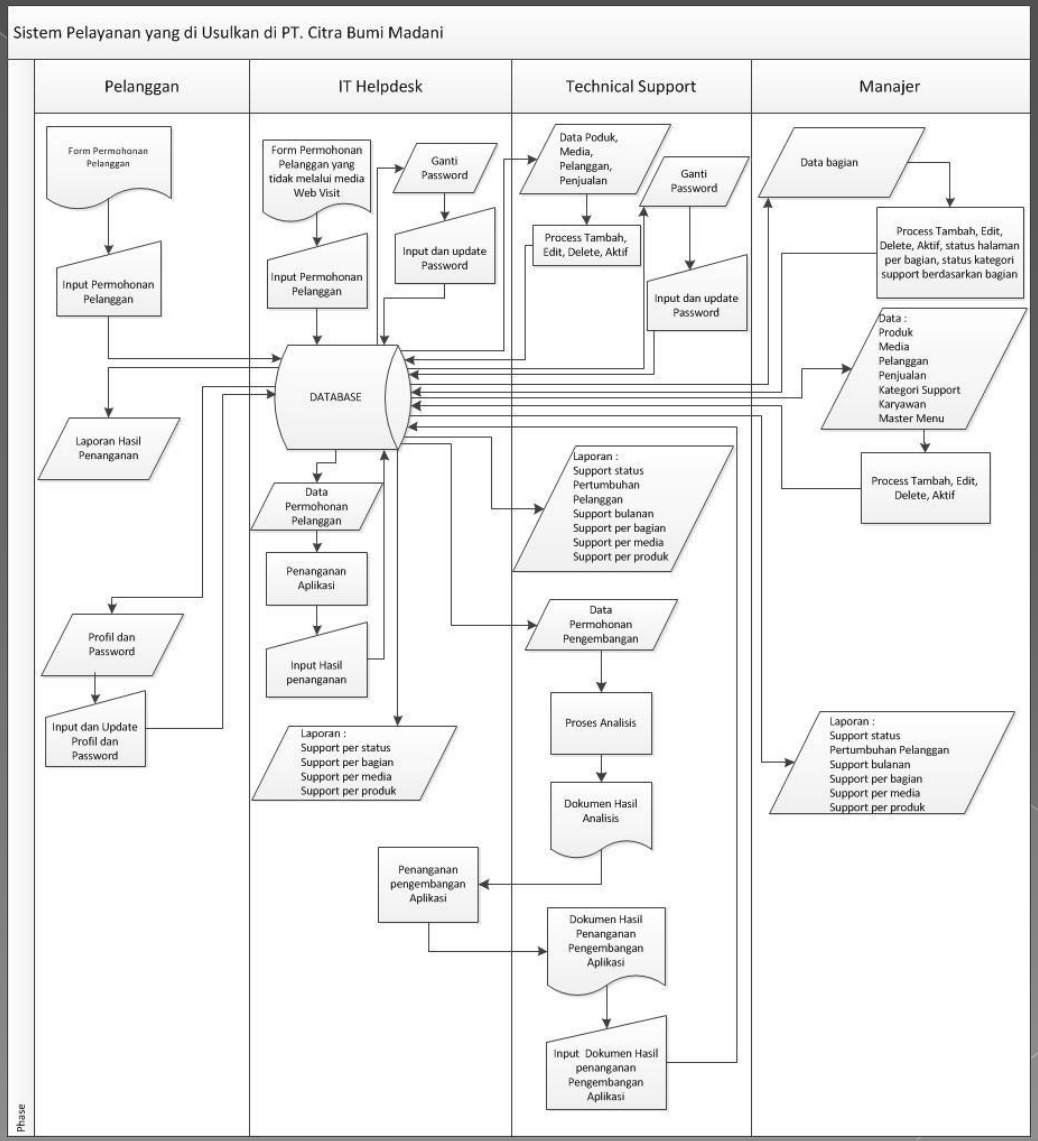
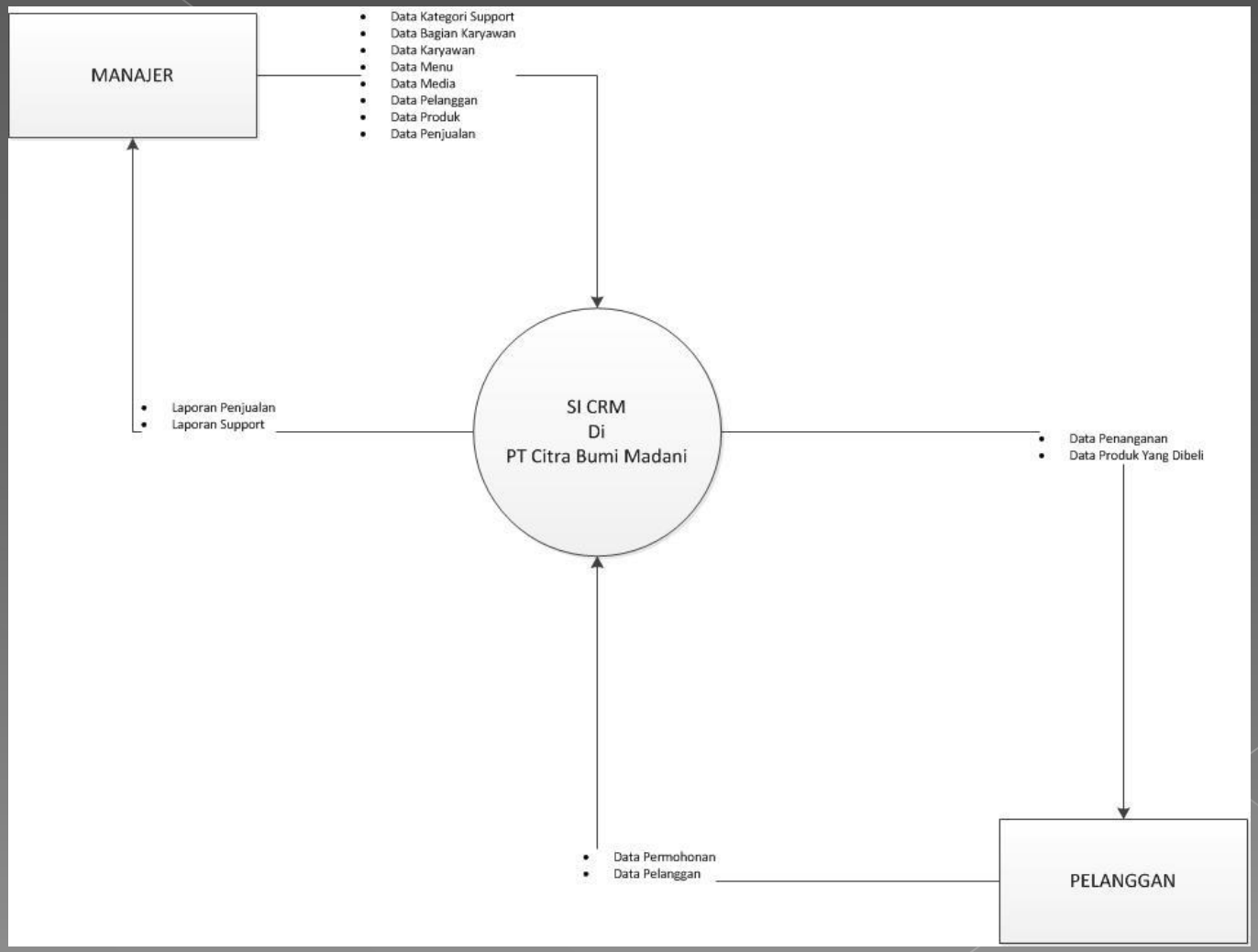
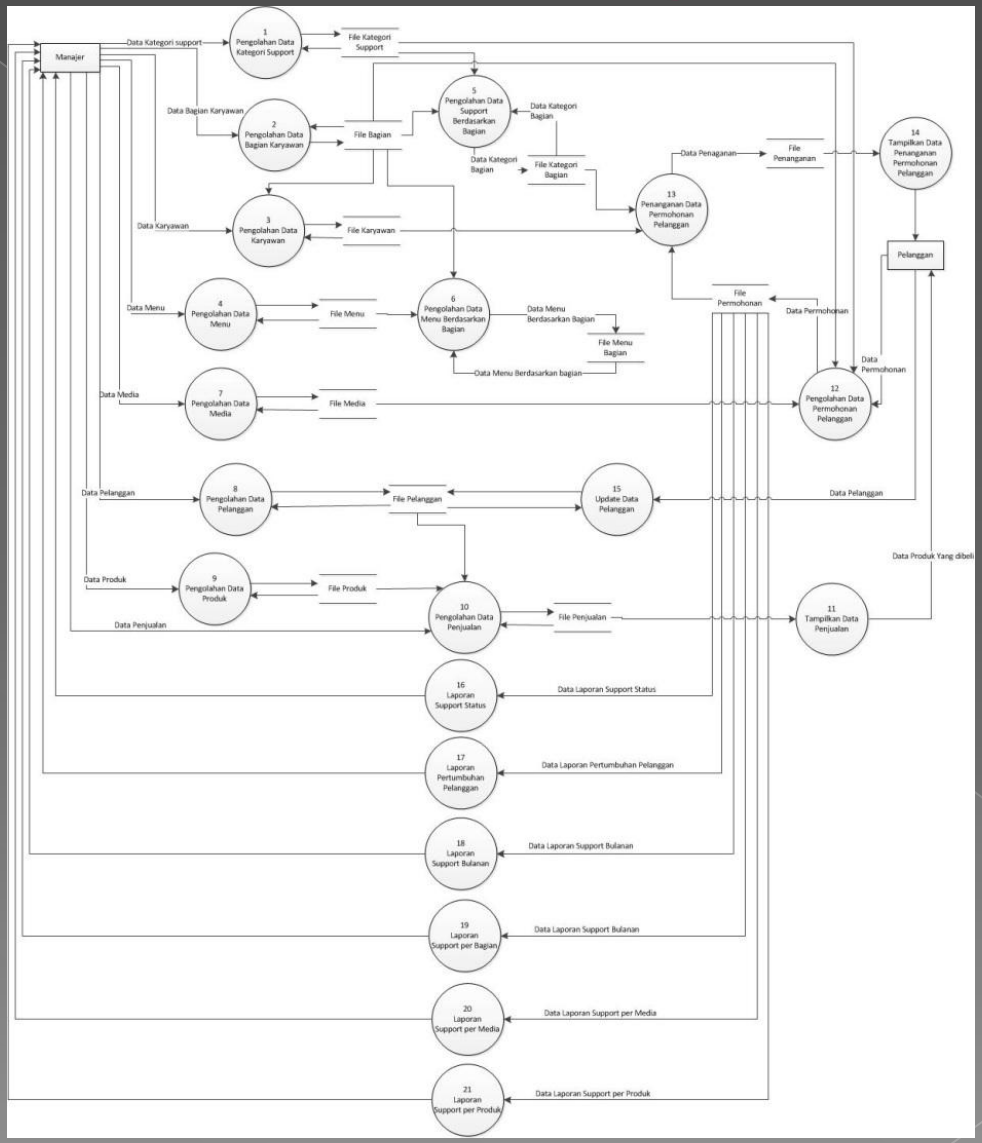


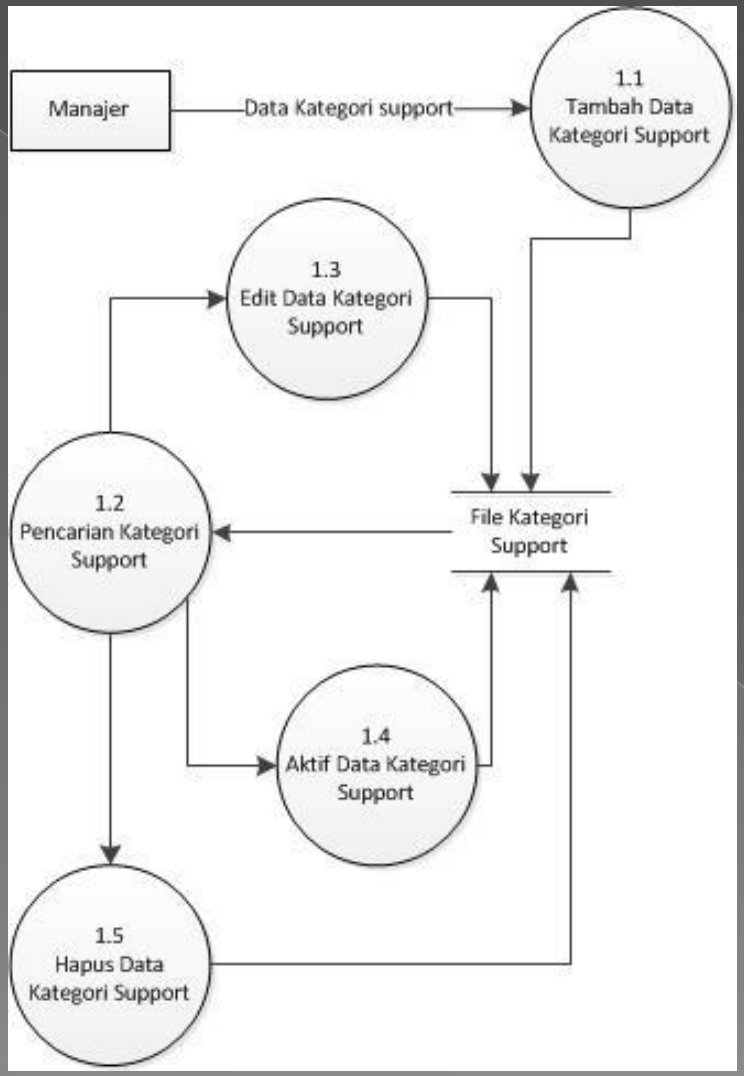
Diagram Kontek yang diusulkan



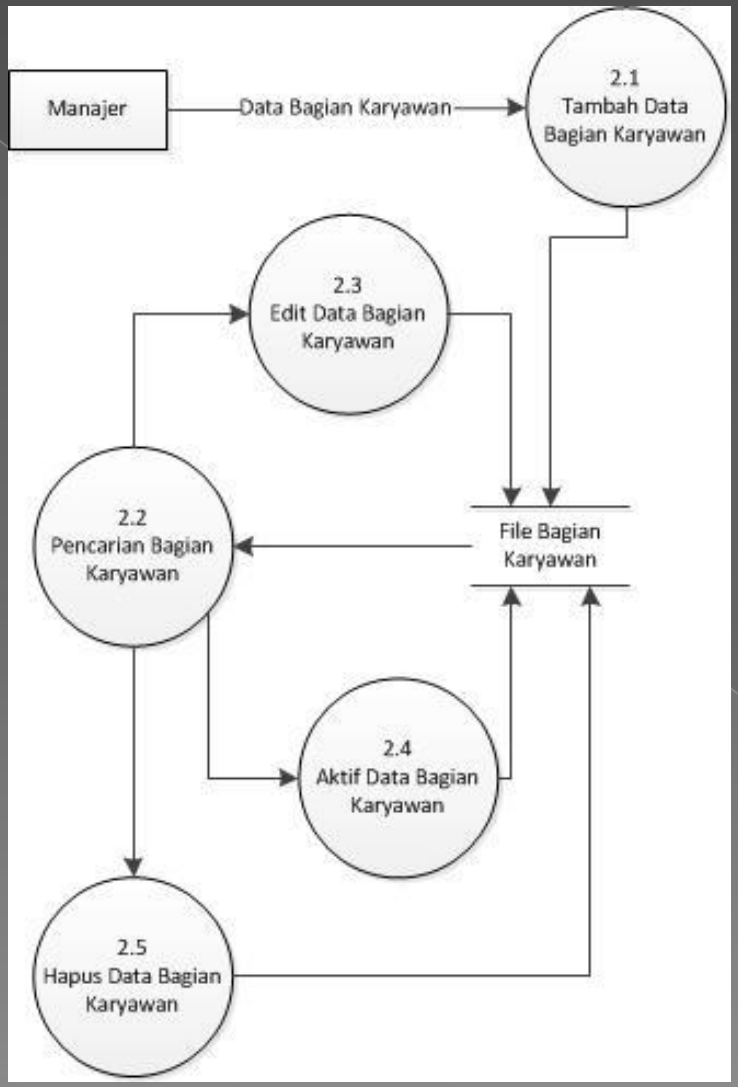
DFD Level 0 yang diusulkan



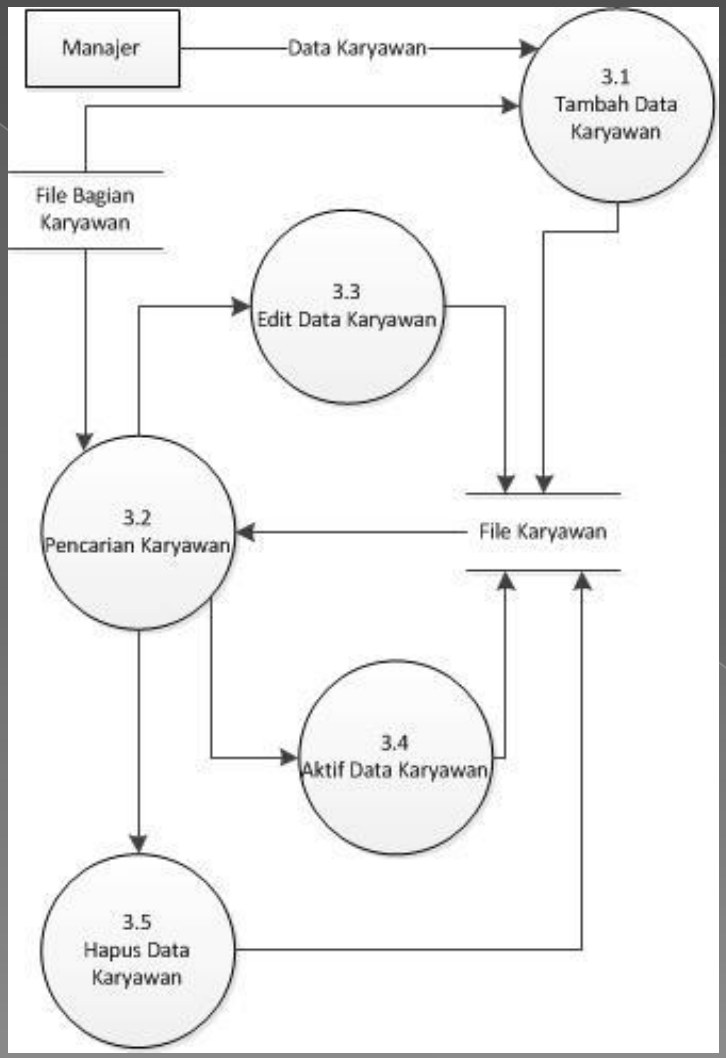
DFD Level 1 Proses 1



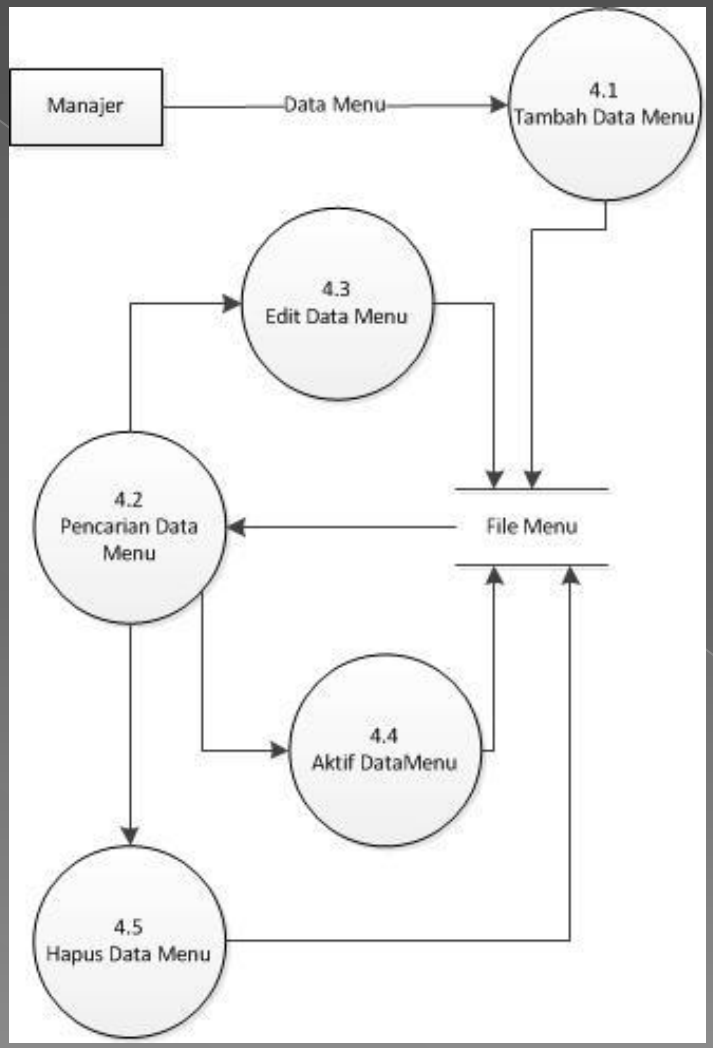
DFD Level 1 Proses 2



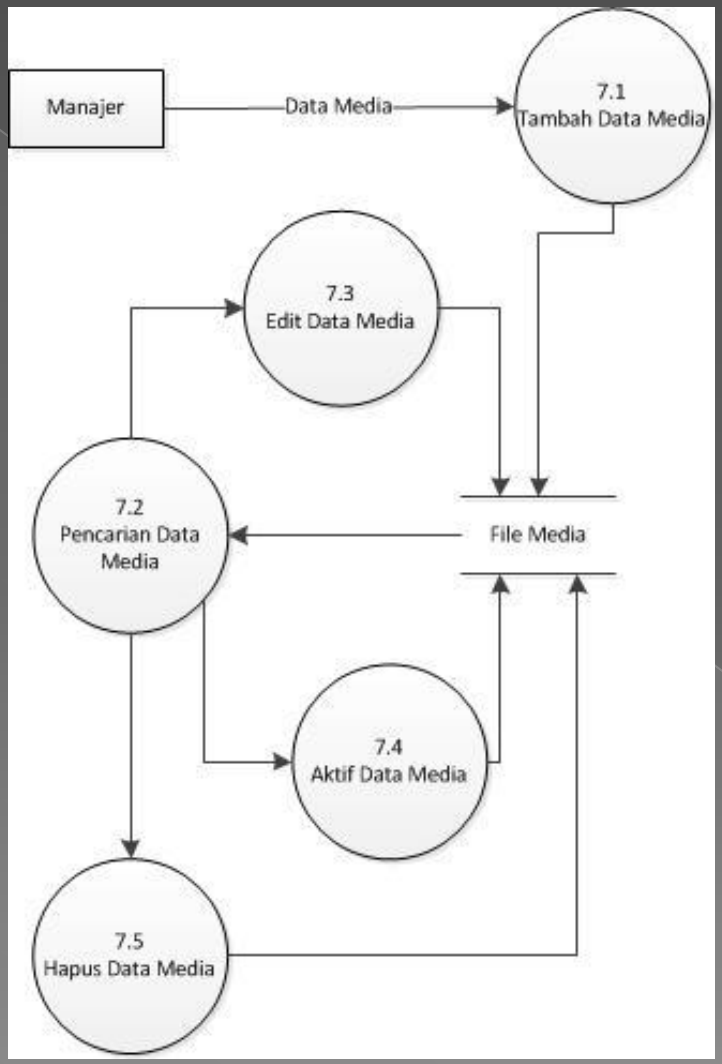
DFD Level 1 Proses 3



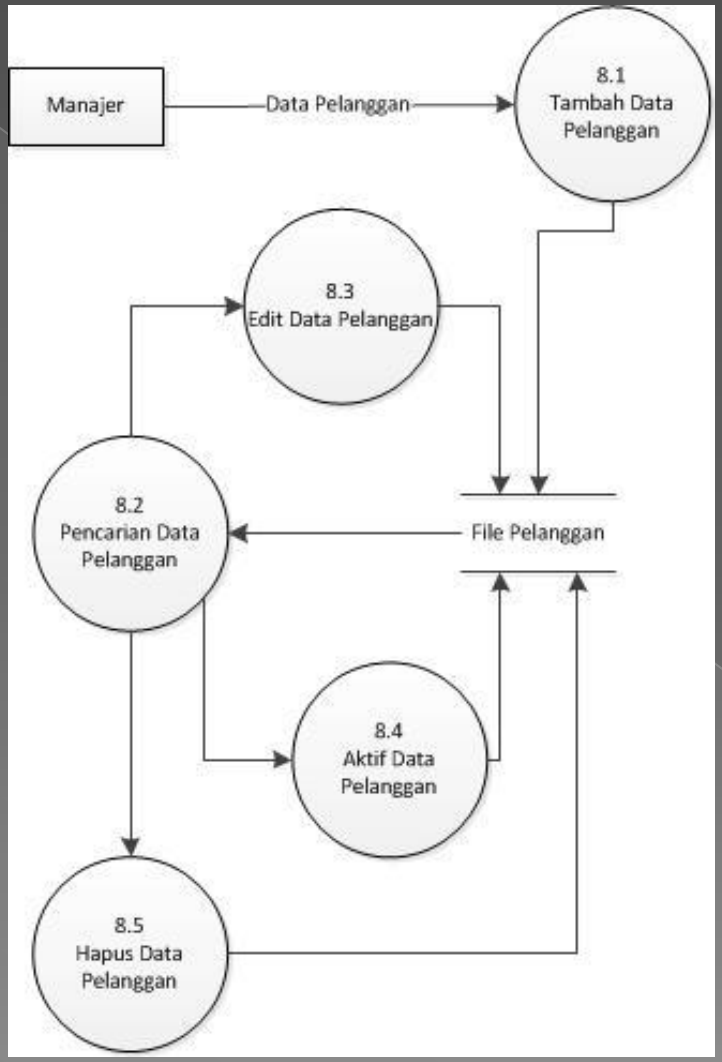
DFD Level 1 Proses 4



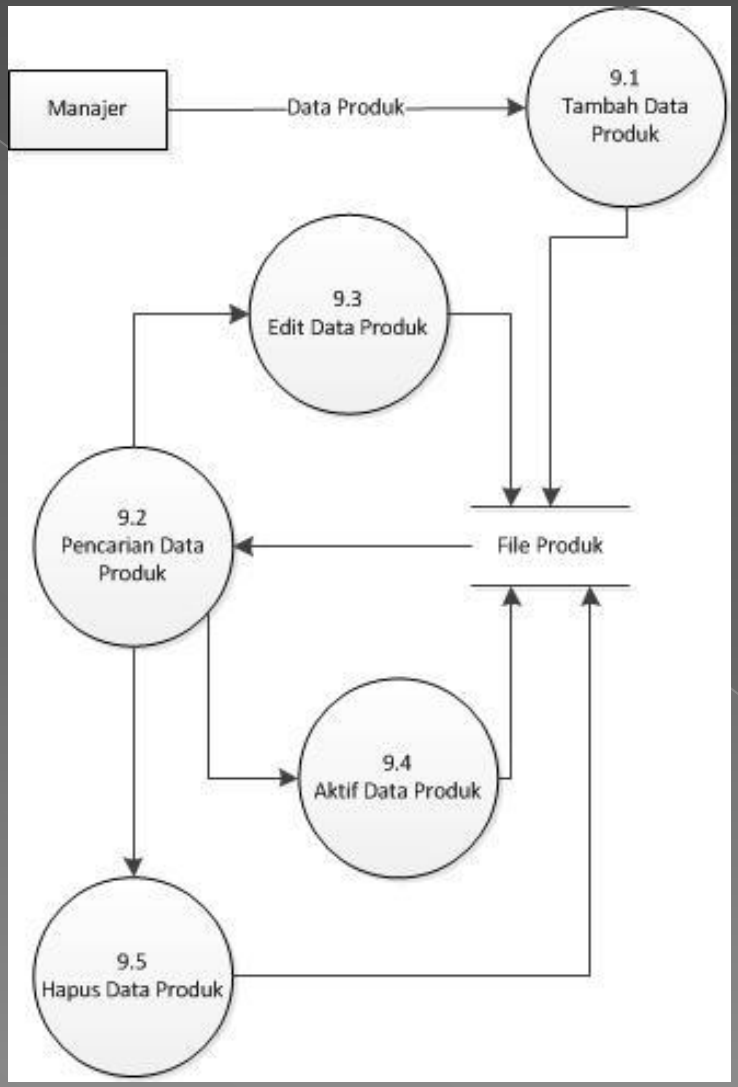
DFD Level 1 Proses 7



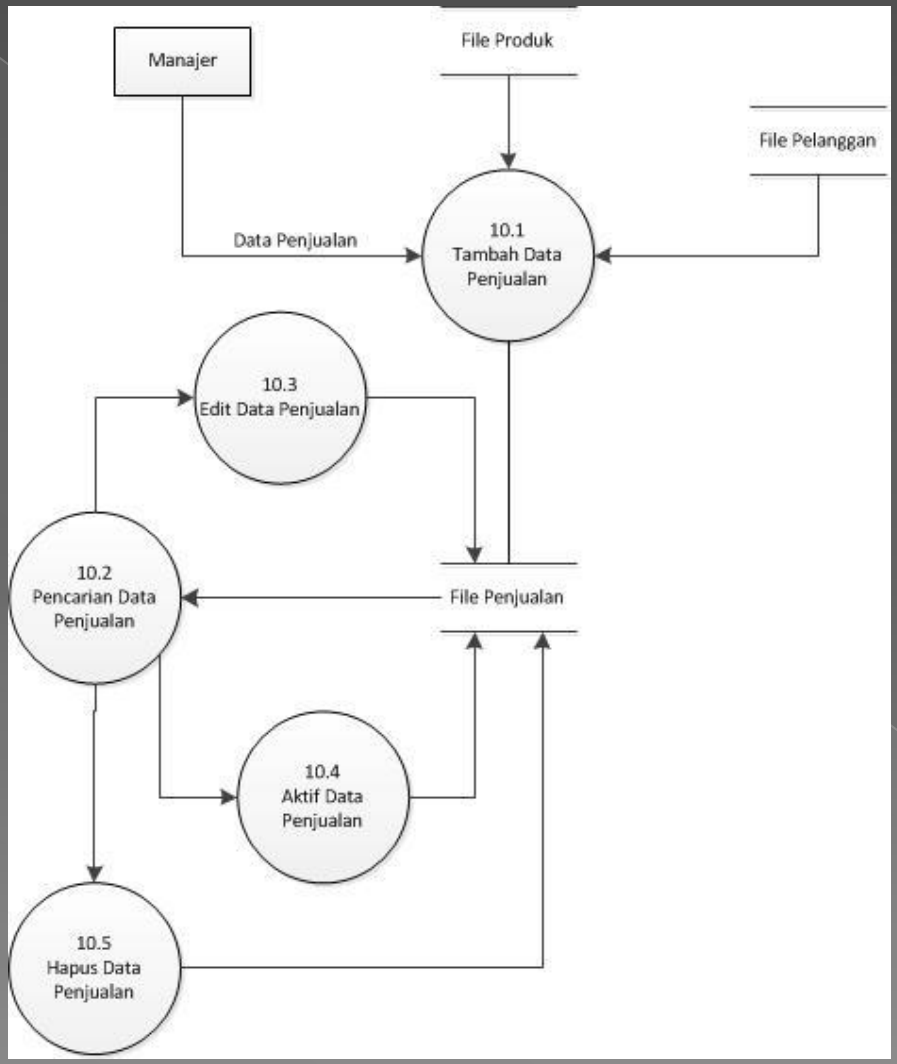
DFD Level 1 Proses 8



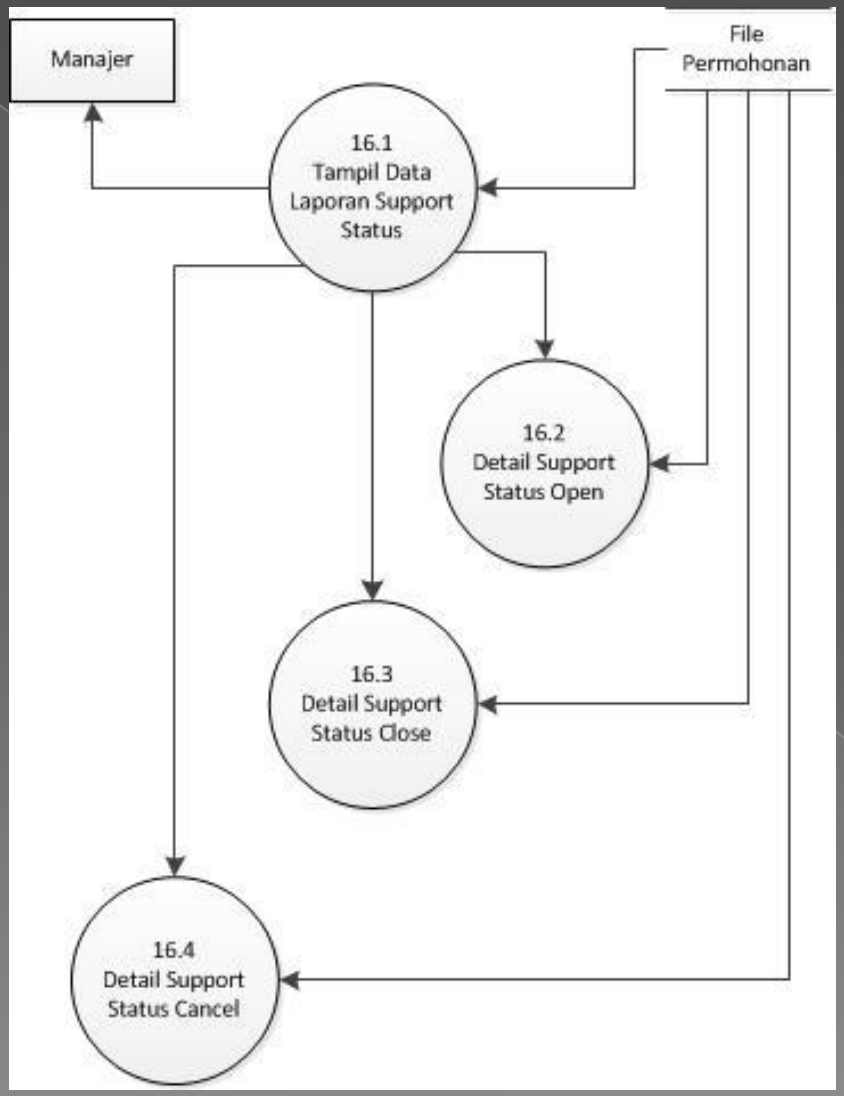
DFD Level 1 Proses 9



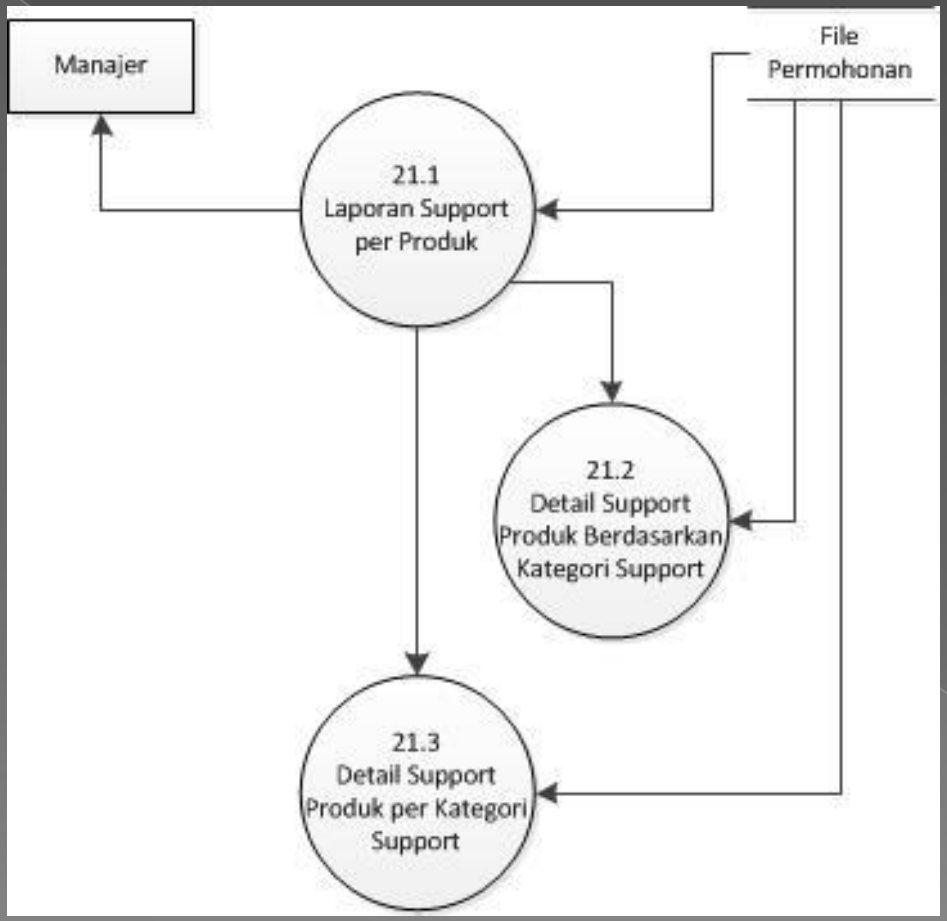
DFD Level 1 Proses 10



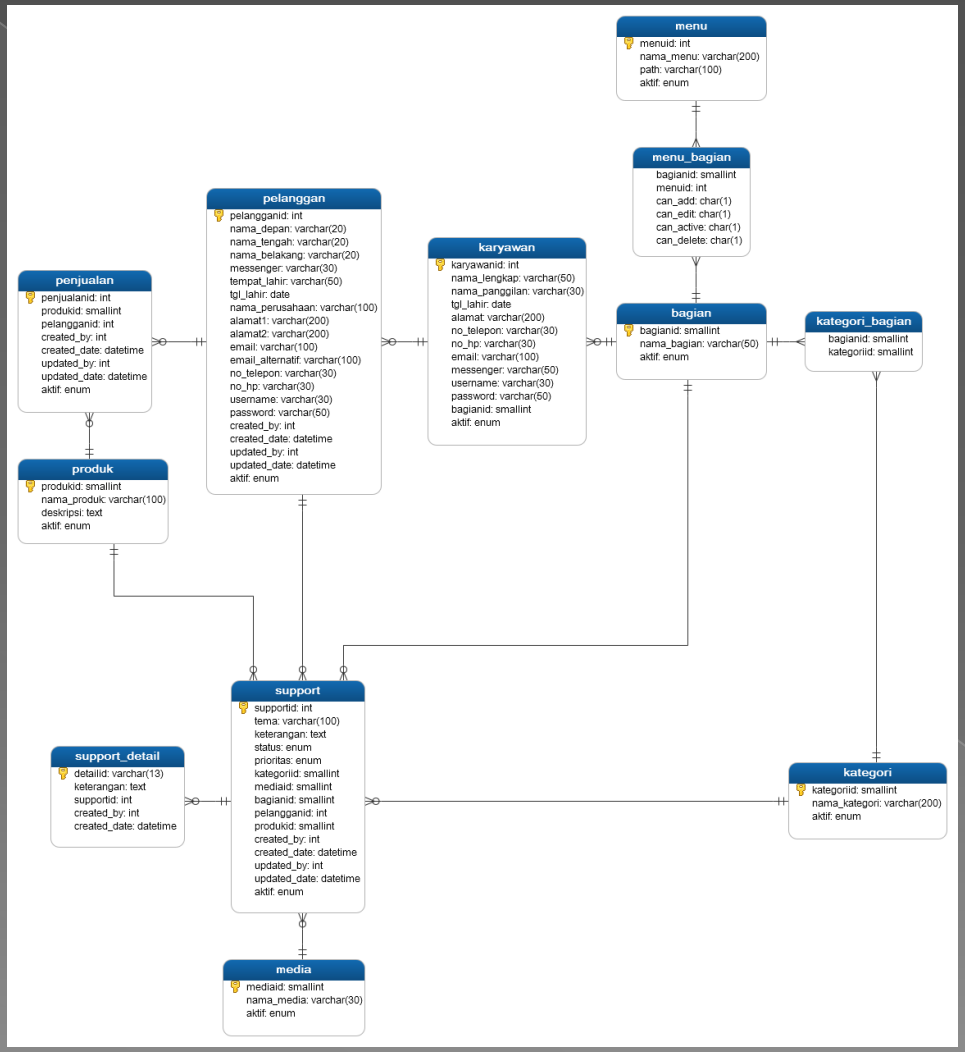
DFD Level 1 Proses 16



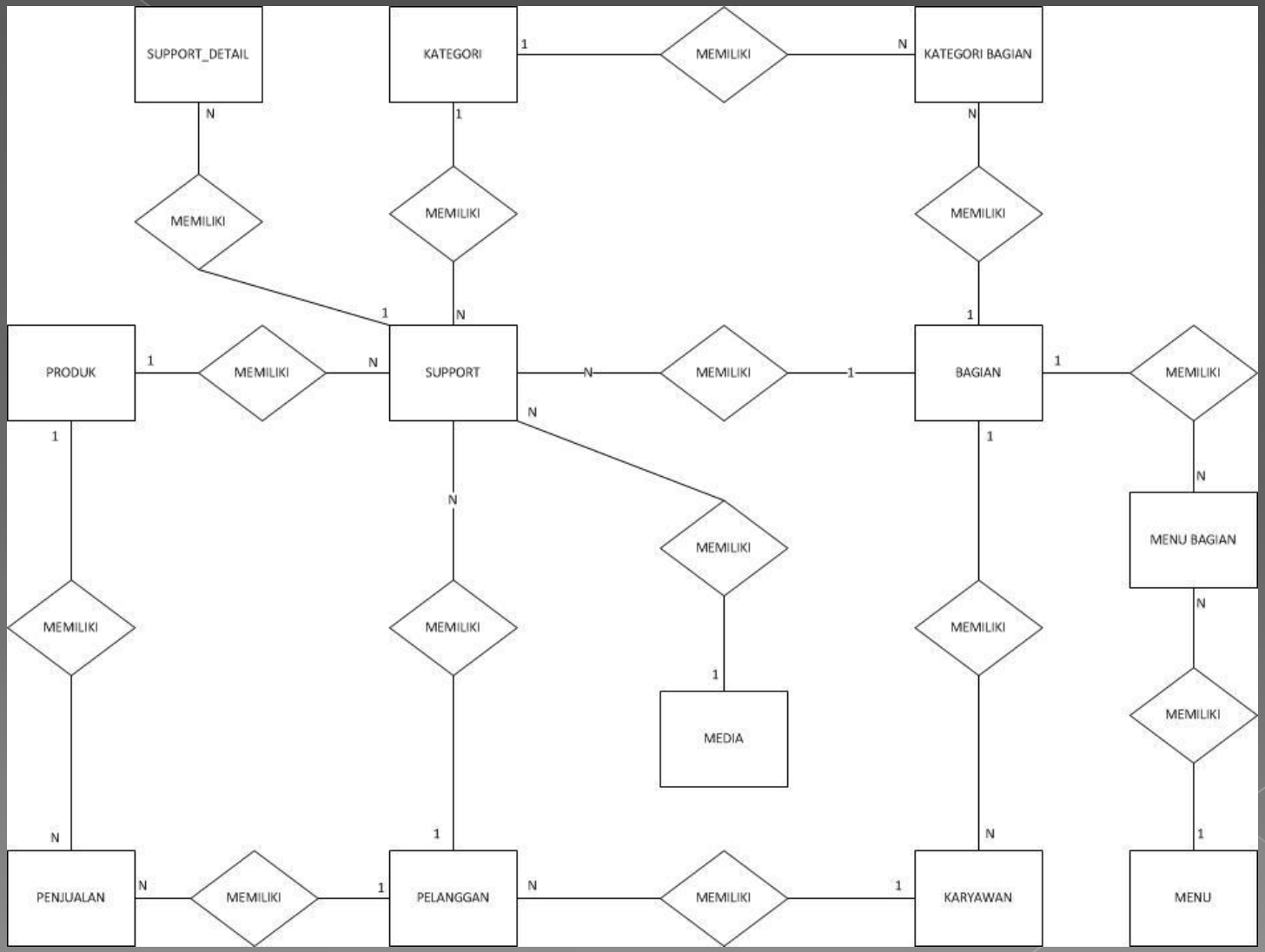
DFD Level 1 Proses 21



Relasi Tabel



Entity Relationship Diagram



Kesimpulan

- Sistem Informasi CRM DI PT Citra Bumi Madani yang dibuat ini dapat mengolah data pelayanan konsumen secara terkomputerisasi serta menggunakan database sebagai tempat penyimpanannya. Sehingga dalam pengolahan data tersebut akan tersimpan dengan rapi.
- Konsumen lebih mudah dalam mendapatkan report history permohonan mereka. Sehingga mencegah adanya pengulangan permohonan yang sama.
- Dengan di publishnya aplikasi ini secara online akan membuat konsumen mengakses website perusahaan. Dan itu bisa dimanfaatkan oleh bagian yang lain untuk kepentingan yang lain.
- Mempermudah karyawan dalam pembuatan laporan pelayanan kepada konsumen.
- Dengan adanya hak akses menu, memudahkan pembagian informasi kepada setiap bagian karyawan.

Saran

- Sistem Informasi CRM DI PT Citra Bumi Madani yang dibuat ini dapat mengolah data pelayanan konsumen secara terkomputerisasi serta menggunakan database sebagai tempat penyimpanannya. Sehingga dalam pengolahan data tersebut akan tersimpan dengan rapi.
- Konsumen lebih mudah dalam mendapatkan report history permohonan mereka. Sehingga mencegah adanya pengulangan permohonan yang sama.
- Dengan di publishnya aplikasi ini secara online akan membuat konsumen mengakses website perusahaan. Dan itu bisa dimanfaatkan oleh bagian yang lain untuk kepentingan yang lain.
- Mempermudah karyawan dalam pembuatan laporan pelayanan kepada konsumen.
- Dengan adanya hak akses menu, memudahkan pembagian informasi kepada setiap bagian karyawan.

Selesai

Demo Program