

ABSTRAK

Industri teknologi informasi merupakan industri yang menarik karena potensi perkembangan industri ini lumayan besar. Hal ini terdorong oleh adanya banyak kisah sukses implementasi teknologi informasi dalam perusahaan-perusahaan besar, sehingga mereka dapat berjalan dengan lebih murah, cepat dan akurat. PT. Indonesia Total Mandiri terjun ke industri ini dengan menawarkan beberapa jenis jasa antara lain pembuatan piranti lunak baru, implementasi piranti lunak yang sudah ada, perawatan piranti lunak yang sedang berjalan, ataupun pengecekan kualitas piranti lunak. Agar tetap dapat bersaing dalam industri ini, ITM dihadapkan pada kendala bagaimana cara melayani pelanggan-pelanggannya agar mereka bersedia mempergunakan jasa ITM dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ITM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperbaiki cara kerja ITM, terutama untuk bagian-bagian yang berhubungan dengan pelanggan, dengan mempergunakan teknologi informasi. Sementara manfaat dari penelitian ini adalah agar ITM mendapatkan rancangan sistem Customer Relationship Management yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan cara mengefisiensikan arus informasi dan penggunaan sumber daya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun kinerja ITM secara keseluruhan masih dalam taraf baik, namun dalam operasionalnya masih ada beberapa proses yang belum efisien karena masih mempergunakan cara manual. Hal ini dapat diatasi antara lain dengan mengembangkan suatu aplikasi berbasis teknologi informasi yang dapat membantu proses tersebut agar dapat berjalan dengan lebih cepat, murah dan akurat.

Kata kunci : *customer, customer relationship management, customer support*

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Definisi CRM	4
2.2 Tipe-tipe Teknologi CRM	6
2.2.1 Operational CRM	6
2.2.2 Analytical CRM	7
2.2.3 Collaborative CRM	7
2.3 Komponen-komponen dalam Teknologi CRM	8
2.3.1 CRM Engine.....	8
2.3.2 Front-Office Solution	9
2.3.3 Enterprice Application Integrations (EAIs) untuk CRM	10
2.3.4 Back-Office	11
2.4 Fase-fase Pendukung CRM	11
BAB III METODOLOGI.....	14
3.1 Kerangka Pikir	14
3.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	15
3.2.1 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	15
3.2.2 Struktur Organisasi.....	16
3.2.3 Jenis Pelayanan yang Ditawarkan oleh Perusahaan	16
3.3 Sistem yang Sedang Berjalan	19

3.3.1	Bagian Penjualan	19
3.3.2	Bagian Development	23
3.4	Rencana Perbaikan Sistem yang Sedang Berjalan	27
3.5	Pengategorian Contact yang Dilakukan oleh Pelanggan.....	28
3.6	Rencana Perbaikan Sistem yang Sedang Berjalan	30
3.6.1	Bagian Penjualan	31
3.6.2	Bagian Development	34
3.6.3	Bagian Customer Support	37
3.7	Arsitektur CRM.....	41
3.8	Daftar Perubahan yang Diusulkan.....	42
BAB IV	PERANCANGAN SISTEM CRM.....	45
4.1	Aktor yang akan Memakai Sistem	45
4.2	Rancangan Pusat Data Pelanggan	46
4.2.1	Use Case 1) Melihat Daftar Pelanggan	50
4.2.2	Use Case 2) Menambah Pelanggan Baru	51
4.2.3	Use Case 3) Melihat Daftar Contact Person.....	53
4.2.4	Use Case 4) Menambah Contact Person	55
4.2.5	Use Case 5) Melihat Daftar Proyek.....	56
4.2.6	Use Case 6) Menambah Proyek	57
4.2.7	Use Case 7) Mengubah Proyek	58
4.2.8	Use Case 8) Melihat Daftar Contact.....	59
4.2.9	Use Case 9) Menjadwalkan Contact	62
4.2.10	Use Case 10) Mengubah Status Contact	65
4.2.11	Use Case 11) Melihat Daftar Dokumen	66
4.2.12	Use Case 12) Menambah Dokumen Baru	68
4.3	Rancangan Customer Support	70
4.3.1	Use Case 13) Mencatat Masalah	70
4.3.2	Use Case 14) Melihat Daftar Masalah	72
4.3.3	Use Case 15) Mengubah Status Masalah	73
4.4	Rancangan Knowledge Center	75
4.4.1	Use Case 16) Melihat Daftar Knowledge	76

4.4.2	Use Case 17) Mencari Knowledge	77
4.4.3	Use Case 18) Melihat Detil Knowledge	79
4.4.4	Use Case 19) Menambah Knowledge Baru	80
4.5	Rancangan Laporan	82
4.5.1	Use Case 20) Laporan Contact	83
4.5.2	Use Case 21) Laporan Proyek	85
4.5.3	Use Case 22) Laporan Masalah	87
4.6	Rancangan Administrasi	89
4.6.1	Use Case 23) Menambah Pemakai Baru	89
4.6.2	Use Case 24) Backup	90
4.7	Cost Benefit Analysis	91
4.7.1	Perkiraan Biaya Investasi	91
4.7.2	Perkiraan Manfaat Investasi	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran	101
DAFTAR ACUAN		103
DAFTAR PUSTAKA		104
RIWAYAT HIDUP		105