

## PENERAPAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA CUSTOMER SERVICE OFFICER PT. SUPPERMAL KARAWACI

Nur Raflesia<sup>1</sup>, M. Dzulfikar Alam<sup>2</sup>, Cahaya Metha Riska<sup>3</sup>

<sup>1) 2) 3)</sup> Sistem Informasi STMIK Raharja Tangerang

Jl Jendral Sudirman No. 40, Modernland, Tangerang

Email : [nur.rafliesia@raharja.info](mailto:nur.rafliesia@raharja.info)<sup>1)</sup>, [dzulfikarallam@raharja.info](mailto:dzulfikarallam@raharja.info)<sup>2)</sup>, [cahaya@raharja.info](mailto:cahaya@raharja.info)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Penggunaan komputer bukanlah sesuatu yang awam lagi. Hal ini merupakan suatu kebijakan penting yang sangat diperlukan untuk mempermudah dalam pengelolaan suatu proses. Penggunaan komputer dewasa ini merupakan hal yang sangat diperlukan, karena dengan adanya sistem komputerisasi segala proses mulai dari proses pengolahan data hingga dokumen penting lainnya dapat tersusun dengan rapih sehingga dapat mempermudah proses penyimpanan dan pencarian data atau dokumen. Permasalahan yang umum terjadi pada sistem informasi customer service ialah tidak efektifnya dalam pendataan dan informasi yang didapat tidaklah cepat, terkadang data yang sudah didapat sulit didapatkan kembali dikarenakan masih kurang dikembangkan semaksimal mungkin dan kurang efektif, seperti halnya dalam penyimpanan dan pencarian data tenant, event, dan pameran yang masih menggunakan semi komputerisasi seperti excel dan harus dicetak dengan menggunakan kertas. Dalam menghadapi masalah ini diperlukannya sistem komputerisasi untuk memaksimalkan kemudahan dalam berbagai peng-inputan dan peng-updatean pendataan informasi. Dengan menggunakan metode pengumpulan data, anallisa data, dan perancangan data, maka pembuatan sistem ini diharapkan dapat mereduksi tingkat kesalahan semaksimal mungkin, sehingga data yang didapatkan adalah data yang benar – benar valid dan dapat dipercaya yang nantinya akan dapat meningkatkan mutu pelayanan petugas customer service kepada pengunjung setia Supermal Karawaci. Maka dari itu dituangkanlah sistem tersebut dalam laporan yang berjudul “**PENERAPAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA CUSTOMER SERVICE OFFICER PT. SUPERMAL KARAWACI.**”. Harapannya adalah, agar laporan ini dapat berguna bagi Instansi tersebut.

**Kata Kunci:** Aplikasi; Customer; Service

### Pendahuluan

Perkembangan dunia teknologi informasi memungkinkan setiap pribadi atau individu maupun instansi dan perusahaan mengaktualkan dirinya untuk bersama ikut berkembang dengan kondisi yang ada. Pengaktualan individu maupun perusahaan yang juga disebut publikasi dahulunya dipandang sebagai suatu proses yang sulit. Kini proses tersebut sangat terbantu dengan adanya internet. Dengan publikasi melalui internet segala sesuatunya semakin mudah dan ribuan orang dapat menyaksikan serta melihat langsung tentang apa yang akan kita informasikan.

*World wide web* atau yang sering disebut *web* adalah satu dari sekian fasilitas internet yang semakin lama semakin terkenal sehingga banyak orang sering memandangnya sebagai satu-satunya cara untuk menjelajahi internet.

Dengan memiliki *Website* atau *Homepage* berarti kita memiliki tempat sendiri di *web*, dimana semua orang diseluruh dunia berkesempatan untuk mengarahkan *browsers*nya dan mengetahui lebih banyak tentang apa yang kita publikasikan. Agar *website* kita menarik dan senantiasa dikunjungi diperlukan desain dan pemuatan berita serta informasi yang baik. ini adalah kesempatan yang mesti dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk menginformasikan apapun yang menjadi layanan atau produk unggulan serta profil bagi sebuah perusahaan atau instansi yang ingin semakin dikenal lebih luas.

Perancangan Sistem *Customer Service Officer* berbasis web pada CRM Dept PT. Supermal Karawaci akan sangat bermanfaat dikarenakan pada saat ini sistem informasi customer service PT. Supermal Karawaci masih menggunakan sistem semi komputerisasi, sehingga pada saat membutuhkan informasi data-data *tenant*, *event*, dan pameran yang ada di Supermal Karawaci membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pencarian, dan terkadang data yang dibutuhkan tidak akurat.

Untuk setiap perusahaan swasta khususnya bagi petugas *customer service* itu sendiri yang ingin mendapatkan informasi data-data *tenant*, *event*, dan pameran guna memberikan pelayanan yang prima kepada

pengunjung dan tidak hanya itu saja, masih banyak sekali yang membutuhkan informasi data-data *tenant*, *event*, dan pameran seperti orang manajemen *office* PT. Supermal Karawaci yang ingin mengetahui informasi data-data *tenant*, *event*, dan pameran di Supermal Karawaci, dan masyarakat luas yang ingin mengetahui informasi tentang Supermal Karawaci.

**Rumusan**

1. Bagaimanakah proses pendataan informasi pada Supermal Karawaci saat ini?
2. Sistem yang digunakan di *Customer Service* Supermal Karawaci saat ini telah menggunakan semi komputersisasi, namun belum secara maksimal.
3. Sistem informasi seperti apakah yang harus di bangun pada *Customer Service* Supermal Karawaci?

**Kajian Teori**

Pengembangan sistem merupakan suatu proyek yang harus melalui suatu proses pengevaluasian seperti pelaksanaan proyek lainnya. [Amsal,2008:1].

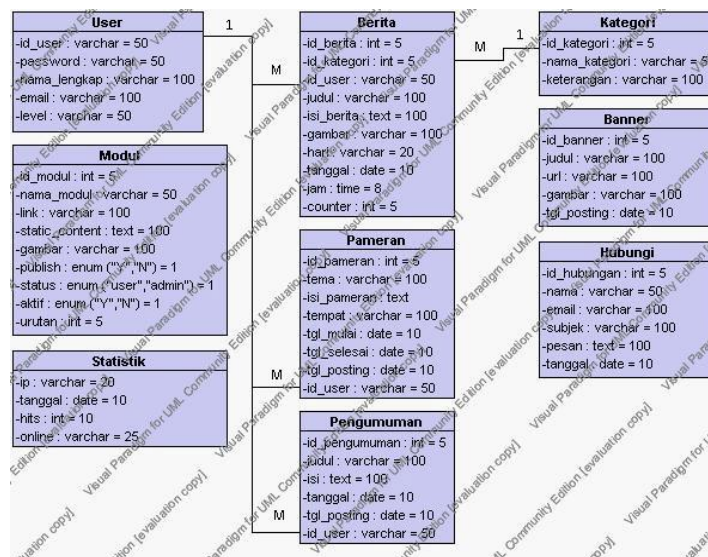
Pengembangan sistem adalah metode / prosedur / konsep / aturan yang digunakan untuk mengembangkan suatu sistem informasi atau pedoman bagaimana dan apa yang harus dikerjakan selama pengembangan sistem (algoritma). Metode adalah suatu cara, teknik sistematis untuk mengerjakan sesuatu. [Gulo,2008:1].

*Customer Service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan kepada pelanggan (<http://www.tanadisantoso.com>).

Pendekatan secara personal menurut [Lili,2005:3] adalah menyapa pelanggan dengan menggunakan nama pelanggan bukan panggilan umum seperti bapak, ibu, atau saudara. Dengan penyebutan nama, dapat lebih mengakrabkan komunikasi yang terjalin antara pelanggan dengan petugas CS.

**Rancangan Sistem**

*Class Diagram*

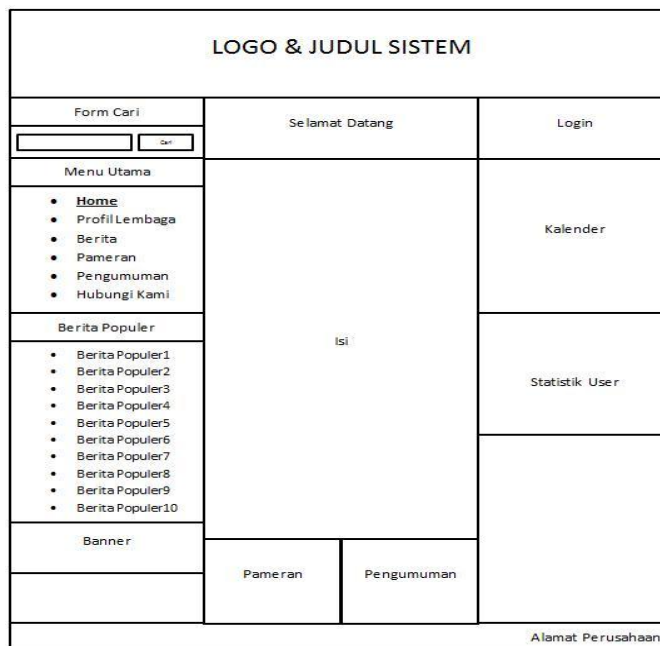


Gambar 1 Class Diagram

*Rancangan Tampilan*

Disini akan mencoba memberi gambaran tentang rancangan layar yang diusulkan dari Perancangan Sistem *Customer Service Officer* berbasis Web pada CRM Dept PT. Supermal Karawaci.

Desain atau bagan dalam aplikasi web ini dibuat dengan tidak terlalu sulit agar user dapat mudah dalam mengenali struktur dari menu-menu yang ditampilkan seperti terlihat di gambar berikut :



Gambar 2 tampilan layar

*Prosedur Perancangan*

Adapun prosedur yang ada dalam perancangan sistem customer service officer berbasis web pada CRM Dept PT. Supermal Karawaci adalah sebagai berikut :

**a. Proses Awal**

Proses ini adalah proses dimana *user* akan melihat menu utama atau *layout* dari halaman web dimana terdiri dari beberapa pilihan.

**b. Proses Inti**

Proses ini adalah proses dimana *user* membuka atau mengaktifkan suatu program aplikasi. Caranya adalah dengan mengetik alamat website yang tersedia. Maka akan keluar tampilan utama yang didalamnya terdapat beberapa pilihan menu akses, antara lain :

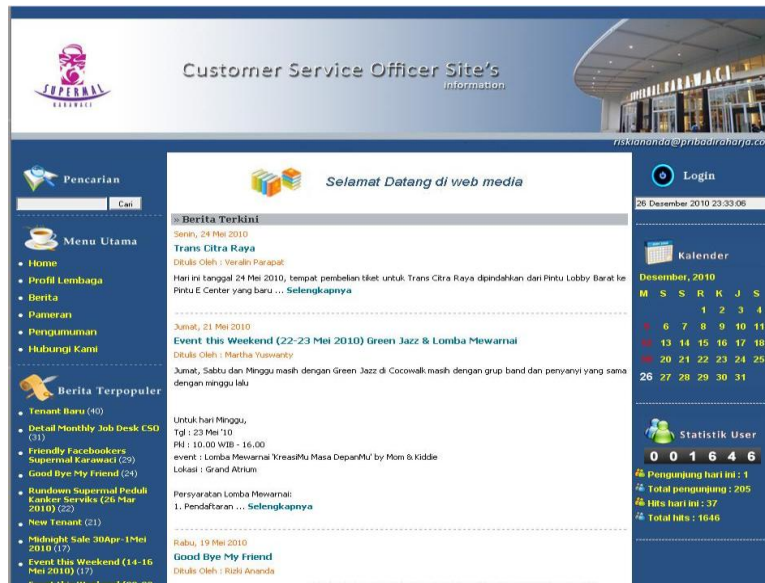
- 1) Menu Home - Menu ini akan menampilkan salam pembuka dan beberapa daftar berita terkini yang ada di Supermal Karawaci.
- 2) Menu Profil Lembaga - Menu ini menampilkan profil singkat perusahaan Supermal Karawaci.
- 3) Menu Berita - Menu ini menampilkan daftar berita-berita yang ada di Supermal Karawaci.
- 4) Menu Pameran - Menu ini menampilkan daftar pameran-pameran tenant beserta periode dan lokasi yang ada di Supermal Karawaci.
- 5) Menu Hubungi Kami - Menu ini menampilkan form kritik dan saran yang bisa diisi oleh user untuk Supermal Karawaci.
- 6) Menu Login - Menu ini untuk mengelola konten sistem *customer service officer* yang mana user harus memasukkan password yang sudah ditentukan terlebih dahulu.

**c. Proses Akhir**

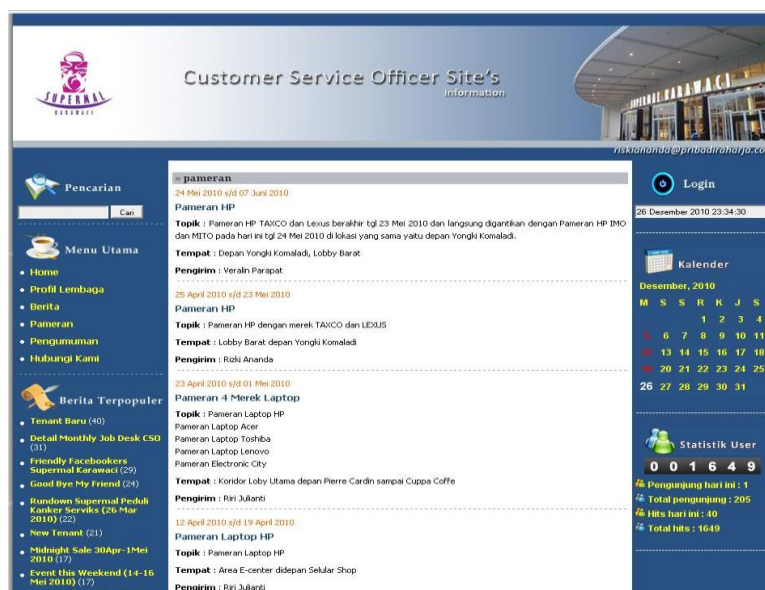
Proses akhir adalah proses dimana user telah selesai melakukan aplikasi web dengan mengklik menu keluar / *Logout*.

Hasil Layout

Pada bagian ini berisi uraian tampilan layar dari rancangan Sistem Customer Service Officer berbasis Web.



Gambar 3. Tampilan Layar Pembuka Sistem Customer Service Officer



Gambar 4 Tampilan Layar Pameran Sistem Customer Service Officer

**Kesimpulan**

Sistem Customer Service Officer berbasis web merupakan sistem pelayanan pengunjung yang saat ini diterapkan di Supermal Karawaci. Dengan diimplementasikannya sistem tersebut maka sistem pelayanan di Supermal Karawaci mengalami kemajuan yang cukup baik. Selain sistem pelayanan yang tidak dilakukan secara manual lagi, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan informasi pun semakin kecil.

Kebutuhan informasi untuk pengunjung meningkat seperti lokasi-lokasi tenant baru yang harus diisi lebih lengkap sehingga adanya peningkatan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dengan menggunakan Sistem Customer Service berbasis Web.

1. Proses pendataan informasi yang sedang berjalan saat ini di Supermal Karawaci masih menggunakan semi komputerisasi dengan masih menggunakan media kertas.
2. Dari sistem diatas ditemukan beberapa kekurangan diantaranya :
  - a. Membutuhkan waktu yang cukup lama untuk proses informasi

- b. Tidak hemat sumber daya karena masih menggunakan kertas.
  - c. Informasi yang disampaikan kurang akurat.
3. Sistem yang diusulkan harus terintegrasi untuk pendistribusian informasi dan dapat diakses oleh banyak *user*.

### Daftar Pustaka

- Davis. B. Gordon. 2005. Sistem Informasi Manajemen 2. Edisi Revisi. Indonesia : PPM.
- Gulo, Januari. 2004. Analisa Sistem Penilaian Mahasiswa di Fakultas Kedokteran UPH Tangerang. Kuliah Kerja Praktek. Jurusan Sistem Informasi. STMIK Raharja, Tangerang.
- Henderi. 2006. Unified Modelling Language. Tangerang: Raharja Enrichment Centre (REC).
- Laudon, KennethC, Jane, 2008. Sistem Informasi Manajemen. Buku 1 edisi 10. Jakarta : Salemba Empat.
- Nugroho, Adi. 2005. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metoda Berorientasi Objek. Eedisi Revisi. Bandung : Informatika.
- Perguruan Tinggi Raharja. 2008. Buku Panduan TA/Skripsi. Tangerang : Raharja.
- Permata, Mita Mulya. 2007. Desain dan Implementasi Sistem Informasi Kepala Jurusan pada Perguruan Tinggi Raharja. Skripsi. Tangerang : STMIK Raharja.
- Riki, dkk. 2006. Perancangan Sistem Informasi Jurusan pada STMIK Raharja dengan Menggunakan Visual Basic 6.0. Skripsi. Tangerang : STMIK Raharja.
- Tuti. 2006. Perancangan Sistem Informasi Jurusan Berbasis Web pada Perguruan Tinggi Raharja. Tugas Akhir. Jurusan Komputer Akuntansi. AMIK Raharja. Tangerang : Raharja.
- Anonymous. 2008. Sistem, Diakses pada tanggal 12 April 2008 dari: <http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem>.
- \_\_\_\_\_. 2008. Perancangan Sistem Informasi. Diakses pada 26 Agustus 2008 dari : <http://cabra14.files.wordpress.com/2008/03/konsep-si.pdf>.
- \_\_\_\_\_. 2008. Implementasi Test Formatif Bidang Studi Pendidikan Agama Islam Di SMP egen 2 Kecamatan Gunung Toar Kabupaten KuantanSingingi. Diakses pada 15 Desember 2008 dari : <http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/tarbiyah/implementasitest-formatif-bidang-studi-pendidikan-agama-islam-di-smp-negen-2-kecamatan gunung-toar-ka>.
- \_\_\_\_\_. 2007. Implementasi Kebijakan. Diakses pada 15 Desember 2008 dari : <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2007/06/implementasikebijakan.pdf>.