

Rancang Bangun Sistem Informasi Relasi Pelanggan pada Departemen *Marketing* di PT Nusa Indah Jaya Utama

Ayatullah Asyrafi (1317061)

Abstrak

PT Nusa Indah Jaya Utama merupakan perusahaan jasa manufaktur yang bergerak di bidang otomotif dan memproduksi komponen kendaraan. Selain kegiatan produksi, PT Nusa Indah Jaya Utama juga memiliki Departemen *Marketing* yang menangani keluhan-keluhan dari pelanggan berkaitan dengan produk yang diproduksi. Pada proses penanganan keluhan pelanggan, pelanggan dalam mengajukan keluhan hanya melalui *email*/telepon karena PT Nusa Indah Jaya Utama tepatnya Departemen *Marketing* belum memiliki fasilitas sistem yang terintegrasi yang kemudian dicatat dalam sebuah Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan Tindakan Perbaikan. Dalam proses penanganan keluhan pelanggan, Departemen *Marketing* bekerja sama dengan Departemen Terkait, dalam hal ini Departemen *Quality Control* dan Departemen Produksi. Departemen *Marketing* memberikan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan Tindakan Perbaikan kepada Departemen *Quality Control* guna menjawab keluhan dari pelanggan. Setelah itu, salinannya akan diberikan lagi kepada Departemen *Marketing* guna diteruskan kepada pelanggan. Pelanggan akan mengundang pihak PT Nusa Indah Jaya Utama untuk bernegosiasi perihal produk yang dikeluhkan apakah perlu *direpair* atau diretur. Jika diretur, pelanggan akan mengadakan rapat dengan PT Nusa Indah Jaya Utama membahas keluhan dari pelanggan. Pembahasan dicatat dalam Formulir *Meeting* dan dirumuskan kembali ke dalam Formulir *Problem Countermeasure*. Dalam proses penanganan keluhan pelanggan, perusahaan masih menggunakan cara konvensional di mana masih dibutuhkannya formulir pengisian manual yang dapat berakibat rusaknya dokumen. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan suatu sistem informasi yang terkomputerisasi dan dapat menghubungkan pelanggan dengan perusahaan dalam hal pengajuan keluhan serta media penyimpanan terintegrasi antar bagian. Metode pengembangan sistem informasi yang digunakan adalah *Waterfall Model*. Perancangan data menggunakan *Unified Modelling Language* (UML), *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan Kamus Data. Perancangan sistem menggunakan *Window Navigation Diagram* (WND). Sistem informasi ini dibangun menggunakan Codeigniter v.3.1.11 sebagai *framework* dan MySQL v7.4.21 sebagai *database*. Adanya sistem informasi relasi pelanggan dapat memudahkan Departemen *Marketing* dan Departemen Terkait dalam hal proses penanganan keluhan pelanggan efisien dan terhindar dari kerusakan dokumen.

Kata kunci: sistem, penanganan keluhan pelanggan, *waterfall*