



# **PANDUAN APLIKASI CRM**

**(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)**

## **PT PLN NUSA DAYA**

**04 NOVEMBER 2023**

## PENDAHULUAN

---

Customer Relationship Management (CRM) ialah aplikasi yang memudahkan bagi pelanggan PLN Nusa Daya untuk menyampaikan segala keluhan dan masukan-masukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN Nusa Daya, cara serta langkah-langkahnya akan dipaparkan melalui bahasan berikut:

### 1. Login

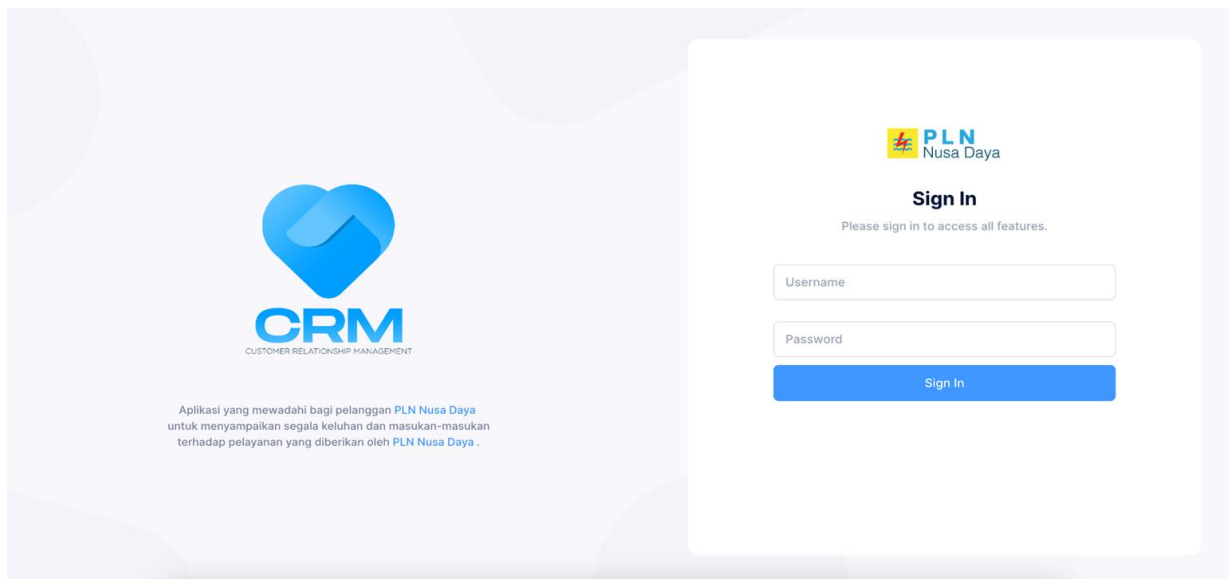
Sebelum memasuki halaman utama, anda diharuskan melakukan login terlebih dahulu. Untuk melakukannya, ikuti langkah berikut:

- a. Buka aplikasi *browser* yang ada pada komputer/smartphone anda, contohnya: Firefox, Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Safari, dll.
- b. Ketikkan alamat url <https://crm.pln-t.net> pada baris alamat (*address bar*).



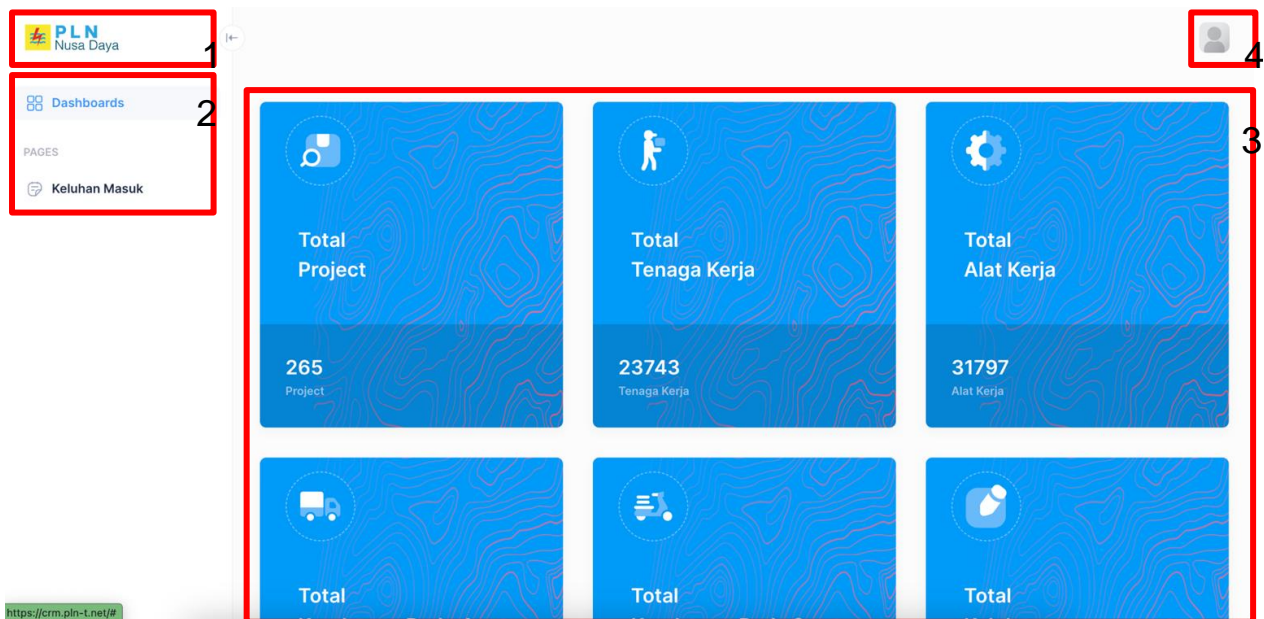
Gambar 1.1 Address Bar url CRM PLN Nusa Daya

- c. Tekan tombol **Enter**, maka *form* login untuk mengakses halaman utama akan tampil. Setelah tampil *form* login, isikan *Username* dan *password* anda.



Gambar 1.2 Halaman Login

- d. Jika tidak ada kesalahan pada *Username/Password* yang anda isikan pada *Form* login, maka secara otomatis anda akan diarahkan ke halaman Utama. Berikut tampilan dan sedikit penjelasan dari setiap bagian tampilannya.



**Gambar 1.3 Halaman Utama**

Berikut ini adalah penjelasan beberapa bagian dari halaman utama:

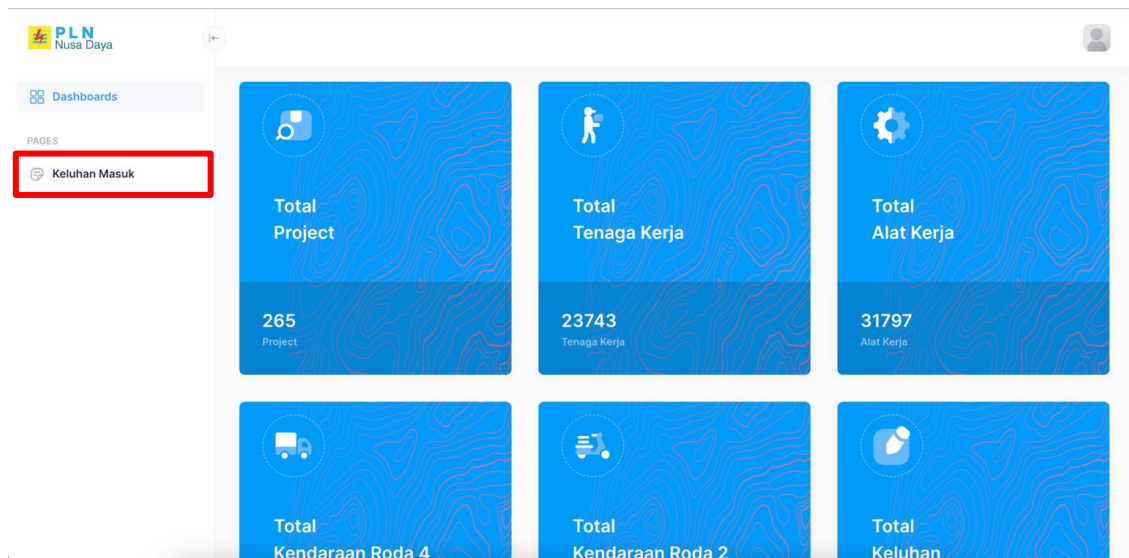
1. Logo: pada bagian ini, jika di klik akan mengarahkan ke halaman utama.
2. Menu: pada bagian ini akan tampil beberapa menu diantaranya **Dashboard** dan **Keluhan Masuk**.
3. Isi Konten: bagian ini merupakan area utama yang berisi info total project, tenaga kerja dll.
4. Side Area: pada bagian ini menampilkan info profil dan menu **Logout**.

## KELUHAN MASUK

Pada menu keluhan masuk, anda dapat menindaklanjuti keluhan-keluhan yang ditujukan kepada region anda.

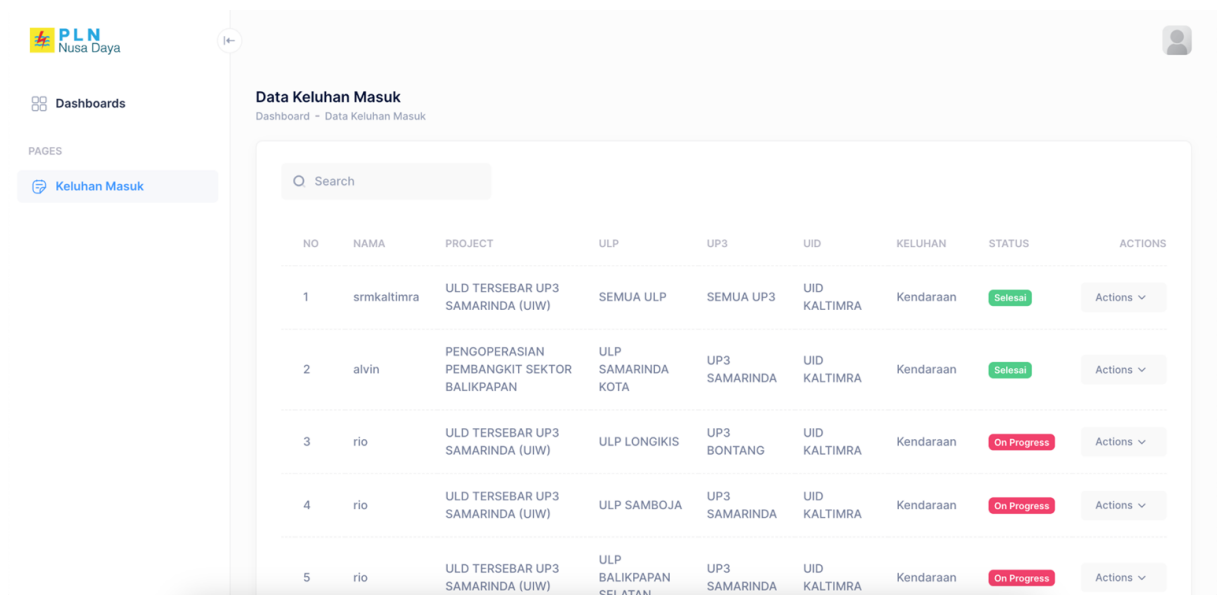
Berikut ini langkah-langkah untuk menindaklanjuti keluhan yang masuk, antara lain:

1. Klik menu **Keluhan Masuk**.



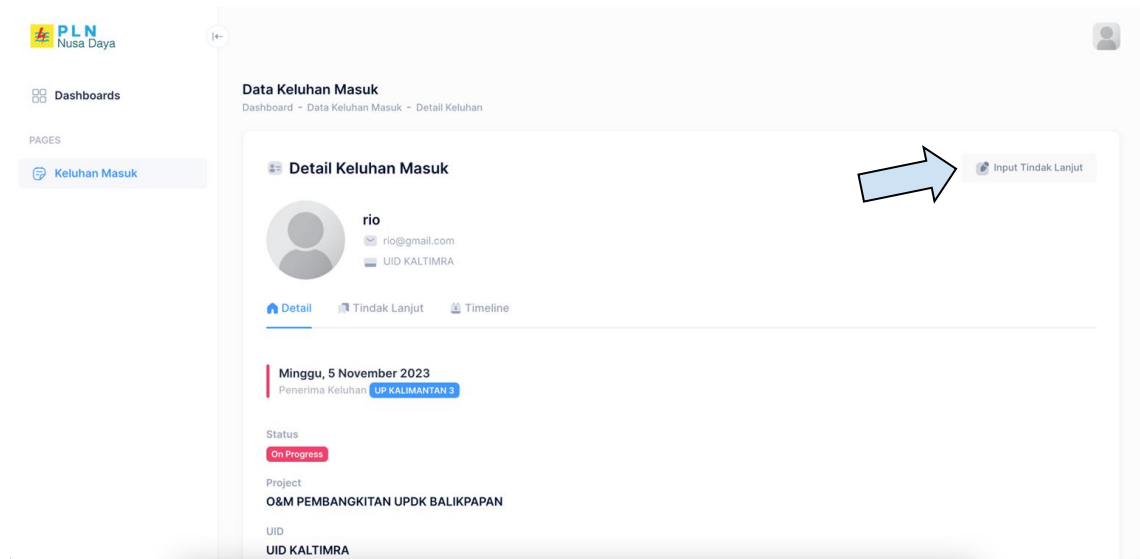
Gambar 2.1 Klik Menu Keluhan Masuk

2. Setelah itu akan muncul semua data keluhan yang masuk, pilih tombol **Action -> Detail**.



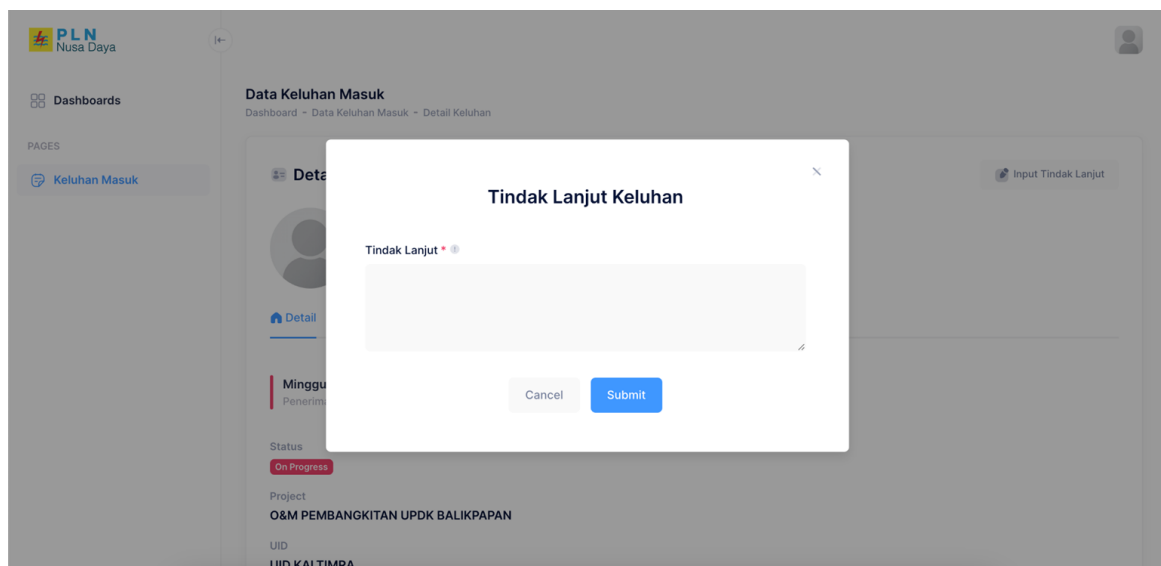
Gambar 2.2 Klik Menu Detail Keluhan

- Setelah tombol **Detail** di klik, maka akan muncul halaman detail data keluhan yang masuk. Untuk menindaklanjuti keluhan, anda dapat memilih tombol **Input Tindak Lanjut** seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut.



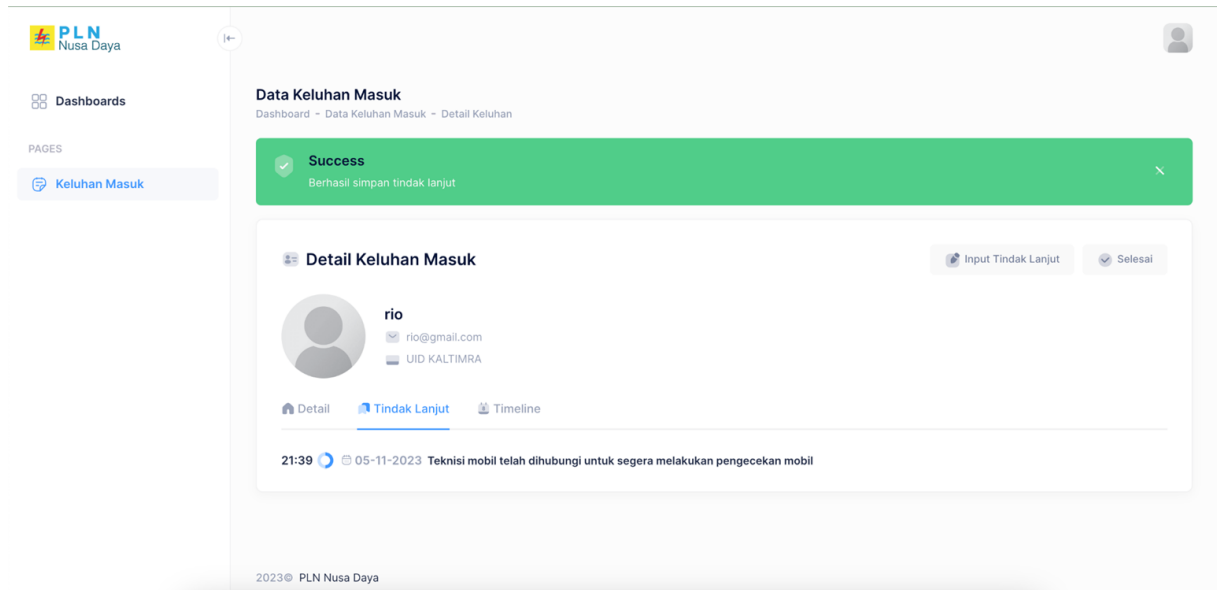
**Gambar 2.3 Halaman Detail Data Keluhan**

- Setelah itu akan muncul form tindak lanjut, silahkan isi tindak lanjut kemudian klik tombol **Submit**.



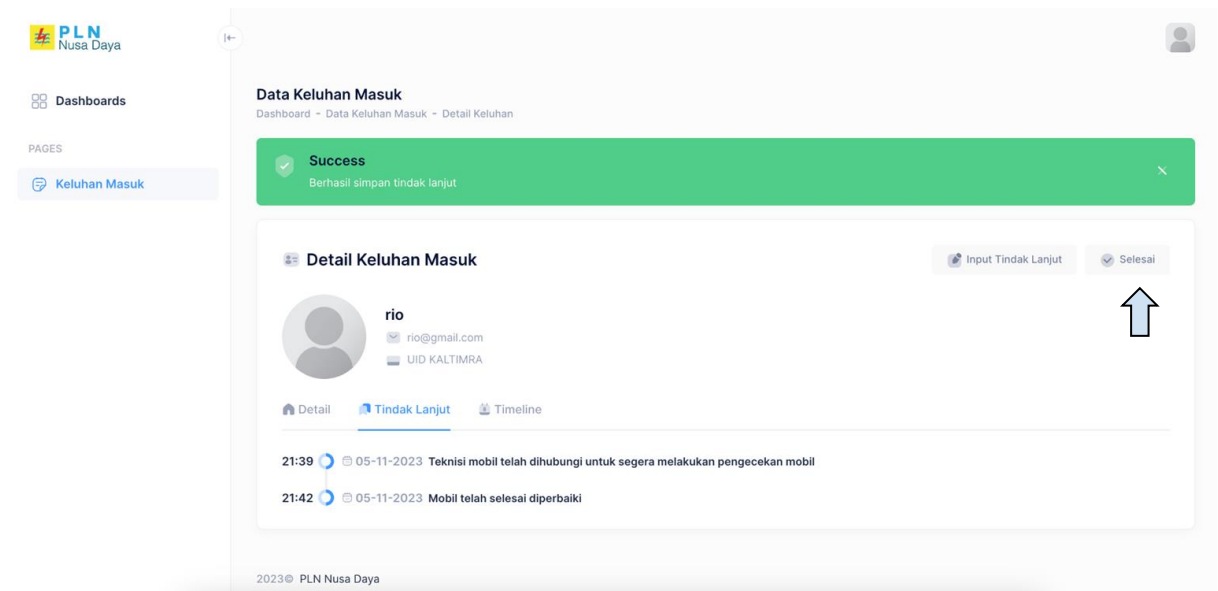
**Gambar 2.4 Form Tindak Lanjut Keluhan**

5. Jika proses input tindak lanjut berhasil akan menampilkan pesan *success*, anda juga dapat melihat data tindak lanjut yang telah ditambahkan. Proses input tindak lanjut dapat dilakukan berulang kali.



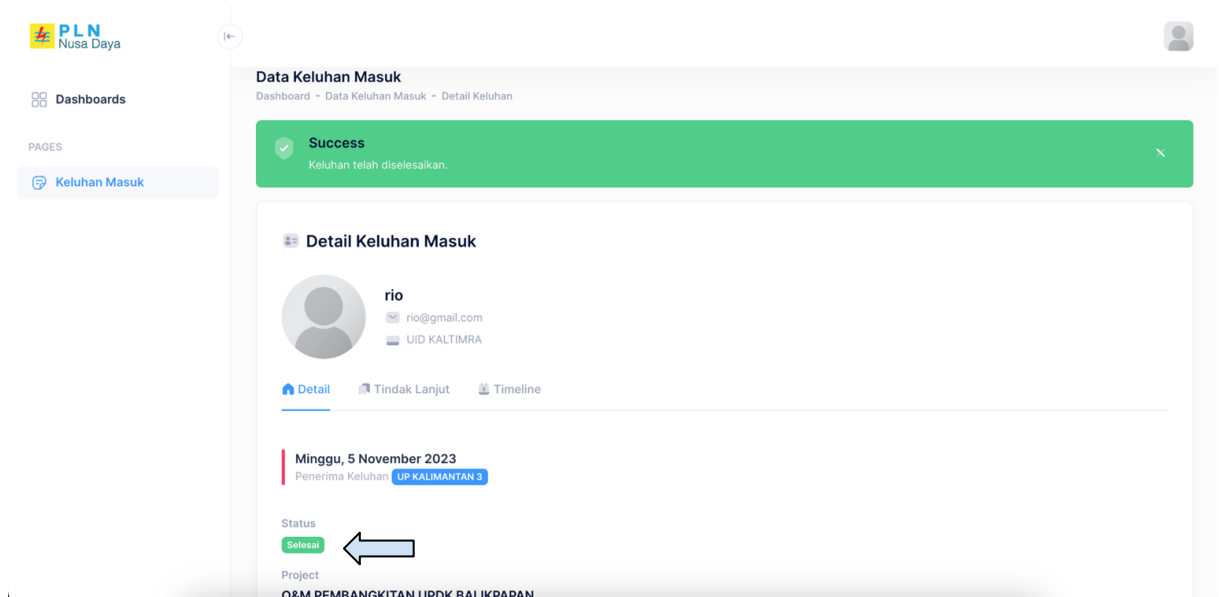
Gambar 2.5 Data Tindak Lanjut

6. Jika proses tindak lanjut telah selesai anda dapat menekan tombol **Selesai** sebagai tanda bahwa keluhan telah diselesaikan dan akan diteruskan kembali kepada pengirim keluhan.



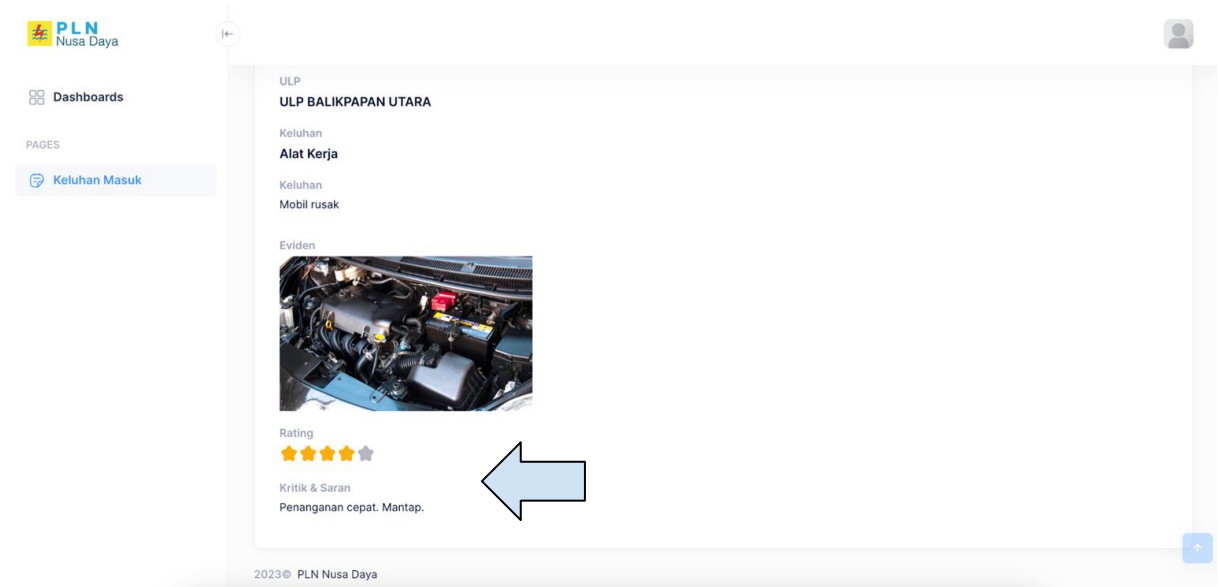
Gambar 2.6 Proses Selesai Keluhan

7. Jika tombol **Selesai** telah di klik, maka akan muncul pesan berhasil menyelesaikan keluhan dan status keluhan berubah menjadi **Selesai**. Anda sudah tidak bisa melakukan input tindak lanjut pada keluhan yang telah memiliki status **Selesai**. Selanjutnya data keluhan akan diproses kembali oleh pengirim keluhan agar dapat meng-**Close** keluhan sekaligus memberikan rating serta saran terhadap pelayanan yang telah diberikan.



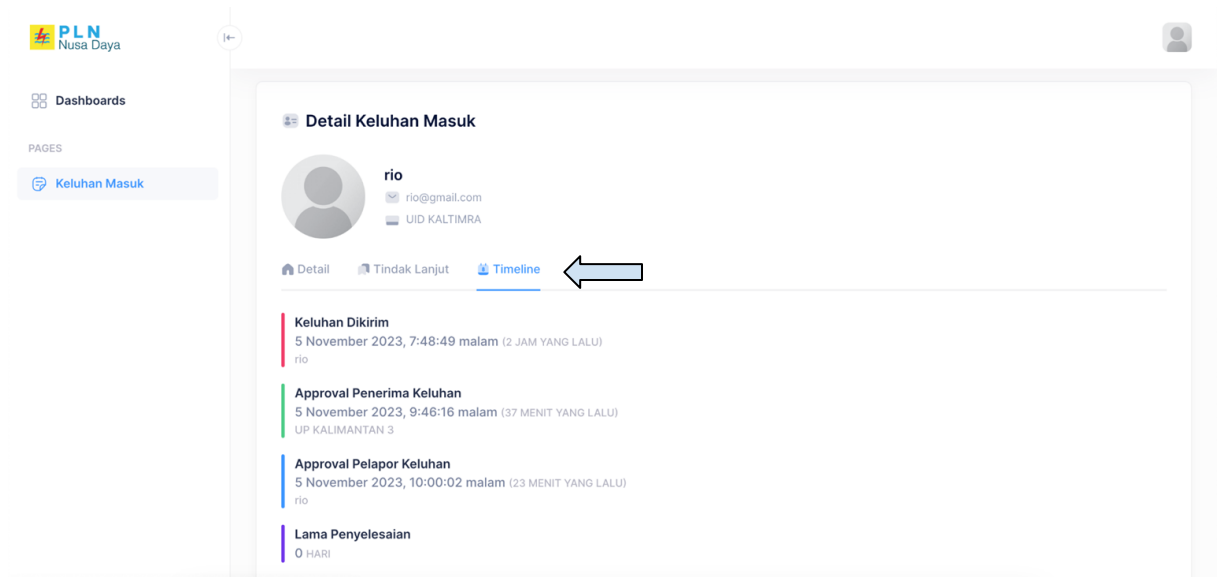
Gambar 2.7 Status Terbaru Keluhan

8. Jika keluhan telah di-**Close** oleh pihak pengirim keluhan, maka anda dapat melihat status terbaru beserta rating dan kritik/saran yang telah diberikan.



Gambar 2.8 Info Rating, Kritik & Saran

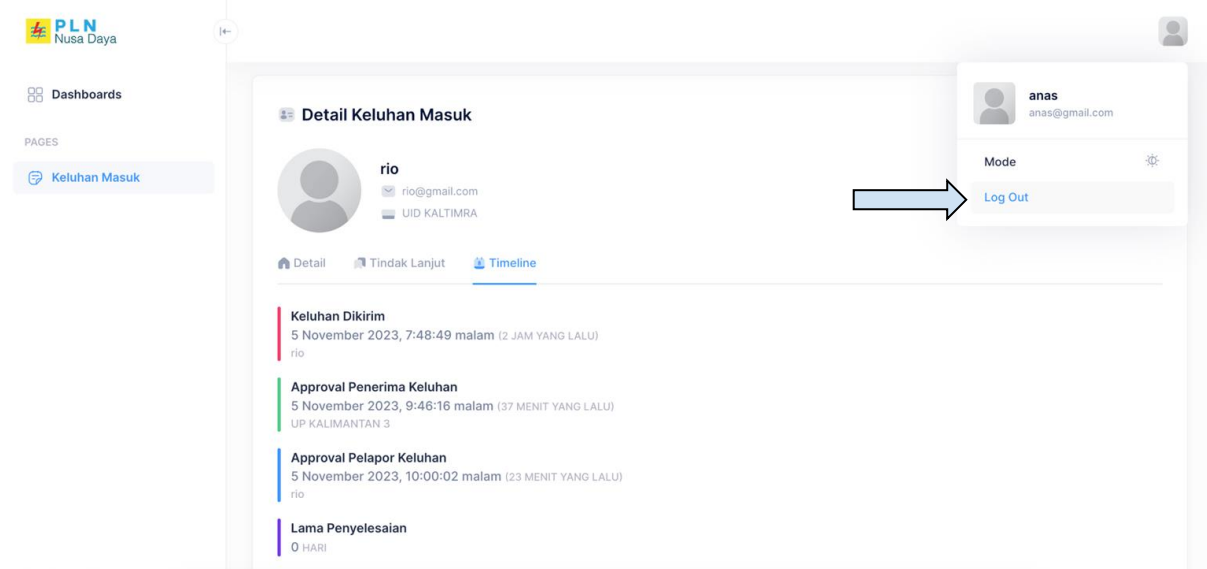
9. Anda dapat melihat *timeline* keluhan berupa tanggal keluhan dikirim, tanggal keluhan diselesaikan oleh pihak region, tanggal keluhan di close oleh pihak pembuat keluhan, dan lama penyelesaian keluhan dari awal dikirim hingga dinyatakan close.



**Gambar 2.9 Info Timeline**

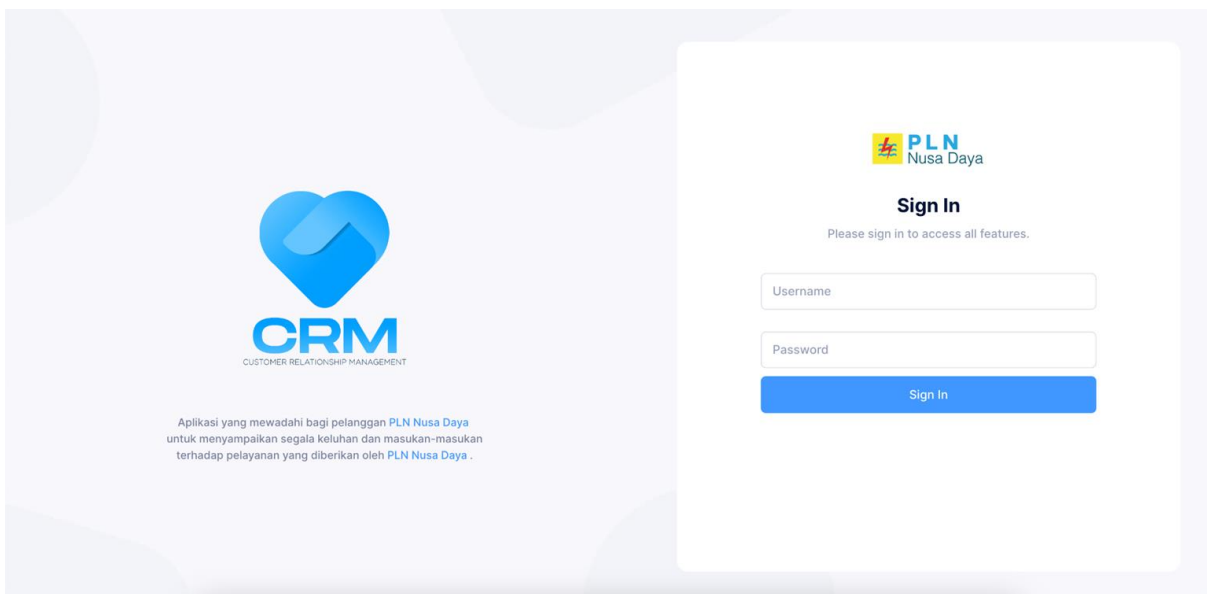
## LOGOUT

Untuk mengakhiri kegiatan pada aplikasi CRM PLN Nusa Daya, klik menu **Logout** seperti gambar di bawah ini.



**Gambar 3.1 Menu Logout**

Setelah diklik, maka secara otomatis anda akan diarahkan kembali ke halaman utama (Login) seperti gambar di bawah ini.



**Gambar 3.2 Halaman Login**