



PANDUAN APLIKASI CRM

(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

PT PLN NUSA DAYA

04 NOVEMBER 2023

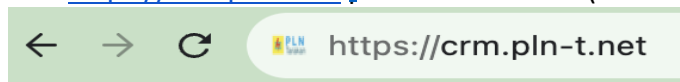
PENDAHULUAN

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

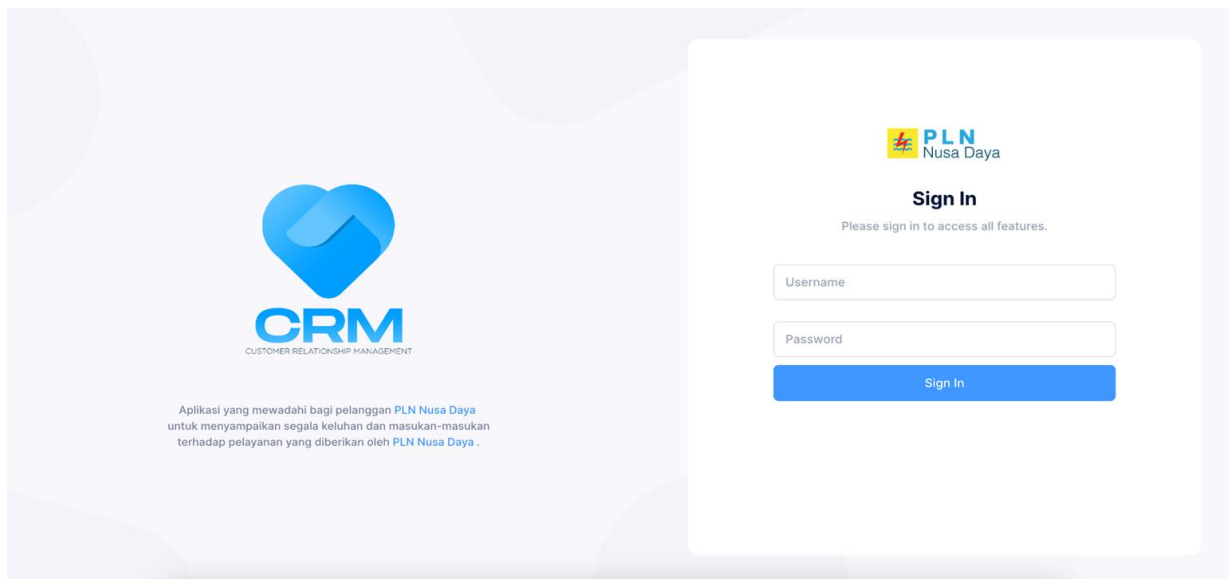
Sebelum memasuki halaman utama, anda diharuskan melakukan login terlebih dahulu. Untuk melakukannya, ikuti langkah berikut:

- 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*).



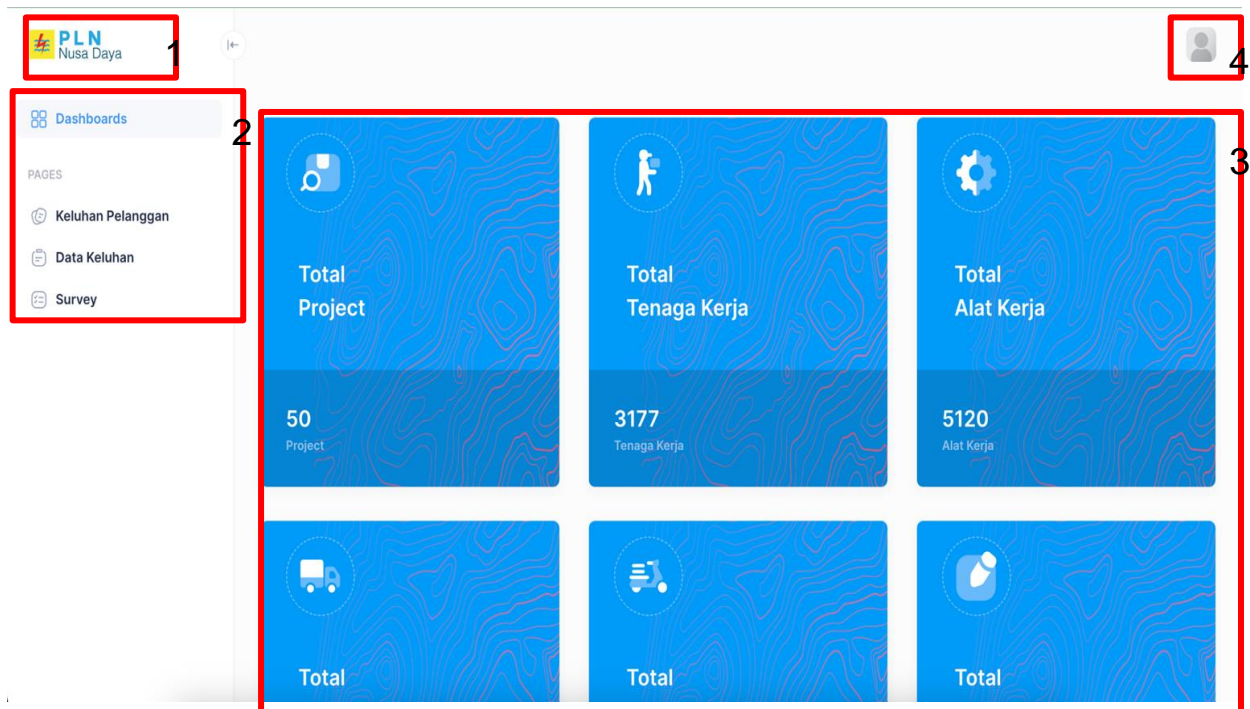
Gambar 1.1 Address Bar url CRM PLN Nusa Daya

- 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 tamplannya.



Gambar 1.3 Halaman Utama

Berikut ini adalah penjelasan beberapa bagian dari halaman utama:

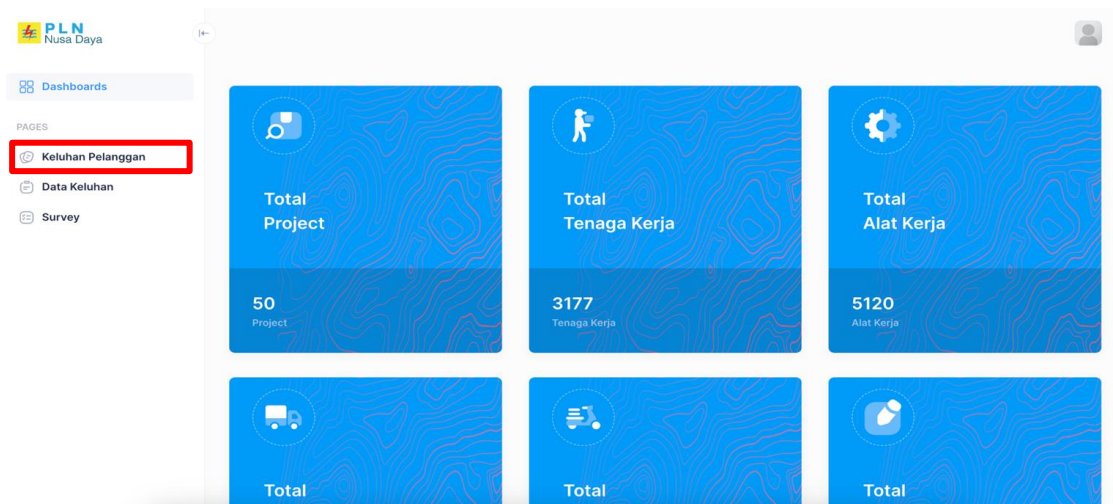
1. Logo: pada bagian ini, jika di klik akan mengarahkan ke halaman utama.
2. Menu: pada bagian ini akan tampil beberapa menu diantaranya **Dashboard, Keluhan Pelanggan, Data Keluhan, dan Survey.**
3. Isi Konten: bagian ini merupakan area utama yang berisi info total project, tenaga kerja dll.
4. Side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

KELUHAN PELANGGAN

Pada menu keluhan pelanggan, anda dapat melakukan input keluhan yang nantinya akan diterima oleh pihak region sesuai project yang anda pilih.

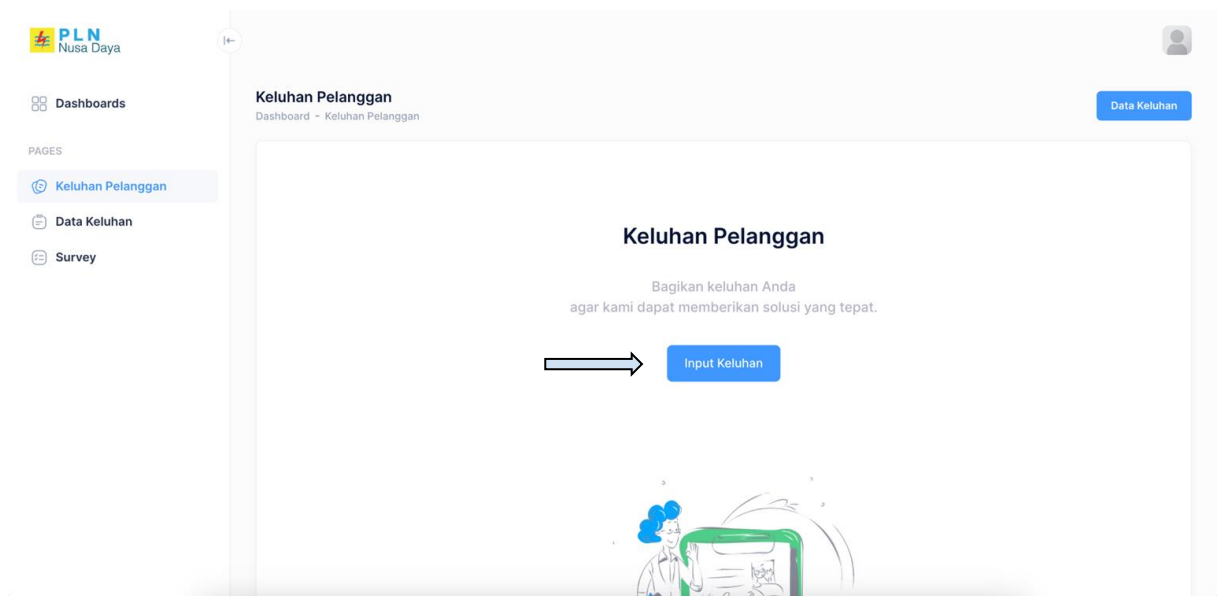
Berikut ini langkah-langkah untuk mengirim keluhan, antara lain:

1. Klik menu **Keluhan Pelanggan**.



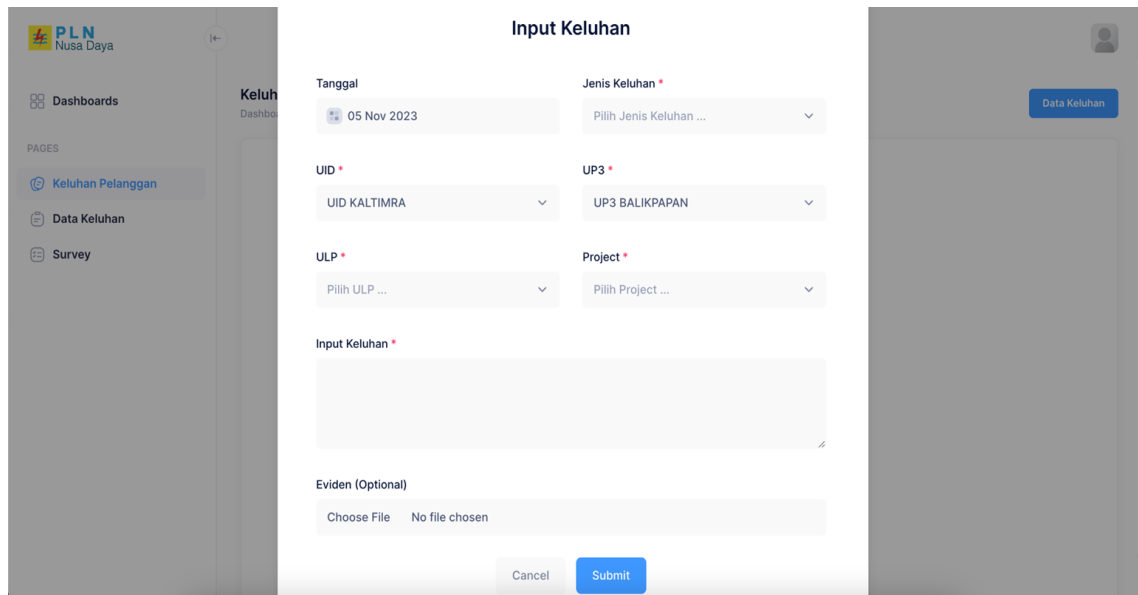
Gambar 2.1 Klik Menu Keluhan Pelanggan

2. Setelah itu klik tombol **Input Keluhan**



Gambar 2.2 Klik Menu Input Keluhan

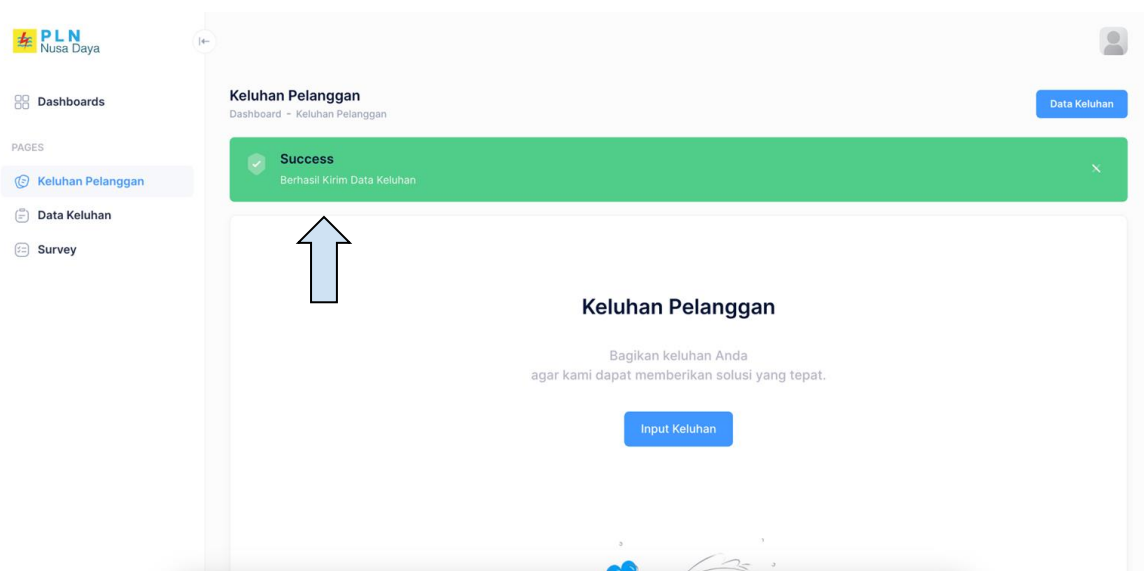
3. Setelah tombol **Input Keluhan** di klik, maka akan muncul form keluhan yang bisa di isi seperti gambar dibawah ini. Isi kolom setelah itu klik tombol **Submit**.



The screenshot shows a web interface for reporting a complaint. The main form is titled "Input Keluhan". It contains several dropdown menus: "Tanggal" (set to 05 Nov 2023), "Jenis Keluhan", "UID" (set to KALTIMIRA), "UP3" (set to BALIKPAPAN), "ULP", and "Project". Below these is a large text input field for the complaint details. At the bottom, there is a file upload section for "Eviden (Optional)" and two buttons: "Cancel" and "Submit".

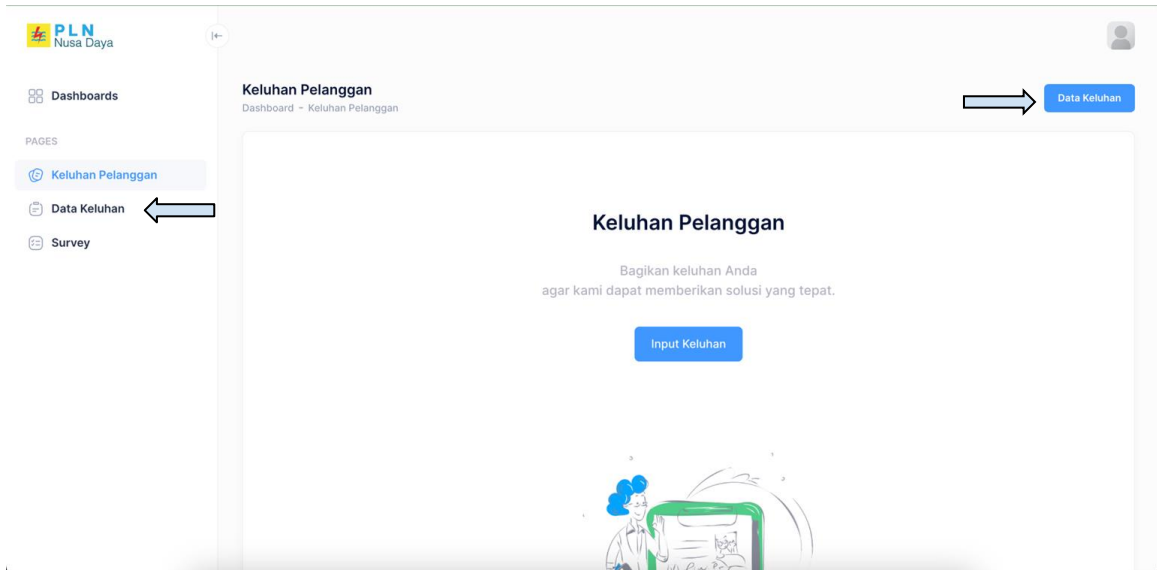
Gambar 2.3 Form Input Keluhan

4. Jika proses input keluhan berhasil maka akan tampil pesan info jika keluhan telah berhasil dikirim.



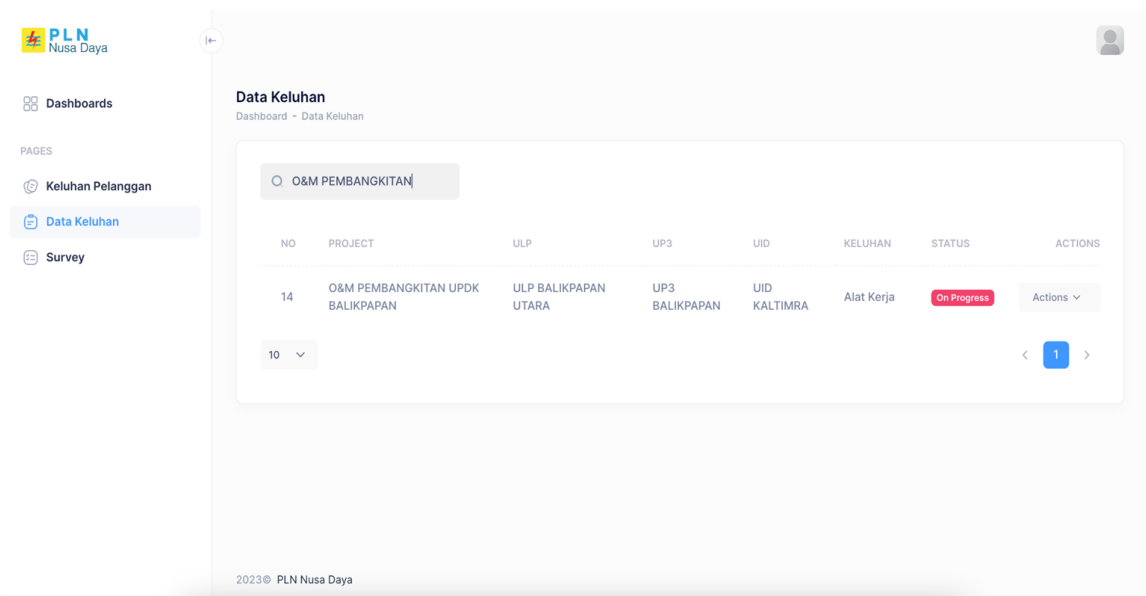
Gambar 2.4 Info Keluhan Berhasil Dikirim

5. Untuk melihat data keluhan yang telah dikirim anda dapat memilih tombol **Data Keluhan** seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut.



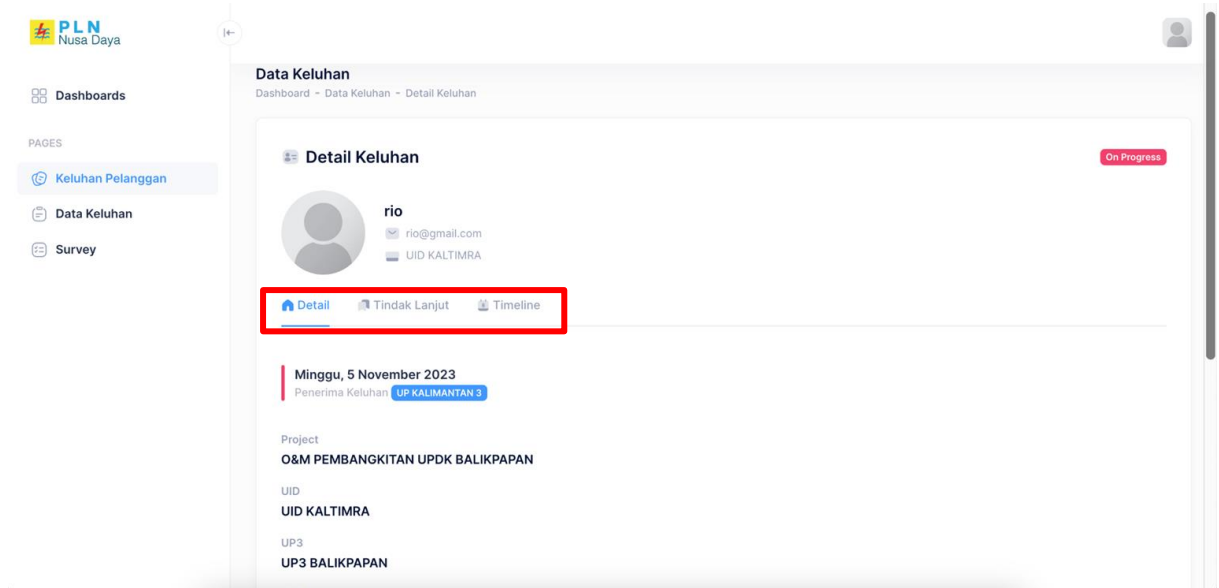
Gambar 2.5 Melihat Data Keluhan

6. Data memilih **Data Keluhan** maka akan tampil data keluhan yang telah dikirim, anda juga dapat melihat status dari keluhan anda. Terdapat 3 status keluhan yaitu **On Progress, Selesai dan Close**. **On Progress** ialah status ketika keluhan telah dikirim dan sedang ditindak-lanjut oleh pihak region terkait, status berubah menjadi **Selesai** jika pihak region telah menindak-lanjut keluhan dan dirasa telah menyelesaikan keluhan yang diterima, setelah itu anda selaku pengirim keluhan diharapkan dapat melakukan proses *Approve* sebagai tanda bahwa keluhan telah diatasi sehingga status keluhan akan menjadi **Close**. Untuk melihat detail data keluhan, klik tombol **Action -> Detail**.



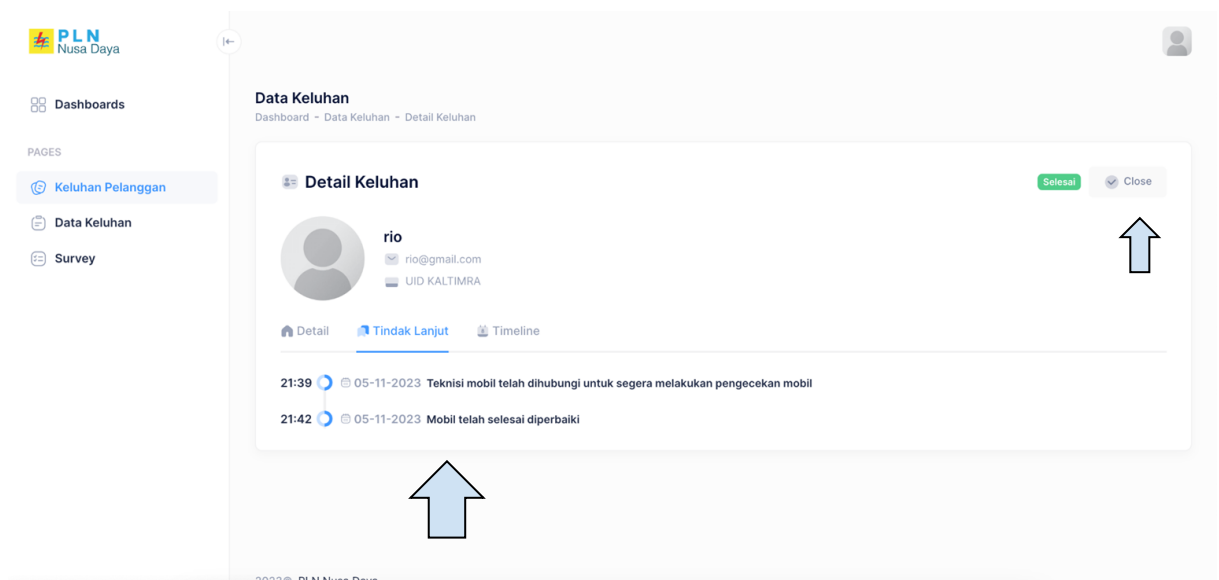
Gambar 2.6 Halaman Data Keluhan

7. Setelah itu sistem akan menampilkan halaman detail seperti pada gambar berikut. Selain detail data keluhan terdapat data tindak lanjut serta timeline keluhan yang dapat dilihat pada menu ini.



Gambar 2.7 Halaman Detail Data Keluhan

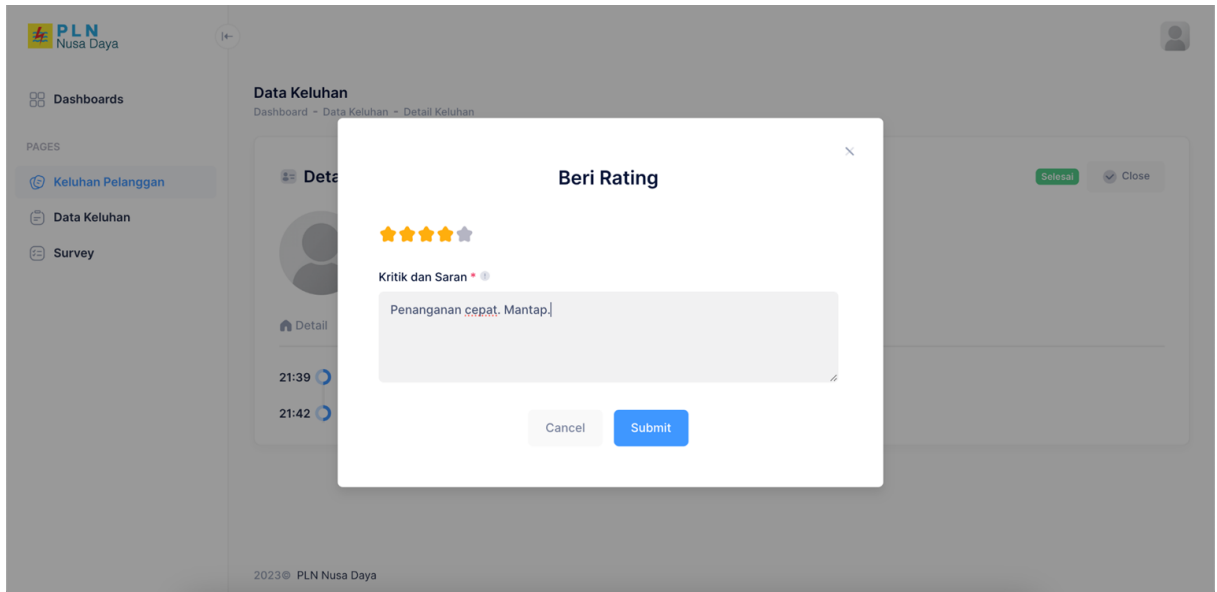
8. Jika keluhan anda telah selesai ditindak lanjut oleh pihak region, maka status akan berubah menjadi **Selesai**. Setelah itu anda dapat melihat data tindak lanjut yang telah diisi oleh pihak region dan memilih tombol **Close**.



Gambar 2.8 Data Tindak Lanjut

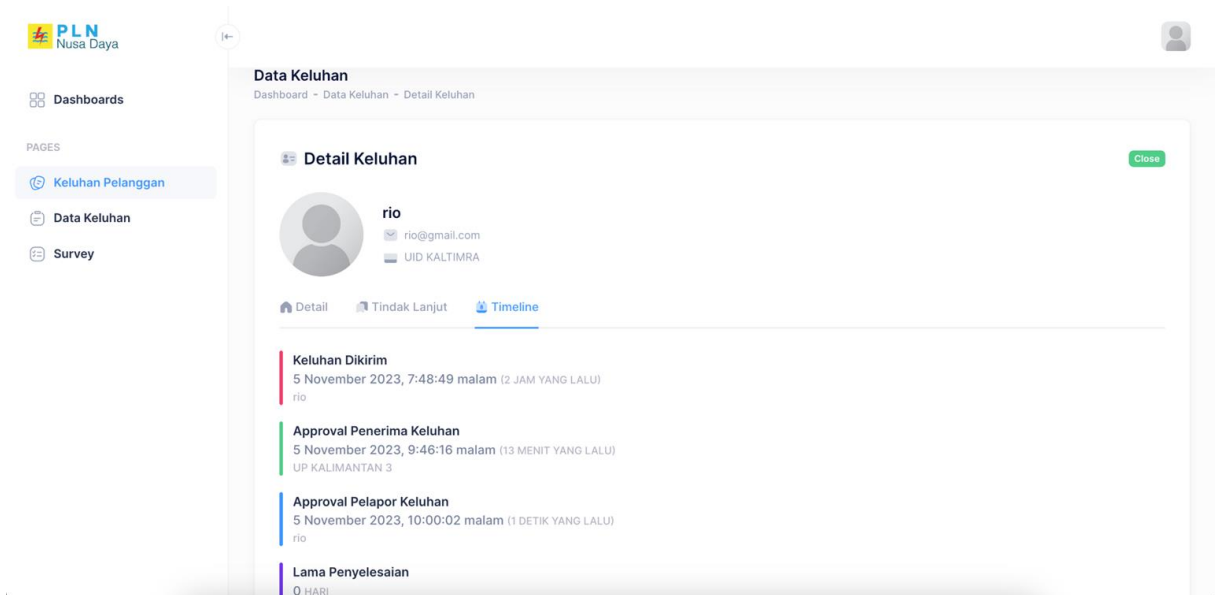
9. Setelah memilih tombol **Close** maka akan muncul form rating, silahkan memberikan

rating serta kritik dan saran. Setelah itu klik tombol **Submit**.



Gambar 2.9 Form Rating

10. Setelah itu status keluhan akan berubah menjadi **Close**, 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.

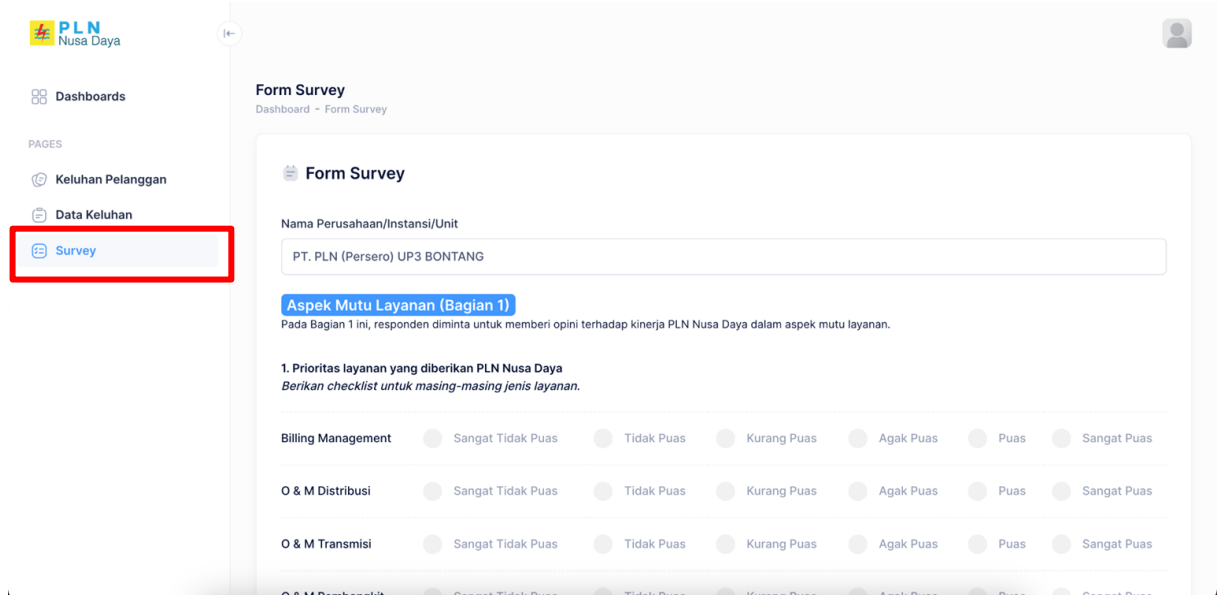


Gambar 2.10 Info Timeline

Survey

Berikut ini langkah-langkah untuk mengisi survey:

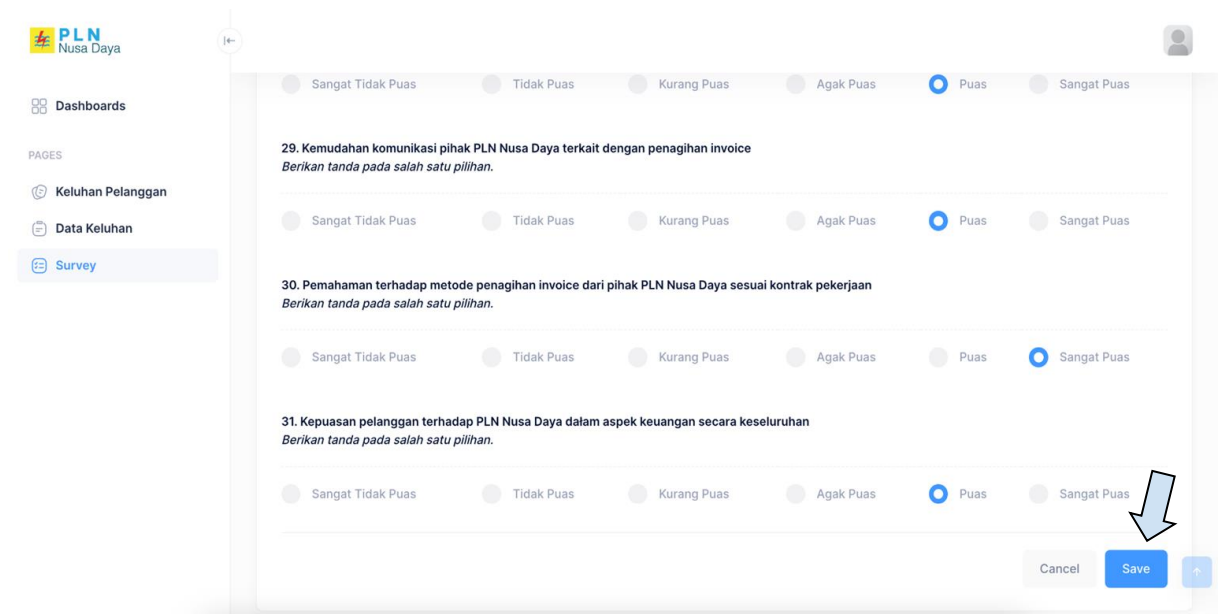
1. Pilih menu Survey



The screenshot shows the PLN Nusa Daya dashboard. On the left sidebar, the 'Survey' menu is highlighted with a red rectangle. The main content area displays the 'Form Survey' page for 'PT. PLN (Persero) UP3 BONTANG'. The survey title is 'Aspek Mutu Layanan (Bagian 1)'. Below the title, there is a section for '1. Prioritas layanan yang diberikan PLN Nusa Daya' with a checklist for 'Berikan checklist untuk masing-masing jenis layanan.' The checklist includes 'Billing Management', 'O & M Distribusi', 'O & M Transmisi', and 'O & M Pemeliharaan'. Each item has a row of seven radio buttons for rating: Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Kurang Puas, Agak Puas, Puas, and Sangat Puas.

Gambar 3.1 Menu Survey

2. Setelah itu silahkan isi form survey kemudian jika telah selesai klik tombol.



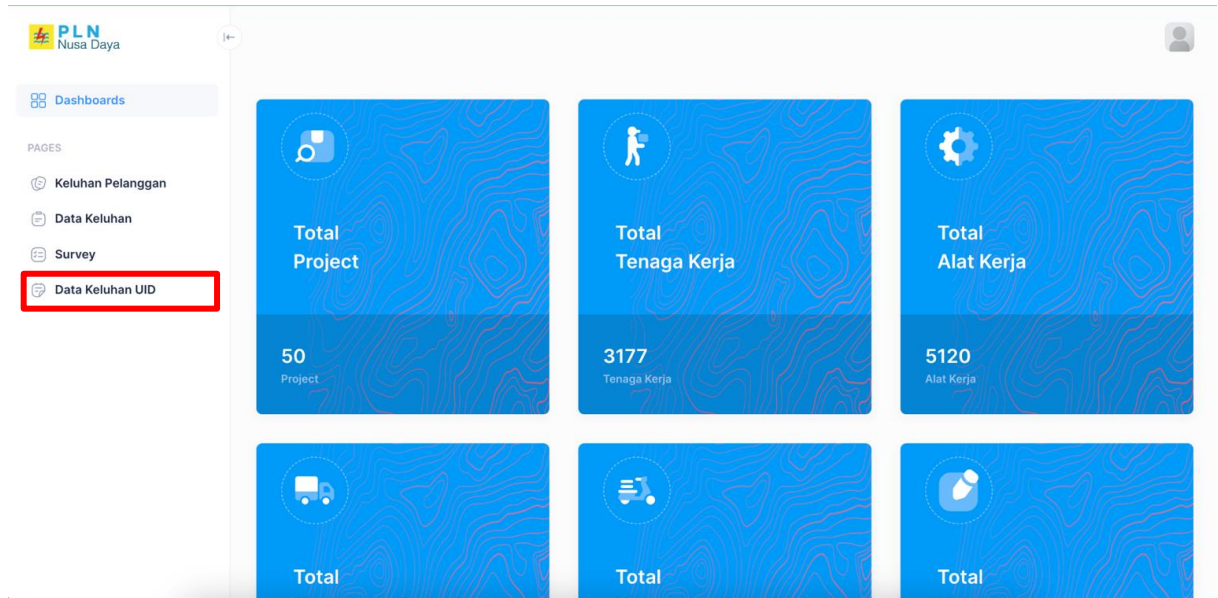
The screenshot shows the survey form with three questions. Question 29: 'Kemudahan komunikasi pihak PLN Nusa Daya terkait dengan penagihan invoice'. Question 30: 'Pemahaman terhadap metode penagihan invoice dari pihak PLN Nusa Daya sesuai kontrak pekerjaan'. Question 31: 'Kepuasan pelanggan terhadap PLN Nusa Daya dalam aspek keuangan secara keseluruhan'. Each question has a row of seven radio buttons for rating: Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Kurang Puas, Agak Puas, Puas, and Sangat Puas. The 'Puas' option is selected for all three questions. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Save' buttons, with a blue arrow pointing to the 'Save' button.

Gambar 3.2 Halaman Form Survey

Data Keluhan UID

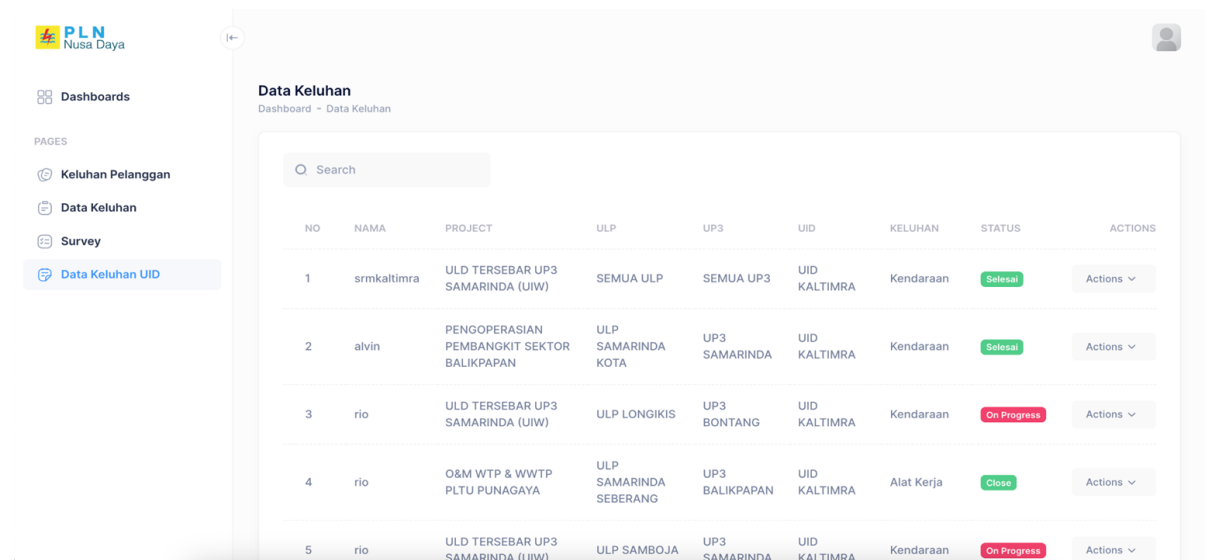
Pada akses SRM/GM, anda dapat melihat semua keluhan yang dikirim pada UID anda, berikut langkah-langkahnya:

1. Pilih menu **Survey**



Gambar 4.1 Menu Data Keluhan UID

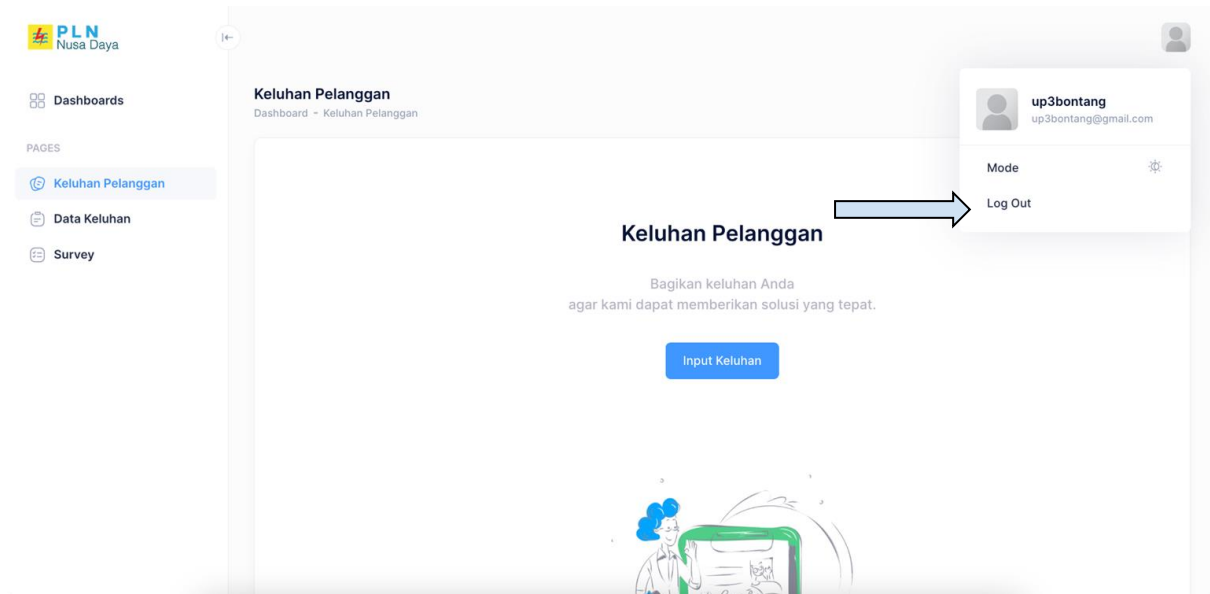
2. Setelah itu silahkan isi form survey kemudian jika telah selesai klik tombol.



Gambar 4.2 Halaman Semua Data Keluhan UID

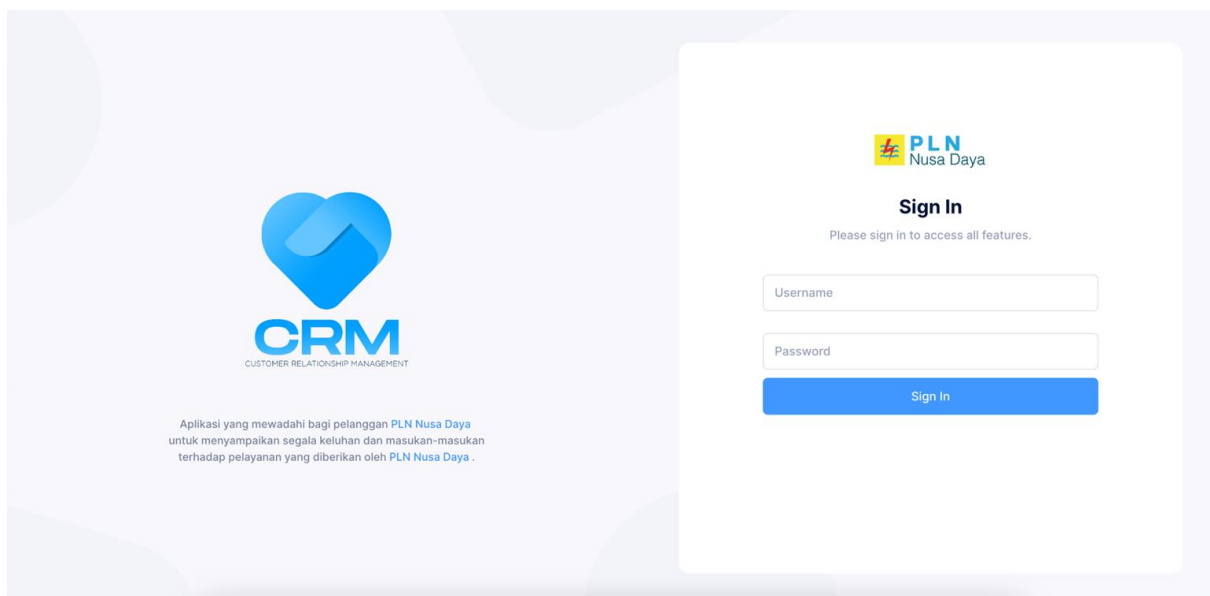
LOGOUT

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



Gambar 5.1 Menu Logout

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



Gambar 5.2 Halaman Login