

---

# SISTEM CUSTOMER SERVICE RELATIONSHIP (CSR) PADA PT CAKRAWALA CITRAMEGA MULTIFINANCE BERBASIS WEBSITE

CUSTOMER SERVICE RELATIONSHIP (CSR) SYSTEM  
AT PT CAKRAWALA CITRAMEGA  
MULTIFINANCE BASED ON A WEBSITE

Ade Zainuriani<sup>1</sup>, Ifan Juliandi<sup>2</sup>

Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech: Jl. Basuki Rahmat No. 05, Palembang 30129, Indonesia  
Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtechemail: <sup>1</sup>  
azainuriani@gmail.com, <sup>2</sup>ivanrider821@gmail.com

## Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat selama beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan manusia, membuat pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah. Hubungan dengan Pelanggan atau Customer Service Relationship (CSR) muncul sebagai strategi pemasaran untuk menjamin kesuksesan bisnis dan loyalitas pelanggan. PT Cakrawala Citramega Multifinance, sebuah perusahaan leasing di Indonesia, menghadapi tantangan akibat kurangnya implementasi CSR, yang menyebabkan masalah seperti penggelapan dana oleh kolektor yang tidak bertanggung jawab. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan mengusulkan pengembangan sebuah situs web untuk meningkatkan hubungan antara pelanggan dan perusahaan serta menyederhanakan operasional. menggunakan metode *prototype*. Hasil dari penelitian inidiharapkan dapat meningkatkan efisiensi manajemen data, mengurangi penggelapan dana, dan menyediakan antarmuka yang ramah pengguna untuk pelanggan dan karyawan.

**Kata kunci:** Sistem Customer service relationship(CSR), Metode *Prototype*, *Website*

*The rapid development of technology and information over the last few years has brought significant changes to human life, making work faster and easier. Relationships with Customers or Customer Service Relationships (CSR) emerged as a marketing strategy to ensure business success and customer loyalty. PT Cakrawala Citramega Multifinance, a leasing company in Indonesia, faces challenges due to the lack of CSR implementation, which causes problems such as embezzlement of funds by irresponsible collectors. To overcome this challenge, the company proposed developing a website to improve the relationship between customers and the company and simplify operations. using the prototype method. The results of this research are expected to improve data management efficiency, reduce embezzlement of funds, and provide a user-friendly interface for customers and employees.*

**Keywords:** Customer service relationship (CSR) system, *Prototype Method*, *Website*

## 1. PENDAHULUAN

Membangun sebuah sistem pertahanan nasional yang kuat, paling tidak membutuhkan pertimbangan pada empat hal berikut faktor geografis negara yang bersangkutan, sumber daya nasional sebuah negara, analisis terhadap kemungkinan ancaman yang akan muncul, dan perkembangan teknologi informasi. Kerjasama pertahanan tidak bisa terelakkan karena situasi lingkungan strategis yang tidak menentu dan kesamaan kepentingan strategis [22].Teknologi dan industri saat ini sangat berkembang pesat, yang juga berdampak positif pada perkembangan industri pertahanan. Perkembangan teknologi saat ini memberikan kenyamanan kepada pengguna serta kualitas yang lebih baik terhadap produk yang dihasilkan. Berdasarkan pada meningkatnya kualitas hidup dan kebutuhan saat ini teknologi telah menjadi bagian dari hidup manusia yang tidak bisa dilepaskan. [21]

Dalam konteks global saat ini ancaman terhadap kedaulatan negara telah berkembang sejalan

dengan perkembangan teknologi. Teknologi pertahanan selalu dianggap mewakili kekinian karena senantiasa didorong oleh kemampuan penangkalan untuk dapat menjawab tuntutan dan merespons ancaman yang selalu berubah. Oleh karena itu, produk pertahanan selalu menjadi state of the art [23]. Dalam konteks tersebut, suatu negara yang memiliki industri pertahanan yang mapan dianggap memiliki sebuah keuntungan strategis dalam tatanan global. Kekuatan pertahanan negara di dunia tidak sekedar didukung oleh manpower atau personel militer aktif yang besar secara kuantitas, namun juga harus melihat bagaimana faktor teknologinya sebagai standar kualitasnya. Industri pertahanan merupakan cakupan dari manajemen pertahanan yang bergantung pada kebijakan-kebijakan pertahanan itu sendiri, yaitu bagaimana pemerintah mengatur komponen pendukungnya untuk mengoptimalkan kekuatan pertahanannya [24].

Kemajuan Ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini telah merubah ancaman yang bersifat konvensional seperti ancaman agresi secara langsung dari musuh menjadi ancaman nirmiliter. Ancaman ini yang sangat sulit dalam pencegahan maupun penindakannya karena bersifat kompleks [25]. Untuk itu, kemajuan teknologi harus dimanfaatkan untuk mendukung terwujudnya pertahanan negara yang kuat dengan membangun kekuatan pertahanan yang kokoh, mandiri, dan berdaya gantar tinggi, berarti juga membangun perekonomian melalui efek bola salju yang berimbas positif pada industri-industri pendukung lainnya. Untuk itu, diperlukan kepemimpinan yang kuat dan efektif untuk mengarahkan, mengkoordinasikan, dan menggerakkan semua potensi komponen bangsa dalam mewujudkannya [26]. Guna menghadapi ancaman teknologi secara konkret, strategi pembangunan teknologi industri pertahanan yang berimplikasi terhadap pertahanan dan keamanan negara maka Pemerintah khususnya Kementerian Pertahanan untuk memprioritaskan pemakaian alutsista yang bisa diproduksi oleh industri pertahanan dalam negeri; Perlunya peningkatan perhatian pemerintah serta peningkatan alokasi dana serta sumberdaya lain untuk penelitian dan pengembangan dalam sektor industri pertahanan Indonesia [27].

Tingkat persaingan bisnis yang semakin ketat menyebabkan banyak perusahaan yang kemudian tidak lagi memfokuskan aktivitas pemasaran mereka semata-mata pada pencarian pembeli baru, namun sudah lebih kepada usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan lama. Menurut Shoemaker dan Lewis dalam Wijaya & Thio, biaya untuk memperoleh pembeli baru dapat lima kali lebih mahal dibandingkan dengan biaya untuk memelihara pelanggan lama. Pelanggan yang loyal akan dengan senang hati mengungkapkan hal-hal yang positif dan memberikan rekomendasi mengenai perusahaan yang terkait kepada orang lain [28].

Perkembangan teknologi dan informasi dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang mana perkembangan teknologi dan informasi ini membawa perubahan yang signifikan bagi kehidupan manusia. Seiringberkembangnya teknologi dan informasi ini membuat pekerjaan lebih cepat dan mudah. Manajemen hubungan pelanggan atau Customer Service Relationship yang disingkat menjadi CSR merupakan salah satu strategi pemasaran yang bisa digunakan untuk membuat perusahaan agar bisa sukses menghadapi persaingan khususnya menciptakan loyalitas pelanggan [2]. Hal ini dikarenakan Customer Service Relationship (CSR) merupakan proses untuk memajemen dan mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang saling menguntungkan antar kedua belah pihak baik perusahaan maupun konsumen khususnya dalam rangka menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas diikuti pula dengan maksimalisasi keuntungan perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing yang memperhatikan kualitas produk dan layanan [1].

Perusahaan PT Cakrawala Citramega Multifinance merupakan salah satu perusahaan leasing di Indonesia yang belum menggunakan sistem Customer Service Relationship (CSR) karena minimnya pengetahuan dan komunikasi mereka tentang Customer Service Relationship (CSR) dimana setiap perusahaan leasing sangat membutuhkan website ini [4].

PT Cakrawala Citramega Multifinance merupakan perusahaan tempat menggabungkan

BPKB motor untuk pencairan dimana proses pencairannya hanya satu jam, syarat hanya dengan menggunakan Kartu Tanda Penduduk suami dan istri, Kartu Keluarga, Surat Tanda Nomor Kendaraan dan memiliki fitur pembayaran bisa melalui collector, kantor, Virtual Account, Gerai Alfamart/Indomaret. Dimana PT Cakrawala Citramega Multifinance ingin membangun hubungan bisnis yang baik antar pelanggan dan perusahaan.

Dari wawancara peneliti dengan Bapak Donal Mula Tua selaku Branch Finance Manager (BFM) PT Cakrawala Citramega Multifinance masalah yang ada selama ini terjadinya lapping (Penggelapan Dana) yang dilakukan oleh beberapa collector yang tidak bertanggung jawab. Contohnya seperti konsumen yang telah melakukan pembayaran melalui collector dan menyerahkan uang kepada collector tetapi collector tersebut tidak menyerahkan ke admin dan digunakan oleh collector tersebut untuk kepentingan pribadi, hal tersebut tentunya sangat merugikan bagi pihak PT Cakrawala Citramega Multifinance maupun konsumen, sehingga jika uang tersebut belum di serahkan ke admin maka sudah pasti ada denda keterlambatan untuk konsumen tersebut sedangkan konsumen membayar denda dan konsumen berkeberatan dan merasa di rugikan belum di serahkan ke admin maka sudah pasti ada denda keterlambatan untuk konsumen tersebut.

Maka dari itu peneliti mendapat usulan dari pihak PT Cakrawala Citramega Multifinance untuk membuat sebuah website yang dapat diakses oleh konsumen untuk dapat memberikan informasi mengenai history pembayaran konsumen sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Sistem pembayaran saat ini konsumen tidak bisa membayar via online ataupun mengecek pembayaran mereka sendiri seperti layaknya Perusahaan leasing lain.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, untuk meminimalisir terjadinya lapping serta untuk memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mendapatkan informasi permbayaran serta membantu PT Cakrawala Citramega Multifinance dalam kegiatan operasional maka peneliti ingin membangun sebuah website yang dapat memudahkan para konsumen dan karyawan untuk mengelola data dan informasi yang lebih efektif dan efisien serta real time. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Sistem Customer Service Relationship (CSR) Pada PT Cakrawala Citramega Multinance Berbasis Website”.

## 2. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder :

#### 1.1 Data Primer

Menurut Gani dan Amalia (2018:2) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti[18]. Dalam penelitian ini data primer yang didapat dari hasil observasi dan wawancara yaitu informasi mengenai Costumer Service Relationship di PT Cakrawala Citramega Multifinance Palembang[19].

#### 1.2 Data Sekunder

Menurut Gani dan Amalia (2018:2) data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpulan data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder biasanya data yang sudah diterbitkan atau digunakan pihak lain, bisa melalui majalah, jurnal, koran, atau publikasi lainnya[10]. Dalam penelitian ini data sekunder yang didapat berupa jurnal dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti untuk digunakan sebagai bahan referensi[20].

#### 1.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

### 1.3.1 Wawancara

Menurut Sugiyono dalam (Harianti et al., 2022) Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewed) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan [15][16]

### 1.3.2 Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk melihat dan mengamati secara langsung kejadian yang sedang berlangsung pada suatu kasus di tempat tersebut [6].

### 1.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian [13]. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, agenda dan laporan [3][8].

### 1.3.4 Studi Pustaka

studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Studi Pustaka yang diperoleh peneliti adalah mempelajari dan mengumpulkan materi-materi dan referensi dari berbagai laporan dan jurnal yang ada di internet yang telah teruji atau akurat datanya dan didukung oleh pendapat para ahli [9]

### 1.3.5 Metode perancangan system

Metode perancangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode prototype atau sering disebut purwaru (rupa awal). Penggunaan metode ini didasarkan pada keuntungan dalam mendapatkan umpan balik yang cepat dari customer [17]

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

Perusahaan PT Cakrawala Citramega Multifinance merupakan salah satu perusahaan leasing di Indonesia. Proses pengajuan peminjaman masih dilakukan secara manual dan datang langsung ke kantor. Untuk proses pengajuan kredit sering terjadi kesalahan. PT. Cakrawla Citramega Multifinance mempunyai beberapa bagian yang terlibat dalam proses pengajuan peminjaman yaitu manager, admin, dan konsumen.

**Tabel 3. 1 Uraian Prosedur**

No	Divisi	Tugas
1.	Manager	- Hasil data dari surveyor diserahkan ke pihak BFM dan di periksa hasil survey yang telah dilakukan, jika sudah layak, maka akan di tanda tangani form konsumen
2.	Admin	- Menerima data dan meminta konsumen mengisi form pengajuan yang disediakan. - Membuat surat jalan untuk pihak surveyor melakukan survey terlebih dahulu apabila di acc. Informasi selanjutnya akan di beritahu kepada konsumen
3.	Konsumen	- Menyiapkan berkas yang dibutuhkan untuk mengajukan pinjaman dengan menggunakan BPKB motor yang datanya berupa KTP, KK, Rek Listrik 3 Bulan terakhir, STNK, BPKB Asli - Konsumen dapat memonitoring melalui datang langsung ke pihak dealer untuk mengetahui berapa kali sudah melakukan pembayaran
4.	Kolektor	- Pihak kolektor melakukan monitoring terhadap pembayaran konsumen, jika pembayara konsumen lewat jatuh tempo, maka pihak kolektor akan menghubungi pihak pelanggan dan jika pihak konsumen melewati batas waktu 3 hari, maka pihak kolektor akan melakukan kunjungan kerumah

**3.1.2 Permasalahan dan kendala**

Berdasarkan dari pengamatan yang telah dilakukan, maka permasalahan yang di dapat seperti tabel 3.2

**Tabel 3.2 Permasalahan dan Penyebab Masalah**

Permasalahan	Penyebab Masalah
Proses persetujuan tidak segera diberikan, maka pihak penerima pembayaran akan mengalami keterlambatan dalam mendapat kan dana yang tidak seharusnya sudah mereka terima.	Kurangnya pemahaman tentang prosedur dan persyaratan. Jika pihak yang terlibat dalam transaksi tidak sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan yang terkait pengajuan kredit, mereka dapat melakukan kesalahan atau mengabaikan hal – hal yang harus dipenuhi.
Ketidaksesuaian antara dokumen KK, KTP, Rekening Listrik 3Bulan Terakhir, BPBK dan STNK yang diajukan oleh pihak konsumen dengan persyaratan yang tercantum dalam pengajuan kredit	Karena ketidaktepatan atau kesalahan penulisan dalam mengisi form pengajuan atau persyaratan yang diperlukan

### 3.1.2 Pemecahan Masalah

Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis menentukan pemecahan masalah dari masing-masing penyebab masalah tersebut seperti pada 3.3

**Tabel 3.3 Pemecahan Masalah**

Penyebab Masalah	Pemecahan Masalah	Lokasi
Kurangnya pemahaman tentang prosedur dan persyaratan. Jika pihak yang terlibat dalam transaksi tidak sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan yang terkait pengajuan kredit, mereka dapat melakukan kesalahan atau mengabaikan hal – hal yang harus dipenuhi.	Dalam hal pengajuan pinjaman, berkonsultasidengan ahli keuanganatau perbankan dapatmembantu perusahaan memahami lebih baik tentang proses, resiko, dan persyaratan yang terkait.	Manajer
Karena ketidaktepatan atau kesalahan penulisan dalam mengisi form pengajuan atau persyaratan yang diperlukan.	Pastikan semua pihak yang terkait dalam transaksi memiliki pemahaman yang jelas tentang persyaratan pengajuan pinjaman dan prosedur yang harus diikuti	Admin

### 3.2 Pembahasan

Setiap Perusahaan komunikasi ingin berkembang lebih pesat memerlukan pelayanan sistem informasi yang sesuai dengan kondisi produk yang dikeluarkan atau produk yang sudah dipakai pelanggan, karena banyak keluhan pelanggan dalam produk kepada perusahaan ini. Dipastikan akan sangat menghambat pelanggan dalam menikmati fasilitas produk yang sedang dipakai sehingga akan terjadi ketidak nyamanan pelanggan kepada produk yang sudah dipakai [29]. Kebutuhan manusia(*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dan dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau negara yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut jasa atau masyarakat yang membutuhkannya [30]. Dalam pembuatan aplikasi ini penulis menggunakan metode teknik pengembangan sistem yaitu metode *prototype*. Pada pembahasan ini, penulis akan membahas tahap-tahap dalam pembuatan aplikasi sesuai dengan tahap- tahap yang ada pada metode *prototype* yang akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 3.2.1 Identifikasi Kebutuhan

##### 1. Kebutuhan Pemakai

Kebutuhan pemakai dari aplikasi *costumer service relationship* adalah sebagai berikut :

- a. Pemakai membutuhkan informasi yang jelas dan lengkap tentang proses Pengajuan Peminjaman.
- b. Pemakai memerlukan keamanan dan kepercayaan dalam transaksi bisnis mereka.
- c. Pemakai ingin proses Pengajuan Peminjamannya berjalan dengan cepat dan efisien.

- d. Pemakai ingin memiliki mekanisme pengawasan dan control yang efektif untuk menghindari atau menangani masalah yang mungkin muncul dalam proses Pengajuan Peminjaman.
- e. Pemakai ingin memastikan bahwa risiko terkait dengan Pengajuan Peminjaman diminimalkan atau dikelola dengan baik.

## 2. Kebutuhan Informasi

Kebutuhan informasi dari sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Kebutuhan Informasi**

No	Kebutuhan	Tujuan	Frekuensi	Bentuk
1.	Informasi tentang Pengajuan Peminjaman	Memahami proses dan persyaratan Pengajuan Peminjaman	Saat Dibutuhkan	Dokumen panduan atau informasi tertulis
2.	Validasi dan kendala Pengajuan peminjaman	Memastikan keamanan dan kepercayaan dalam transaksi	Saat diperlukan	Verifikasi langsung dari manager
3.	Efisiensi proses pembayaran	Memastikan proses berjalan cepat dan efisien	Saat transaksi	Laporan atau status progress transaksi
4.	Mekanisme pengawasan dan kontrol	Menghindari atau menangani masalah dalam proses pembayaran	Secara berkala	Laporan atau status progress transaksi
5.	Pengurangan resiko	Meminimalkan risiko terkait penggunaan Pengajuan Peminjaman	Secara berkala	Laporan evaluasi risiko dan kebijakan keamanan.

## 2. Kebutuhan Aplikasi/ Proses

### 1) Bagian Manajer

Sistem yang dapat menampilkan informasi mengenai siapa saja yang mengajukan peminjaman dan dapat meng *update* data jika diterima atau revisinya[13].

### 2) Bagian Admin

Sistem yang dapat melakukan proses penginputan dan penguploadan Pengajuan Peminjaman[15]

### 3) Pembeli

Sistem yang dapat memonitoring proses pengajuan peminjaman serta proses pembayaran yang telah di lakukan[14]

## 3. Kebutuhan Perangkat Keras (*Hardware*)

Adapun perangkat keras yang dibutuhkan oleh Manajer maupun admin sebagai berikut :

### 1) *Hardware Server*

- a. Personal komputer dengan *Processor Core Duo 3,2GHz*
- b. *Harddisk 500GB*

- c. *Memory* 4GB
- 2) *Hardware Client*
  - a. Personal komputer dengan *AMD Radeon R3* 2,3GHz
  - b. *Harddisk* 500GB
  - c. *Memory* 4GB
  - d. Internet

#### 4. Kebutuhan Perangkat Lunak (*Software*)

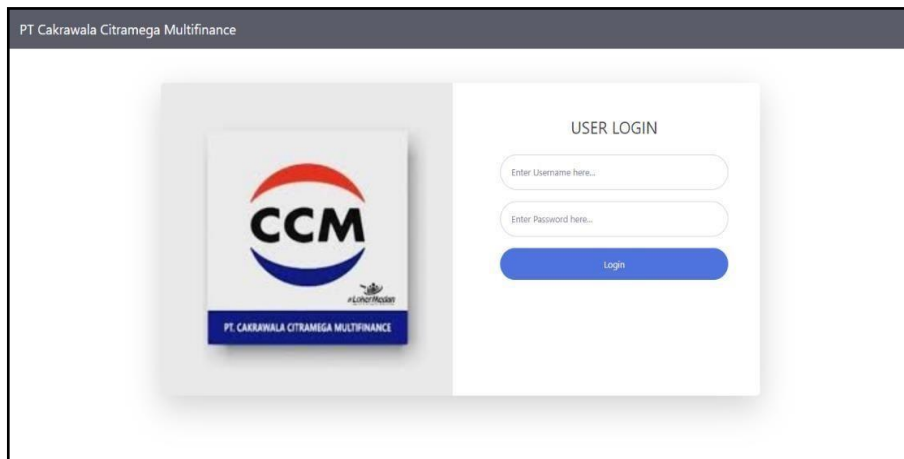
Adapun perangkat lunak yang dibutuhkan oleh Manajer maupun admin adalah sebagai berikut:

1. *Software* Manajer: *Web Browser*
2. *Software* Admin: *Web Browse*

### 3.2.2 Hasil desain interfacance

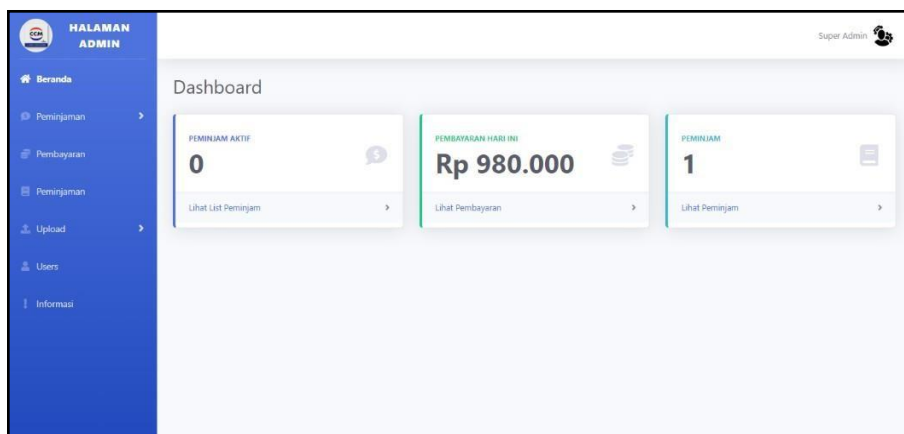
#### 1. Hasil Desain *Interface Login*

Sebelum masuk ke menu aplikasiser harus memasukkan *username* dan *password* yang telah ada terlebih dahulu



#### 2. Hasil desain *Interface Dashboard*

Jika berhasil masuk pada menu login, maka halaman yang pertama kali akan muncul adalah dashboard.





### 3. Hasil Desain *Form Add User*

hasil desain *interface form user* berfungsi untuk penginputan data *user* oleh admin

The screenshot shows the 'Add User' form in the HALAMAN ADMIN interface. The form is a modal window with the following fields:

- Username:
- Password:
- Nama Depan:
- Nama Belakang:
- Tipe:

The background shows a 'Users' table with the following data:

Username	Password	Name	Tipe	Action
admin	*****	Super Admin	Admin	Action -
bfm	***	Ini BFM	BFM	Action -
kolektor	*****	Ini Kolektor	Kolektor	Action -
Ade Zainuriani	*****	Ade Zainuriani	Konsumen	Action -
tes	*****	te st	Konsumen	Action -

### 4. Hasil desain *interfance user*

hasil desain halaman *user*, yang berfungsi untuk melihat data *user* yang telah di input.

The screenshot shows the 'Users' page in the HALAMAN ADMIN interface. The page displays a table of users with the following data:

Username	Password	Name	Tipe	Action
admin	*****	Super Admin	Admin	Action -
bfm	***	Ini BFM	BFM	Action -
kolektor	*****	Ini Kolektor	Kolektor	Action -
Ade Zainuriani	*****	Ade Zainuriani	Konsumen	Action -
tes	*****	te st	Konsumen	Action -

### 5. Hasil Desain *Interface Form Upload*

berfungsi untuk mengupload data oleh admin

The screenshot shows the 'Upload' form in the Halaman Admin interface. The form has the following fields:

- Jenis Berkas:
- Pilih Berkas:  No file chosen
- Pilih User:

The background shows a sidebar with navigation options: Dashboard, Peminjaman, Info, and Users. The user is logged in as Super Admin.

## 6. Hasil Desain Interface Upload

Merupakan hasil desain halaman *upload*, yang berfungsi untuk melihat data *upload* yang telah di upload

The screenshot shows the 'Upload Berkas' form in the HALAMAN ADMIN system. The form includes the following fields and elements:

- Jenis Berkas:** A dropdown menu with the option 'Select Jenis Berkas'.
- Pilih Berkas:** A file selection area with a 'Choose File' button and the text 'No file chosen'.
- Pilih User:** A dropdown menu with the option 'Select User'.
- Upload:** A prominent blue button at the bottom of the form.

## 7. Hasil Desain Interface Tipe Peminjaman

Merupakan hasil desain halaman tipe peminjaman, yang berfungsi untuk menginput dan melihat data tipe peminjaman yang telah di input

The screenshot shows the 'Tipe Meminjam' form and table in the HALAMAN ADMIN system. The form includes the following fields and elements:

- Nama Tipe:** A text input field.
- Deskripsi Meminjam:** A text input field.
- Save:** A blue button to save the new type.

The table below shows the existing loan types:

Nama Tipe	Deskripsi Meminjam	Aksi
personal	ini personal saja	Action
Motor	Untuk Beli Motor	Action

Showing 1 to 2 of 2 entries

## 8. Hasil Desain Interface Rencana Peminjaman

Merupakan rancangan halaman rencana peminjaman, yang berfungsi untuk menginput dan melihat data rencana peminjaman yang telah di input

The screenshot shows the 'Rencana Meminjam' form and table in the HALAMAN ADMIN system. The form includes the following fields and elements:

- Rencana(Bulan):** A text input field.
- Minat:** A text input field with a percentage sign.
- Keterlambatan Denda Per Bulan:** A text input field with a percentage sign.
- Save:** A blue button to save the new plan.

The table below shows the existing loan plans:

Rencana(Bulan)	Minat(%)	Keterlambatan Denda Per Bulan(%)	Aksi
1	1	1	Action
9	46	46	Action
6	47	47	Action

Showing 1 to 3 of 3 entries

### 9. Hasil Desain Interface Tambah Konsumen

Merupakan hasil desain interface form konsumen, yang berfungsi untuk penginputan data konsumen oleh admin.

The screenshot shows a modal window titled "Add peminjam" overlaid on a dashboard. The dashboard has a sidebar with "HALAMAN ADMIN" and a main content area with a "Peminjam" section. The modal form contains the following fields:

- Nama Depan
- Nama Tengah
- Nama Belakang
- No Kontak (Eg. 08123456789)
- Alamat
- Email
- No Pajak/BPKB
- Pilih User (dropdown menu)

Buttons for "Cancel" and "Save" are at the bottom of the modal.

### 10. Hasil Desain Interface Konsumen

Berfungsi untuk melihat data konsumen yang telah di input.

The screenshot shows the "Peminjam" list view in the admin interface. It features a sidebar with "HALAMAN ADMIN" and a main content area with a "Peminjam" section. The table displays the following data:

Nama Depan	Nama Tengah	Nama Belakang	No Kontak	Alamat	Email	No Pajak/BPKB	Action
ade	zainuriani		081234556778	gatau	ade@gmail.com	998822773849	Action View Schedule

Buttons for "Previous" and "Next" are at the bottom right of the table.

### 11. Hasil Desain Interface Form Pembayaran

Merupakan hasil desain interface form pembayaran, yang berfungsi untuk penginputan data pembayaran oleh admin.

The screenshot shows a modal window titled "Form Pembayaran" overlaid on a dashboard. The dashboard has a sidebar with "HALAMAN ADMIN" and a main content area with a "List Pembayaran" section. The modal form contains the following fields:

- No Referensi (dropdown menu)
- Penerima Pembayaran

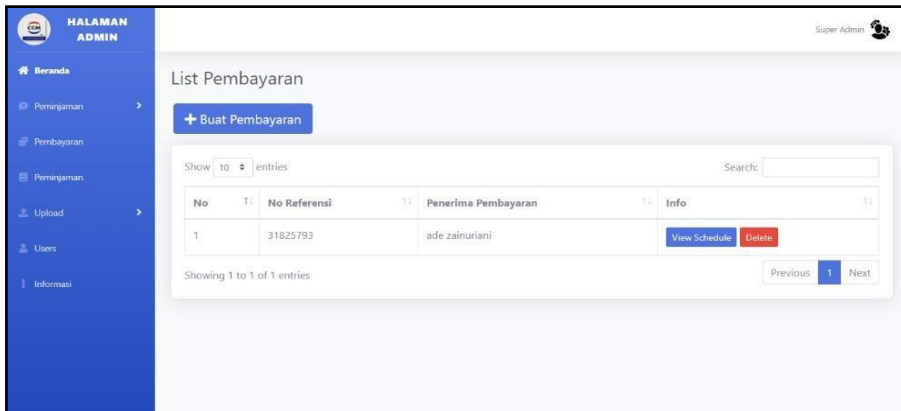
Buttons for "Cancel" and "Save" are at the bottom of the modal.

The background shows a list of payments with the following data:

No	No Referensi	Penerima Pembayaran	Info
1	31825793	ade zainuriani	View Schedule Delete

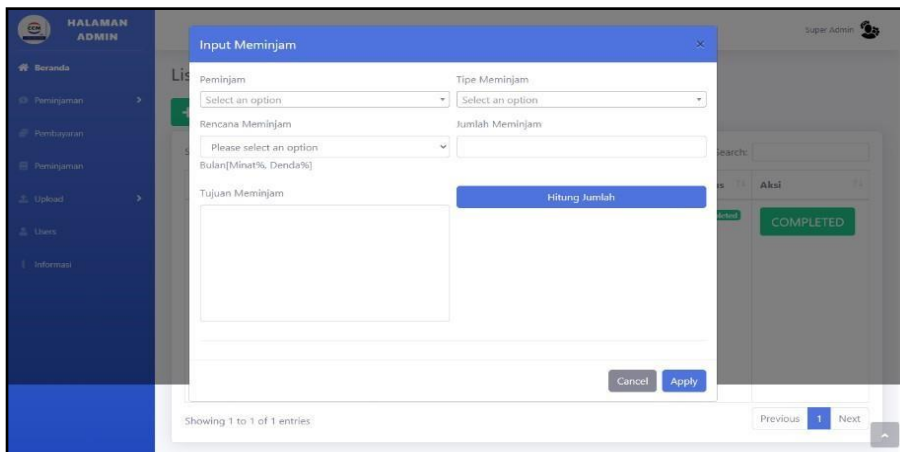
## 12. Hasil Desain Interface Pembayaran

berfungsi untuk melihat data pembayaran yang telah di input.



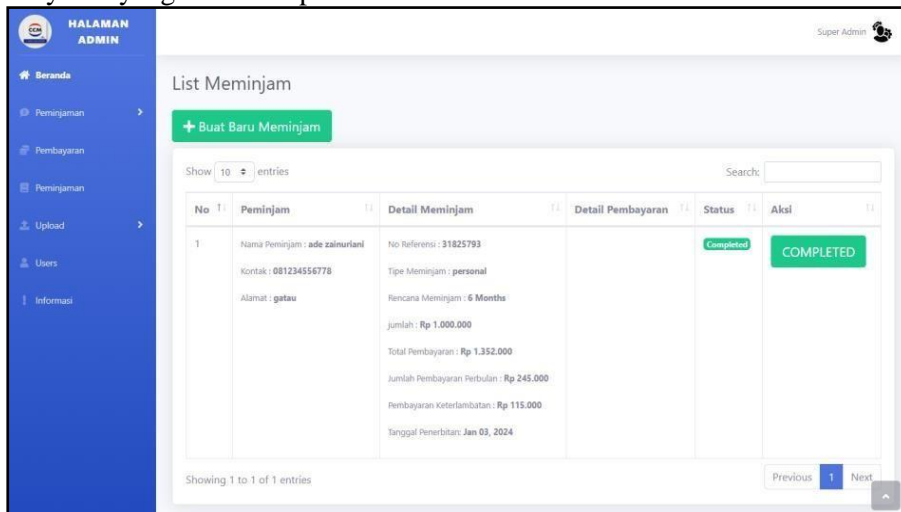
## 13. Hasil Desain Interface Form List Meminjam

Merupakan hasil desain list interface form meminjam, yang berfungsi untuk penginputan data meminjam oleh admin.



## 14. Hasil Desain Interface List Peminjaman

Merupakan hasil desain halaman pembayaran, yang berfungsi untuk melihat data pembayaran yang telah di input



#### 4. KESIMPULAN

Sistem Customer Service Relationship (CSR) yang telah dibuat memberikan akses dan kemudahan bagi berbagai pemangku kepentingan. Dengan kemampuan pengawasan Bfm terhadap collector, fungsi administratif yang komprehensif untuk Admin, peningkatan efisiensi pekerjaan Collector, dan kemudahan interaksi bagi Konsumen, sistem ini menciptakan lingkungan yang terintegrasi dan responsif. Keseluruhan, CSR ini tidak hanya memfasilitasi pengelolaan keuangan perusahaan, tetapi juga mempromosikan keterlibatan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer relationship management (CRM) and recommendation for implementation in the defense industry: a literature review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 17-34.
- [2] Arian, E., & Güner, S. (2013). The impact of corporate social responsibility, service quality and customer-company identification on customers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 304-313.
- [3] Ahmad Ihsan Artyan, Akmal Wardani, & Wiza Yunifa. (2022). Sistem Informasi Penjualan pada Perusahaan Umum Daerah Sei Sembilang Banyuasin. *Teknomatika*, 12(02)
- [4] Sulaeman, A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal Kreatif*, 6(1), 125-145.
- [5] Luu, T. T. (2019). CSR and customer value co-creation behavior: The moderation mechanisms of servant leadership and relationship marketing orientation. *Journal of Business Ethics*, 155, 379-398.
- [6] Devianto, Y., & Dwiasnati, S. (2018). Application Of E-Business On The Application Of Corporate Social Responsibility (CSR) Data Processing. *International Journal of Computer Techniques (IJCT)*, 5(4), 37-44.
- [7] Adithya, Y., & Iqbal, M. (2020). *Rancang Bangun Website Career Center Palcomtech* (Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech).
- [8] Gugat, R. M. D., & Iskandar, I. (2022). CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT APPLICATION TO SUSTAIN CUSTOMER SERVICE QUALITY. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 918-925.
- [9] Irawati, D., Iqbal, A. M., Hasanah, A., & Arifin, B. S. (2022). Profil pelajar Pancasila sebagai upaya mewujudkan karakter bangsa. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 1224-1238.
- [10] Putri, D. A., & Sella, K. M. (2023). *Analisa Website LKP Palcomtech Palembang Menggunakan Metode Heuristic Usability* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech)..
- [11] Barovih, G. (2016). Desain Sistem Informasi Penjadwalan Laboratorium Terbuka (Studi Kasus: Laboratorium Terbuka STMIK Palcomtech). *Sisfotenika*, 6(1), 102-112.
- [12] Pamungkas, Erni Anggraeni. (2020). Mekanisme Pembelian Dan Penjualan Saham Pada PT. Reliance Sekuritas Indonesia TBK Kantor Perwakilan Tasikmalaya, Tasikmalaya: Universitas Siliwangi.
- [13] Du, S., Bhattacharya, C. B., & Sen, S. (2010). Maximizing business returns to corporate social responsibility (CSR): The role of CSR communication. *International journal of management reviews*, 12(1), 8-19.
- [14] Yuliana, B. (2018). *Analisis Hubungan Corporate Social Responsibility Terhadap Profitabilitas Perusahaan Yang Terdaftar Dalam Indeks LQ45* (Doctoral dissertation, Politeknik Palcomtech).
- [15] Surya, D., & Putri, W. (2019). *Analisis User Satisfaction Terhadap Website Telkomsel Pada Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan* (Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech).
- [16] Pramudita, E. H. (2020). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang* (Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech).

- [17] Amalia, H. (2021). *Analisis Hubungan Capital Intensity, Sales Growth, dan Intensitas Persediaan Dengan Penghindaran Pajak Pada Sektor Makanan dan Minuman di Bursa Efek Indonesia* (Doctoral dissertation, Politeknik Palcomtech).
- [18] Agnes Levinia Yualina Tamara, S. (2019). *Web Portal Kegiatan Magang Bakti BCA KCU Palembang* (Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech).
- [19] Hartati, E. (2017). *Implementasi Metode Webqual 4.0 Modifikasi Pada Website Student Portal Stmik Politeknik Palcomtech*.
- [20] Novianty, N. (2022). *Optimalisasi Website Repository Perpustakaan Palcomtech* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech).
- [21] Gelar, M., & Komputer, S. (2021). *Analisa kualitas website sman surulangun terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode regresi linear berganda*.
- [22] Hanum, A. N., Sinarasri, A., Akuntansi, P., & Muhammadiyah, U. (2018). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPTSI E COMMERCE DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA UMKM ( STUDI KASUS UMKM DI WILAYAH KOTA SEMARANG )*. 8(1), 1–15.
- [23] Teknologi, I., & Bisnis, D. A. N. (2022). *PENERAPAN TEKNOLOGI QR-CODE BERBASIS WEBSITE UNTUK ABSENSI PEGAWAI PT . MAULAGI INDO SOLUSI PENERAPAN TEKNOLOGI QR-CODE BERBASIS WEBSITE UNTUK ABSENSI PEGAWAI PT . MAULAGI INDO SOLUSI*.
- [24] Tinggi, S., Informatika, M., & Komputer, D. A. N. (2019). *APLIKASI PENGELOLAHAN DATA INVENTORY PADA PT . PURNAM SARI MANDIRI PALEMBANG..*
- [25] Sarman, S., & Soediantono, D. (2022). Literature Review of Lean Six Sigma (LSS) Implementation and Recommendations for Implementation in the Defense Industries. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(2), 24 - 34. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i2.273>
- [26] Hadiwijaya, H., & Handayani, F. S. (n.d.). *Strategic Planning Of Information Systems and Implementation of Marketplace Integrated Business Startup ( Ibs ) Systems in South Sumatra Research Methods Research Results*. 12(2022).
- [27] Hartati, E., Efendy, Y., Studi, P., Informasi, S., & Palcomtech, S. (2016). *PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALISIS REGRESI BERGANDA*. 2(1), 28–29.
- [28] Palcomtech, S. (2021). *Journal of Computer Networks , Architecture and High Performance Computing Information Technology Governance Analysis Of Stmik Palcomtech In The New Normal Era Using Cobit 2019 Method Journal of Computer Networks , Architecture and High Performance Computing*. 3(2), 263–272.
- [29] Rini, A., Palcomtech, P., Studi, P., Informatika, M., & Palcomtech, P. (2017). *Penerapan Metode RAD Pada Sistem Pengajuan Pengambilan Data Penelitian Bankesbangpol Kota Palembang*. 4(1), 1–12.
- [30] Rusman, A., & Angraini, S. L. (2019). *Penerapan Extreme Programming Pada Sistem Informasi Pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan ( SPP )*. XXI(1), 17–22. <https://doi.org/10.31294/p.v20i2>