

## **PENERAPAN APLIKASI SISBRO BERBASIS WEB DALAM MANENINGKATKAN MANAJEMEN PELANGGAN DI PT.DEACOM TEKNOLOGI**

**Gunawan<sup>1</sup>; Muhammad Rais Rahmat Razak<sup>2</sup>; Wahyudi Sofyan<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Jln. Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

E-mail : [gunawanarief48@gmail.com](mailto:gunawanarief48@gmail.com) (Koresponding)

diterima: 7/8/2024; direvisi: 14/8/2024; diterbitkan: 26/9/2024

**Abstract:** Technological developments have had many impacts on human life, one of which is the internet which makes everything can be done more efficiently. PT. Deacom Teknologi is one of the telecommunications service companies in Sidenreng Rappang Regency. Managing customer and payment data is a major challenge for PT. Deacom Teknologi as the company grows and the number of customers increases. Manual use in this process causes various problems such as data errors and delays in payment tracking. In order to increase efficiency, this research aims to determine the application of the website-based Sisbro application as a solution to simplify customer data management and increase the efficiency of the payment process. This research method adopts a qualitative analysis approach, with an emphasis on in-depth description of the phenomena studied. Observation, interviews and documentation are data collection techniques used to obtain data in this research. Results of implementing the web-based Sisbro application at PT. Deacom Technology has had a significant positive impact in improving customer management and payment process efficiency.

**Keywords:** *Application, Customer Management, Sisbro, Website*

### **PENDAHULUAN**

Teknologi informasi kini menjadi faktor utama dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan pelanggan (Samsumar & Hadi, 2018). Dalam era Society 5.0, pemanfaatan teknologi informasi perlu dioptimalkan untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks (A. A. Fauzi, 2023). Penggunaan teknologi informasi menjadi komponen yang semakin penting dalam sektor pelayanan publik di masa kini (Rais et al., 2021). Salah satu dari perkembangan teknologi tersebut adalah adanya internet. Internet, sebagai salah satu wujud perkembangan teknologi, memungkinkan perusahaan untuk terus berinovasi agar tetap relevan dalam pasar yang selalu berubah (Mursalat & Rais Rahmat Razak, 2021).

PT. Deacom Digital Teknologi, sebuah perusahaan telekomunikasi di Kabupaten Sidenreng Rappang, menghadapi tantangan dalam

pengelolaan data pelanggan dan pembayaran yang masih dilakukan secara manual melalui excel. Metode ini menyebabkan kesulitan dalam membuat laporan yang akurat, kesalahan dalam penginputan data, dan lambatnya proses pelacakan pembayaran. Ketergantungan pada pembayaran tunai juga meningkatkan risiko kesalahan data dan memperlambat operasional perusahaan.

Aplikasi Sisbro berbasis *web* dikembangkan untuk mengatasi tantangan tersebut, menawarkan solusi yang lebih terstruktur untuk pengelolaan pelanggan dan otomatisasi pembayaran. Penerapan aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan, dan mempercepat proses pembayaran, sekaligus memperbaiki manajemen hubungan pelanggan.

Penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi Sisbro berbasis web dalam meningkatkan manajemen pelanggan di PT. Deacom Digital

Teknologi. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana aplikasi aplikasi Sisbro dapat mengoptimalkan pengelolaan data pelanggan, mempercepat pembayaran, dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam dunia bisnis saat ini, sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) sangat penting. CRM mencakup sistem, proses, dan aplikasi yang dirancang untuk mengelola interaksi dan hubungan dengan pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk memahami pelanggan lebih baik dan memperkuat hubungan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan bisnis yang lebih baik. (Rosinta & Hasibuan, 2018). Retensi pelanggan dan loyalitas menjadi tujuan utama bagi perusahaan yang ingin mencapai kesuksesan. Sukses bisnis diukur tidak hanya dari mendapatkan pelanggan baru, tetapi juga dari kemampuan untuk mempertahankan dan mengembangkan basis pelanggan inti. Dalam konteks ini, manajemen pelanggan yang baik menjadi kunci penting. Dengan mengelola hubungan pelanggan secara efektif, perusahaan dapat memastikan bahwa layanan yang mereka sediakan sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, manajemen pelanggan yang baik juga mampu mengidentifikasi peluang lebih lanjut untuk pertumbuhan, menciptakan fondasi yang kokoh untuk keberhasilan jangka panjang Perusahaan (Djatnika & Gunawan, 2021).

Berdasarkan beberapa pandangan para ahli, dapat dipahami bahwa *Customer Relationship Management (CRM)* adalah strategi yang fokus pada pelanggan, bertujuan untuk meningkatkan profitabilitas dan membangun hubungan baik dengan pelanggan untuk menciptakan loyalitas yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, CRM melibatkan pendekatan yang

holistik, mencakup mobilisasi proses dan fungsi internal, kerja sama antar konsumen, serta implementasi strategi interaktif guna mencapai hasil yang diinginkan dalam hal kepuasan dan retensi pelanggan (Putri & Purnami, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif secara esensial bersifat deskriptif, mengutamakan analisis yang mendalam terhadap proses dan makna dari fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan menggambarkan secara rinci aspek-aspek yang relevan dari fenomena yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Peneliti dengan sengaja memilih informan atau partisipan yang memiliki informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini akan berpusat pada penerapan aplikasi Sisbro sebagai sistem atau platform yang berkaitan dengan manajemen pelanggan berbasis Web di perusahaan PT.Deacom Teknologi.

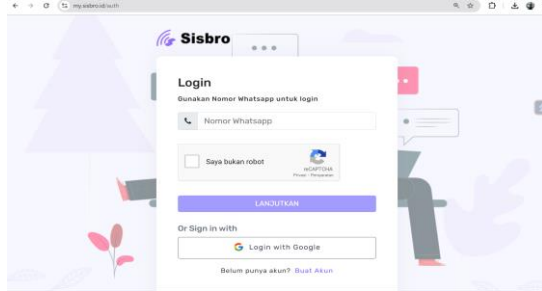
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, menghasilkan jawaban proses pengelolaan data pelanggan dan pembayaran pelanggan dilakukan dengan metode yang sederhana menggunakan excel tetapi memiliki banyak keterbatasan dalam hal efisien, akurasi, aksesibilitas dan skalabilitas. Sementara itu, aplikasi Sisbro menawarkan Solusi yang lebih baik, efisien, aman dan skalabel, meskipun memerlukan investasi awal dan pelatihan.

Dengan mempertimbangkan pertumbuhan perusahaan dan dibutuhkan akan manajemen pelanggan yang lebih efektif, beralih ke aplikasi Sisbro merupakan Langkah yang tepat untuk meningkatkan efisiensi operasional, keamanan data, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

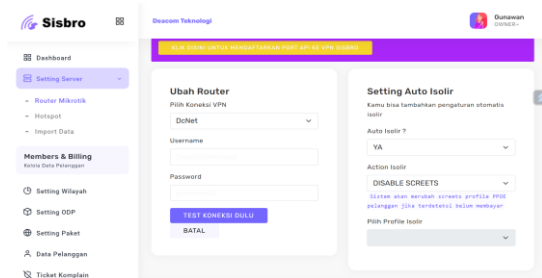
## Tampilan Antar Muka Aplikasi SISBRO

Aplikasi Sisbro adalah aplikasi berbasis Web yang dirancang untuk mengotomatisasi dan meningkatkan efisiensi manajemen pelanggan di PT.Deacom Teknologi. Aplikasi ini menggabungkan berbagai fitur yang memungkinkan pencatatan, pemantauan, analisis, dan pengelolaan data pelanggan secara efektif dan efisien. Berikut penjelasan sistem aplikasi Sisbro:



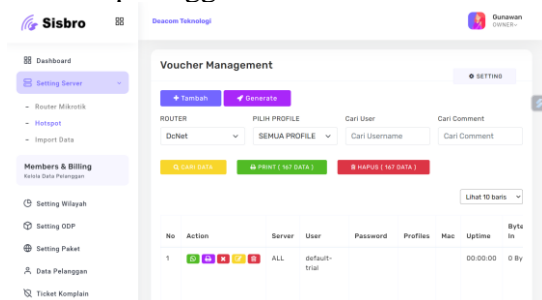
Gambar 2. Halaman Login

Pada tampilan ini terlihat tempat untuk pengguna yang telah memiliki akun, untuk dapat masuk kedalam aplikasi menggunakan data seperti nomor telpon atau email pengguna yang telah terdaftar.



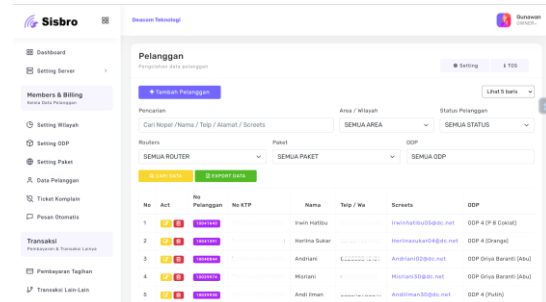
Gambar 3. Halaman Router Mikrotik

Pada halaman ini terlihat integrasi dengan router mikrotik memungkinkan manajemen jaringan dan pengaturan koneksi pelanggan secara efisien.



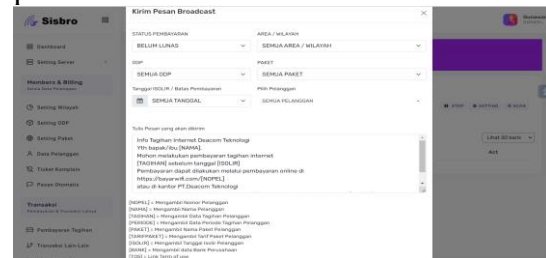
Gambar 4. Halaman Voucher Management

Pada halaman ini terlihat sistem manajemen voucher untuk mengatur dan memantau penggunaan internet pelanggan, termasuk pembuatan, distribusi, dan pelacakan voucher. Fitur ini mencakup berbagai aspek yang memastikan pengelolaan voucher dilakukan secara efisien dan efektif.



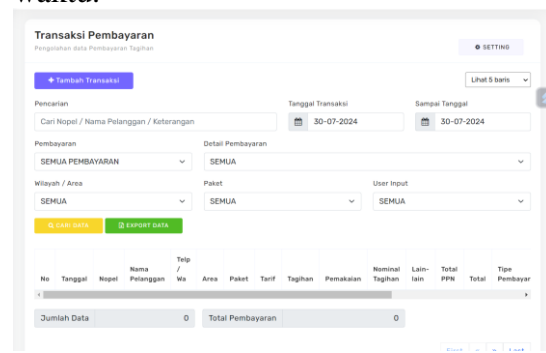
Gambar 5. Halaman Data Pelanggan

Pada halaman ini berfungsi untuk mengelola informasi dan data pelanggan secara terstruktur dan efisien, memastikan bahwa data pelanggan selalu terbaru dan akurat, serta mendukung operasional perusahaan secara keseluruhan.



Gambar 5 Halaman Kirim Pesan Broadcast

Fitur Tambah Pesan ini memungkinkan perusahaan untuk membuat dan mengatur pesan otomatis yang akan dikirimkan kepada pelanggan. Fitur ini dirancang untuk meningkatkan komunikasi dengan pelanggan secara efisien dan tepat waktu.



Gambar 6. Halaman Transaksi Pembayaran

Pada halaman ini terlihat view master transaksi pembayaran, admin dapat mengelola dan memantau seluruh transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan. Pelanggan dapat melakukan pembayaran secara online melalui link pembayaran yang telah dikirim melalui pesan otomatis ke nomor telpon pelanggan yang terdaftar atau pembayaran secara tunai di kantor PT.Deacom Teknologi.

Gambar 7. Halaman Tambah Transaksi Tagihan

Fitur Tambah Transaksi ini digunakan untuk menambah transaksi pembayaran secara manual dalam aplikasi Sisbro memungkinkan admin untuk mencatat pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan melalui tunai atau transfer langsung ke rekening kantor. Dengan fitur ini, PT.Deacom Teknologi dapat memastikan bahwa semua transaksi pembayaran, baik yang dilakukan secara tunai maupun transfer, tercatat dengan baik dan transparan dalam sistem.

Gambar 8 Halaman Transaksi Lain

Pada halaman Transaksi Lain dalam aplikasi Sisbro memungkinkan admin untuk mencatat berbagai transaksi selain pembayaran tagihan pelanggan. Fitur ini mencakup pencatatan pemasukan

dan pengeluaran yang tidak terkait langsung dengan tagihan pelanggan, seperti pembelian perlengkapan, pembayaran gaji karyawan, pendapatan tambahan, dan lain-lain.

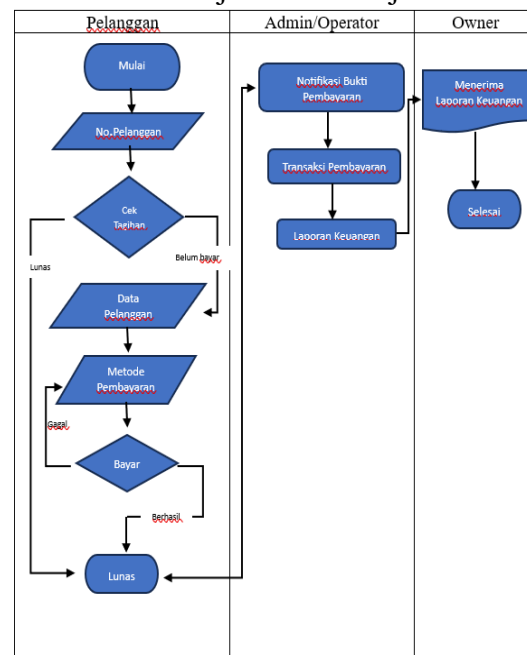
Gambar 9 Halaman Laporan Keuangan

Fitur laporan dalam aplikasi Sisbro menyediakan berbagai jenis laporan yang membantu perusahaan dalam memantau dan menganalisis data keuangan serta operasional. Laporan ini membantu dalam pengambilan keputusan strategis serta memastikan transparansi dan akurasi dalam pengelolaan bisnis.

### Pengujian Sistem Pembayaran

Alur Kerja Sistem Berjalan Proses Pembayaran Pelanggan

Tabel 1 Alur kerja Sistem Berjalan



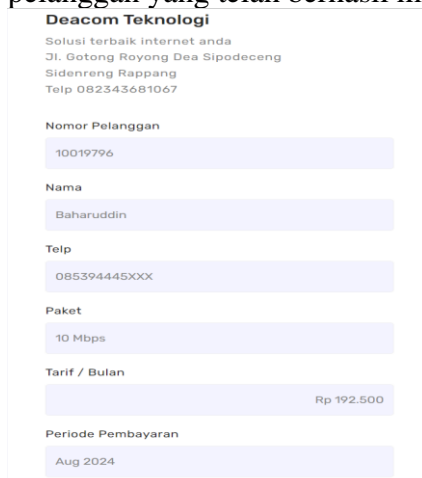
Sumber: Hasil analisis system



Gambar 10 Halaman Utama Pembayaran

Halaman ini merupakan halaman yang pertama kali muncul saat pelanggan mengakses link pembayaran. Chek Tagihan dimaksudkan untuk menampilkan data pelanggan yang sesuai dengan nomor pelanggan yang masukkan. Melalui halaman ini pelanggan akan memasukkan nomor internet atau nomor pelanggan yang telah dimiliki sebelumnya. Selanjutnya sistem akan mengecek nomor pelanggan yang dimasukkan cocok atau tidak. Jika nomor pelanggan cocok, sistem akan langsung berpindah ke halaman tagihan. Sedangkan, jika nomor yang dimasukkan tidak cocok, halaman akan menampilkan pesan No pelanggan salah.

Berikut tampilan halaman tagihan pelanggan yang telah berhasil masuk.

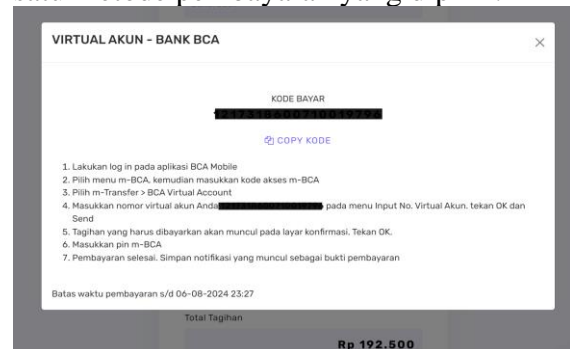


Gambar 11. Halaman Data tagihan pelanggan

Tampilan metode pembayaran

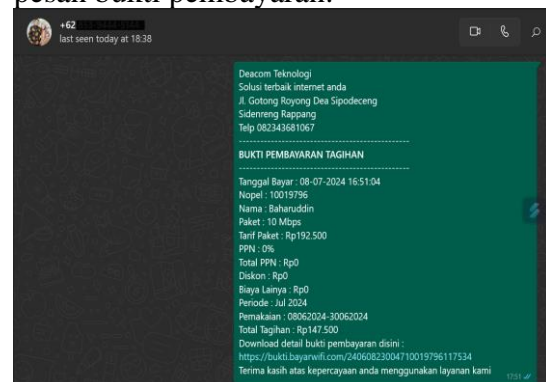
merupakan tampilan yang muncul setelah pelanggan melakukan klik pada button Bayar. Pada halaman ini pelanggan diharuskan untuk memilih metode pembayaran yang diinginkan untuk menampilkan nomor pembayaran dan jumlah pembayaran yang harus dibayarkan.

Setelah pelanggan memilih metode pembayaran yang diinginkan maka selanjutnya sistem akan menampilkan nomor pembayaran. Berikut tampilan salah satu metode pembayaran yang dipilih.



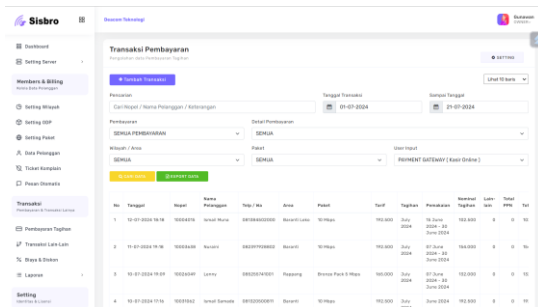
Gambar 12. Halaman Virtual Akun Pembayaran

Setelah pelanggan melakukan transfer melalui virtual akun yang ditampilkan maka sistem akan mengidentifikasi pembayaran yang masuk dan mengirimkan pesan otomatis bukti pembayaran/invoice melalui nomor WA pelanggan yang terdaftar. Berikut tampilan pesan bukti pembayaran.



Gambar 13 Pesan Bukti Pembayaran

Setelah itu, sistem akan menyimpan data pembayaran di transaksi pembayaran sesuai dengan data pelanggan, tanggal pembayaran, dan metode pembayaran. Berikut tampilan halaman transaksi pembayaran.



Gambar 14 Transaksi Pembayaran

Sistem pembayaran online yang berjalan dengan baik meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan proses yang terstruktur dan terotomatisasi, pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan mudah, admin/operator dapat mengelola transaksi dengan lebih efektif, dan pemilik bisnis dapat memperoleh laporan keuangan yang akurat dan transparan. Semua ini berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik dan operasional yang lebih efisien.

### Pengujian Sistem *Black Box Testing*

*Black Box Testing* adalah metode pengujian perangkat lunak di mana pengujian tidak memerlukan pengetahuan tentang struktur internal, kode sumber, atau mekanisme kerja sistem. Fokus utama dari *black box testing* adalah pada fungsionalitas aplikasi, yaitu memastikan bahwa perangkat lunak berfungsi sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pengguna akhir. Berikut ini adalah hasil pengujian *black box testing* pada aplikasi Sisbro berbasis Web dalam meningkatkan manajemen pelanggan di PT.Deacom Teknologi.

Tabel 2. Pengujian Login

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil/Output	Status
1.	Halaman Login	Login menggunakan nomor WhatsApp atau email yang terdaftar	Berhasil dan menampilkan halaman utama / dashboard aplikasi	Sesuai

Tabel 3 Dashboard

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Tampilan Dashboard	Akses Dashboard	Menampilkan ringkasan	Sesuai

			informasi seperti jumlah pelanggan, status jaringan, jumlah voucher, dan keuangan.	
2.	Interaksi Widget	Klik pada grafik atau pie chart	Menampilkan detail yang relevan	Sesuai

Tabel 4 Integrasi Server

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Koneksi Router Server	Input konfigurasi router mikrotik	Koneksi terjalin dengan baik dan data konfigurasi terupdate disistem	Sesuai
2.	Hospot Voucher	Tambah, generate, print voucher hospot	Voucher terdaftar dan dapat digunakan	sesuai

Tabel 5 Setting Wilayah ODP, dan Paket

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Pengaturan wilayah	Akses fitur pengaturan wilayah, tambah atau ubah wilayah	Wilayah baru ditambahkan atau diubah dengan informasi akurat	Sesuai
2.	Pengaturan odp	Akses fitur ODP, tambah atau ubah ODP, input detail ODP seperti Lokasi dan kapasitas	ODP baru ditambahkan atau diubah dengan benar	Sesuai
3.	Pengaturan Paket	Detail paket seperti nama, harga, deskripsi	Paket baru ditambahkan atau diubah dengan benar	sesuai

Tabel 6 Data Pelanggan

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Tambah Pelanggan	Input data pelanggan	Pelanggan baru ditambahkan dengan data yang lengkap	Sesuai
2.	Ubah data pelanggan	Memperbarui data pelanggan yang ada	Data pelanggan dapat diperbarui dengan benar	Sesuai



3.	Hapus Data pelanggan	Pilih pelanggan yang ingin dihapus	Pelanggan dihapus dari sistem	Sesuai
----	----------------------	------------------------------------	-------------------------------	--------

**Tabel 7 Pesan Otomatis**

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Pengiriman pesan otomatis	Pilih kriteria pelanggan dan kirim pesan	Pesan dikonfirmasi dan benar	sesuai

**Tabel 8 Pembayaran Tagihan**

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Proses pembayaran	Detail tagihan dan metode pembayaran	Pembayaran diproses dengan sukses dan transaksi tercatat dengan benar	Sesuai
2.	Konfirmasi Pembayaran	Pembayaran yang telah diproses	Konfirmasi pembayaran diterima dan status diperbarui	Sesuai

**Tabel 9 Transaksi Lain**

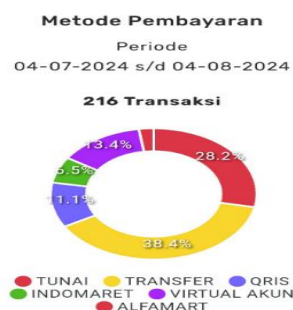
No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Pemasukan	Detail pemasukan sesuai jumlah dan kategori	Pemasukan tercatat dengan benar dalam laporan keuangan	Sesuai
2.	Pengeluaran	Detail pengeluaran sesuai jumlah dan kategori	Pengeluaran tercatat dengan benar dalam laporan keuangan	Sesuai

**Tabel 10 Laporan Keuangan**

No.	Kasus Uji	Pengujian	Hasil	Status
1.	Rincian Laporan keuangan	Pemasukan dan pengeluaran	Rincian transaksi yang mencakup tanggal, deskripsi, kategori, dan jumlah	Sesuai
2.	Grafik dan Pie Chart	Grafik ditampilkan	Grafik yang menunculkan pemasukan dan pengeluaran secara visual dengan informasi jelas	Sesuai
3	Pie Chart	Menampilkan pie chart	Pie chart yang ditampilkan sesuai dengan laporan keuangan yang benar	sesuai

Sebelum implementasi aplikasi Sisbro, PT. Deacom Digital Teknologi menggunakan Excel untuk mengelola data pelanggan, yang menyebabkan seringnya kesalahan pencatatan dan inefisiensi operasional. Metode manual ini tidak hanya memperlambat proses bisnis tetapi juga membuat verifikasi pembayaran dan pelacakan data pelanggan menjadi rentan terhadap kesalahan.

Penelitian oleh Adebano et al. (2018) menunjukkan bahwa perusahaan yang beralih dari manajemen manual ke sistem berbasis web dapat meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan, terutama dalam hal akurasi data dan kecepatan akses informasi. Implementasi Sisbro di PT. Deacom Teknologi mendukung temuan ini, dengan menggantikan proses manual yang rentan kesalahan dengan sistem otomatis yang terintegrasi dan dapat diakses secara real-time.

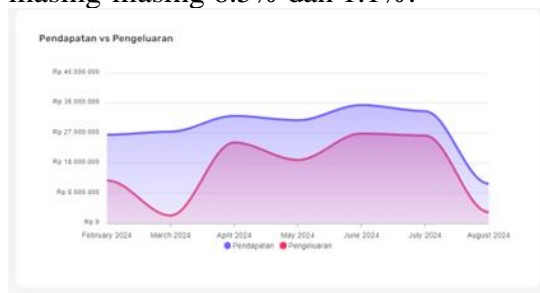


**Gambar 15 Pie Char Transaksi Pembayaran Sumber Sisbro**

Berdasarkan pie char transaksi dan grafik laporan keuangan di atas implementasi aplikasi Sisbro telah meningkatkan manajemen pelanggan dengan menyediakan berbagai metode pembayaran yang memudahkan pelanggan. Mayoritas pelanggan memilih metode transfer dengan persentase 38.4%, yang menunjukkan preferensi mereka untuk metode pembayaran yang lebih praktis dan tidak memerlukan kehadiran fisik. Pembayaran tunai tetap populer dengan 28.2%, menunjukkan bahwa masih ada segmen pelanggan yang lebih nyaman

dengan metode konvensional.

Metode pembayaran melalui QRIS dan Alfamart masing-masing menyumbang 13.4% dan 12.5% dari total transaksi, menandakan adopsi yang cukup baik terhadap pembayaran digital dan melalui minimarket. Sementara itu, metode pembayaran melalui Indomaret dan Virtual Akun memiliki persentase yang lebih kecil, masing-masing 6.5% dan 1.1%.



Gambar 16 Grafik Laporan Keuangan

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bagaimana kinerja keuangan perusahaan selama enam bulan terakhir. Pada Februari 2024, pendapatan berada di sekitar Rp 26.417.500, sementara pengeluaran relatif rendah, berada di bawah Rp 10.000.000. Memasuki Maret 2024, terjadi peningkatan pada pendapatan yang mendekati Rp 25.000.000, sementara pengeluaran menurun di bawah Rp 3.000.000. April 2024 menunjukkan peningkatan signifikan pada pendapatan yang mencapai puncak di sekitar Rp 33.000.000, bersamaan dengan pengeluaran yang juga meningkat, namun masih berada di bawah pendapatan. Pada bulan Mei 2024, pendapatan tetap stabil di sekitar Rp 33.000.000, dan pengeluaran sedikit menurun dibandingkan bulan sebelumnya. Pada bulan Juni dan Juli 2024, terdapat peningkatan pada pengeluaran yang mendekati pendapatan, namun pendapatan tetap lebih tinggi, sekitar Rp 36.000.000 di Juni dan Rp 33.000.000 di Juli. Dengan adanya grafik yang menyediakan data pendapatan dan pengeluaran secara real-time, perusahaan dapat memantau dan mengelola keuangan dengan lebih efektif. Aplikasi ini juga membantu dalam mengidentifikasi periode

dengan pengeluaran tinggi dan memungkinkan perusahaan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menjaga keseimbangan keuangan.

Penelitian oleh Nuseir et al. (2020) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fleksibilitas transaksi yang lebih besar. Data transaksi dari Sisbro mengonfirmasi hal ini, dengan sebagian besar pelanggan memilih metode pembayaran digital, sejalan dengan tren yang ditunjukkan oleh penelitian tersebut. Selain itu, Sisbro juga mempermudah perusahaan dalam memantau keuangan secara real-time.

Penerapan Sisbro juga mendukung strategi pemasaran continuity marketing dan one-to-one marketing, yang terbukti meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Fitur otomatisasi pemasaran dalam Sisbro memungkinkan personalisasi interaksi, yang memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggannya. Program kemitraan perusahaan juga terbantu oleh Sisbro, yang mempermudah pengelolaan perjanjian dan aktivitas kerjasama mitra, sejalan dengan temuan penelitian oleh Le et al. (2020).

Dengan demikian, penerapan Sisbro tidak hanya meningkatkan kemudahan pembayaran bagi pelanggan tetapi juga memperkuat manajemen keuangan perusahaan, sejalan dengan studi-studi terbaru tentang manfaat sistem manajemen berbasis digital.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan aplikasi Sisbro berbasis web di PT.Deacom Teknologi telah menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam manajemen pelanggan dan efisiensi proses pembayaran. Sebelum adopsi Sisbro, perusahaan menghadapi tantangan dalam pengelolaan data pelanggan secara manual dan proses pembayaran yang tidak efektif. Implementasi Sisbro berhasil



mengatasi tantangan ini dengan seperti, pengelolaan data pelanggan yang lebih terintegrasi dan efektif melalui pencatatan sistematis dan otomatis, mengurangi risiko kesalahan manual. Proses pembayaran yang lebih efisien melalui sistem pembayaran online yang memudahkan transaksi dan otomatisasi pembuatan serta pengiriman tagihan Peningkatan efisiensi operasional dengan mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk mengelola data pelanggan dan memproses pembayaran. Kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dengan kemudahan dan keamanan sistem pembayaran online, meningkatkan loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, aplikasi Sisbro telah berhasil mempermudah pengelolaan data pelanggan dan meningkatkan efisiensi proses pembayaran, memberikan manfaat signifikan bagi PT.Deacom Teknologi dan pelanggannya.

Saran untuk peningkatan lebih lanjut adalah memberikan pelatihan dan edukasi komprehensif kepada karyawan dan pelanggan mengenai fitur-fitur aplikasi untuk memaksimalkan manfaat dan mengurangi kebingungan dalam penggunaan. Peningkatan fitur keamanan dengan enkripsi yang lebih kuat dan otentikasi dua faktor penting untuk melindungi data pelanggan dari ancaman siber. Terus meningkatkan kecepatan dan responsivitas aplikasi akan memperbaiki pengalaman pengguna dan memastikan aplikasi berjalan lancar di berbagai perangkat. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menambah fitur tambahan yang relevan, seperti pelaporan yang lebih canggih atau integrasi dengan sistem perbankan lain, dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna akan membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta menggunakan umpan balik untuk mengoptimalkan fungsi dan layanan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Fauzi. (2023). *PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BERBAGAI SEKTOR PADA MASA SOCIETY 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. (Issue February).
- Adebanjo, D., Abbas, A., & Mann, R. (2018). *An investigation of the adoption and implementation of customer relationship management (CRM) systems in SMEs*. *International Journal of Information Management*, 39, 65-77.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.003>
- Djatnika, T., & Gunawan, A. I. (2021). *Perspektif Adopsi Media Sosial Sebagai Implementasi Teknologi Manajemen Hubungan Pelanggan ( CRM ) Pada UMKM Pendahuluan*. 7(2), 78–87.
- Mursalat, A., & Rais Rahmat Razak, M. (2021). Pengembangan Produktivitas Bumdes Melalui Sistem Informasi E-Commerce Sebagai Sarana Pemasaran Produk Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. *Diseminasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 45–51.  
<https://doi.org/10.33830/diseminasiabdimas.v3i2.1327>
- Nuseir, M. T., Madanat, H., & Alshurideh, M. (2020). *The impact of digital marketing strategies on customer satisfaction in financial services*. *Journal of Business Research*, 107, 93-104.
- Putri, A. A. I. M. V., & Purnami, N. M. (2019). Peran Kepuasan Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Cabang Sunset Road Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4357.

- <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i07.p13>
- Rais, M., Razak, R., Muhammadiyah, U., Rappang, S., Ahmad, J., Muhammadiyah, U., Rappang, S., Mustanir, A., Muhammadiyah, U., Rappang, S., Idkhan, A. M., & Makassar, U. N. (2021). *Effects of ICT Application ( Information Communication and Technology ) Towards the Transformation of Regional Bureaucracy Effects of ICT Application ( Information Communication and Technology ) Towards the Transformation of Regional Bureaucracy*. March. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012003>
- Rahman, M. S., Arefin, M. S., & Islam, M. Z. (2021). *Customer engagement in the digital era: A review and agenda for future research*. *Journal of Business Research*, 125, 347-362.
- Rosinta, E., & Hasibuan, D. (2018). Implementasi Customer Relationship Management ( CRM ) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT . Buana Telekomindo. *Jurnal TIMES (Techonology Informatics & Computer System)*, VII(1), 8–14.
- Sakiah, N. A., Nia, K., Effendi, S., Matematika, P., & Singaperbangsa, U. (2021). *Analisis kebutuhan multimedia interaktif berbasis PowerPoint materi aljabar pada pembelajaran matematika SMP*. 7(1), 39–48. <https://doi.org/10.37058/jp3m.v7i1.2623>
- Samsumar, L. D., & Hadi, S. (2018). PENGEMBANGAN JARINGAN KOMPUTER NIRKABEL (WiFi) MENGGUNAKAN MIKROTIK ROUTER (STUDI KASUS PADA SMA PGRI AIKMEL). *METHODIKA: Jurnal*