

ABSTRAK

PT. Bioli Lestari sebagai perusahaan manufaktur saat ini masih belum memiliki sistem informasi layanan pelanggan. Pelayanan yang digunakan saat ini masih menggunakan telepon untuk menampung saran dan keluhan dari pelanggan. Hal tersebut juga membuat manajer tidak dapat mengetahui keluhan dan kondisi perusahaan saat ini karena banyak keluhan yang tidak tersampaikan ke pihak manajer sewaktu manajer tidak ada di tempat. Data transaksi pembelian dan data pelanggan juga masih belum dimanfaatkan dengan maksimal sehingga perusahaan masih belum dapat mengetahui siapa pelanggan loyal, pelanggan potensial, dan pelanggan non-potensial.

Untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang ada, PT. Bioli Lestari memerlukan sebuah sistem informasi pengendalian layanan pelanggan. Sistem dapat menampung saran dan keluhan yang didapatkan dari pesan singkat ataupun *website*. Sistem menggunakan *SMS Gateway* untuk menerima keluhan dan pujian pelanggan. Keluhan dan pujian yang diterima akan digolongkan berdasarkan kategori-kategori. Penggolongan pelanggan akan dihitung dengan menggunakan metode RFM yang diukur berdasarkan 3 aspek dimensi, yaitu: *recency*, *frequency*, dan *monetary value*.

Sebagai hasil dari keluaran sistem informasi pengendalian layanan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan, perusahaan dapat memberikan pesan kepada pelanggan, mengetahui informasi pelanggan loyal, pelanggan potensial dan pelanggan non-potensial yang secara keseluruhan dapat membantu mengontrol layanan pelanggan PT Bioli Lestari.

Kata kunci : Loyal, Potensial, Non-Potensial, Pengendalian, Layanan, Pelanggan.