ABSTRAK

PT Indosat Tbk adalah perusahaan operator di Indonesia yang saat ini sedang menghadapi persaingan dengan perusahaan operator-operator lainnya di Indonesia. Salah satu strateginya adalah mengenalkan layanan *smartphone* Blackberry, yang salah satu layanannya adalah memberikan pelayanan perbaikan Blackberry. Dengan estimasi waktu perbaikan selama 3 hari di teknikal dan apabila tidak dapat ditangani atau tidak selesai, maka Blackberry pelanggan akan dikirim ke pusat pelayanan Blackberry di Indonesia dengan estimasi waktu 2 bulan atau ke vendor lokal dengan biaya tertentu. Namun, kenyataanya pada proses perbaikan Blackberry pelanggan memiliki permasalahan dan keluhan.

Di dalam penelitian ini, digunakan CRM (*Customer Relationship Management*) sebagai pendekatan yang bertujuan unuk mengetahui lebih lanjut mengenai kebutuhan pelanggan untuk mengembangkan hubungan yang lebih erat antara perusahaan dengan pelanggan. Kemudian, menganalisis keluhan-keluhan dari pelanggan dengan mengevaluasi proses bisnis dengan metode BPI (*Business Process Improvement*) dan sistem informasi yang ada saat ini. Lalu di tahap terakhir adalah merancang sebuah aplikasi CRM dengan metode *iterative and incremental* dengan mengacu kepada hasil evaluasi proses bisnis dan sistem informasi yang ada saat ini.

Dengan adanya aplikasi CRM, bagi pelanggan internal dapat memberikan beberapa keuntungan antara lain, adanya pengurangan aktivitas pada proses bisnis dan adanya sistem kerja yang otomatis, sehingga tidak perlu lagi membuat laporan, dan mengirim *e-mail* untuk konfirmasi pelanggan galeri. Sedangkan bagi pelangan eksternal dapat memantau perbaikan Blackberrynya dengan membuka aplikasi CRM.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Business Process Improvement, Iterative and Incremental*, Sistem Informasi