

**USULAN CUSTOMER KNOWLEDGE
MANAGEMENT (CKM) DI FITUR APLIKASI
LOGISTIK TRUKU PT Biru Samudera Selatan**

TUGAS AKHIR

Oleh :

**FIFI NADHROH
1610933011**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

**USULAN CUSTOMER KNOWLEDGE MANAGEMENT
(CKM) DI FITUR APLIKASI LOGISTIK TRUKU
PT Biru Samudera Selatan**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh :

**FIFI NADHROH
1610933011**

Pembimbing :

**Prof. Dr. Ir Alizar Hasan, MSIE, M.Eng
Prima Fithri, MT**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai lini kegiatan bisnis. secara umum permasalahan yang dialami perusahaan adalah tingginya biaya logistik. Proses logistik yang hanya melakukan satu perjalanan dalam transportasi barang mengakibatkan biaya logistik yang tidak efisien. Truku adalah solusi digital logistic terintegrasi yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan. kondisi aplikasi truku saat ini masih belum mampu mendukung pelayanan kepada pengguna secara optimal khususnya fitur transaksi pembayaran otomatis. Solusi untuk mengatasi permasalah tersebut adalah usulan dilakukannya pengembangan fitur aplikasi logistik truku untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah model conceptual Customer Knowledge Management (CKM) berdasarkan fase Customer Relationship Management (CRM) dan proses Knowledge Management (KM). Menghasilkan perbandingan fitur hasil pemetaan berdasarkan fase Customer Relationship Management (CRM) dan proses Knowledge Management (KM). Hasil perbandingan fitur yang telah dirumuskan dengan fitur yang tersedia pada aplikasi Truku tersebut kemudian menjadi acuan untuk menentukan usulan fitur-fitur yang disarankan kepada PT Biru Samudera Selatan untuk diterapkan pada aplikasi logistik Truku. Sehingga nantinya dapat memudahkan dalam pengembangan fitur-fitur aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna aplikasi logistik Truku.

Kata Kunci:

Customer Knowledge Management (CKM), Knowledge Management (KM), Customer Relationship Management (CRM)

ABSTRACT

Rapid technology developments provide much convenience in a variety of business activities. In general, most problems experienced by companies are higher logistics costs. The logistics process that only takes one trip in the transportation of goods caused inefficient logistics cost. Truku is an integrated digital logistics solution that provided added value to companies. current application conditions are still not able to optimally support services to users especially automated payment transaction. The solution to overcome this problem is to propose improvement on Truku logistics application features. To have better understanding about customer satisfaction on Truku application, Customer Knowledge Management (CKM) method was used as research method based on the Customer Relationship Management (CRM) phase and Knowledge Management (KM) process. The output of the Customer Knowledge Management (CKM) method are Generate a comparison of the features of mapping results based on the Customer Relationship Management (CRM) phase and the Knowledge Management (KM) process. The results of the comparison of features that have been formulated with the features available in the Truku application then become a reference for determining the proposed features suggested to PT Biru Samudera Selatan to be applied to the Truku logistics application. So that later can facilitate the development of application features based on user needs Truku logistics applications.

Keywords:

Customer Knowledge Management (CKM), Knowledge Management (KM), Customer Relationship Management (CRM)