

**TINDAK LANJUT LAPORAN HASIL AUDIT SPI
PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK
KANTOR PUSAT**

1. Tahun temuan : 2022
2. Divisi/Bidang : Pemasaran & Customer Relation
3. No/Judul temuan : 5 / ***Data CRM Kurang Mendukung Data Piutang***
4. Rekomendasi : a. Divisi Pemasaran dan Customer Relation melakukan kajian terkait standarisasi penomoran akun pelanggan sehingga tercipta *single identity customer* dan menyampaikan hasilnya ke Regional 2;
5. Tindak lanjut :
 - a. Telah membuat kajian kebutuhan single customer id untuk mendukung pengelolaan data pelanggan dan piutang yang lebih baik.
6. Dokumen Pendukung (Lampiran)
 - a. Materi kajian single customer id untuk pengelolaan data pelanggan pelindo.

Jakarta, 2 September 2022

PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK
DIREKTORAT KOMERSIAL & PENGEMBANGAN USAHA
SM PEMASARAN & CUSTOMER RELATION



CHANDRA IRAWAN
NIPP 103637

3UMN
UNTUK
INDONESIA

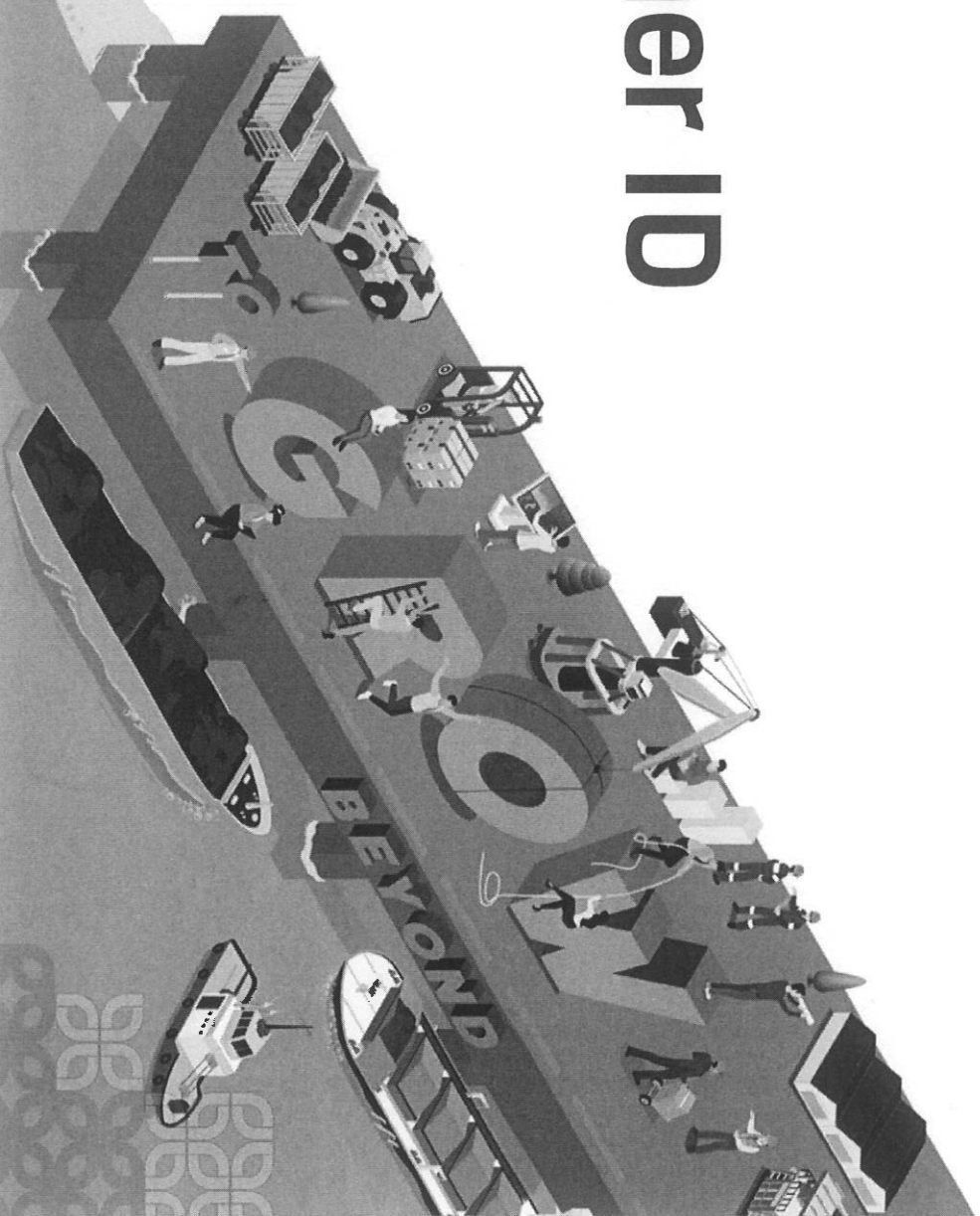
PELINDO
MULTI TERMINAL

Do the Best
or Nothing
PELINDO
MULTI TERMINAL
PTP TERMINAL NONPETIKEMAS

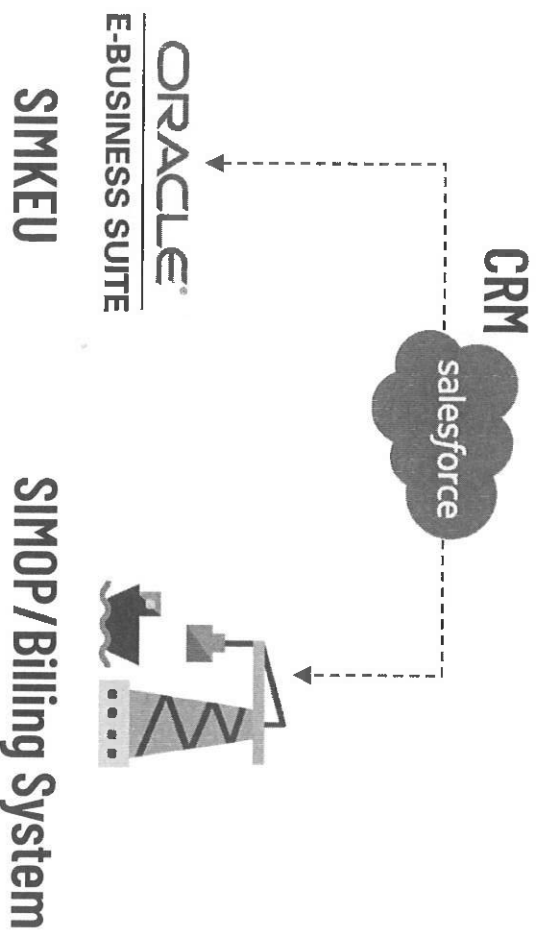
PTP Multiport

Single Customer ID

PT Pelabuhan Tanjung Priok II 2022

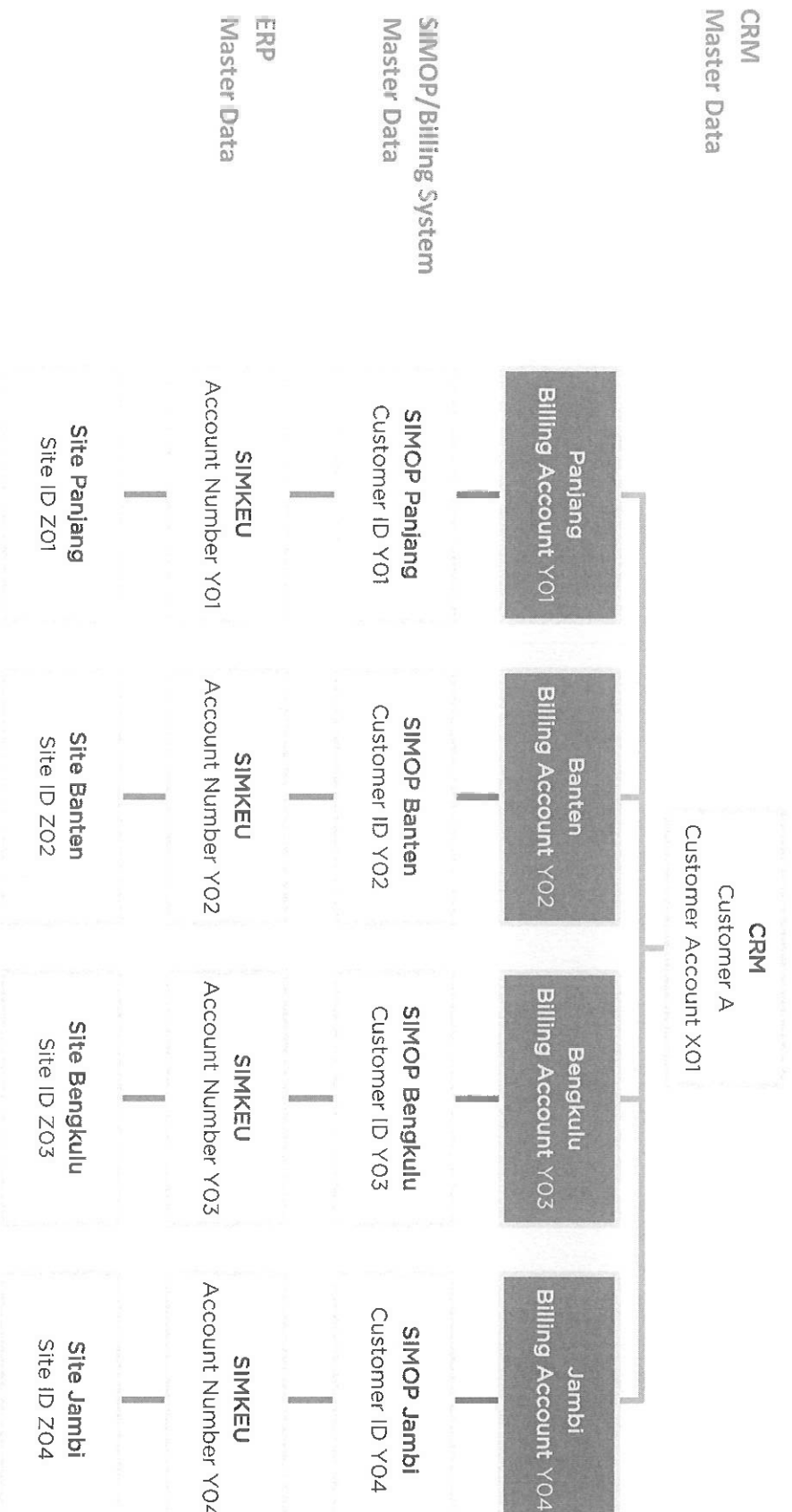


Latar Belakang



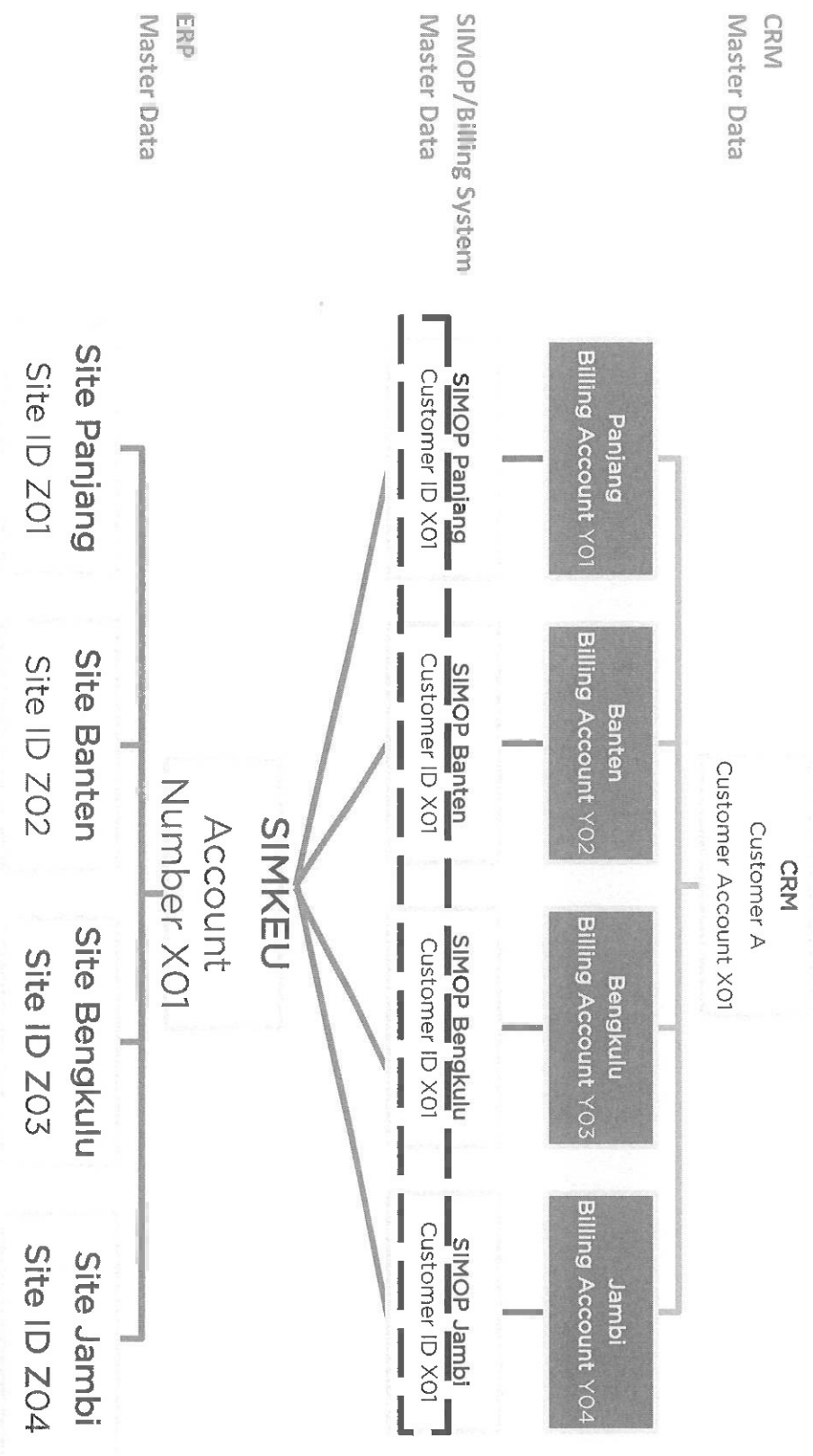
- Saat ini pendaftaran dan pengelolaan data pelanggan dilakukan secara terpusat di aplikasi CRM
- CRM akan mendistribusikan data pelanggan ke seluruh system yang membutuhkan
- Namun saat ini terdapat beberapa pelanggan lama yang tidak termigrasi ke CRM pada saat perubahan system sehingga data tidak ada di CRM serta terdapat beberapa data yang berbeda antara CRM, SIMOP, dan SIMKEU

Arsitektur Customer Master Data Regional 2



- Satu customer memiliki satu billing account di satu cabang
- Customer yang bertransaksi di multiple cabang akan memiliki lebih dari satu billing id

Usulan Arsitektur Customer Master Data Ideal



- Satu customer memiliki satu customer account diseluruh cabang
- Customer yang bertransaksi di multiple cabang akan memiliki satu customer id
- Perbedaan antar cabang adalah site id/branch id

Isu Master Data

Kendala utama terkait master data adalah masih ditemukannya *Customer Number* yang berbeda antara CRM, SIMOP dan SIMKEU dan menimbulkan duplikasi di sisi SIMKEU.

Dampak di keuangan:

1. Kontrol saldo piutang per pelanggan sulit dilakukan, saldo piutang tersebar, diperlukan proses manual untuk kompilasi data
2. Informasi dan Laporan transaksi per-customer perlu dilakukan kompilasi manual
3. Tidak dapat dijalkannya mekanisme *locking* pelayanan baik di level cabang, kantor pusat ataupun group
4. Pembayaran tersentralisasi seperti *Advance Payment* diperlukan proses manual dalam pelunasan dan perhitungan top-up saldo.
5. Kurang akuratnya penyajian informasi keuangan terkait pelanggan

Usulan Solusi

1. Single customer number untuk satu customer di IPC Group
2. Dilakukan Cleansing Master Data dengan master data CRM sebagai acuan untuk customer aktif dan customer SIMKEU untuk customer dengan outstanding transaksi yang tidak terdaftar di CRM

Tahapan Pengembangan



- 1 Cleansing Master Data dengan CRM sebagai acuan untuk customer aktif dan customer SIMKEU untuk customer dengan outstanding transaksi yang tidak terdaftar di CRM
- 2 Mapping data billing id existing ke dalam kelompok customer yang sesuai sehingga seluruh billing id memiliki single master customer id
- 3 Penyesuaian system operasional (SIMOP, SIM KAPAL, BILLING SYSTEM) agar dapat mengakomodir single customer id
- 4 Penyesuaian data pelanggan di seluruh system yang terkait

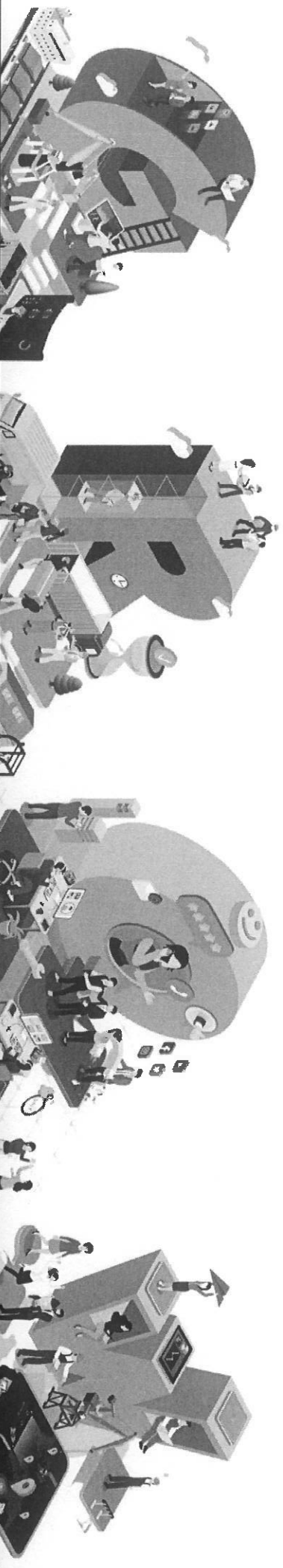
3UMN UNTUK
INDONESIA

PELINDO
MULTI TERMINAL

Do the Best, or Nothing
PELINDO
MULTI TERMINAL
PTP TERMINAL NONPETIKEMAS
PTP MultiPurpose

Thank You

www.ptp.co.id



PT Pelabuhan Tanjung Priok II 2022

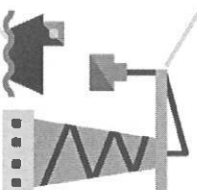
Tahapan Cleansing Data Customer

01

CRM



- Cleansing Data Invalid Billing
- Cleansing Data Redundant



SIMOP/Billing System

- Cleansing Data Redundant
- Cleansing Data Non-Active

SIMKEU

ORACLE®
E-BUSINESS SUITE

- Cleansing Data Redundant
- Cleansing Data Non-Active

Data CRM menjadi acuan data diaplikasi SIMOP/Billing System dan SIMKEU