

Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan

ARDHI KURNIAWAN

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : ardhyee

ABSTRAK

Dengan semakin praktisnya cara hidup masyarakat yang menuntut segala sesuatunya dapat dilakukan dengan cepat dan mudah maka peningkatan kualitas pelayanan di segala jenis usaha seperti dibidang jasa menjadi hal yang mutlak dilakukan. Dalam era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu jasa transportasi angkutan yang cepat, nyaman dan aman. Saat ini masih banyak perusahaan yang belum mengikuti perkembangan teknologi pada saat ini. Salah satunya PO. Dedy Jaya. Sistem pelayanan kebutuhan konsumen akan transportasi belum dikatakan nyaman dan cepat serta proses pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Selama ini untuk pemesanan tiket, pembeli masih harus menunggu dengan antrian yang padat dan waktu yang dibutuhkan lama. Selain itu sering terjadi pelanggan tidak mendapat tiket atau kehabisan tiket. Proses pendataan, pengarsipan dan keamanan data juga masih mengandalkan sebuah buku atau catatan kertas saja dan tidak terorganisir dengan baik. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan teknologi yang ada pada era ini akan memberikan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk menarik customer. Laporan tugas akhir ini akan menguraikan pembuatan sebuah perangkat lunak dengan menggunakan metode User Centered Design (UCD) yang merupakan filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Dengan metode ini dapat diperoleh hasil berupa terwujudnya sebuah Aplikasi Customer Relationship Management untuk mempermudah, mempercepat dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pelanggan.

Kata Kunci : Customer, Customer Relationship Management, User Centered Design, Pemesanan Tiket.

**Website based CRM (Customer Relationship Management) design at
PO Dedy Jaya using User Centered Design (UCD) method as an
effort to maintain customer loyalty**

ARDHI KURNIAWAN

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : ardhyee

ABSTRACT

With the more practical way of life that demands all things can be done quickly and easily then increased the quality of service in all types of businesses, such as in the field of services being the absolute thing done. In an era of rapid globalization, it needed a fast freight transportation services, convenient and secure. Currently there are still many companies who have not followed the development of the technology at this time. One PO. Dedy Jaya. Consumer needs service system will transport has not yet said to be convenient and fast as well as service of process is given is still not optimal. During this time for booking tickets, the buyer still has to wait for the queue and the time it takes a long time. In addition to frequent customers get no tickets or run out of tickets. The process of logging, archiving and data security is also still rely on a book or paper records only and not well-organized. Therefore, by leveraging existing technologies in this era would provide amenity offered by the company to attract a customer. This final project report will outline the creation of a software using the method of User Centered Design (UCD) is a design philosophy that puts the user as the Centre of the development process of the system. Can be obtained with this method results in the form of realization of a Customer Relationship Management Application to simplify, accelerate, and optimize the quality of customer service.

Keyword : Customer, Customer Management System, User Centered Design, tickets ordering.