

INTERACTIVE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. KENCANA LAJU MANDIRI

MUHAMAD IRFAN NUR SHOLIH

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

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

Email : 111201106003@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

PT. Kencana Laju Mandiri sebagai salah satu perusahaan pemasaran produk sepeda motor dengan merek Viar masih mengalami kendala dalam memasarkan produknya serta dalam berinteraksi dan memenuhi kebutuhan para pelanggannya yang selama ini masih dilakukan secara manual. Karena pentingnya hubungan perusahaan dengan pelanggan, maka diperlukan suatu sistem untuk mempermudah komunikasi dan peningkatan pelayanan untuk memperlancar hubungan dua arah perusahaan dengan pelanggan. Sistem yang dimaksud adalah Interactive Customer Relationship Management (i-CRM), yaitu sebuah usaha untuk mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan untuk peningkatan loyalitas pengonsumsi produk dan jasa yang diproduksi oleh perusahaan dengan menggunakan internet sebagai medianya. Dengan adanya sistem i-CRM ini PT. Kencana Laju Mandiri menjadi lebih mudah dalam pengelolaan data dan informasi perusahaan untuk sarana promosi dan pemasaran produknya. Perusahaan juga dapat membangun hubungan yang lebih mudah dengan pelanggan menggunakan fasilitas suggestion & complain serta chatting. Fasilitas suggestion & complain digunakan agar pelanggan dapat memberikan kritik dan saran guna membangun perusahaan, sedangkan fasilitas chatting merupakan fasilitas yang disediakan agar pelanggan dapat dengan mudah berinteraksi secara langsung dengan pihak perusahaan.

Kata Kunci : Sistem, i-CRM, Interactive Customer Relationship Management

INTERACTIVE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TO IMPROVE CUSTOMER RELATIONSHIP ON PT. KENCANA LAJU MANDIRI

MUHAMAD IRFAN NUR SHOLIH

Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu

Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 111201106003@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

PT. Kencana Laju Mandiri as one of the companies marketing products with brand Viar motorcycle still experiencing problems in marketing their products as well as to interact and meet the needs of its customers, which is still done manually. Because of the importance of the company's relationships with customers, we need a system to facilitate communication and improve services to facilitate the two-way relationship the firm with the customer. The system in question is the Interactive Customer Relationship Management (i-CRM), which is an attempt to manage the relationship between the company and the customer to increase the consumption loyalty of products and services produced by companies using the Internet as a medium. With the i-CRM system, PT. Kencana Laju Mandiri becomes easier in the management of data and information company for promotion and marketing of their products. The company also can more easily build relationships with customers using the facilities suggestion and complaint and chat. Suggestion and complaint facility used so customers can provide comments and suggestions in order to build the company, while the chat facility is a facility that is provided so that customers can easily interact directly with the company.

Keyword : System, i-CRM, Interactive Customer Relationship Management