

PERANCANGAN E-COMMERCE DENGAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN FITUR LAYANAN PELANGGAN PADA PUPPETS SKATEBOARD

HASHFI HADYAN

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201104286@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Teknologi internet sudah mempunyai peran yang penting dalam dunia bisnis. Dan salah satu bentuk pemanfaatan dalam dunia bisnis adalah menggunakan E-commerce. E-commerce dapat dijadikan sebagai alat perdagang yang dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan memanfaatkan internet. Dengan menggunakan E-commerce suatu perusahaan akan mendapat banyak kelebihan sebagai pemenuh kebutuhan dan juga dapat menambah pemasukan pada perusahaan, tetapi dalam E-commerce perusahaan juga harus dapat mengeratkan hubungan dengan pelanggan, dan CRM (Customer Relationship Management) adalah strategi bisnis yang digunakan untuk perusahaan ini dalam mengeratkan hubungan kepada pelanggan, dan perancangan E-commerce pada perusahaan ini dengan menggunakan fitur CRM (Customer Relationship Management) akan lebih efektif karena dapat memaksimalkan otomatisasi tenaga penjualan, manajemen hubungan pelanggan, layanan pelanggan dan pemasaran otomatis, sehingga dapat meningkatkan transaksi penjualan serta dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dan metode pengembangan sistem yang digunakan pada rancangan ini adalah dengan menggunakan metode Prototype, dan metode perancangannya dengan menggunakan UML (Unified Modeling Language) serta menggunakan metode pengujian Black Box dan White box. Hasil yang diharapkan pada penelitian ini adalah suatu rancangan E-commerce dengan menerapkan konsep CRM (Customer Relationship Management) untuk dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan.

Kata Kunci : perancangan, e-commerce, customer relationship management, prototype, UML.

**DESIGNING E-COMMERCE USING CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT CONCEPT TO ENHANCE CUSTOMER SERVICE
FITURE ON PUPPETS SKATEBOARD**

HASHFI HADYAN

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201104286@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Internet technology has an important role in business. One of the applications using technology in business is by using E-commerce. It can be used as a mean for long distance trade using internet. by using E-commerce, a company can get many benefits and one of the benefits is that the company can gain more income. In running E-commerce, a company needs to tighten relationship with customer. Customer Relationship Management (CRM) is a business strategy that can be used to manifest the purpose. E-commerce design that uses CRM will get more effective results like; optimize selling, customer management relationship, customer service and automatic marketing. The results not only can improve selling transaction, but also improve customers' satisfaction and loyalty. System development method that is used in this design in using Prototype, for the design it uses Unified Modeling Language (UML) method and for the testing uses Black Box method. The expected results of this study is an E-commerce design that occupies CRM concept in order to boost customer's service.

Keyword : designing, e-commerce, customer relationship management, prototype, UML