

PENERAPAN CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA E-COMMERCE BOUTIQUE MYSORELLA SEMARANG

NANDA PUTRA PERDANA

(Pembimbing : Acun Kardianawati, M.Kom)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201104461@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Salah satu pemanfaatan internet dalam bidang perdagangan adalah E-Commerce yang merupakan suatu proses bisnis yang menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan antara penjual dan pembeli dalam bentuk transaksi elektronik. Namun hal ini belum dimanfaatkan oleh Butik Mysorella yang merupakan sebuah badan usaha yang bergerak dibidang penjualan pakaian. Dalam melakukan proses bisnisnya Mysorella masih menggunakan mekanisme yang konvensional, yaitu pelanggan harus datang langsung ke outlet untuk melihat dan mencari informasi produk yang dijual oleh Mysorella atau melakukan komunikasi via telepon untuk memperoleh informasi produk secara mendetail. Guna mendukung bisnis yang dijalankan Mysorella, keberadaan pelanggan bagi bukan hanya sebagai sumber pendapatan perusahaan, namun juga sebuah aset jangka panjang yang perlu dikelola dan juga dipelihara melalui Customer Relationship Management (CRM) yang bertujuan untuk mampu menyediakan data dan informasi kepada pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan dari pihak pelanggan dan Mysorella pada penelitian ini akan dilakukan pemecahan masalah dengan perancangan Sistem Informasi E-Commerce Guna Mendukung Bisnis Pada Mysorella. Hasil dari penelitian ini adalah dengan sistem yang telah dibangun ini dapat menunjang transaksi pemesanan serta sebagai ajang promosi serta penyebaran informasi baik produk maupun outlet yang telah dimiliki Butik MySorella. Untuk para konsumen, dapat memudahkan dalam berkomunikasi maupun memberikan saran, atau masukan sehingga dapat lebih mendengarkan keinginan konsumen yang akan menjadi masukan bagi MySorella

Kata Kunci : E-Commerce, CRM, penjualan, sistem, sistem informasi

**APPLICATION CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)
IN E - COMMERCE boutique MYSORELLA SEMARANG**

NANDA PUTRA PERDANA

(Lecturer : Acun Kardianawati, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201104461@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

One use of the Internet in trading is E-Commerce is a business process that uses electronic technology that connects between the seller and the buyer in the form of electronic transactions. But this has not been exploited by Mysorella Boutique which is a business entity engaged in the sale of clothing. In conducting its business processes Mysorella still using the conventional mechanism, the customer must come directly to the outlet to see and search for product information - products sold by Mysorella or to communicate via phone to obtain detailed product information. To support Mysorella-run business, where the customer for not only a source of income of the company, but also a long-term asset that needs to be managed and maintained through Customer Relationship Management (CRM), which aims to be able to provide data and information to customers. To overcome the problems of the customers and Mysorella on this research will be solving the problem with the design of the E-Commerce Information System to Support Business In Mysorella. Results from this study is the system that has been built to support this transaction as well as a promotional event reservations and information sharing both products and outlets that have been owned boutique MySorella. For the consumer, making it easier to communicate and provide suggestions, or feedback so as to better listen to the desires of consumers who will be input for MySorella.

Keyword : E-Commerce, CRM, sales, systems, information systems