

Analisis dan Perancangan Aplikasi E-CRM Pada PT. Niaga Fajar Makmur Tangerang

JAIRZINHO'DA COSTA PERIER

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : jp_rnb@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah membantu PT. Niaga Fajar Makmur dalam mengembangkan konsep CRM yang mendukung layanan terhadap pelanggan, sehingga perusahaan mampu mendapatkan pelanggan baru dan memanfaatkan informasi pelanggan guna meningkatkan nilai transaksi dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Hasil yang tercapai adalah perancangan Electrical Customer Relationship Management yang merupakan suatu aplikasi penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat. Dari penerapan aplikasi diharapkan perusahaan dapat lebih menghargai pelanggannya sehingga hubungan baik akan tercipta, yang akhirnya membawahi keuntungan bagi perusahaan. Penelitian ini menghasilkan sebuah Aplikasi e-CRM, yang berbentuk sebuah sistem informasi yang memiliki beberapa menu. Sistem informasi ini juga memiliki kelegkapan informasi yang cukup sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan. Dengan adanya perancangan aplikasi e-CRM ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan pelayanan kepada pelanggan yang saat ini masih terbatas, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan dan perusahaan.

Kata Kunci : E-CRM, Sistem Informasi, Pelanggan, Jasa

Analysis and Design of e-CRM Applications at Niaga Fajar Makmur Company

JAIRZINHO'DA COSTA PERIER

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : jp_rnb@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to help PT. Dawn Makmur Commerce in developing the concept of CRM support services to customers, so the company is able to acquire new customers and utilize customer information to increase the value of transactions and maintain customer loyalty. The results achieved are designing Electrical Customer Relationship Management which is a provider of application and management of information that can be used by customers to meet the need for information quickly. From the implementation of enterprise applications is expected to be more appreciative of their customers so that the relationship will be created, which eventually was going to take advantage for the company. This study produced an e-CRM application, in the form of an information system has several menus. The information system also has kelegkapan enough information so that customers can easily get the desired information. With the design of e-CRM application is expected to meet the needs of information and services to customers who are still limited, so it can provide benefits for customers and the company.

Keyword : E-CRM, Sistem Informasi, Pelanggan, Jasa