

Jurusan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap 2008/2009

**ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA
PT CIPTA PIRANTI SEJAHTERA**

Jandra	(0900825402)
Khaerani Sahel	(0900830125)
Sofie Wulandari	(0900831191)

Abstrak

TUJUAN PENELITIAN, ialah untuk merancang sebuah aplikasi *CRM* yang berbasis internet serta menganalisis dan merancang sistem informasi yang berfungsi sebagai layanan bagi pelanggan untuk menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Salah satu solusi yang ditawarkan adalah *CRM* yang kini penerapannya bisa melalui teknologi internet yang disebut *e-CRM*.

METODE PENELITIAN yang digunakan adalah metode studi pustaka, survei perusahaan, metode analisis dan metode perancangan. Survei perusahaan dilakukan terhadap sistem yang berjalan, analisa terhadap hasil survei dan identifikasi terhadap kebutuhan. Studi pustaka dilakukan dengan membaca dari berbagai referensi buku-buku. analisis dilakukan terhadap masalah yang dihadapi serta mengidentifikasi masalah yang dihadapi. Metode perancangan dilakukan untuk merancang sistem yang akan digunakan untuk mendukung perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan.

HASIL YANG DICAPAI adalah aplikasi layanan pelanggan yang menyediakan informasi berupa produk, promosi, *news*, aktifasi kode. Serta melayani masukan berupa saran, keluhan, maupun pertanyaan dan menyediakan fitur-fitur untuk menyediakan informasi kepada pelanggannya.

SIMPULAN dari skripsi ini ialah dengan adanya aplikasi layanan pelanggan *e-CRM* maka diharapkan dapat mendukung setiap kegiatan pelayanan dan penjualan kepada pelanggan. Dan dapat meningkatkan hubungan perusahaan dengan pelanggannya.

Kata kunci : *Customer Relationship Management (CRM), e-CRM*.