

BINUS UNIVERSITY

Program Ganda
Sistem Informasi dan Manajemen
Skripsi Sarjana Program Ganda
Semester Ganjil tahun 2009/2010

ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA PT. RADIANCE

Gary Tifen
0900788123

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan jaman yang disertai dengan adanya globalisasi saat ini menuntut perusahaan tidak hanya berfokus pada produk dan jasa dalam menjalankan usahanya. Perusahaan secara perlahan seiringnya waktu mulai menyadari adanya faktor yang penting diluar produk dan jasa. Pelanggan merupakan suatu faktor yang penting dan memiliki hubungan langsung dengan kegiatan bisnis perusahaan. Keberadaan pelanggan saat ini diperkuat dengan adanya ungkapan "*Pelanggan adalah Raja*". Perancangan yang dilakukan pada PT. Radiance bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan serta perusahaan terhadap aplikasi sistem *Customer Relationship Managemet (CRM)* yang berbasis *website* yang biasa dikenal dengan istilah *e-CRM*. Perancangan ini didukung dengan analisis terhadap proses bisnis yang ada sekarang sehingga memberi informasi yang jelas akan adanya suatu kebutuhan serta mampu menjawab permasalahan yang terjadi saat ini. Adapun *tools* yang kemudian digunakan dalam menganalisa keadaan perusahaan adalah dengan menggunakan analisis proses bisnis berjalan, analisis lima kekuatan Porter dan analisis *SWOT*. Selain itu analisis perancangan yang digunakan berdasarkan pada pendekatan *Object Oriented Analisis and Design* sebagai dasar perancangan sistem. Dari hasil analisis dapat disimpulkan adanya kebutuhan terhadap perancangan *e-CRM* dalam menjawab permasalahan yang timbul dalam perusahaan. Walau begitu, pengkajian perlu untuk dilakukan secara terus menerus sehingga kualitas dari *e-CRM* yang dirancang tidak menurun dan terus mengalami peningkatan.

Kata kunci:

Analisis, Perancangan, Pelanggan, *e-CRM*.