

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Komunikasi dan Multimedia

Skripsi Sarjana Komunikasi

Semester Genap tahun 2010/2011

IMPLEMENTASI PROGRAM CRM PADA PT. DWI KENCANA MOTOR DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MOTOR YAMAHA

TJHIN GRETFY 1100036531

Abstrak

Persaingan dewasa ini sangat ketat, untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu memenangkan hati para konsumennya. *Customer Relationship Management* (CRM) memberikan tawaran baru dalam dunia bisnis. CRM ini dapat diaplikasikan kepada semua bidang bisnis tak terkecuali dalam sebuah *dealer* motor. Pada penelitian ini peneliti ingin membahas mengenai implementasi CRM yang diadakan PT. Dwi Kencana Motor. Implementasi CRM tersebut dianalisis dengan analisis deskriptif melalui 4 aspek CRM yaitu : *information*, *process*, *technology* dan *people*. Metode kualitatif peneliti pilih dalam penelitian kali ini. *Event* Kampung Yamaha adalah salah satu bentuk kegiatan CRM PT. Dwi Kencana Motor, yang melibatkan antusiasme masyarakat suatu kampung/daerah. Dari keempat aspek CRM tersebut, yang paling efektif berjalan pada PT. Dwi Kencana Motor adalah *process* dan *people* dimana keduanya memberikan dampak yang lebih terlihat dibanding aspek *information* dan *technology*. *Process* yang menghasilkan acara Kampung Yamaha dan *people* yang menghadirkan staf *marketing* sebagai ujung tombak PT. Dwi Kencana Motor mampu memberi nilai tambah serta meningkatkan penjualan motor Yamaha secara signifikan. Peneliti menyarankan untuk memaksimalkan pemanfaatan program 'DPAK-R' untuk mengolah *database* konsumen yang digunakan untuk melakukan *after sales service* bagi konsumen PT. Dwi Kencana Motor. Serta melakukan kegiatan-kegiatan lain yang lebih inovatif seperti seminar, *touring*, maupun *gathering* turut memberi sumbangsih besar kepada *dealer* PT. Dwi Kencana Motor. Saran dan masukan yang diberikan oleh peneliti guna peningkatan pelayanan, kualitas serta kinerja kedepannya sepenuhnya diterima oleh PT. Dwi Kencana Motor.

Kata Kunci :

Implementasi, *Customer Relationship Management* (CRM), peningkatan penjualan, *dealer* motor, Yamaha.