

ABSTRACT

To maintain and improve selling, the customer must be customized based on the customer demand and satisfaction. There for, Customer Relationship Management (CRM) as a concept is needed to identify, achieve, and maintain the customer that valuable for the company. Article analyze the effectivity of CRM system applied by Telkom, especially in maintaining the customer, so the customer did not stop using Telkom Speedy or move to other internet service operator. By knowing the effectivity and the running of CRM, it can be known what the customer want so it able to give input and recommendation. Therefore, the final purpose is to make the customer feels more comfortable with the Information System given by Speedy. Besides that, with this improvement customer did not need to waste time and money to get the information needed.

Keywords: *customer relationship management, user satisfaction, user complaint*

ABSTRAK

Untuk mempertahankan dan meningkatkan penjualan, pelanggan haruslah dicustomized berdasarkan pada keinginan dan kepuasan yang dikehendaki masing-masing pelanggan tersebut. Untuk itu, Customer Relationship Management (CRM) sebagai suatu konsep sangatlah dibutuhkan untuk mengidentifikasi, mendapatkan, dan mempertahankan pelanggan yang bernilai bagi perusahaan. Artikel menganalisis efektivitas sistem CRM yang diterapkan oleh Telkom, terutama dalam hal mempertahankan (retensi) pelanggan yang sudah ada, agar tidak berhenti berlangganan Speedy atau berpindah ke operator layanan internet lain. Dengan mengetahui efektivitas dan jalannya CRM tersebut, dapat diketahui sebenarnya apa yang diinginkan oleh pemakai sehingga dapat memberikan masukan dan rekomendasi. Dengan demikian, tujuan akhirnya nanti adalah agar si pelanggan lebih merasa nyaman dengan Sistem Informasi yang diberikan oleh Speedy. Di samping itu, dengan adanya improvement ini pelanggan tidak perlu membuang waktu dan biaya untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Kata kunci: *customer relationship management, kepuasan pelanggan, komplain pelanggan*