

ABSTRACT

PT Dwisanjaya Abadi Mukti is a company engaged in distributing Pertamina lubricating agent with products for industrial and automotive lubricants. Therefore, companies need a Customer Relationship Management E-commerce-based systems, to address the issues of purchasing and service to customers that are still conducted manually. Systems analysis is done through observation interviews, and literature; analysis of survey findings; and identification of information needs from survey. The system is designed to give advantage to the user as to obtain the desired information quickly, to acquire new customers, improve customer relationships, and retain customers; other than that for the company this system reduces operating costs, more efficient time, accessible anytime and anywhere, improving work productivity, increase sales, increase the number of customers, and improve customer satisfaction.

Keywords: *customer relationship management, e-commerce, front end, back end*

ABSTRAK

PT. Dwisanjaya Abadi Mukti adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang agen pelumas Pertamina dengan produk pelumas untuk industri dan otomotif. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan Customer Relationship Management berbasis sistem E-commerce, untuk mengatasi persoalan pembelian dan pelayanan kepada pelanggan yang masih manual. Analisis sistem dilakukan melalui observasi wawancara, dan studi pustaka; analisis terhadap temuan survey; dan identifikasi kebutuhan informasi dari hasil survey. Sistem yang dirancang memberi keuntungan bagi pengguna seperti memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat, untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan; selain itu bagi perusahaan sistem ini mengurangi biaya operasional, waktu jadi efisien, dapat diakses kapanpun dan dimanapun, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan penjualan, meningkatkan jumlah pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan

Kata kunci: *customer relationship management, e-commerce, front end, back end*