

Program Ganda
Sistem Informasi – Manajemen
Skripsi Sarjana Program Ganda
Semester Ganjil 2011/2012

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM E-CRM
PADA TOKO SEPEDA BR**

Silvia Yulita Kristiana
1100046684

ABSTRAK

Toko sepeda BR melakukan bisnisnya dengan menjual produk-produk sepeda gunung dan balap kelas menengah. Masalah yang dihadapi perusahaan saat ini adalah pelayanan perusahaan kepada pelanggannya masih belum optimal, dimana kurangnya akses terhadap informasi ketersediaan produk dan spesifikasi produk yang mendukung transaksi pembelian pelanggan, belum adanya media komunikasi yang efektif antara pelanggan dengan perusahaan, serta ancaman-ancaman yang datang dari lingkungan industri. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk ,mengusulkan aplikasi layanan pelanggan *electronic-Customer Relationship Managemen* melalui *website* perusahaan.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis yaitu analisis industri dengan model lima kekuatan porter, analisis strategi pemasaran melalui *Segmenting, Targeting, Positioning*, dan analisis *Service Quality*. Perancangan sistem e-CRM dilakukan dengan menggunakan metode OOAD (*Object Oriented Analysis and Design*) dengan notasi UML yang meliputi : *use diagram, class diagram, sequence diagram, user interface* dan *navigation diagram*. Melalui *website*, diharapkan publik dapat dengan mudah mengakses informasi tentang produk, promo dan tips dan trik yang membantu mereka dalam menentukan pembelian *parts* yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Menyediakan media komunikasi antara pelanggan dan perusahaan yang lebih baik melalui fitur ‘Hubungi Kami’ dimana pelanggan bisa menyampaikan kritik dan saran mereka serta merekomendasikan produk yang mereka cari namun tidak ada dikatalog, diharapkan informasi ini dapat lebih memperkaya pengetahuan perusahaan tentang produk dan keinginan pasar. Tercipta sebuah komunitas yang saling berinteraksi melalui forum yang sekaligus untuk lebih mengenalkan nama toko sepeda BR dikalangan pecinta sepeda.

Kata Kunci:

Analisis, Perancangan, *Electronic Customer Relationship Managemen*, OOAD, *Service Quality*