

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *E-CRM*
PADA PT. ERHA CLINIC INDONESIA**

SHEENA PRECILI	0800755534
WINDY ANGELIA	0800775284
MEILIANA	0900805735

Kelas/Kelompok : 08 PAM/02

Abstrak

TUJUAN PENELITIAN adalah menganalisis sistem yang berjalan pada PT. Erha Clinic Indonesia (selanjutnya akan disebut EC) untuk menemukan permasalahan dan kebutuhan yang terkait dengan *customer*. Serta merancang suatu aplikasi *CRM* berbasis *web* pada EC yang akan membantu perusahaan untuk menarik *customer* baru, meningkatkan kemampuan untuk menghasilkan keuntungan dari *customer* yang telah ada, dan mempertahankan loyalitas *customer* tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN yang digunakan dibagi 3 (tiga), yaitu : metode pengumpulan data (studi pustaka, wawancara dan kuesioner), metode analisis (narasi sistem berjalan dan *rich picture*, analisa kuesioner, dan analisa *website*), serta metode perancangan (*class diagram*, *usecase*, *sequence*, *activity diagram*, dll). Metode analisis dan perancangan ini dilakukan dengan pendekatan berorientasi objek (*OOAD*) dan menggunakan notasi *UML*.

HASIL YANG DICAPAI adalah suatu aplikasi *CRM* berbasis *web* yang dapat meningkatkan *value* perusahaan dalam hal pelayanan, komunikasi, dan kepuasan *customer* secara lebih personal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan.

SIMPULAN dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu bahwa dengan penerapan *E-CRM*, maka akan memberikan banyak manfaat dan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Kata Kunci :

Analisis, perancangan, *E-CRM*, *customer*