

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

Jurusan sistem informasi  
Skripsi sarjana komputer  
Semester genap 2009/2010

## ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI *E-CRM* PADA PT Jaya Wahana Terpadu

Tommy	0900800160
Dianto	0800764343
Fiedely	0800765560

Kelas: 08PAM / Kelompok 3

### ABSTRAK

**TUJUAN PENULISAN**, adalah untuk merancang aplikasi CRM yang berbasis internet. Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat dan meningkatnya jumlah, maka setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya, dengan harapan dapat menjaring pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Salah satu solusi yang dapat digunakan adalah CRM yang kini penerapannya dapat melalui internet yang disebut e-CRM.

**METODE PENELITIAN**, adalah metode studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan dilakukan dengan survei langsung ke lapangan dan mewawancarai pemilik serta pihak-pihak yang terlibat dalam sistem PT Jaya Wahana Terpadu. Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari sumber – sumber dari buku dan internet tentang e-CRM.

**HASIL YANG DICAPAI**, adalah aplikasi layanan pelanggan yang menyediakan informasi, melayani konsultasi, melayani masukan baik berupa saran, keluhan maupun pertanyaan serta menyediakan fitur untuk mengirimkan informasi melalui media email kepada pelanggannya.

**SIMPULAN**, dengan adanya aplikasi layanan pelanggan CRM berbasis internet maka diharapkan perusahaan akan mampu menjaga hubungan jangka panjang yang baik dengan pelanggannya serta mampu menarik minat pelanggan baru perusahaan.

Kata kunci : Customer Relationship Management (CRM), e-CRM, perancangan.