

**Jurusan Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil tahun 2009 – 2010**

**ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM**

**PADA PT. UNIVERSAL BROKER INDONESIA**

**Monica Alvina                    1000838633**

**Juliana                            1000853256**

**Abstrak**

**TUJUAN PENELITIAN** ialah menganalisis hubungan layanan dan kebutuhan layanan perusahaan pada pelanggan serta merancang electronic *Customer Relationship Management (e-CRM)* berbasis *web* pada PT. Universal Broker Indonesia. Penggunaan *e-CRM* akan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui *website*, membantu perusahaan menjaga dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan sehingga tercipta hubungan jangka panjang yang baik yang akan membangun loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, dapat melayani pemesanan dari pelanggan tanpa harus membatasi jangkauan wilayah dan waktu.

**METODOLOGI PENELITIAN** yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode analisis dan perancangan. Metode pengumpulan data yang digunakan berupa *study* pustaka, wawancara, kuisioner. Metode analisis dengan analisa SWOT. Metode perancangan yang digunakan membuat perancangan *class diagram*, *use case diagram*, *sequence diagram*, *navigation diagram*, *activity diagram*, perancangan layar, table spesifikasi *database*.

**HASIL YANG DICAPAI** setelah dibuat suatu rancangan *e-CRM* dan implementasi adalah masalah-masalah yang dihadapi dalam sistem *CRM* akan dapat teratasi. Aplikasi *e-CRM* yang dirancang menyajikan informasi bagi pelanggan dan perusahaan melalui media internet. Aplikasi *e-CRM* ini akan mempercepat penyampaian informasi, mempermudah komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan sehingga dapat membina dan meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dalam jangka panjang yang akan membangun loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

**SIMPULAN** dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah PT. Universal Broker Indonesia memiliki kesiapan untuk menerapkan *e-CRM* dimana melalui penerapan *e-CRM* ini akan memberikan banyak manfaat dan keunggulan kompetitif bagi PT. Universal Broker Indonesia.

Kata kunci :

*Analisa, Perancangan, Customer Relationship Management, e-CRM, Pelanggan*