

SARI

Kecenderungan dari beberapa perusahaan saat ini lebih mengutamakan pelayanan terhadap pelanggannya. Malingat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan mencari pelanggan baru biayanya jauh lebih murah, maka menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan yang sudah ada perlu dibina.

Dari kecenderungan diatas, penulis mencoba menawarkan salah satu dari sekian banyak solusi yang mungkin bisa dijadikan sebagai alternatif dalam memecahkan permasalahan yang ada. *Customer Relationship Management* atau biasa disingkat CRM adalah salah satu metode yang bisa dijadikan sebagai alternatif dalam memecahkan persoalan yang ada dalam bisnis/usaha.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan stretegi memperoleh, mengkonsolidasi dan menganalisis data customer dan kemudian dipergunakan untuk berinteraksi dengan *customers*. Dengan demikian memberikan suatu pandangan yang komprehensif terhadap *customer* dan mengembangkan hubungan yang lebih baik dengan *customer*.

Objek yang dijadikan penelitian adalah beberapa *company* yang memang mengalami kendala didalam masalah marketing. Adanya kesulitan dalam melacak pelanggan oleh karyawan yang masih baru, karena tidak adanya sistem yang mendukung.

Dalam penelitian ini penulis mencoba menggunakan metoda observasi dan juga wawancara terhadap objek, serta studi literatur sebagai bahan acuan utama dalam mengembangkan perangkat lunak.

Penelitian dilakukan terhadap konsep *customer relationship management* yang pada akhirnya diterjemahkan kedalam sebuah bahasa dalam perangkat lunak yang bisa dijadikan alat oleh pengguna konsep CRM. Penelitian yang dilakukan penulis kemudian diterjemahkan dalam sebuah aplikasi yang bisa menangani beberapa proses yang dibutuhkan oleh perusahaan. Diantaranya adalah proses input data, proses data layanan dan proses pelaporan. Pada proses input data, data-data yang dimasukkan adalah data *customer*, data *company*, data *activities* dan data *product*. Pada proses layanan yang dilakukan adalah layanan pembuatan *schedule* dan layanan pembuatan *event*. Sedangkan pada proses pelaporan adalah pelaporan untuk data *customer*, data *company*, data *activities* dan data *product*.

Aplikasi CRM hanyalah sekedar teknologi yang menjadi alat (*tool*) bagi perusahaan. Untuk manjamin implementasi aplikasi *customer relationship management* yang sukses, banyak faktor harus dibenahi terlebih dahulu oleh perusahaan.