ABSTRAK

SISTEM INFORMASI

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

(STUDI KASUS DI PT. KENCANA BERLIAN MAKMUR)

Oleh

MOCHAMAD RIZAL ISKANDAR
10105066

Perusahaan yang besar dan hebat selalu membangun hubungan yang sangat kuat dengan pelanggannya, salah satunya dengan mengaplikasikan konsep *customer relationship management* di dalam strategi bisnisnya. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk menjaga loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal akan berdampak terhadap keberlanjutan dari pembelian mereka terhadap suatu produk dan jasa pada perusahaan tertentu serta kesediaan melakukan rekomendasi produk dan jasa kepada pihak-pihak lain. Keunggulan ini menjadikan perusahaan untuk merancang dan membangun sebuah strategi bisnis yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan melalui produk atau pun jasa yang ditawarkan, tetapi pada saat ini perusahaan masih kurang mengenal pelanggan secara lebih detil.

Perusahaan membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan mengaplikasikan konsep c*ustomer relationship management* agar dapat dimanfaatkan pada *customer care center department* di perusahaan.

Penerapan konsep CRM dalam kegiatan bisnis pada perusahaan ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan dalam bertransaksi dengan cara mengaplikasikan konsep CRM pada sistem informasi yang dibangun.

Kata kunci: Sistem informasi, *Customer Relationship Management* (*CRM*).