ABSTRAK

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DI PT SENTUL GOLF UTAMA
BERBASIS WEB

Oleh

WIDYA PRAMUDITA

10107222

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 atau 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.

Dibangun tahun 1994 dengan perancang dari PT. Taise Jepang dan selesai pada tahun 1996, lokasi Lapangan golf Palmhill sangat strategis hanya berjarak 2 km dari jalan tol Jagorawi. Pada Januari 2011 PalmHill berpindah kepemilikan dari PT Taise Jepang ke PT Sentul Golf Utama. PT SGU membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan mengaplikasikan konsep customer relationship management (CRM) agar dapat diimplementasikan dan digunakan oleh staff di PT SGU.

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 : CRM, sistem informasi, konsep.