ABSTRAK

PEMBANGUNAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT EBDESK INDONESIA BERBASIS WEB

Oleh:

SANDI BARKAH KUSUMADITA

10108074

Setiap tahunnya pertambahan pelaku bisnis di bidang pembangunan perangkat lunak semakin meningkat, sehingga persaingan bisnis dalam bidang pembangunan perangkat lunak semakin meningkat juga. PT. Ebdesk Indonesia sebagai pelaku bisnis yang sudah lama berkecimpung dalam bidang pembangunan perangkat lunak perlu memikirkan bagaimana caranya agar usaha dalam bisnis tersebut dapat memperoleh keuntungan yang meningkat dengan cara menambah pelanggan yang baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yaitu menangani pemesanan dan pengaduan dari pelanggan masih dilakukan dengan cara yang konvensional melalui email dan telepon saja hal ini membuat data pemesanan dan pengaduan belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Proses pembangunan *website* CRM ini menggunakan perangkat lunak model waterfall, untuk teknik analisis dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan metode analisis terstuktur, untuk menggambarkan model data menggunakan ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan untuk model fungsional menggunakan DFD (*Data Flow Diagram*). Sedangkan bahasa pemrograman yang digunakan yang digunakan untuk membuat program ini adalah PHP dengan database server MySQL. Kegiatan yang dilakukan untuk menerapkan konsep CRM yang dilakukan oleh perusahaan salah satunya adalah *aquire* dengan menyediakan web yang khusus untuk melayani pelanggan yang sudah menjadi member kemudian *enhance* memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan dan pengaduan, dan *retain* memberikan pelayanan yang lebih bagi pelanggan yang loyal kepada perusahaan.

Sehingga dengan mengukur kepuasan pelanggan dan mengolah data keluhan pelanggan diharapkan sistem CRM ini dapat mengoptimalkan kinerja dari perusahaan dalam menangani kebutuhan pelanggan dan memberikan masukan untuk perbaikan perangkat lunak yang dihasilkan agar tidak terjadi keluhan yang sama, serta dapat meningkatkan kualitas perangkat lunak pada masa yang akan datang.

Kata Kunci : CRM, kepuasan pelanggan