ABSTRAK

PEMBANGUNAN *E-SERVICES* DENGAN KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DI PDAM TIRTA RAHARJA KABUPATEN BANDUNG

Oleh

MARGIYANTI
10108663

PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung merupakan BUMD penyedia jasa air bersih di wilayah Kabupaten Bandung, Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat. Proses permintaan pelayanan dilakukan pelanggan dengan cara mendatangi kantor pelayanan, melalui *email* atau telepon. Pada sistem yang berjalan, pelanggan masih merasa kesulitan dalam memperoleh pelayanan berupa pelaporan keluhan, pengaksesan informasi tagihan, histori tagihan, informasi pelayanan dan monitoring keluhan yang telah disampaikan. Selain itu, petugas yang menerima keluhan dari pelanggan menemukan kesulitan ketika akan menindaklanjuti keluhan karena data keluhan yang diberikan pelanggan kurang lengkap. Hal ini mendorong pihak perusahaan untuk mengembangkan akses layanan melalui *e-services.*

E-services yang dibangun menggunakan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat menciptakan interaksi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Jenis CRM yang diterapkan pada *e-services* adalah *Collaborative* CRM. *E-services* ini berbasis web dengan metode analisis perangkat lunak mengunakan metode analisis terstruktur. Aplikasi dibuat dengan bahasa pemograman PHP dan MySQL sebagai databasenya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, *e-services* dapat memudahkan pelanggan dalam melaporkan dan memonitoring keluhan yang telah disampaikan, memudahkan bagian terkait dalam menindaklanjuti keluhan, dan menyajikan informasi histori tagihan yang dibutuhkan oleh pelanggan dan petugas.

Kata kunci: *e-services*, CRM, pelayanan, *Collaborative*.