

PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. MAJU MAPAN CITRA INDUSTRI

Abstrak

Dalam persaingan bisnis saat ini, banyak perusahaan sudah mulai menerapkan beberapa cara agar dapat terus bersaing dalam pasar global, selain dengan mengikuti perkembangan teknologi, cara lain yang digunakan adalah dengan menerapkan *Customer Relationship Management* untuk mempererat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Salah satunya adalah CRM Operasional yang berfokus pada otomatisasi pemasaran, penjualan dan layanan. Dalam persaingan ini CRM Operasional berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun saat ini PT. Maju Mapan Citra Industri ini belum menerapkan CRM Operasional secara sistematis. Untuk itu perlu dikembangkan sistem informasi *Customer Relationship Management* Operasional pada PT. Maju Mapan Citra Industri ini adapun pengembangan sistem ini menggunakan metode *Waterfall*, analisis sistem dengan menggunakan PIECES, rancangan sistem menggunakan UML meliputi *Use Case Diagram*, *Activity Diagram* dan *Sequence Diagram*, *framework* untuk tampilan *web* menggunakan *Bootstrap* dan bahasa pemrograman PHP. Penelitian ini diharapkan dapat membantu permasalahan CRM Operasional pada perusahaan, sehingga PT. Maju Mapan Citra Industri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, CRM Operasional, *Waterfall*, UML, *Bootstrap*

DEVELOPMENT OF OPERATIONAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT PT. MAJU MAPAN CITRA INDUSTRI

Aprilia Clara Handrianty

Abstract

In today's business competitions, many companies is starting to apply some ways to compete in global markets, besides following the development in technology, another way that can be used is by implementing Customer Relationship Management. One of which is, operational CRM that focused on the automation of marketing, sales, and service. In this competition, operational CRM is having the main part in improving the customer's satisfaction. But this time PT. Maju Mapan Citra Industri is not yet applying operational CRM systematically. For that, an Operational Customer Relationship Management information system is need to be developed at PT. Maju Mapan Citra Industri. As for developing this system, Waterfall method is used, analyze the system using PIECES, design the system using UML that consist of, Use Case Diagram, Activity Diagram, Framework for web interface using Bootstrap and PHP programming language. This research proves that Customer Relationship Management Information System can give access to customer's data, and customer's history data to the marketing representative, and provide feedback service, and clear information to the customers, so customer's satisfaction at PT. Maju Mapan Citra Industri can increase.

Keywords : Customer Relationship Management, Operational CRM, Waterfall, UML, Customers Satisfaction.