

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* PADA PABRIK KERUPUK**

(STUDI KASUS : CV BINTANG HARAPAN JAYA)

Rania Ramadhina

ABSTRAK

Penyebaran informasi yang cepat diimbangi dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini, menyebabkan suatu perusahaan tidak hanya berfokus kepada penjualan saja, tetapi juga berfokus kepada pelanggan dalam menghadapi persaingan bisnis. Pelayanan yang diberikan oleh CV Bintang Harapan Jaya kepada pelanggannya masih belum maksimal. Penyampaian keluhan yang diberikan oleh pelanggan masih bersifat *word of mouth*, sehingga sering kali tidak diketahui oleh pihak cabang maupun pabrik. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem informasi menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* yang dapat memberikan informasi serta layanan yang memuaskan bagi pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode perancangan sistem yang digunakan yaitu dengan metode *Waterfall* dan pemodelan visual menggunakan *Unified Modeling Language* (UML). Hasil yang didapatkan yaitu berupa sistem informasi yang dapat memudahkan pelanggan untuk mengetahui informasi serta menyediakan layanan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak CV Bintang Harapan Jaya sehingga proses menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan.

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
DESIGN AT KERUPUK FACTORY***

(CASE STUDY : CV BINTANG HARAPAN JAYA)

Rania Ramadhina

ABSTRACT

The rapid dissemination of information is balanced with the development of current technology, causing a company not only to focus on sales, but also to focus on customers for facing the business competition. The services provided by CV Bintang Harapan Jaya for its customers are still not optimal enough. The Submission of complaints given by customers is still using word of mouth, so it is often not known by the branch or factory. Therefore, we need an information system using a Customer Relationship Management approach that can provide satisfactory information and services for customers with the aim of increasing customer loyalty. The system design using the Waterfall method and visual modeling with the Unified Modeling Language (UML). The results are, the form of an information system that can make it easier for customers to find information and provide services to submit their complaints to CV Bintang Harapan Jaya so that the process becomes more effective and efficient.

Keywords: *Information System, Customer Relationship Management, Customer Loyalty.*