

ABSTRAKSI

Di era perkembangan teknologi yang sangat pesat seperti sekarang ini, telah melahirkan jalur-jalur komunikasi baru antara perusahaan dengan pelanggannya, salah satunya adalah jalur internet. Dengan adanya internet, tembok penghalang yang membatasi perusahaan baru untuk melakukan penetrasi pasar menjadi sangat terbuka lebar. Sehingga perbedaan teknologi sudah tidak penting lagi karena para pemain baru bisa mendapatkan teknologi yang sama itu dengan gampang. Jadi kalau perusahaan besar masih mengandalkan produknya (*product focus*) niscaya mereka bakal tersusul oleh pemain-pemain baru itu. Hal ini dikarenakan faktor pembeda produk pemain lama dan pemain baru tidak banyak lagi. Oleh karena itu diperlukan suatu manajemen hubungan pelanggan (CRM) yang merupakan strategi bisnis menyeluruh dari suatu perusahaan yang memungkinkan perusahaan tersebut secara efektif bisa mengelola hubungan dengan para pelanggan.

Di PT Duta Kalingga Pratama, sudah mempunyai suatu system pelayanan yang berbasis manajemen hubungan pelanggan. Akan tetapi, didalam system pelayanan tersebut terdapat kelemahan-kelemahan yang dapat membuat pelanggan kurang puas. Diantaranya adalah penggunaan system profiliasi pelanggan yang masih manual dan lamanya proses penyampaian informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu diperlukan suatu aplikasi manajemen hubungan pelanggan berbasis computer, yang dapat membantu meningkatkan efektifitas kerja dan efisiensi waktu.

Perancangan aplikasi adalah berbasis web, dan menggunakan metode waterfall serta analisis terstruktur. Sedangkan basis datanya dibangun dengan menggunakan MySQL, php untuk bahasa pemrogramannya dan Macromedia Dreamweaver untuk perancangan interface.

Hasil analisis dan pengujian dari perancangan system baru ini menunjukkan bahwa system telah berjalan dengan baik, dan memenuhi tujuan dari pembuatan aplikasi ini sendiri, yaitu menyajikan suatu usulan perbaikan dari kelemahan sistem pelayanan eksisting dan menyajikan informasi berbagai macam produk yang dipasarkan perusahaan.

Kata kunci : CRM, PT Duta Kalingga Pratama, Aplikasi web, informasi.