Abstrak

Pesatnya tingkat perkembangan teknologi memberikan peluang bisnis terhadap suatu perusahaan, sehingga implementasi teknologi dalam sebuah bisnis perlu direncanakan dengan matang agar dapat memberikan hasil yang optimal. Anugerah Satwa Pet Shop, Clinic, and Grooming merupakan klinik hewan yang bergerak dibidang jasa dan barang untuk itu klinik hewan ini membutuhkan suatu strategi yang dapat memberikan nilai lebih dibandingkan kompetitor di bidang usaha yang sejenis. pelanggan merupakan salah satu asset dalam suatu bisnis dimana apabila kurang diperhatikan, bisa menyebabkan kehilangan pelanggan yang berakibat pada penurunan profitabiltas.

CRM (*Customer Relationship Management*) adalahsistem yang mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara *real time* dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan melalui penggunaan informasi tentang pelanggan.

E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) adalah segala fungsi CRM yang terintegrasi dalam *internet*,*web browser*, komputer yang mendukung *marketing*, penjualan, dan operasi yang melibatkan pelanggan.

Anugerah Satwa Pet Shop, Clinic, and Grooming akan mengimplementasikan E-CRM guna melayani pelanggannya.Implementasi E-CRM diharapkan mampu memberikan hubungan saling menguntungkan diantara Anugerah Satwa Pet Shop, Clinic, and Groomingdan pelanggannya, yang mana bertujuan memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Anugerah Satwa Pet Shop, Clinic, and Grooming meningkatkan hubungan dengan pelanggannya dan mampu mengelola data pelanggan menjadi lebih terorganisir, sehingga dapat menawarkan jasa dan layanan yang lebih tepat kepada pelanggan.

Kata Kunci : CRM,E-CRM, Pelanggan, Implementasi