

ABSTRAK

RANCANG BANGUN E-CRM BERBASIS *MOBILE* (STUDI KASUS PT MUSI MAJU MAKMUR)

*Mobile-Based E-Customer Relationship Management Design
(Case Study: PT Musi Maju Makmur)*

Oleh

**Ratam Afrizal
16311349**

PT Musi Maju Makmur merupakan perusahaan di bidang penjualan barang khusus pertanian seperti obat insektisida, pupuk, hingga penjualan perlengkapan pendukung lainnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pimpinan perusahaan di peroleh informasi mengenai proses transaksi yang saat ini dilakukan yaitu dengan menggunakan media telepon yang digunakan pelanggan untuk melakukan pemesanan barang dan media nota untuk mencatatkan pesanan dari pelanggan dalam jangka panjang akibat yang ditimbulkan adalah kesalahan pencatatan, kesalahan pesanan hingga mudahnya dimanipulasi oleh pegawai, hal tersebut tentunya masih perlu adanya penerapan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan melakukan pemesanan. Akses komplain juga belum disediakan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk meningkatkan pelayananan.

Solusi yang diberikan, berupa penerapan E-CRM yang dilakukan dengan menggunakan *mobile* aplikasi yaitu sebuah program yang dapat dijalankan atau digunakan walaupun pengguna berpindah-pindah dari satu tempat ketempat yang lain serta mempunyai ukuran yang kecil dan dapat diakses secara *online*. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh konsumen dan pihak perusahaan, diperoleh hasil pengujian *funksional suitability* sebesar 95,38% dan disimpulkan bahwa sistem telah layak dari aspek fungsi dan dari aspek *usability* diperoleh hasil 88,22% dan menunjukkan sistem telah sesuai keinginan pengguna serta berdasarkan *performance effeciency* diperoleh *grade* A dengan tingkat efisiensi baik.

Kata kunci :Rancang Bangun, E-CRM, Berbasis *Mobil*