

ABSTRAK

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN PERLENGKAPAN PERSEMBAHYANGAN UMAT HINDU MENGUNAKAN E-CRM PADA TOKO PUSPA

**Oleh:
KOMANG RUSDI IRAWAN
14311439**

Customer Relationship Management (CRM) adalah sistem yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya serta meakukan hubungan dua arah. CRM saat ini lebih menekankan pada perubahan kebijakan dan prosedur yang di desain untuk meningkatkan sales dan customer retention di berbagai lini perusahaan. CRM juga dapat diaplikasikan dengan menggunakan sistem berbasis internet atau biasanya disebut dengan E-CRM.

E-CRM merupakan suatu usaha mengelola relasi antara perusahaan dengan pelanggan dalam rangka meningkatkan loyalitas produk-produk yang dijual oleh perusahaan dengan memanfaatkan teknologi dan internet. Dengan menerapkan E-CRM yang baik, perusahaan akan lebih mudah beinteraksi dengan calon pelanggan maupun pelanggan dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Pelanggan juga dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan mudah.

Toko Puspa merupakan sebuah toko yang menjual perlengkapan persembahyangan Umat Hindu. Proses transaksi penjualan pada toko Puspa saat ini masih menggunakan sistem manual dan belum menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Pelanggan harus datang langsung ke toko Puspa untuk mendapatkan informasi produk yang dijual, melakukan proses pembelian dan pembayaran produk perlengkapan persembahayangan. Selain itu, kurangnya interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan menyebabkan pelanggan tidak mau berinteraksi atau berhubungan kembali dengan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang dapat memudahkan transaksi penjualan pada toko Puspa serta dapat memudahkan interaksi perusahaan dalam menjalin hubungan yang baik dengan pelanggannya agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan E-CRM sebagai solusi yang dapat digunakan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian serta dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: CRM, E-CRM, Penjualan