

ABSTRAK

Judul : Analisis dan Perancangan electronic-Customer Relationship Management (e-CRM) Berbasis Web (Studi Kasus pada PT Jafra Cosmetics Indonesia)

Nama : Aurelia Azhar Nasution

Program Studi : Sistem Informasi

Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis kebutuhan, serta merancang sebuah sistem informasi berbasis web untuk keperluan customer dalam berhubungan dengan PT Jafra Cosmetics. Perancangan menggunakan metode Object-Oriented System Analysis and Design (OOSAD) serta menggunakan metode kuisioner sebagai pengumpulan data. Penelitian dilakukan saat proses sedang berjalan pada PT Jafra Cosmetics dan hasil penelitian selanjutnya ke dalam sebuah rancangan sistem informasi berupa aplikasi berbasis web. Perancangan sistem electronic- Customers Relationship Management (e-CRM) merupakan wadah untuk customer dalam menjalin hubungan dengan baik yang memberikan perubahan terkini dalam ketentuan berkomunikasi kepada perusahaan dengan efektif, sarana media untuk meningkatkan komunikasi serta hubungan, serta sarana yang efektif dan efisien untuk memberikan informasi dan konsultasi secara langsung kepada customer dan juga perusahaan.

Keywords: Electronic-Customer Relationship Management (E-CRM), OOSAD, Information System

ABSTRACT

Title : Analysis and Design Electronic-Customer Relationship Management (e-CRM) Web Based (Case Study at PT Jafra Cosmetics Indonesia)

Name : Aurelia Azhar Nasution

Study Program : Information Systems

The research aims to identify, analyze needs, and design a web-based information system for customer needs in dealing with PT Jafra Cosmetics. The design uses the Object-Oriented System Analysis and Design (OOSAD) method and uses the questionnaire method as data collection. The research was carried out while the process was running at PT Jafra Cosmetics and the results of further research into an information system design in the form of a web-based application. The design of the electronic-Customers Relationship Management (e-CRM) system is a forum for customers to establish good relationships that provide the latest changes in terms of communicating effectively with companies, media facilities to improve communication and relationships, as well as effective and efficient means to provide information and direct consultation to customers and companies.

Keywords: Electronic-Customer Relationship Management (E-CRM), OOSAD, Information System