

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

Program Ganda

Jurusan Sistem Informasi dan Manajemen

Skripsi Sarjana Komputer dan Sarjana Ekonomi

Semester Genap 2014/2015

## ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM E-CRM PADA PT PANENMAS LESTARI JAYA

**Vania Almira 1401077882**

### *Abstract*

*This thesis research aims to provide solutions to problems faced by PT Panenmas Lestari Jaya related Customer Relationship Management. The methods used in analyzing the existing problems by doing interviews to the company and conducted a survey to companies to see first hand the running of business processes and get the information needed. After getting information about the company, the competitive analysis model of Porter's five forces. Furthermore, value chain analysis, which is used to compile the strategy and also determines the information systems in support of the activities of the company. Then SWOT analysis strategic recommendations to produce a strategy that results are modeled to be used to make analysis and object oriented design. Type E-CRM used is operational CRM, all activities that relate directly to the customer, among others, customer care, ordering products, and confirmation of the booking status. E-CRM systems can help companies to reach customers and serve customers well and quickly, so that creates a good relationship with the customer.(VA)*

### *Keywords:*

*PT Panenmas Lestari Jaya, Competitive Analysis Porter's Five Forces Model, Analysis and design of Object Oriented, E-CRM.*

## *Abstrak*

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memberikan solusi pemecahan masalah yang dihadapi oleh PT Panenmas Lestari Jaya terkait *Customer Relationship Management*. Metode- metode yang digunakan dalam menganalisa masalah yang ada dengan cara melakukan wawancara kepada pihak perusahaan dan melakukan survey perusahaan untuk melihat langsung proses bisnis yang berjalan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Setelah mendapatkan informasi mengenai perusahaan, maka dilakukan analisis kompetitif model lima kekuatan Porter. Selanjutnya melakukan analisis value chain, yang digunakan untuk menyusun strategi dan juga menentukan sistem informasi dalam mendukung aktifitas perusahaan. Lalu dilakukan analisis rekomendasi strategi SWOT untuk menghasilkan sebuah strategi yang hasilnya dimodelkan untuk digunakan membuat Analisa dan Perancangan Berorientasi pada objek. Tipe *E-CRM* yang digunakan yaitu operational *CRM*, semua kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelanggan antara lain, pelayanan pelanggan, pemesanan produk, dan konfirmasi status pemesanan. Sistem *E-CRM* ini dapat membantu perusahaan untuk menjangkau pelanggan dan melayani pelanggan dengan baik dan cepat, sehingga terciptalah hubungan yang baik dengan para pelanggan.(VA)

Kata Kunci :

PT Panenmas Lestari Jaya, Analisa Kompetitif Model Lima Kekuatan Porter, Analisis dan Perancangan Berorientasi Pada Objek, *E-CRM*.