**ABSTRAK**

**E-CRM UNTUK SISTEM INFORMASI PEMESANAN**

**BARANG DAN LAYANAN COMPLAIN (STUDI**

**KASUS : PT.KALBE BLACKMORES)**

**Oleh**

**Nopi Safitri**

Penelitian ini menghasilkan E-CRM yaitu layanan informasi pemesanan berbasis web sebagai interface antara PT.Kalbe Blackmores dengan pelanggan. Saat ini PT.Kalbe Blackmores memasarkan dan menjual produk suplemen merk Blackmores dan masih bersifat konvesional, yaitu : belum memliki sebuah aplikasi khusus pemasaran dan penjualan, belum memiliki database khusus penjualan, pemasaran dengan brosur sehingga informasi terbatas, belum ada layanan informasi apabila ada complain, barang yang sering terjual, dan belum siapnya laporan saat dibutuhkan. Untuk itu E-CRM berbasis web sangat dibutuhkansebagaisarana penyebaran informasi kepada pelanggan, terkait dengan pemasaran, penjulan, dan tanggapan complain. Dengan menggunakan metode prototype, melalui tahapan identifikasi masalah, mendengar kebutuhan pelanggan, merancang desain input, output, database dan ujicoba dengan black box,E\_CRM yang dibangun dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Selain itu perusahaan memiliki sarana atau interface penyebaran informasi kepada pelanggan dalam lingkup internasional dan berinteraksi dengan pelanggan dari berbagai tempat yang dapat diakses oleh setiap orang di dunia melalui internet, dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan penggunaan media elektronik atau media cetak sehingga dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan.

**Kata Kunci : *Customer Relationship Management* (*CRM*), *Prototype, UML***

**ABSTRACT**

**DEVELOPING E-CRM FOR RESERVING GOODS AND COMPLAINT SERVICES**

**(A Case Study at Kalbe Blackmores Inc.)**

**By:**

**Nopi Safitri**

This study developed an E-CRM, a web-based ordering information service as an interface between Kalbe Blackmores Inc. and its customers. The problem statement of this study was that Kalbe Blackmores Inc. soldthe Blackmores brand supplement products through the conventional way i.e., 1) the process of selling products did not have a special application for marketing and sales and 2) the process of selling products did not have a special sales database so that the information was limitedly received by customers and the report processes was not well-prepared. To solve this problem, the website-based E-CRM was developed as a means of disseminating information about the marketing, sales, and complaint responses to customers. The system development method used in this study was the prototype method. It contained the identifying problems, listening to customer needs, designing input and output, designing database, and testing with a black box.This E-CRM was able to maintain good relationships with customers. In addition, the company also had a means or interface for disseminating information to customers internationally scope and for interacting with customers from various places accessed by everyone in the world via the internet. Besides, it was also reached at a relatively low cost compared to the use of electronic media or printed media so that it was able to increase the customer loyalty.

**Keywords: *Customer Relationship Management* (*CRM*), *Prototype, UML***