

RANCANG BANGUN E – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) SISTEM INFORMASI PENJUALAN DAN PEMESANAN JADWAL SERVICE (Studi Kasus Bengkel Graha Service Auto Berbasis Web)

Oleh:

**SYARIF MAULANA
1611058010P**

ABSTRAK

Teknologi sekarang ini telah mencakup pada bidang industri otomotif khususnya pada bengkel mobil. Selama ini dalam proses penjualan dan pemesanan jadwal service Bengkel Graha Service Auto masih menggunakan cara konvensional dengan datang ke bengkel Graha untuk melihat harga spare part dan memesan jadwal service mobil. Cara tersebut dianggap kurang efektif sehingga pelanggan merasa kurang efisien untuk pembelian dan pemesanan jadwal service dari Bengkel Graha Service Auto. Untuk itu maka penting dibuatkan sebuah interface sebagai media yang memberikan fasilitas layanan optimal kepada Pelanggan.

E-CRM solusi yang dibangun pada Bengkel Graha Service Auto difasilitasi sistem informasi penjualan dan pemesanan jadwal service, memberikan kemudahan proses pembelian spare part dan pemesanan jadwal service menjadikan Bengkel Graha Service Auto lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Waterfall. Sehingga pelanggan dapat secara mudah membeli dan memesan jadwal service serta memberikan komplain ketika merasa tidak puas pada Bengkel Graha Service Auto.

Kata Kunci : *E-Customer Relationship Management, Waterfall, Penjualan, Jasa Service*

**DESIGN OF ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (E-CRM) INFORMATION SYSTEM ON SALES
AND ORDERING SERVICE SCHEDULE
(Web-Based Graha Service Auto Garage Case Study)**

By:

**SYARIF MAULANA
1611058010P**

ABSTRACT

Current technology has covered the automotive industry, especially in auto repair shops. In the sales process and ordering service schedules, the Graha Auto Service Garage is still using the conventional way by coming to the Graha Auto Service Garage to see the price of spare parts and ordering a car service schedule. This method makes it less effective so that customers feel less efficient in purchasing and ordering service schedules from the Graha Service Auto Garage. The purpose of this study was to design an interface as a medium to provide optimal service facilities for the customers. The E-CRM solution designed for the Graha Service Auto Garage to be facilitated by a sales information system and service schedule ordering facilitates the process of purchasing spare parts and ordering service schedules making Graha Service Auto Garage better at providing services to customers. The method in this study used the Waterfall method. Thus, customers were able to easily buy and order service schedules, and it made the customer giving complaints in unsatisfied situation to the Graha Auto Service Garage.

Keywords : E-Customer Relationship Management, Waterfall, Sales, Service Services

