

## INTISARI

# APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN DENGAN CRM PADA PT PROTEINDOTAMA CIPTA PANGAN BERBASIS MOBILE

oleh

**Agung Adi Pratama Putra**

agungadipratama0291@gmail.com

PT Proteindotama Cipta Pangan merupakan salah satu perusahaan di bidang penjualan produk olahan perlengkapan kuliner seperti cemilan maupun masakan yang didasarkan kepada bahan baku seafood. Dengan banyaknya pelanggan tersebut, bagi perusahaan penting sekali menerapkan suatu layanan kepada konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen saat ini. Mengenai layanan bagi perusahaan salah satunya adalah proses komplain yang dilakukan oleh konsumen terkait produk dan pelayanan pihak perusahaan. Beberapa komplain yang dilakukan kepada perusahaan yaitu komplain mengenai produk yang di beli rusak maupun sudah *expired* serta ketidak sesuai produk yang di beli, akan tetapi ketika akan melakukan komplain media yang digunakan adalah telepon.

Layanan berikutnya yang menjadi kesulitan bagi konsumen adalah melihat ketersediaan barang yang ingin di beli, seperti spesifikasi maupun jumlah stok, dilihat dari segi pemasaran perusahaan hanya menerapkan secara *offline* dengan datang langsung ke toko sehingga tidak memiliki manajemen data produk dengan baik yang mengakibatkan perusahaan kesulitan untuk memberikan informasi ketersediaan produk.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut peneliti memberikan usulan solusi yaitu merancang dan membangun suatu sistem dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dengan tujuan utama adalah mengidentifikasi, mengantisipasi, dan memahami kebutuhan pelanggan, baik pelanggan lama maupun pihak yang berpotensi untuk menjadi pelanggan dan mengantar mereka pada loyalitas

**Key words: Aplikasi, Pelayanan Pelanggan, CRM, Berbasis Mobile**

## **ABSTRACT**

# **APPLICATION OF CUSTOMER SERVICE WITH CRM IN PT PROTEINDOTAMA CIPTA FOOD MOBILE BASED**

*by:*

**Agung Adi Pratama Putra**

agungadipratama0291@gmail.com

*PT Proteindotama Cipta Pangan is one of the companies in the field of sales of processed culinary equipment products such as snacks and cuisine based on seafood raw materials. With so many customers, it is very important for companies to implement a service to consumers to find out the current level of customer satisfaction. One of the services for companies is the complaint process carried out by consumers related to the company's products and services. Some complaints made to the company are complaints about the product being purchased is damaged or has expired and the product is not suitable for purchase, but when complaining the media used is the telephone.*

*The next service that becomes difficult for consumers is to see the availability of goods that they want to buy, such as specifications and the amount of stock, in terms of marketing the company only applies offline by coming directly to the store but does not have good product data management which causes the company to have difficulty in providing product availability information.*

*Based on some of these problems the researcher provides a proposed solution that is designing and building a system by applying the concept of Customer Relationship Management (CRM) with the main goal of identifying, anticipating, and understanding customer needs, both old customers and potential parties to become customers and lead them to loyalty*

***Key words: Application, Customer Service, CRM, Mobile Based***