

## ABSTRAK

Dampak berkembangnya teknologi informasi di Indonesia mempengaruhi segala sesuatu kegiatan manusia. Pengaruh tersebut dalam kegiatan manusia salah satunya pada bidang bisnis. Perusahaan Bojana Sari yang bergerak dibidang catering pada saat ini belum menerapkan teknologi informasi pada bisnisnya. Bisnisnya masih sangat tradisional, segala transaksinya harus dilakukan dengan bertemu dengan pelanggan secara langsung. Hubungan dengan pelanggan hanya terbatas setelah melakukan transaksi dan event.

Pada penelitian ini dilakukan penerapan teknologi informasi pada Bojana Sari dengan membuat *website*. Dengan adanya *website* ini Bojana Sari telah menerapkan bisnisnya secara online. Cenderung bisnis secara online menimbulkan hampir tidak adanya interaksi antara penjual dan pembeli, maka diperlukan adanya *E-CRM* yang berfungsi untuk menjaga hubungan dengan pelanggan. Pada penelitian ini perlu diketahui seperti apakah aplikasi *E-CRM* yang sesuai dengan kebutuhan Bojana Sari yang bertujuan untuk meningkatkan hubungannya dengan pelanggan. Pengembangan aplikasi *E-CRM* dilakukan menggunakan metode *prototype* untuk mengetahui aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan Bojana Sari.

Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi *E-CRM* yang mampu membantu Bojana Sari untuk mengelola hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan dan berujung pada peningkatan pendapatan dari Bojanasari.

**Kata Kunci** : *CRM, E-CRM, Bojana Sari, pelanggan, admin, owner, staff, prototype*

## ABSTRACT

*Rise of information technology in Indonesia affects every human activity. These impact take effect in every human activity especially business areas. Bojanasari company run in catering business area, this company is still not applying information technology in their business. Bojanasari's business is still very traditional, every transaction must be done if owner and customer meet each other. Relationship with customers is limited only after pass transactions and events.*

*In this research, website will be created in Bojana Sari in order to implement information technology. With this website Bojana Sari has implemented its business via online. Online business tent to create almost no interaction between seller and customer, so E-CRM is needed in order to maintain relationship with customer. In this research needs to be known, how E-CRM application that suit the needs of Bojana Sari which aims to improve the relationship with the customer. E-CRM application development conducted using prototype method to determine the appropriate application that suit the needs of Bojana Sari.*

*Results of this research is E-CRM application that can help Bojana Sari to manage relationships with customers that means company able to maintain relationship with old customers, increase it's service quality for loyal customers and to get new customers. All of those things must be done in order to increase service quality and company performance.*

**Keyword** : CRM, E-CRM, Bojana Sari, pelanggan, admin, owner, staff, prototype

