

ABSTRAKSI

Perusahaan yang besar dan hebat selalu membangun hubungan yang sangat kuat dengan pelanggannya. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan mencoba untuk menjaga loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal akan berdampak terhadap kelanjutan pembelian mereka akan suatu produk pada perusahaan tertentu serta kesediaan melakukan rekomendasi produk dan jasa kepada pihak-pihak lain. Keunggulan ini menjadikan perusahaan untuk mendesain dan membangun sebuah strategi bisnis yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan melalui produk atau pun jasa yang ditawarkan.

Aktivitas CRM pada dasarnya bertujuan agar perusahaan dapat mengenali pelanggan secara lebih detail dan melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan masing-masing serta membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Oleh karena itu, pada implementasinya dibutuhkan sebuah sistem informasi data pelanggan berbasis web yang mampu mengelola data-data pelanggan PT. Samugara Artajaya Mobile Bunker Agent.

Dengan Sistem Informasi Data Pelanggan, divisi pemasaran dari PT.Samugara Artajaya Mobile Bunker Agent memiliki alat yang dapat membantu menyimpan, mengolah dan menampilkan data-data pelanggan perusahaan. Data-data yang diperlukan antara lain : data profil pelanggan, data transaksi, dan data kapal yang dimiliki pelanggan. Sistem ini kemudian dapat digunakan untuk memberikan informasi mengenai pertambahan jumlah pelanggan perusahaan, pertambahan transaksi dan update informasi terbaru mengenai pelanggan, seperti ulang tahun direksi pelanggan dan status pendekatan pemasar terhadap pelanggan. Dari hasil pengolahan data-data tersebut, divisi pemasaran dapat mengambil kebijakan sesuai informasi yang ditampilkan. Perangkat yang diperlukan dalam merancang aplikasi ini adalah: PHP sebagai bahasa scripting, Apache Web Server, dan MySQL sebagai pengolah database. Dan untuk menampilkan data dari database digunakan web browser.

Aplikasi ini dapat dijadikan alat bantu bagi divisi marketing PT.Samugara Artajaya Mobile Bunker Agent dalam memberikan informasi yang lebih mendetail mengenai profil pelanggan, intensitas transaksi pelanggan dalam periode waktu tertentu beserta tampilannya dalam bentuk grafik yang memudahkan pengguna dalam melihat kecenderungan frekuensi transaksi pelanggan serta informasi pendukung seperti data ulangtahun direksi pelanggan yang nantinya dapat dijadikan sebagai acuan dalam menentukan strategi CRM pada kegiatan pemasaran untuk mempertahankan pelanggan.

Kata kunci : Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management), pemasaran, Sistem Informasi