

## ABSTRAKSI

Industri jasa adalah industri yang memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Pada industri jasa, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang kritis. Pelanggan akan menilai perusahaan dari segi pelayanan yang mereka terima. Apabila mereka puas maka mereka akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan jika mereka tidak puas, mereka akan beralih ke perusahaan lain dan mungkin kepindahannya itu disertai dengan menyebarkan citra buruk mengenai perusahaan. Hal tersebut harus dicegah, sebab perusahaan akan kehilangan kesempatan mendapatkan *profit*, selain itu citra perusahaan akan jelek sehingga calon pelanggan akan enggan untuk melakukan interaksi bisnis dengan perusahaan.

Salah satu strategi efektif dalam mengatasi pemasalahan-permasalahan perusahaan yang berkaitan dengan pelanggan adalah CRM (*Customer Relationship Management*). CRM merupakan kombinasi proses bisnis dan teknologi yang bertujuan memahami pelanggan dari berbagai sudut pandang: siapa mereka, apa yang mereka lakukan, dan apa yang mereka sukai (Kalakota dan Robinson, 1999). Sasaran akhir dari CRM adalah perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga terciptanya loyalitas yang tinggi dari para pelanggan.

eCRM (*Electrical Customer Relationship Management*) merupakan aplikasi CRM yang berusaha memanfaatkan internet dan teknologinya untuk mengintegrasikan perusahaan dengan seluruh pelanggannya. Sistem informasi yang dikembangkan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu eCRM untuk perusahaan Titik Maya. Sistem informasi ini dapat melibatkan interaksi langsung antara pelanggan dengan perusahaan sehingga manajemen perusahaan dapat dengan mudah mengetahui segala persepsi dan aktivitas pelanggan.

Sistem informasi eCRM yang dibuat dalam penelitian tugas akhir ini dapat digunakan secara *compatible* dalam mendukung kinerja dari sistem jaringan eksisting. Sistem informasi eCRM Titik Maya ini dapat diakses melalui jaringan intranet dan internet. Dengan kemampuan akses jaringan intranet, maka pelanggan dapat melakukan aktivitas transaksi yaitu reservasi dan komplain, serta melihat informasi pelanggan yaitu laporan *billing*, pembayaran, dan informasi lain dari manajemen Titik Maya tanpa harus melalui internet. Dengan kemampuan akses jaringan internet, maka pegawai dapat selalu mengontrol aktivitas pelanggan dari jarak jauh.

Kata kunci : Industri Jasa, Sistem Informasi, eCRM (*Electrical Customer Relationship Management*).