

## Pengembangan customer relationship management system berbasis expert system: studi kasus kerusakan pada telepon seluler

Riswan Ardiansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126855&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah manajemen perusahaan yang mencakup semua metode dan teknologi untuk mengatur hubungan perusahaan tersebut dengan para pelanggannya. Sistem CRM dapat diimplementasikan dalam berbagai bentuk dan cara, salah satunya adalah CRM yang menggunakan expert system. Expert system (ES) merupakan sebuah sistem yang dirancang menyerupai seseorang yang ahli (expert) dalam menyelesaikan sebuah masalah tertentu. Penggunaan utama expert system adalah untuk memudahkan orang-orang yang tidak ahli (non expert) dalam menyelesaikan suatu masalah. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah mengembangkan sistem CRM berbasis expert system dengan studi kasus berupa diagnosis kerusakan pada telepon seluler.

Metodologi yang digunakan pada pengembangan expert system pada penelitian ini adalah melakukan studi literatur yaitu membangun knowledge base, melakukan implementasi sistem dan melakukan pengujian sistem. Pengujian sistem dilakukan untuk membandingkan ketepatan jawaban yang dihasilkan oleh expert system dan expert. Pengujian expert system dilakukan dengan mensurvei satu orang responden yang merupakan expert dalam hal diagnosis kerusakan pada telepon seluler dengan menggunakan lima belas buah kasus kerusakan telepon seluler.

Hasil pengujian yang didapat adalah terdapat sembilan buah jawaban yang sama dari lima belas buah kasus yang diujikan. Hal ini menunjukkan bahwa CRM berbasis expert system dapat diterapkan dan diimplementasikan di dalam perusahaan untuk memberi nilai tambah kepada para pelanggannya. Saran yang diberikan dalam pengembangan expert system pada penelitian tugas akhir ini adalah memperkaya knowledge base yang ada yakni memperluas cakupan jenis dan kerusakan telepon seluler, pemilihan expert yang handal dan perbaikan interface.