Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

Pengidentifikasian risiko dalam penerapan customer relationship management di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Multimedia dengan menggunakan pendekatan logika fuzzy

Riza Anggari Wilartika, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247874&lokasi=lokal

----

Abstrak

Saat ini paradigrna perusahaan telah berubah dari poduction oriented menjadi customer oriented. Customer Refotionshio Management (CRIVI) merupakan salah sam solusi dalam mengatasi persaingan yang begitu ketat dalam penerapan customer oriented. Meskipun keuntungan yang ditawarkan dari penerapan CRM sangat menjanjikan, narnun banyak penelitian menunjukkan bahwa tingkat kegagalan penerapan CRM sangat tinggi, yaitu hanya sepertiga penerapan sistem CRM yang dapat memenuhi harapan.
Penelitian ini mencoba untuk mengidentiikasi atribut-atribut dan item-item risiko dalam penerapan CRM yang efektif dan sukses. Setelah mengetahui atribut-atribut dan item-item risiko dalam penerapan CRM, penelitian akan dilanjutkan dengan evaluasi tingkat risiko agregat dengan menggunakan serangkaian teori logika fuzzy. Akhirnya, langkah selanjutnya adalah menentukan strategi-strategi unluk mengatasi item-item risiko tersebut.
<hr><i>Nowdays, the paradigm of companies has changed from production oriented into customer oriented Customer Relationship Management (CRM) is one of the many solution for conquering tight competition in implementing customer orientation. Eventhough, the benefit offered by CRM is promising, many researches show that the failure rate of CRM implementation is so high. Approximately only one-third of implemented systems are seen to have met expectation.
This research tries to identify risk's attributes and items in implementing CRM effectively and successfully. After knowing the risk's attributes and items of CRM implementation, this research continues with evaluating the rate of aggregative risk using fuzzy sets theory. Finally, the next step is to determine strategies to overcome the risk’s items.</i>