

# Perancangan aplikasi customer relationship management : studi kasus PT Mrimacipta Megah Jaya = Design of customer relationship management application : case study PT Primacipta Megah Jaya

Francis, Danny, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350359&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Fokus dari karya akhir ini adalah untuk mengetahui apa rancangan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) yang tepat untuk diterapkan di PT. Primacipta Megah Jaya berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada, seperti misalnya sistem data yang tidak terpusat sehingga rawan terjadi kehilangan data, data yang redundant, pemrosesan order pelanggan hingga product delivery yang memakan waktu cukup lama, serta terkadang kritik dari pelanggan kurang dapat tersalurkan dengan baik ke bagian yang terkait.

Penelitian ini menggunakan metode System Development Life Cycle (SDLC) dengan model Waterfall sebagai kerangka kerja dalam melakukan perancangan aplikasi CRM. Untuk mengetahui proses bisnis perusahaan yang akan dijadikan acuan dasar dalam perancangan aplikasi CRM, penelitian ini menggunakan Process Classification Framework (PCF) yang dikeluarkan oleh American Productivity & Quality Center (APQC). Penelitian ini menggunakan notasi UML dalam menghasilkan Use Case Diagram, Use Case Naration, Sequence Diagram, Class Diagram. Penelitian ini juga menghasilkan rancangan User Interface.

.....

This final research focuses in what is the best design of a Customer Relationship Management (CRM) application that suits business process of PT. Primacipta Megah Jaya based on existing problems, such as data that is not integrated one to another which can caused lost of data, data redundancy, long process time to process an order up to product delivery, and critics from customers does not handled well by the department that relates on the critics.

This research framework is based on System Development Life Cycle method with Waterfall as the model. To be able to have a detailed informations on the company's process business, this research use a tool named Process Classification Framework (PCF) from American Productivity Quality Center (APQC). This research use UML notation to design Use Case Diagram, Use Case Naration, Sequence Diagram, Class Diagram. This research also results in User Interface Design.