

Analisis implementasi customer relationship management: Kasus Di PT Indosat

Saharso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96110&lokasi=lokal>

Abstrak

Penulisan karya akhir ini mengulas tentang implementasi sistem aplikasi Customer Relationship Management (CRM) pada sebuah perusahaan, karya akhir ini mengambil studi kasus PT Indosat Tbk. sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia. Dalam era kompetisi di industri telekomunikasi khususnya di Indonesia maka kemampuan suatu perusahaan untuk dapat mengelola pelanggan yang dimilikinya dan `menangkap' calon pelanggan potensial sangat diperlukan dan CRM adalah salah satu solusi yang diharapkan.

Karya akhir ini menganalisis implementasi sistem aplikasi CRM Indosat saat ini dengan merujuk kepada rujukan yang didapatkan baik secara teori maupun hasil survei dan juga melakukan diskusi dengan manajemen atau `pakar' di perusahaan, kemudian berusaha mencari solusi dari permasalahan tersebut. Namun karya akhir ini tidak hanya menganalisis kondisi implementasi sistem aplikasi CRM pada saat ini tetapi juga melihat kemungkinan implementasi tersebut pada masa yang akan datang dengan menggunakan metoda skenario.

Dari hasil penulisan karya akhir ini ditemukan bahwa dalam mengimplementasikan sebuah sistem aplikasi CRM yang terintegrasi yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan perusahaan perlu mendapatkan komitmen dan semua pihak terkait, perlunya tahapan pelaksanaan dengan melihat prioritas implementasi, kemudian strategi dan bisnis proses serta sistem pendukung diperlukan sebagai prasyarat suksesnya implementasi sistem CRM. Dengan keberhasilan implementasi sistem aplikasi CRM diharapkan perusahaan akan mampu bertahan dan tetap eksis menghadapi kompetisi saat ini dan saat mendatang.