

ABSTRAK

Nama : IWAN ELI SETIAWAN
Program Studi : MANAJEMEN OPERASI
Judul : PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PADA PT. MULTISTRADA ARAH SARANA TBK

Penulisan karya akhir membahas mengenai penerapan aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) modern, yaitu aplikasi CRM dengan penerapan teknologi informasi terintegrasi pada PT. Multistrada Arah Sarana Tbk. PT. Penerapan CRM modern bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan, sehingga menghasilkan peningkatan pangsa pasar.

PT. Multistrada Arah Sarana Tbk adalah perusahaan manufakturing ban kendaraan roda empat atau lebih, yang memiliki lokasi produksi dalam negeri dengan orientasi penjualan luar negeri. Pengaruh globalisasi terhadap PT. Multistrada Arah Sarana Tbk adalah meningkatnya intensitas persaingan dalam industri manufaktur ban untuk roda empat atau lebih, sehingga PT. Multistrada Arah Sarana untuk dapat bertahan dalam industri adalah dengan penerapan CRM modern.

Karya akhir berusaha untuk menganalisis dan membahas penerapan aplikasi CRM modern, yang meliputi analisis CRM, desain *database* dan penerapan CRM. Bahan analisis dan pembahasan berasal dari wawancara dengan pihak terkait, jurnal dan studi pustaka.

Hasil penulisan karya tulis adalah penerapan CRM modern pada PT. Multistrada Arah Sarana Tbk memberikan pengaruh positif dengan tujuan meningkatkan penjualan dan dapat bertahan dari pengaruh globalisasi pada industri manufakturing ban kendaraan roda empat atau lebih. Pengaruh positif tersebut dijelaskan pada *causal loop diagram* yang diilustrasikan dengan permodelan CRM melalui sistem dinamis.

Kata Kunci:

Customer Relationship Management, manufakturing, pengaruh positif

ABSTRACT

Name : IWAN ELI SETIAWAN
Study Program: OPERATION MANAGEMENT
Title : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
IMPLEMENTATION AT
PT. MULTISTRADA ARAH SARANA TBK.

The objective of this research is to determine the implementation of Customer Relationship Management (CRM) with information technology base in PT. Multistrada Arah Sarana Tbk. The company needs CRM for managing quality of relationship with customer and implication from relationship with customer. The implication is increasing market share.

PT. Multistrada Arah Sarana Tbk is manufacturing company which producing tire for vehicle with four tires or over. The company has production facility in Indonesia; with orientation product selling is abroad. Effect of globalization to company is increasing intensity of competition in industry tire manufacturing for vehicle with four tire or over. Consequence from this condition is PT. Multistrada Arah Sarana Tbk invest in modern CRM for sustain in business.

This research performs in analysis and explanation about implementation of CRM modern, which include CRM analysis, database design and CRM implementation. Analysis and explanation source come from company documentation, journal and literature book.

The result from this research is implementation CRM Modern in PT. Multistrada Arah Sarana Tbk are sales increasing, sustain from globalization effect. These positive results explain by causal loop diagram which illustrate CRM modeling with system dynamic.

Key Word:

Customer Relationship Management, Manufacturing, Positive Feedback