

# Perancangan model fitur CRM pada perusahaan penyedia layanan transaksi elektronik berdasarkan kerangka kerja front CRM = Design of CRM features model on electronic transaction services provider company based on front CRM framework

Tria Sinta

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?id=20350732&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Seiring perkembangan dan kemajuan industri keuangan di Indonesia, mendorong semakin bertambahnya pendatang baru dalam industri ini. Dengan meningkatnya persaingan, maka diperlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. Oleh karena itu kemampuan suatu organisasi untuk mengelola pelanggan yang dimilikinya serta mendapatkan calon pelanggan yang potensial sangat diperlukan dan Customer Relationship Management (CRM) adalah salah satu solusi yang diharapkan. Pada penelitian karya akhir ini akan membahas tentang model fitur yang tepat untuk diterapkan pada aplikasi CRM organisasi.

Kerangka kerja FrontCRM digunakan untuk mendapatkan fitur-fitur CRM organisasi. Kerangka kerja ini yang akan dipetakan dengan proses bisnis organisasi yang berhubungan dengan pelanggan sehingga akan dihasilkan fitur-fitur CRM sementara. Selanjutnya untuk dapat memastikan fitur-fitur FrontCRM tersebut dapat digunakan, maka akan dilakukan validasi oleh user dengan menggunakan kuisioner untuk mendapatkan fitur-fitur CRM yang sesuai dengan proses bisnis organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fitur FrontCRM yang sesuai dengan proses bisnis organisasi yaitu fitur-fitur pada area proses bisnis pemasaran dan penjualan. Pada area proses bisnis pemasaran terdapat 18 fitur mandatory, 2 fitur optional, dan 1 fitur alternative, sedangkan pada area proses bisnis penjualan terdapat 18 fitur mandatory, 1 fitur optional, dan 1 fitur alternative. Fitur-fitur CRM tersebut akan dimodelkan dengan menggunakan Feature Oriented Domain Analysis (FODA) atau feature modelling.