

## ***ABSTRACT***

*Customers electronic equipment requires repair after-sales service is good and fast in the complaint settlement, but not all companies are able to meet the customer expectations. Delay in completion of the claim on the electronic company in Jakarta have shown the return of the product to the customer often beyond the expiry of the agreed period. This research purpose to make application CRM (Customer Relationship Management) that can accelerate time process of repair services on after-sales service, so that the company can resolve the complaint in a timely manner. CRM application is a software that helps implementation of CRM concepts by computerized and the application is designed by using a central database that allows each department can access data simultaneously and share information as needed from the beginning of the process until the end of the after-sales repair services. The results of the implementation of CRM applications shows the increase speed time process of after-sales repair service from the previous condition and overall process of repair services can take place more quickly, so that the product can be returned to the customer before the specified time limit.*

*Keywords : CRM, After-sales repair service, CRM application.*



## ABSTRAK

Pelanggan peralatan elektronik membutuhkan layanan perbaikan purna jual yang baik dan cepat dalam penyelesaian *complaint*, tetapi tidak semua perusahaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Keterlambatan penyelesaian *claim* pada perusahaan elektronik di Jakarta ini ditunjukkan adanya pengembalian produk pada pelanggan sering melebihi dari batas waktu yang telah disepakati. Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) yang dapat mempercepat waktu proses layanan perbaikan pada unit layanan purna jual, agar perusahaan dapat menyelesaikan *complaint* secara tepat waktu. Aplikasi CRM adalah perangkat lunak yang membantu pelaksanaan konsep CRM secara komputerisasi dan aplikasi ini dirancang dengan menggunakan sentral *database* yang memungkinkan setiap departemen dapat mengakses data secara bersamaan dan saling berbagi informasi sesuai kebutuhan dari sejak awal proses sampai dengan akhir proses layanan perbaikan purna-jual. Hasil dari implementasi aplikasi CRM menunjukkan adanya peningkatan kecepatan waktu proses layanan perbaikan purna jual dari kondisi sebelumnya dan secara keseluruhan proses layanan perbaikan dapat berlangsung menjadi lebih cepat, sehingga produk hasil perbaikan dapat dikembalikan ke pelanggan sebelum batas waktu yang telah ditentukan.

Kata kunci : CRM, Layanan perbaikan purna-jual, Aplikasi CRM.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA