

ABSTRAK

RANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) BERBASIS WEB DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PT. DIGITAL TRAVEL INDONESIA

Semakin berkembangnya teknologi informasi menyebabkan kita harus menerapkan teknologi informasi kedalam suatu bisnis. Salah satu cara yang digunakan oleh banyak perusahaan adalah dengan menerapkan teknologi informasi dalam mencari pelanggan baru dan setia. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Customer Relationship Management* (CRM) agar perusahaan terus mendapatkan pelanggan baru dan juga tetap memperhatikan pelanggan yang ada. PT. Digital Travel Indonesia adalah sebuah biro jasa perjalanan wisata mancanegara, setelah 5 tahun berdiri perusahaan ini masih sulit untuk mencari pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada, sehingga menyebabkan target penjualan perusahaan tidak tercapai. Beberapa masalah yang dihadapi oleh perusahaan adalah lambatnya merespon keluhan dikarenakan perusahaan harus mencari paket *tour* yang digunakan, belum adanya *testimoni* dari pelanggan sehingga perusahaan sulit mendapatkan calon pelanggan, tidak adanya informasi ketersediaan paket *tour* dan informasi slot paket *tour*, dan tidak adanya informasi pelanggan yang loyal sehingga perusahaan sulit untuk memberikan diskon kepada pelanggan yang loyal. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) berbasis *web* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, dan diharapkan dapat menjawab masalah target penjualan tidak tercapai yang dialami oleh PT. Digital Travel Indonesia.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, target penjualan, *Electronic Customer Relationship Management*

ix + 111 halaman; 67 gambar; 28 tabel; 7 lampiran