

PERANCANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN MEMANFAATKAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY*

Abstrak

Perkembangan teknologi menuntut semua perusahaan dan cara berbisnis untuk dapat beradaptasi dengan cepat agar dapat tetap bersaing. Pada swalayan dengan jenis seperti Carefour dan Hypermart sangat memungkinkan melakukan perubahan dan penyesuaian dalam menjalankan proses bisnisnya seperti proses transaksi pelanggan yang meliputi kalkulasi barang yang dibeli pelanggan dan pembayaran akhir pelanggan. Perubahan pada proses tersebut selain dapat memberikan keunggulan secara perusahaan dengan meningkatnya kinerja dalam hal waktu dan mampu menangkap peluang serta kemampuan beradaptasi yang cepat terhadap perubahan teknologi juga memberikan pengalaman berbelanja kepada pelanggan yang berbeda dan nyaman dengan begitu customer relationship management akan meningkat khususnya loyalty. Pada penelitian ini dirancang sistem automatic point of sale yang akan lebih memudahkan pelanggan dan tidak perlu mengalami antrian yang panjang yang membuat pelanggan tidak nyaman. Sistem Automatic Point Of Sale dirancang dengan menggunakan metodologi pengembangan sistem informasi Rapid Application Development (RAD). Tahapan dalam metodologi sampai dengan saat ini sudah menghasilkan pemodelan bisnis baru. Pemodelan bisnis baru didukung dengan Sistem Informasi yang dirancang menerapkan prinsip Self Service Technology (SST) semua dilakukan oleh aplikasi dan sistem tanpa adanya banyak sentuhan tangan manusia. Semua proses bisnis mulai dari pelanggan datang memilih barang yang akan dibeli sampai dengan pembayaran belanja pelanggan menggunakan sistem dan aplikasi yang berbasis SST.