

ABSTRAK

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi sangatlah pesat dan peran penguasaan teknologi informasi sangatlah penting dan dominan dalam persaingan di dunia bisnis yang semakin ketat. Teknologi Informasi telah diakui sebagai salah satu alat yang dapat menunjang kesuksesan suatu bisnis, dimana teknologi informasi digunakan perusahaan untuk mengoptimalkan peran informasi dan pengambilan keputusan manajemen baik untuk perencanaan, pelaksanaan, maupun pengendalian.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk beralih dari sistem manual menjadi terkomputerisasi. Dengan demikian, informasi yang dibutuhkan dapat dihasilkan dengan lebih berkualitas, sehingga pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan tepat, tentunya arus informasi yang baik dapat dicapai pada perusahaan dengan adanya pengendalian internal yang baik dalam kegiatan operasional perusahaan.

Seperti yang dikatakan oleh **Barnes (2003)**, Produk inti membuat kita siap untuk memulai, namun jarang membuat kita siap berkompetisi. Proses yang mendukung ketersediaan produk atau jasa inti termasuk penjadwalan, pengaturan karyawan, pengurusan rekening, penghantaran, sistem pemesanan dan sebagainya. Lagi – lagi perusahaan menyediakan hal ini sehingga mereka dapat menjual produk inti mereka secara efisien dan nyaman. Banyak perusahaan membuat pelanggan tidak puas karena ketidak mampuan mereka dalam menghantar produk atau jasa, walaupun produk intinya cukup dapat diterima atau bahkan sangat istimewa. Walaupun mereka telah memiliki sistem, prosedur dan proses untuk menghantar produk atau jasa inti, mereka tidak melakukannya dengan benar.

Akhirnya kita harus mempertimbangkan orang yang berkerja bagi kita. Pelanggan bertemu dengan karyawan yang mewakili kita, di rumah dan kantor, lewat telepon dan melalui internet. Kita harus memastikan orang yang berkerja bagi kita mampu melayani pelanggan dengan baik. Banyak pelanggan kembali berbisnis dengan sebuah perusahaan karena terkesan dengan cara para karyawan memperlakukan mereka.

Untuk dapat bersaing di di dunia bisnis yang semakin ketat perusahaan perlu memiliki sebuah metode untuk mengoptimalkan kinerja operasionalnya. Salah satu alat yang dapat digunakan oleh perusahaan adalah dengan menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management*. Pada kasus kali ini penulis memilih PT. OLIMAS SAKTI sebagai Objek dari penelitian dan mencoba menerapkan *Software CRM-Express Version 2010.1.3.0* untuk membantu perusahaan dalam mengelola siklus hidup pelanggan guna meningkatkan loyalitas dari pelanggan.