

ABSTRAK

CRM (Customer Relationship Management) merupakan sebuah bentuk strategi yang dijalankan oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang lama dan berupaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendapatkan pelanggan baru bagi perusahaan. PT. Samudera Agencies Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi cargo dan pelayaran logistic yang berlokasi di Belawan. Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Samudera Agencies Indonesia salah satunya adalah dalam mengatasi keluhan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan yang kurang memuaskan dan kurang optimal yang disebabkan oleh belum adanya sistem dalam mengelola data customer dan media komunikasi antar perusahaan dengan konsumen belum bersifat online sehingga customer harus datang langsung ke perusahaan untuk melakukan proses penyampaian keluhan pelanggan pada pihak perusahaan. Dalam misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan membina hubungan baik dengan pelanggan, maka dibutuhkan suatu konsep manajemen pelayanan yang baik. Salah satu konsep yang dapat dipakai untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan suatu Customer Relationship Management yang dapat menghubungkan PT. Samudera Agencies Indonesia dengan pelanggan secara langsung (online) yang disebut E-CRM.

Kata Kunci : CRM (Customer Relationship Management), Pelayanan, Konsumen