

Perancangan costomer centric BSC sebagai metode untuk evaluasi costomer relationship management di industri sistem purifikasi = Design of customer centric BSC as method for evaluate customer relationship management in industrial purification systems

Dhavid Rachmadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250206&lokasi=lokal>

Abstrak

Selama ini indikator keberhasilan suatu perusahaan masih terpaku pada keuntungan finansial semata, padahal kalau mau di telusuri lebih lanjut masih ada beberapa aspek penting untuk menentukan performansi kerja dari suatu perusahaan. Salah satu aspek yang tidak kalah penting adalah kepuasan pelanggan. Namun seiring waktu beberapa perusahaan saat ini mulai lebih fokus kepada pencapaian dari kepuasan pelanggan ini, karena mereka mulai memiliki perubahan paradigma bahwa dengan tercapainya kepuasan pelanggan pada ujungnya akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Salah satu cara untuk memahami tujuan tersebut adalah perusahaan mencoba menerapkan suatu sistem yang disebut Customer Relationship Management(CRM). Maka dalam penelitian ini dirancang suatu model pengukuran CRM di industri sistem purifikasi, berdasarkan perspektif customer centric balanced scorecard. Hasil analisa dari evaluasi kinerja CRM di PT X ini digunakan untuk menilai apakah CRM yang telah diterapkan dapat mencapai target yang diinginkan perusahaan.

.....So far, the indicator of a company's success is still fixated on purely financial profit, while if we want more information on the search there are still some important thing to determine the performance of a company's work. One aspect that is not less important is customer satisfaction. But over time some companies today started more focus to the achievement of customer satisfaction, because they begin to have a paradigm that the achievement of customer satisfaction in the end will increase profits for the company. One way to understand the company's goal is to try to implement a system that called Customer Relationship Management(CRM). So in this study designed a measurement model in the industry purification system based to customer centric perspective balanced scorecard. Results of analysis of the evaluation of CRM performance in PT X was used to assess whether CRM has been applied to achieve the desired target company.