

ABSTRAK

Toko Rejeki Tani Lembang merupakan Toko yang bergerak di bidang penjualan pupuk dan obat-obatan pertanian, penjualan pupuk dan obat-obatan di Toko ini cukup besar namun dalam proses pemasaran, transaksi, pencatatan barang masih dilakukan secara konvensional. yang belum mempunyai sarana pemasaran yang lebih baik dan masih memakai brosur dan pemberitaan dari mulut ke mulut dan perusahaan mengalami kesulitan dalam pengelolaan data konsumen dan layanan penyampaian informasi yang baik terhadap konsumen, akibatnya perusahaan tidak dapat secara efektif mengelola hubungan baik dengan para konsumen, dan berbagai permasalahan lainnya, melihat adanya masalah tersebut diperlukannya sebuah solusi untuk menjaga loyalitas konsumen dan meningkatkan produktivitas penjualan terhadap Toko.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan merancang E-commerce di Toko Rejeki Tani Lembang, *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai konsep untuk menganalisis dan mengidentifikasi konsumen, metodologi *Swot Analisis*, konsep *Work System Framework*.

Hasil dari penelitian ini adalah rancangan E-commerce di Toko Rejeki Tani dengan menerapkan konsep CRM. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan solusi dalam meningkatkan Produktivitas Toko sehingga dapat meningkatkan penjualan serta kepuasan konsumen.

Kata Kunci : E-commerce, CRM, *Swot Analisis*, *Work System Framework*

ABSTRACT

Toko Rejeki Tani Lembang is a store that specialized in the sale of fertilizers and agricultural medicines, fertilizers and the sale of drugs in this shop is quite large, but in the marketing process, transaction, pencataan goods still done conventionally, who do not have a marketing tool more good and still wearing brochures and news by word of mouth and the company experienced difficulties in data management and services and transaction processing still use manual way, as a result of data are often missing, the search process goods becomes long, frequent duplication of data and various other issues of her, see the problem needed a solution to maintain customer loyalty and increase sales productivity to the shop.

This study was conducted to analyze and design E-commerce in Toko Rejeki Tani Lembang, Customer Relationship Management (CRM) as a concept to analyze and identify the consumer, SWOT analysis methodology, the concept of the Work System Framework..

Results of this research is the design of the E-commrece in Toko Rejeki Tani by applying the concept of (CRM). The benefits of this research is to provide solutions to improve the productivity of the store so that it can increase sales and customer satisfaction..

Keywords : *E-commerce, CRM, Swot Analisis, Work System FrameWork*