

ABSTRAK

Perkembangan bisnis yang terjadi di Indonesia saat ini tidak hanya bergantung pada kualitas produk yang di tawarkan akan tetapi dapat dilihat dari segi pelayanan yang diberikan. Dengan adanya penerapan kebijakan Pemerintah Indonesia memberikan dampak yang besar untuk perusahaan PT Giordano Indonesia selama dua tahun PT Giordano Indonesia tidak mempunyai penghasilan dikarenakan mall tutup dan tidak beroperasi selama itu pula PT Giordano Indonesia tidak mampu membayar gaji karyawan maka dari itu menjalankan *direct selling* atau disebut pembelian online selama dua tahun menjalankan *direct selling* ini dengan sepenuh tenaga dan hati agar konsumen mau membeli secara online .

Metode yang digunakan adalah penyusunan penelitian metode deskriptif kualitatif.

Hasil Penelitian ini dapat dari data data seperti foto hasil observasi dan wawancara mendalam antara penelitian dan informan penyajian hasil penelitian ini berguna untuk memberikan gambaran mengenai analisis CRM di Giordano Bsm dan Citylink menyangkut pelayanan pelanggan yang menjadi studi kasus, data yang disajikan merupakan data mentah yang olah menggunakan pendekatan Kualitatif data yang di peroleh berdasarkan wawancara mendalam dengan informan 1, informan 2, informan 3 di tambah dengan dokumen dokumen yang berbagai data yang terkait dengan pelayanan pelanggan di Giordano penyajian data bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang ada rumusan masalah sistematika uraian secara lengkap dari peneliti ini mengacu pada rumusan masalah adapun substansi dari pertanyaan tersebut antara lain Teknologi people proses.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat simpulkan

1. Secara teknologi PT Giordano Indonesia sangat membutuhkan website dan aplikasi sendiri guna mempermudah pengecekan member dan rebusmen
2. Secara people PT Giordano Indonesia harus lebih mantang untuk memilih SDM yang berkualitas dan benar benar membutuhkan pekerjaan
3. Secara proses PT Giordano Indonesia harus memperhatikan betul service dan tingkat keramahan, Pengetahuan agar tidak terjadi nya salah informasi dan kehilangan konsumen.

Kata kunci: customer relationship management, teknologi, people, proses

ABSTRACT

Business developments occurring in Indonesia currently do not only depend on the quality of the products offered but can be seen in terms of the services provided. With the implementation of Indonesian Government policies, it has had a big impact on the company PT Giordano Indonesia. For two years PT Giordano Indonesia has not had income because the mall was closed and not operating for that long, PT Giordano Indonesia was unable to pay employee salaries, therefore it carried out direct selling or what is called online shopping for two years, carrying out this direct selling with all its calm and heart so that consumers would buy online.

The method used is the preparation of qualitative descriptive research methods. The results of this research can be obtained from data such as photos from observations and in-depth interviews between research and informants. The presentation of the results of this research is useful for providing an overview of CRM analysis at Giordano BSM and Citylink regarding customer service which is a case study. The data presented is raw data that has been processed. using a qualitative approach, the data obtained is based on in-depth interviews with informant 1, informant 2, informant 3, plus documents containing various data related to customer service at Giordano. The presentation of the data aims to answer research questions that contain a systematic problem formulation, a complete description of this researcher refers to the problem formulation, while the substance of the question includes technology, people processes.

Based on the results of the research and discussion the author can conclude

- 1. Technologically, PT Giordano Indonesia really needs its own website and application to make member checking and reimbursement easier*
- 2. In terms of people, PT Giordano Indonesia must be more diligent in selecting qualified human resources who really need work*
- 3. In the process, PT Giordano Indonesia must pay close attention to service and level of friendliness, knowledge so that there is no misinformation and loss of consumers.*

Key words: customer relationship management, technology, people, process