

ABSTRAK

Nama : Nurdiansyah
Program Studi : S1 - Sistem Informasi
Judul : Rancang Bangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis Web pada PT Jala Lintas Media

Dalam suatu perusahaan komersil, pelanggan merupakan sasaran dari penyediaan barang dan jasa yang dilakukan sebuah perusahaan. Sama halnya pada PT Jala Lintas Media, yaitu perusahaan jasa telekomunikasi khususnya internet yang selalu mengutamakan pelanggan. Sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat menjadi solusi dalam membantu pengelolaan data pelanggan sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan meningkat. Penelitian yang dilakukan selama tujuh bulan pada tahun 2020 terhadap PT Jala Lintas Media menghasilkan sistem informasi CRM yang dibangun menggunakan metode *Waterfall* dengan didasarkan hasil analisis PIECES pada sistem yang berjalan. Sistem usulan berbasis web yang memiliki fitur seperti pengelolaan data dan pengaduan akan membantu PT Jala Lintas Media dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian akan memberikan nilai lebih pada hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

Kata kunci: Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, Pelanggan

ABSTRACT

Name : Nurdiansyah
Study Program : S1 - Information Systems
Judul : Design and Build a Web-Based Customer Relationship Management (CRM) Information System at PT Jala Lintas Media

In a commercial company, customers are the target of providing goods and services by a company. Including PT Jala Lintas Media, which is a telecommunication service company, especially in the internet sector, that always puts customers first. Customer Relationship Management (CRM) information systems can be a solution to help manage customer data so that the quality of service to customers increases. Research conducted for seven months in 2020 on PT Jala Lintas Media resulted in a CRM information system built using the Waterfall method based on the results of the PIECES analysis on the running system. The proposed web-based system which has features such as data management and complaints will assist PT Jala Lintas Media in improving service quality. Thus it will provide more value to the relationship between the company and customers.

Keywords: Information System, Customer Relationship Management, Customer