

**APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
BERBASIS WEB  
(Study Kasus : PT Budi Berlian Motor,Hajimena Bandar Lampung)**

Oleh:

**ADE KIKI SAPUTRA  
10312299**

**ABSTRAK**

PT Budi Berlian Lampung adalah Perusahaan Otomotif terbesar di Lampung sebagai pemegang brand Merk Mitsubishi Motors di bawah naungan PT KTB (Krama Yudha Tiga Berlian Motors) Jakarta, Lamanya sistem dalam menyiapkan laporan dan belum ada nya sistem yang dapat menampung keluhan-keluhan pelanggan dalam pelayanan *service* ,Komunikasi dan Informasi mengenai produk terkait.

Permasalahan yang dihadapi pada sistem yang berjalan yaitu bagaimana mengembangkan Aplikasi CRM menggunakan bahasa pemrograman *macromedia dreamweaver* dan *Data Base MySQL*. Sistem ini bertujuan untuk membantu proses pengolahan data Follow up keluhan pelanggan, dan diharapkan dapat mempermudah pembuatan laporan Follow Up mengenai keluhan-keluhan pelanggan. Perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan model Pengembangan Sistem *Waterfall* serta metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

Aplikasi CRM pada PT Budi Berlian Lampung yang sudah dikomputerisasikan dapat memudahkan bagian Divisi *service* dalam membuat laporan *follow up service* dan menampung keluhan-keluhan Konsumen,. Sistem ini layak digunakan berdasarkan pengujian kuesioner.

**Kata kunci** : CRM, Sistem Informasi, Web.