

## ABSTRAK

### APLIKASI E-CRM UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PEMASANGAN DAN SERVICE ALAT PENDINGIN (STUDI KASUS: CV SIGER ELEKTRO)

Oleh

Eka Aji Saputra

14311262

CV Siger Elektro yang didirikan oleh Sugeng Amianto merupakan suatu persekutuan komanditer yang didirikan berdasarkan hukum yang berlaku di negara Republik Indonesia yang berkedaulatan hukum di Bandar Lampung, dengan alamat di Jalan Sultan Haji Gang Batin Ulangan Lingkungan I (Amianto, 2018). Saat ini CV Siger Elektro bergerak dalam bidang pelayanan jasa dan service alat pendingin, di Bandar Lampung sendiri permintaan konsumen dalam pemasangan alat pendingin sudah cukup banyak, misalnya pada alat pendingin di alfamart dan indomaret yang membutuhkan alat pendingin untuk barang dagangannya, selain itu banyak juga kios yang sudah menggunakan alat pendingin untuk menjual minuman dan sebagainya, dengan banyaknya jumlah konsumen dan permintaan pemasangan alat pendingin, mengharuskan perusahaan untuk menerapkan sistem yang dapat melakukan pengolahan data pelayanan jasa maupun service alat pendingin, agar dapat meningkatkan pelayanan dan menarik minat konsumen untuk melakukan pemasangan alat pendingin pada CV Siger Elektro.

Metode pengembangan sistem menggunakan metode waterfall, setelah menentukan metode pengembangan sistem peneliti menggunakan Unified Modeling Language (UML) dalam melakukan metode perancangan sistem Unified Modeling Language (UML), Setelah dilakukan perancangan maka peneliti akan melakukan tahapan pengkodean sistem, dikarenakan sistem yang akan dibuat berbasis website maka bahasa pemrograman yang menggunakan aplikasi PHP sebuah bahasa pemrograman yang berbentuk scripting. Sistem kerja dari program ini adalah sebagai interpreter bukan sebagai compiler.

Dengan membangun sistem aplikasi ini yang dirancang dengan menggunakan metode perancangan sistem UML (Unified Modeling Language), dan bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PHP dengan database MySQL sistem Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) pada CV Siger Elektro dapat meningkatkan pelanggan dan mempertahankan pelanggan.

**Kata Kunci:** Aplikasi, E-CRM, Pelayanan, Jasa, Service, Alat Pendingin, Web.