

ABSTRACT

THESIS TITLE : **AUDIT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) INFORMATION SYSTEM USING COBIT FRAMEWORK AT TWIN VAPE SHOP PADANG**

STUDENT NAME : **FAREL FITYANTAMA**
STUDENT NUMBER : **17101152610414**

STUDY PROGRAM : **INFORMATION SYSTEM**
DEGREE GRANTED : **STRATA 1 (S1)**

ADVISORS : **1. Dr. Yuhandri S.Kom, M. Kom.**
2. Hezy Kurnia, S.Kom, M.Kom

In a business, the customer is a very important factor. For this reason, it is necessary to build a good relationship between the company and the customer. One of the obstacles faced by Twin Vape companies today is how to get and provide information from and to customers quickly. In order for the discussion of this final project to be more focused, I will provide a limitation that the researcher only discusses the Customer Relationship Management (CRM) Audit information system, designed using the PHP programming language and MySQL database, applying the method using the cobit framework. So that every opinion and criticism from customers related to the quality of service provided by employees, can be used as learning material to improve and improve every service to customers. Building management information system applications that are integrated with each other, so that the asset management process becomes more effective and efficient. Helping admins in completing information and making it easier to carry out the process of assessing the quality of CRM information systems at twin vape shops. Using the cobit framework method can help the appraiser in the process of paying for community satisfaction so that there are no more wrong decisions in providing public services to the community. This research was designed using the PHP programming language and MySQL database in order to provide convenience to employees and the Twin Vape company in knowing the level of public satisfaction with public services provided by employees so that if service dissatisfaction occurs it can be corrected quickly and accurately.

Keyword : Customer Relationship Management, PHP, MySQL

ABSTRACT

JUDUL THESIS : **AUDIT SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT PADA TOKO TWIN VAPE PADANG**

NAMA : **FAREL FITYANTAMA**
NOMOR BP : **17101152610414**
PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA 1 (S1)**
PEMBIMBING : **1. Dr. Yuhandri S.Kom, M. Kom.**
2. Hezy Kurnia, S.Kom, M.Kom

Dalam sebuah bisnis, pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Untuk itu perlu dibangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Salah satu kendala yang dihadapi perusahaan Twin Vape saat ini adalah bagaimana mendapatkan dan memberikan informasi dari dan kepada pelanggan dengan cepat. Agar pembahasan tugas akhir ini lebih terarah maka saya memberikan batasan yaitu peneliti hanya membahas tentang sistem informasi Audit Customer Relationship Management (CRM), dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, penerapan metode dengan menggunakan frame work cobit. Sehingga setiap pendapat dan kritik dari customer terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, dapat menjadi bahan pembelajaran untuk memperbaiki dan meningkatkan setiap pelayanan untuk customer. Membangun aplikasi sistem informasi manajemen yang saling terintegrasi, sehingga proses tata kelola aset menjadi lebih efektif dan efisien. Membantu admin dalam hal menyelesaikan informasi dan mempermudah melakukan proses penilaian kualitas sistem informasi CRM pada toko twin vape. Dengan menggunakan metode frame work cobit dapat membantu pihak penilai dalam proses penentuan kepuasan masyarakat sehingga tidak ada lagi salah keputusan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL agar memberikan kemudahan kepada pihak pegawai dan perusahaan Twin Vape dalam mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di berikan oleh karyawan sehingga apabila terjadi ketidakpuasan pelayanan maka dapat di perbaiki dengan cepat dan tepat.

Kata Kunci : Customer Relationship Management, PHP, MySQL