

Abstrak

Title : **PENERAPAN METODE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA OPTIK INDAH BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN BAHASAPEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL**

Name : **DANU BRADINATA**

No.Bp : **19101152610594**

Department : **INFORMATION SISTEM**

Advisor : **1. Dr. Jhon Veri, S.Kom., MM., M.Kom**
2. Rahmatia Wulan Dari, S.Kom., M.Kom

Implementation of CRM Method at Optik Indah Web-Based using PHP Programming Language and MySQL Database. Customer Relationship Management (CRM) has become an increasingly crucial approach in managing interactions between companies and customers. In this context, this study examines the implementation of CRM method at Optik Indah, an optical business, through the development of a web-based system. This system is built using the PHP programming language for its business logic and MySQL database to store customer data and interactions. The primary objective of this study is to enhance the management of customer interactions and strengthen the business-customer relationship. The developed system enables Optik Indah to manage customer information, purchase history, and communication between customers and the service team. Through features like order tracking, special offer notifications, and more responsive customer service, the system aids in creating a more positive customer experience. The software development method based on the lifecycle approach has been employed to design and implement this CRM system. The results of this implementation demonstrate improvements in operational efficiency and team coordination in addressing customer needs. By integrating customer data and interaction history within a single platform, Optik Indah can make more informed decisions and better respond to individual customer needs. Overall, the implementation of CRM method through this web-based system has assisted Optik Indah in enhancing customer service quality and optimizing business processes. However, continuous improvement and adaptation to changes in the business environment and technology remain necessary to uphold competitiveness and sustained customer satisfaction.

Keyword: Customer Relationship Management, Web-based system, Customer interactions.

Abstrak

Judul Skripsi : **PENERAPAN METODE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA OPTIK INDAH BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE**

Nama : **DANU BRADINATA**

No.Bp : **19101152610594**

Jurusan : **SISTEM INFORMASI**

Dosen Pembimbing : **1. Dr. Jhon Veri, S.KOM., MM., M.KOM**
2. Rahmatia Wulan Dari, S.KOM., M.KOM

Penerapan Metode CRM (Customer Relationship Management) pada Optik Indah Berbasis Web dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL. Customer Relationship Management (CRM) telah menjadi pendekatan yang semakin penting dalam mengelola interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Dalam konteks ini, penelitian ini mengkaji penerapan metode CRM pada Optik Indah, sebuah bisnis optik, melalui pengembangan sistem berbasis web. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP untuk logika bisnisnya dan database MySQL untuk menyimpan data pelanggan dan interaksi. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengelolaan interaksi dengan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis-pelanggan. Sistem yang dikembangkan memungkinkan Optik Indah untuk mengelola informasi pelanggan, riwayat pembelian, serta komunikasi antara pelanggan dan tim layanan. Melalui fitur-fitur seperti pelacakan pesanan, pemberitahuan penawaran khusus, dan layanan pelanggan yang lebih responsif, sistem ini membantu membangun pengalaman yang lebih positif bagi pelanggan. Metode pengembangan perangkat lunak berbasis siklus hidup telah digunakan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem CRM ini. Hasil dari implementasi ini menunjukkan peningkatan dalam efisiensi operasional dan koordinasi tim dalam menghadapi kebutuhan pelanggan. Dengan mengintegrasikan data pelanggan dan sejarah interaksi dalam satu platform, Optik Indah dapat mengambil keputusan yang lebih terinformasi dan merespons kebutuhan individual pelanggan dengan lebih baik. Dalam keseluruhan, penerapan metode CRM melalui sistem berbasis web ini telah membantu Optik Indah meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan mengoptimalkan proses bisnis. Namun, peningkatan yang berkelanjutan dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis dan teknologi tetap diperlukan untuk menjaga daya saing dan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Customer Relationship Management, Sistem berbasis web, Interaksi Pelanggan.