

ABSTRAK

**JUDUL : PERANCANGAN APLIKASI PEMESANAN JASA
SERVIS AC UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI
LAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
TEKNOLOGI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT) PADA BENGKEL AC FAUZI
TEKNIK**

NAMA : MUHAMMAD FADHIL
No.BP 21101152600018
FAKULTAS : ILMU KOMPUTER
JURUSAN : MANAJEMEN INFORMATIKA
PEMBIMBING : SURMAYANTI, S.KOM, M.KOM

Perkembangan teknologi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam layanan jasa. Bengkel AC Fauzi Teknik menghadapi tantangan dalam memperluas jangkauan dan efisiensi layanannya karena masih mengandalkan media promosi konvensional seperti spanduk, serta menggunakan *WhatsApp* sebagai media utama untuk pemesanan jasa servis AC. Meskipun *WhatsApp* memungkinkan interaksi langsung dengan pelanggan, sistem pemesanan ini masih terbatas dalam hal pengelolaan data, pemantauan pesanan, dan efisiensi proses layanan. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah pengelolaan transaksi.

Customer Relationship Management (CRM) menawarkan pendekatan yang dapat mengoptimalkan manajemen hubungan dengan pelanggan melalui teknologi, dengan memanfaatkan data secara analitis untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan loyalitas. Dengan mengintegrasikan teknologi CRM ke dalam sistem pemesanan, Bengkel AC Fauzi Teknik dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pemasaran, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih baik kepada pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi pemesanan jasa servis AC berbasis Android yang terintegrasi dengan teknologi CRM. Aplikasi ini tidak hanya memungkinkan pelanggan untuk memesan jasa servis melalui perangkat seluler secara lebih mudah, tetapi juga membantu Bengkel AC Fauzi Teknik dalam memonitor pesanan masuk, mengelola transaksi, serta meningkatkan pengelolaan data pelanggan secara efektif. Implementasi sistem ini diharapkan dapat menggantikan ketergantungan pada media *WhatsApp* yang terbatas, serta memberikan dampak positif dalam hal efisiensi, kepuasan pelanggan, dan perluasan layanan.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Efisiensi, Teknologi Berbasis Android, Fauzi Teknik, Pemesanan Jasa.

ABSTRACT

**JUDUL : PERANCANGAN APLIKASI PEMESANAN
JASA SERVIS AC UNTUK MENINGKATKAN
EFISIENSI LAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN TEKNOLOGI CRM
(CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT) PADA BENGKEL AC FAUZI
TEKNIK**

NAMA : MUHAMMAD FADHIL
No.BP 21101152600018
FAKULTAS : ILMU
KOMPUTER
JURUSAN : MANAJEMEN
**INFORMATIKA PEMBIMBING :
SURMAYANTI, S.KOM, M.KOM**

Technological developments have had a significant impact in various sectors, including services. Fauzi Teknik AC Workshop faces challenges in expanding the reach and efficiency of its services because it still relies on conventional promotional media such as banners, and uses WhatsApp as the main media for ordering AC service services. Although WhatsApp allows direct interaction with customers, this ordering system is still limited in terms of data management, order monitoring, and service process efficiency. Therefore, a more structured solution is needed to improve service quality and make transaction management easier.

Customer Relationship Management (CRM) offers an approach that can optimize management relationships with customers through technology, by utilizing data analytically to improve customer experience and loyalty. By integrating CRM technology into the ordering system, Fauzi Teknik AC Workshop can increase operational efficiency, expand marketing reach, and provide faster and better service to customers.

This research aims to design an Android-based AC service ordering application that is integrated with CRM technology. This application not only allows customers to order service services via mobile devices more easily, but also helps Fauzi Teknik AC Workshop in monitoring incoming orders, managing transactions, and improving customer data management effectively. It is hoped that the implementation of this system can replace dependence on limited WhatsApp media, as well as have a positive impact in terms of efficiency, customer satisfaction and service expansion.

Keywords: *Customer Relationship Management, Efficiency, Android Based Technology, Fauzi Teknik, Service Ordering.*