

ABSTRACT

**TITLE : DESIGN OF CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) INFORMATION SYSTEM TO
IMPROVE MARKETING IN WEB BASED PUNCAK
LAWANG SPECIAL SOUVENIRS CENTER AT
SUGAR CANE MILL UNI DES**

NAME : NABILA HENDRY

NO BP : 21101152610119

FACULTY : COMPUTER SCIENCE

STUDY PROGRAM : INFORMATION SYSTEM

**MENTOR : 1. Dr. Syafrika Deni Rizki, S.Kom., M.Kom
2. Mutiana Pratiwi, S.Kom., M.Kom**

The advancement of information technology has significantly transformed the business landscape, including for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) operating in the souvenir and tourism sectors. Uni Des Sugarcane Factory, a prominent souvenir center in Puncak Lawang, holds considerable potential but still relies on manual methods for sales and marketing. The absence of structured customer data management and limited promotional reach present major challenges in boosting sales and fostering customer loyalty. This study aims to design a web-based Customer Relationship Management (CRM) information system as a digital solution to enhance marketing processes and customer relationship management. The system design employs the Unified Modeling Language (UML) approach to visually model system requirements through use case diagrams, class diagrams, activity diagrams, and sequence diagrams. The system is developed using the JavaScript programming language, supported by a MySQL database, and implemented as a locally hosted web application. The results indicate that the developed CRM system facilitates efficient customer data management, product ordering, promotional information distribution, and the generation of sales reports on a daily, monthly, and annual basis. Moreover, the system enhances the effectiveness of digital marketing efforts and enables the business to broaden its market reach beyond geographical constraints. With the implementation of this system, Uni Des Sugarcane Factory is expected to strengthen its competitiveness and cultivate more sustainable, long-term relationships with its customers.

Keywords: MSMEs, CRM, Marketing, UML, JavaScript.

ABSTRAK

JUDUL : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MENINGKATKAN PEMASARAN PADA USAHA PUSAT OLEH OLEH KHAS PUNCAK LAWANG BERBASIS WEB PADA KILANGAN TEBU UNI DES

NAMA : NABILA HENDRY

NO BP : 21101152610119

FAKULTAS : ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

PEMBIMBING : 1. Dr. Syafrika Deni Rizki, S.Kom., M.Kom
2. Mutiana Pratiwi, S.Kom., M.Kom

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan signifikan dalam dunia usaha, termasuk bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di sektor oleh-oleh dan pariwisata. *Kilangan Tebu Uni Des* merupakan salah satu pusat oleh-oleh khas Puncak Lawang yang memiliki potensi besar namun masih mengandalkan sistem penjualan dan pemasaran secara manual. Minimnya pengelolaan data pelanggan dan keterbatasan jangkauan promosi menjadi hambatan utama dalam meningkatkan penjualan dan loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web sebagai solusi digital dalam mendukung proses pemasaran dan manajemen hubungan pelanggan. Proses perancangan dilakukan dengan pendekatan *Unified Modeling Language* (UML) untuk menggambarkan kebutuhan sistem secara visual melalui use case diagram, class diagram, activity diagram, dan sequence diagram. Sistem ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman JavaScript dengan database MySQL, dan diimplementasikan melalui platform web berbasis lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem CRM yang dirancang mampu memberikan kemudahan dalam pengelolaan data pelanggan, pemesanan produk, pengiriman informasi promosi, serta penyajian laporan penjualan harian, bulanan, dan tahunan. Sistem ini juga meningkatkan efektivitas promosi digital dan membantu usaha memperluas jangkauan pasar tanpa batasan lokasi. Dengan penerapan sistem ini, *Kilangan Tebu Uni Des* diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: UMKM, CRM, Pemasaran, UML, JavaScript.

