

ABSTRACT

SCRIPT TITLE : DESIGN AND DEVELOPMENT OF A WEB-BASED INTEGRATED SALES AND MARKETING INFORMATION SYSTEM USING THE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) METHOD FOR OPTIMIZING CUSTOMER SERVICE IN SULAMAN BAYANGAN BUSINESS

NAME : DENDI RUSTIANDI

BP NUMBER : 21101152610234

FACULTY : COMPUTER SCIENCE

FIELD OF STUDY : INFORMATION SYSTEMS

ADVISOR I : Dr. Mardison, S.Kom., M.Kom

ADVISOR II : Hadi Syahputra S.Kom,M.Kom

Sulaman Bayangan is a traditional embroidery business located in Barung-Barung Balantai, Pesisir Selatan Regency. The current sales and marketing processes are still conventional and lack a structured customer management system. This study aims to design and develop a web-based integrated sales and marketing information system using the Customer Relationship Management (CRM) method to optimize customer service. The system was developed using the Waterfall model, which includes analysis, design, implementation, testing, and evaluation stages. The system is built with PHP as the programming language and MySQL as the database, featuring customer data management, online transactions, order tracking, ratings and reviews, and live chat communication. The implementation results show that the system simplifies the sales process, expands marketing reach, and enhances customer relationships and satisfaction through more responsive and structured services. This system is expected to serve as a relevant digital solution for the development of traditional craft-based businesses in the modern era

Keywords: Information System, Sales, Marketing, CRM

ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI : RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
PENJUALAN DAN PEMASARAN TERINTEGRASI
BERBASIS WEB DENGAN METODE CRM
(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)
DALAM OPTIMALISASI LAYANAN PELANGGAN
PADA USAHA SULAMAN BAYANGAN**

NAMA : DENDI RUSTIANDI

NOBP : 21101152610234

FAKULTAS : ILMU KOMPUTER

JURUSAN : SISTEM INFORMASI

PEMBIMBING I : Dr. Mardison, S.Kom., M.Kom

PEMBIMBING II : Hadi Syahputra S.Kom,M.Kom

Usaha Sulaman Bayangan merupakan salah satu bentuk usaha kerajinan tradisional yang berkembang di Barung-Barung Balantai, Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam pengelolaannya, sistem penjualan dan pemasaran yang digunakan masih bersifat konvensional, serta belum didukung oleh sistem manajemen pelanggan yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi penjualan dan pemasaran terintegrasi berbasis web dengan penerapan metode Customer Relationship Management (CRM) guna mengoptimalkan layanan pelanggan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah pendekatan Waterfall yang terdiri dari tahapan analisis, perancangan, implementasi, pengujian, dan evaluasi. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, dengan fitur utama berupa manajemen data pelanggan, transaksi online, status pesanan, rating dan komentar, serta komunikasi melalui live chat. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem ini dapat mempermudah proses penjualan, memperluas jangkauan pemasaran, serta meningkatkan hubungan dan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih responsif dan terstruktur. Sistem ini diharapkan mampu menjadi solusi digital yang relevan bagi pengembangan usaha tradisional berbasis kerajinan di era modern

Kata kunci: Sistem Informasi, Penjualan, Pemasaran, CRM