

RINGKASAN

Penerapan *customer relationship management (CRM)* dalam sistem informasi penjualan *furniture* pada lumintu mebel berbasis *web*, Novita Ayu Agustin, Nim.E31170325, Tahun 2020, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Ika Widiastuti, S.ST, MT (Pembimbing).

Di era modern saat ini, kemajuan teknologi yang semakin canggih terutama dalam bidang bisnis dan dimana persaingannya yang sangat ketat, teknologi sangat dibutuhkan dalam menangani persaingan bisnis di era globalisasi saat ini, karena perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat, terdapat sebuah sistem informasi yang dapat mengembangkan sebuah bisnis terutama dalam sektor perdagangan. Adapaun layanan informasi dalam sektor perdagangan atau jual-beli adalah *e-commerce*, *e-commerce* merupakan sebuah sistem jual beli secara *online*, yang memudahkan konsumen untuk membeli sebuah produk dimana dan kapan saja tanpa harus datang ketempatnya. Sistem informasi penjualan atau yang biasa disebut dengan *e-commerce* mempunyai peluang besar dalam mengembangkan sebuah bisnis, terutama dalam mempromosikan sebuah produk, dan pemasarannya. Terdapat sebuah perusahaan dibidang *furniture* dimana perusahaan ini lumayan cukup besar, terkenal di kota Ambulu dan sudah sejak lama berdiri, sistem pemasaran lumintu mebel yang masih dilakukan secara manual dengan mempromosikan produknya dari banner, dan hanya dari mulut kemulut smembuat lumintu masih *stuck* di kota sediri. Maka dari itu dengan adanya sistem informasi penjualan pada lumintu mebel yang dapat membantu meningkatkan eksistensi perusahaan lumintu mebel dalam memasarkan produk secara global, baik dari segi pemasaran dan pengelolaan data penghasilan. Tetapi saat ini persaingan dagang tidak hanya dari segi harga saja karena saat ini persaingan harga merupakan hal yang *relative*, maka dari itu dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan bagaimana membangun relasi antara konsumen dan produsen. Dengan memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan akan membangun relasi yang baik antara produsen dan konsumen.

Dengan adanya sistem informasi penjualan lumintu mebel berbasis *web* ini dan

diterapkannya sebuah *Customer Relationship Managment* (CRM) yaitu bagaimana cara mendapatkan dan mempertahankan pelanggan dapat menjalin relasi dengan pelanggan lebih baik lagi dan meningkatkan eksistensi perusahaan lumintu mebel dalam jangka panjang