

## RINGKASAN

**Pembuatan Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Website**, Kia Dzaky Eriyoko, NIM E41171959, Tahun 2021, 54 halaman, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Ratih Ayuninghemi, S.ST, M.Kom. (Dosen Pembimbing) dan Ester Wahyu Kristanti (Pembimbing Lapangan).

Salah Satu tuntutan untuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia bagi Politeknik negeri jember di wujudkan dalam program praktek kerja lapang (PKL) yang dilakukan oleh mahasiswa D3 maupun D4 dengan tujuan untuk mengasah Keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh mahasiswa agar dapat mengenal dan beradaptasi dengan kebutuhan industry. Maka dari itu PT PYXIS Ultimate Solution berperan penting sebagai wadah pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapang.

Customer Relationship Management atau CRM saat ini merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting dalam dunia bisnis. Ide utama dari strategi CRM adalah membuat hubungan antara pelanggan dengan perusahaan semakin dekat dan mudah dalam tujuan promosi, penjualan dan peningkatan kepuasan serta pengalaman pelanggan.

Customer Relationship Management atau CRM sendiri merupakan suatu alat yang dapat membantu organisasi mencapai sasarannya tetap menerapkan konsep-konsep dan teknologi-teknologi CRM terhadap suatu operasi bisnis, bergantung kepada jenis-jenis bisnis dan seberapa jauh ingin menerapkan CRM dan manajemen harus meneliti masalah-masalah yang mungkin ditemukan selama proses, sebelum dan sesudah melaksanakan penerapan CRM tersebut.

Kegunaan aplikasi ini adalah untuk bagaimana perusahaan dapat berelasi dengan klien – kliennya. Alur dari sistem ini adalah klien dapat mengirim sebuah tiket keluhan, saran, pertanyaan, atau yang lain sebagainya, lalu perusahaan menerima tiket tersebut dan dapat merespon tiket tersebut. Dengan adanya Customer Relationship

Management atau CRM ini, maka relasi antara pelanggan dan perusahaan akan terjaga dengan baik.