ABSTRAK

PT. Surya Jaya Abadi merupakan suatu perusahaan yang menyediakan produk berupa genteng fiber, talang aluminuim, rangka atap dan lainnya yang mencakup atap genteng. Saat ini perusahaan dituntut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan karena pelanggan adalah sumber pendapatan perusahaan. Kondisi yang terjadi pada PT. Surya Jaya Abadi yaitu terdapat proses pemasaran (*marketing*), pemesanan (*order*), dan pelayanan pelanggan (*customer service*). Ketiga kondisi tersebut dapat digabungkan dan akan menjadi suatu aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menjawab kebutuhan yang diharapkan akan mendorong perusahaan untuk melayani para pelanggan dengan lebih baik yang disebut dengan *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) bukanlah satu-satunya kunci sukses dalam memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi *Customer Relationship Management* (CRM) juga dapat berguna sebagai kemudahan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan *Customer Relationship Management* (CRM) bukanlah solusi teknologi, melainkan solusi bisnis yang didukung oleh teknologi.

Dalam perancangan penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan (*Object Oriented Analysis and Design*), metode pengembangan menggunakan *Prototype*, alat yang digunakan untuk merancang sistem yaitu UML (*Unified Modeling Language*), sedangkan aplikasi yang dipilih dalam perancangan aplikasi ini menggunakan *PHP* dan dengan *database WampServer*.

Dengan adanya aplikasi *customer relationship management* (CRM) maka PT. Surya Jaya Abadi dapat melakukan pemasaran dan pelayanan pelanggan dengan mudah sehingga pelanggan akan setia kepada perusahaan, begitu pula pelanggan dapat lebih mudah dalam memesan, melihat informasi mengenai produk yang ditawarkan dan dapat mendapatkan pelayanan pelanggan dari perusahaan.

Kata Kunci: Aplikasi, CRM, Kepuasan Pelanggan, UML

ABSTRACT

PT. Surya Jaya Abadi *is a company that provides products of tile fiber, aluminuim gutters, roof truss and the other covering the rooftops. Today the company is required to meet the needs and wants of customers because customers are the source of company revenue. Conditions that occur in* PT. Surya Jaya Abadi *is there a process of marketing, order, and customer service. These three conditions can be combined and will be an application that can increase customer satisfaction, and answer the needs that are expected to encourage companies to serve our customers better known as the Customer Relationship Management (CRM). Customer Relationship Management (CRM) is not the only key to success in providing the best service, but the Customer Relationship Management (CRM) can also be useful as a convenience and improved quality of service to customers and the Customer Relationship Management (CRM) is not a technological solution, but business solutions supported by technology.*

In designing this research method used is the approach (Object Oriented Analysis and Design), method development using the Prototype, the tools used to design a system that is UML (Unified Modeling Language), while the selected application in the design of these applications using PHP and a database WampServer .

With the application of electronic customer relationship management (CRM), PT. Surya Jaya Abadi *can do marketing and customer service with ease so that customers will be loyal to the company, so customers can more easily in order, see information about the products offered and to get customer service from the company.*

Keywords: Applications, CRM, Customer Satisfaction, UML