ABSTRAK

PT Citra Bumi Madani merupakan perusahaan konsultansi jasa di bidang Teknologi Informasi yang berdiri sejak 1993. Sistem pelayanan terhadap pelanggan terutama dalam pelayanan permohonan dan pembuatan laporan pelayanan masih belum optimal dikarenakan system yang berjalan masih membutuhkan waktu lama baik dalam pelayanan permohonan pelanggan maupun pembuatan laporannya. Dari hal tersebut ditemui beberapa kendala sulitnya pelanggan dalam menghubungi pihak perusahaan yang tepat dalam membantu permasalahannya, diperlukan waktu yang lama dalam pembuatan laporan pertumbuhan pelanggan serta laporan pelayanan, Untuk itu, diperlukan suatu system yang bisa menangani masalah tersebut. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui system pelayanan yang berjalan, membuat perancangan, melakukan pengujian dan implementasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di PT Citra Bumi Madani.

Dalam perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara, metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan terstruktur, metode pengembangan sistemnya menggunakan model *waterfall*. Alat Bantu untuk analisis dan perancangan meliputi *flowmap*, diagram kontek, *data flow diagram* relasi tabel, *entity relationship diagram* dan kamus data. Bahasa pemrograman yang digunakan *PHP* dengan *database MySQL*

Hasil dari penelitian ini yaitu sebuah Sistem Informasi Customer Relationship Management di PT Citra Bumi Madani yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi kendala yang terjadi di perusahaan. Sistem yang dibangun berbasis website yang diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, serta pembuatan laporan lebih efektif.

Kata kunci : crm, customer relationship management, sistem informasi, system informasi customer relationship management