

**SISTEM INFORMASI PENERAPAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA
USAHA KECIL MENENGAH (UKM) BATIK
MADURA
(Studi Kasus: Tresna Art - Bangkalan)**

Ach. Setia Hidayatulloh
(12.04.1.1.1.00052)

Pembimbing I : Achmad Jauhari, S.T., M.Kom
Pembimbing II : Iwan Santosa, S.T., M.T.

ABSTRAK

Perusahaan merupakan tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi. Saat ini hampir seluruh perusahaan tidak terkecuali perusahaan dengan skala kecil dan menengah membutuhkan sistem yang dapat mengintegrasikan jalanya usaha dengan baik, cepat, dan mudah untuk di jalankan. Pada proses transaksi, pencatatan, dan juga informasi stok barang dilakukan secara manual, hal tersebut dapat menghambat banyak waktu serta membuat pelanggan menunggu lama, mengakibatkan minat pelanggan untuk membeli produk akan berkurang.

Berdasarkan permasalahan diatas, perlu adanya sistem informasi peneranan *Customer Relationship Management (CRM)* pada *Usaha Kecil Menengah (UKM)*, sistem ini berbasis web yang dibuat dengan *Framework CodeIgniter*.

Berdasarkan uji coba sistem dengan memberikan kuisioner maka didapatkan hasil tingkat akurasi 90% untuk petugas gudang dan 93% untuk Kasir. dengan adanya sistem ini memudahkan dalam proses transaksi, pencatatan, dan juga informasi barang yang tersedia didalam gudang.

Keyword : *Usaha Kecil Menengah (UKM)*, *Customer Relationship Management (CRM)*, dan Sistem Informasi Web.