**ABSTRAK**

**PENGEMBANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE**

Pusat Tekno merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa service komputer. Pusat Tekno setiap harinya selalu mengerjakan proyek-proyek. Pusat Tekno terkadang kebingungan untuk mendapatkan informasi mengenai *customer* dan informasi status progres, karena Pusat Tekno belum memiliki sistem yang mengelola informasi itu semua. Salah satu konsep yang harus diterapkan pada Pusat Tekno adalah *Customer Relationship Management* (CRM). Dengan CRM, dukungan pada proses bisnis, informasi tentang pelanggan dan interaksinya dapat dimasukkan, disimpan, diakses oleh semua staf pada berbagai unit kerja dengan tujuan untuk meningkatkan layanan yang diberikan pada pelanggan, dan menggunakan informasi kontak pelanggan untuk target pemasaran. Sistem *Customer Relationship Management* dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan *framework Codeigniter* dan *framework Bootstrap* untuk tampilannya. Dengan adanya sistem *Customer Relationship Management* ini karyawan Pusat Tekno dapat mengelola data mengenai pelanggan secara efektif. Serta karyawan Pusat Tekno dapat mengembangkan pelayanan kepada pelanggan dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan memanfaatkan data pelanggan yang tersimpan pada sistem *Customer Relationship Management*.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management , Status Progres, Website.*

**ABSTRACT**

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DEVELOPMENT APPLICATIONS BASED ON WEBSITE**

Pusat Tekno is a company angaged in the computer services. Pusat Tekno every day is always working on projects. Pusat Tekno sometimes confused to get information about customer and status progress information, because Pusat Tekno does not have a system that manages the all information. One of a concepts that must be applied to the Pusat Tekno is Customer Relationship Management (CRM). With CRM, support for business processes, customer information and interactions can be entered, stored, accessed by all staff on various work units with the aim of improving services provided to customers, and using customer contact information for marketing targets. The Customer Relationship Management system is built using the PHP programming language using the Codeigniter framework and the Bootstrap framework for how it looks. With this Customer Relationship Management system, employees of Pusat Tekno can effectively manage data about customers. As well as employees of the Pusat Tekno can develop services to customers by providing information required customers by utilizing customer data stored on the system Customer Relationship Management.

Keywords**:** *Customer Relationship Management, Status Progress, Website*.