

ABSTRACT

PT MentariSinergi Sistem Solusi is a company engaged in telecommunications network equipment providers and electronic tools for companies that require such devices . In addition, PT MentariSinergi SistemSolusialso provides services related to the installation and configuration of the device.

Customer Relationship Management (CRM) is a concept that is not new, but the implementation process today has undergone a remarkable development that dream to be able to create a one - to- one relationship can be realized. Customer Relationship Management (CRM) is one of the means to establish an ongoing relationship between the company and the stakeholders and shareholdersnya. Today many companies who utilize Customer Relationship Management (CRM) to establish a relationship with the customer. By utilizing CRM, the company will know what is expected and required its customers so as to create business relationships and close and open two-way communication between them.

On the basis of CRM, the company utilized as a means of connecting to the customers convey complaint directly to the company. The company also has a container so to manage customer complaints properly and provide good service with well over these complaints.

For the software development process using UML models (The Unified Modeling Language). Done starting from the identification and analysis of problems, requirements analysis, system design, system implementation and testing. PHP and Database Management System (DBMS) MySQL will be used for the preparation of the information system.

Keyword: *Complaint Handling Customer, CRM*

ABSTRAKSI

PT Mentari Sinergi Sistem Solusi adalah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia perangkat jaringan telekomunikasi dan alat elektronik untuk perusahaan-perusahaan yang membutuhkan perangkat tersebut. Selain itu PT. Mentari Sinergi Sistem Solusi juga menyediakan layanan jasa instalasi dan konfigurasi perangkat terkait.

Customer Relationship Management (CRM) yang secara konsep bukanlah hal yang baru, namun dalam proses implementasinya dewasa ini telah mengalami suatu perkembangan yang luar biasa sehingga impian untuk dapat menciptakan *one-to-one relationship* dapat terwujud. *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para *stakeholder* maupun *shareholder*. Saat ini banyak perusahaan yang memanfaatkan *Customer Relationship Management (CRM)* untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka.

Dengan Berbasis CRM ini dimanfaatkan perusahaan sebagai sarana penghubung untuk para pelanggan menyampaikan keluhannya kepada perusahaan secara langsung. Perusahaan pun jadi memiliki wadah untuk mengelola keluhan-keluhan pelanggan dengan baik dan memberikan pelayanan dengan baik juga atas keluhan tersebut.

Untuk proses pengembangan perangkat lunak tersebut menggunakan model UML (*The Unified Modeling Language*). Dilakukan mulai dari identifikasi dan analisis masalah, analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi sistem dan pengujian. Bahasa pemrograman PHP dan *Database Management System (DBMS)* MySQL akan digunakan untuk pembuatan sistem informasi tersebut.

Kata Kunci: *Complaint Handling Customer, CRM*