

## Abstrak

Adapun penulisan skripsi ini penulis memilih metode perancangan waterfall, dalam metode ini membutuhkan pendekatan sistematis dalam pengembangan perangkat lunak, dimulai dari analisa kebutuhan perangkat lunak, desain, pembuatan kode program, pengujian, dan pemeliharaan. Penulis juga menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi pustaka untuk mendapatkan informasi data yang di butuhkan untuk merancang sebuah Sistem Informasi CRM berbasis web yang selain itu juga dapat menutupi kelemahan yang ada dalam sistem customer service yang sedang berjalan pada PT. Antilope Madju Puri Indah, juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada *customer*. Keunggulan dalam sebuah sistem informasi CRM berbasis web ini mampu memberikan kemudahan kepada *customer* untuk mendapatkan informasi-informasi yang sifatnya umum maupun yang bersifat personal secara cepat, tepat dan akurat. Selain itu, perusahaan juga dapat memperbaiki kinerja kerja agar menjadi lebih baik lagi dalam menangani semua kebutuhan *customer*.

**Kata kunci :** CRM, *Customer Service*, Sistem Informasi, Perancangan, Web

## Abstract

The writing of this paper the author chose waterfall design method , in this method requires a systematic approach in software development , starting from the analysis of software requirements , design , code generation program, test , and maintenance . The author also uses the interview method of data collection , observation , and literature to obtain information on the data needed to design an information system that is web -based CRM but it also can cover up weaknesses in the system of customer service is running at. Antilope Madju Puri Indah , also to improve the quality of services provided to customers . Excellence in a web-based CRM information system is able to provide convenience to the customer to obtain information of a general nature and which are personal in a rapid, precise and accurate . In addition , the company also can improve the performance of the work in order to be better in handling all customer needs .

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Keywords : CRM , Customer Service , Information Systems , Design , Web