

ABSTRAK

PT. Marelan Anugerah Perkasa melayani transaksi penjualan bahan baku setiap satuannya kepada grosir-grosir maupun masyarakat dari seluruh wilayah dan juga dapat menerima orderan *dropshipping* yang akan menawarkan berbagai program, promo atau *sale* yang menarik untuk setiap konsumen aktif. Masalah yang terjadi dalam bidang penjualan di PT. Marelan Anugerah Perkasa yaitu proses transaksi jual beli yang masih mengharuskan para *Customer* untuk datang langsung ke PT. Marelan Anugerah Perkasa. Sehingga hal ini menyulitkan *Customer* untuk datang jika berada di tempat yang jauh. Disisi lain *Customer* juga merasakan pelayanan yang kurang maksimal dari transaksi jual beli yang dilakukan diantaranya komentar yang kurang direspon, tidak ada wadah pemberian rating. Tujuan dari penelitian ini membuat aplikasi yang menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web*, dengan mengandalkan fitur dan manfaat yang lengkap yang disediakan maka para pelanggan mendapatkan pelayanan maksimal. Dengan menggunakan aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT. Marelan Anugerah Perkasa berbasis *web* maka *Customer* tidak lagi datang ke perusahaan untuk transaksi jual beli

Kata Kunci: Penerapan, *Customer Relationship Managament* (CRM), PT. Marelan Anugerah Perkasa, *Web*.