# ABSTRAK

Ariel Subandi / 53140029 / 2019 / Implementasi *Progressive Web Apps* Dengan *Customer Relationship Management* Pada Bengkel *Airbrush* Surya Painting / Humdiana S. Kom., M. M., M. Kom.

Perkembangan teknologi telepon seluler di Indonesia sudah menjangkau hampir ke seluruh kalangan dan mampu menyediakan kemudahan dalam penyediaan fasilitas-fasilitas pada kehidupan sehari-hari. Hal ini juga dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis untuk mengembangkan bisnisnya dengan menggunakan CRM sebagai konsep utama. Bengkel Surya Painting merupakan salah satu pelaku bisnis yang sedang berkembang, namun perbedaan skala usaha dan keterbatasan kemampuan mempersulit perkembangan usaha Bengkel ini untuk berkembang.

Peneliti menuliskan pengertian mengenai CRM, dan PWA yang akan digunakan serta *tools* pendukung seperti *HTML, CSS, Javascript,* dan *Firebase.* Peneliti menggunakan model *prototyping* sebagai metode pengembangan sistem.

Pengumpulan informasi dilakukan dengan observasi partisipan dan studi pustaka, yaitu mengumpulkan informasi seperti kejadian apa saja yang berlangsung ketika observasi dilaksanakan.

Desain dari aplikasi *Web Apps* yang dibuat ini akan mencakup arsitektur sistem, struktur menu, dan *UML Diagram* untuk menggambarkan program yang akan dibuat. Hasil yang didapat berupa sebuah *Web Apps* dengan fitur antrian pemesanan, serta menampilkan *postingan* yang telah admin bagikan.

Aplikasi *Web Apps* yang dihasilkan ini ditujukan dapat memberikan solusi mengenai kebutuhan Bengkel *Airbrush* Surya Painting dalam hal manajemen pelanggan menggunakan CRM. Aplikasi ini juga memiliki penyimpanan memori yang sangat sedikit bila melakukan instalasi pada berbagai macam perangkat.

**Kata Kunci:** *Progressive Web App, Firebase, Customer Relationship Management*