

ABSTRAK

PT. Surya Cemerlang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur khususnya furniture yang bertipe make to order (MTO) dimana sistem perencanaan produksi dilakukan setelah ada permintaan. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih menggunakan aplikasi sederhana, sehingga pelanggan yang akan memesan produk mebel harus datang langsung atau menghubungi pihak perusahaan untuk melakukan proses pemesanan produk mebel, kemudian pihak perusahaan akan konfirmasi pemesanan produk mebel, setelah itu melakukan proses pembayaran pemesanan produk mebel dengan datang langsung pada perusahaan. Hasil produksi PT. Surya Cemerlang dipasarkan hingga sekitaran luar kota. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan management customer yang baik. Salah satu konsep yang dapat diadopsi untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan suatu customer Relationship Management yang dapat menghubungkan perusahaan dan customer secara langsung (online) yang disebut E-CRM. Ada banyak sekali alasan mengapa penerapan E-CRM sangat penting untuk perusahaan.

Kata Kunci : *E-CRM, Mebel, Furniture, Customer, PHP, MySql*