

ABSTRAK

PT. Industri Pebungkus International merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi, pengiriman dan penjualan karton jadi. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Industri Pebungkus International salah satunya adalah pelayanan penjualan karton jadi pada PT. Industri Pebungkus International belum efektif dan kurang optimal yang disebabkan oleh belum adanya sistem dalam mengelola data customer dan media komunikasi antar perusahaan dengan konsumen belum bersifat online sehingga customer harus datang langsung ke perusahaan untuk melakukan proses transaksi jual beli maupun pengiriman barang karton jadi. Dengan merancang sistem yang baru pada PT. Industri Pebungkus International yaitu aplikasi E-CRM sangat tepat untuk mengatasi kendala yang dihadapi dan dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dari perusahaan tersebut khususnya tentang harga produk karton jadi. Hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan demi mewujudkan loyalitas pelanggan, dengan merancang system yang baru maka pelanggan dan pihak perusahaan akan dapat melakukan kerja sama yang baik dengan transaksi pemasaran dan memperoleh laporan dengan cepat.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Produk PHP, Mysql*

ABSTRACT

PT. Pebungkus International Industry is a company engaged in the production, shipping and sale of finished cartons. But there are some obstacles faced by PT. One of the International Packaging Industry is the sale of finished cartons at PT. The International Packaging Industry is not yet effective and is not optimal due to the lack of a system in managing customer data and communication media between companies and consumers not yet online so customers must come directly to the company to carry out the transaction of buying and selling and shipping of finished carton goods. By designing a new system at PT. The International Packaging Industry, the E-CRM application, is very appropriate to overcome the obstacles faced and can facilitate customers in getting the information needed from the company, especially about the price of finished carton products. This is a means to maintain the company's relationship with customers in order to realize customer loyalty, by designing a new system, the customer and the company will be able to do good cooperation with marketing transactions and get reports quickly.

Keywords: *Customer Relationship Management, PHP Products, Mysql*