

## **ABSTRAK**

*PT. Tunas Harapan Meubelindo adalah perusahaan yang bergerak dalam penjualan dan produksi berbagai macam produk meubel, misalnya kursi, meja, lemari dan lain lain. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Tunas Harapan Meubelindo khususnya dalam menjalin kerja sama yang baik dengan pelanggan/ customer. Sistem yang berjalan pada PT. Tunas Harapan Meubelindo masih menggunakan sistem aplikasi yang cukup sederhana yaitu dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2007, keluhan pelanggan disampaikan secara manual baik dari segi pelayanan perusahaan, promosi, penjualan, harga dan lain-lainnya. Keluhan tersebut disampaikan dengan mengisi kuisioner yang telah disediakan kemudian disampaikan kembali kepada Customer Service PT. Tunas Harapan Meubelindo. Selain itu belum ada sistem yang dapat digunakan untuk mengelola data customer sekaligus menjadi media komunikasi bagi customer dengan perusahaan secara online tanpa customer harus datang langsung ke perusahaan. Permasalahan ini harus segera dicarikan solusinya oleh perusahaan dengan menerapkan suatu konsep bisnis yang bagus. Salah satu konsep yang dapat diadopsi untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan konsep CRM berbasis web yang disebut E-Customer Relationship Management (E-CRM). Ada banyak sekali alasan mengapa penerapan E-CRM sangat penting untuk perusahaan, diantaranya adalah E-CRM dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan data dan berbagi data dengan pelanggan, memperbaiki hubungan dan memperoleh dukungan pelanggan, serta mengurangi biaya untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.*

*Kata Kunci : E-CRM, Pelanggan, Loyalitas, PHP, Mysql*

## **ABSTRACT**

*PT. Tunas Harapan Meubelindo is a company engaged in the sale and production of various kinds of furniture products, such as chairs, tables, cabinets and others. However, there are several obstacles faced by PT. Tunas Harapan Meubelindo, especially in establishing good cooperation with customers / customers. The system running at PT. Tunas Harapan Meubelindo still uses a fairly simple application system, namely by using the Microsoft Excel 2007 application, customer complaints are submitted manually both in terms of company service, promotions, sales, prices and others. The complaint is submitted by filling out the questionnaire that has been provided and then sent back to the Customer Service of PT. Tunas Harapan Meubelindo. In addition, there is no system that can be used to manage customer data as well as a medium of communication for customers with companies online without the customer having to come directly to the company. The company must immediately find a solution to this problem by applying a good business concept. One of the concepts that can be adopted in response to this is by implementing a web-based CRM concept called E-Customer Relationship Management (E-CRM). There are many reasons why implementing E-CRM is very important for companies, including E-CRM can help companies get data and share data with customers, improve relationships and get customer support, and reduce costs to increase company revenue.*

**Keywords:** *E-CRM, Customers, Loyalty, PHP, Mysql*