

ABSTRAK

PT. Cahaya Inti Sawit merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi kelapa sawit menjadi minyak siap pakai dan jual minyak jadi siap pakai dimana sistem perencanaan produksi dilakukan setelah ada permintaan. Hasil produksi pada perusahaan dipasarkan hingga sekitaran luar kota. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih tergolong kurang efektif dan kurang efisien, pelanggan harus datang langsung untuk melakukan transaksi penyampaian keluhan pelanggan, pelanggan harus datang langsung pada pihak perusahaan untuk mengadakan complain, keluhan pelanggan disampaikan dengan menggunakan kuisisoner, dan kuisisoner tersebut diisi secara manual, dan perusahaan akan membuat akumulasi pengisian kuisisoner dengan menggunakan Microsoft Excel 2007. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan membina hubungan baik dengan pelanggan, maka dibutuhkan suatu konsep manajemen 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. Melalui penggunaan E-CRM perusahaan bisa mendapatkan manfaat untuk penjualan, pemasaran, pelayanan dan juga aktivitas perusahaan lainnya. E-CRM juga dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dari perusahaan tersebut. 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.

Kata Kunci : Pelayanan Konsumen, ECRM, PHP, Mysql