

ABSTRAK

Hasil penjualan PT. Kimia Farma dipasarkan hingga sekitaran luar kota. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan membina hubungan baik dengan pelanggan, maka dibutuhkan suatu konsep manajemen customer yang baik. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih menggunakan aplikasi sederhana, sehingga pelanggan yang akan memesan produk harus datang langsung atau menghubungi pihak perusahaan untuk melakukan proses pemesanan produk, kemudian pihak perusahaan akan konfirmasi pemesanan produk, setelah itu melakukan proses pembayaran pemesanan produk dengan datang langsung pada perusahaan. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan 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 : E-CRM, PHP, Mysql