

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi pada abad ke-21 sangat pesat, salah satu contoh dari perkembangan teknologi informasi ini adalah *internet*. Masyarakat mulai terbiasa menggunakan internet dalam kehidupan setiap hari. Di sisi lain rumah merupakan suatu kebutuhan pokok dari manusia, masyarakat mulai melihat rumah bukan hanya sekedar tempat tinggal, karena itu keindahan interior rumah sudah merupakan sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kualitas kehidupan dan budaya penghuninya serta memunculkan sebuah kesan yang indah dan kenyamanan di dalam rumah itu sendiri. Yang sering menjadi permasalahan bagi konsultan adalah bagaimana mengetahui keinginan konsumen dan menjaga agar hubungan antara konsumen dengan perusahaan dapat terjalin dengan baik. Untuk itu dikenalkan sebuah sistem yang bernama sistem *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)*. *CRM* adalah strategi bisnis yang tidak hanya meningkatkan volume transaksi, tetapi meningkatkan keuntungan pendapatan dan kepuasan konsumen.

Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan software pendukung yaitu Macromedia Dreamweaver dan MySQL untuk perancangan database. Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall*. Hal yang mendasari pemilihan metode ini karena dilakukan secara berurutan dalam menyusun perancangan dan implementasi sistem.

Penelitian ini menghasilkan sebuah Aplikasi *e-CRM*, yang berbentuk sebuah *website* yang memiliki beberapa menu yang tidak dimiliki oleh *website* sejenis lainnya. Website ini juga memiliki kelengkapan informasi yang cukup sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan. Dengan adanya perancangan aplikasi *e-CRM* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan pelayanan kepada pelanggan yang saat ini masih terbatas, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan dan perusahaan.