ABSTRAK

Nanamie Cake & Pastry merupakan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang bergerak pada bidang kuliner berupa *cake & pastry*. Proses bisnis pada Nanamie Cake & Pastry meliputi pemesanan, pemasaran, dan pelayanan sehingga perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap para pelanggannya. Oleh karena itu, perlu adanya strategi bisnis yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Dengan pemanfaatan teknologi informasi perusahaan dapat menerapkan sistem *Electronic-Customer Relationship Management (E-CRM).* Tujuan implementasi E-CRM ini adalah untuk membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait usaha perusahaan dalam mendapatkan pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan secara *online*.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan *action.* Sedangkan metode pendekatan yang digunakan adalah terstruktur dan metode pengembangannya menggunakan metode *prototype*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Alat bantu yang digunakan yaitu *Flowmap, Diagram Konteks, Data Flow Diagram (DFD),* Kamus data dan Perancangan basis datanya menggunakan Normalisasi dan Tabel relasi. Proses perancangan perangkat lunak menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan databasenya *MYSQL,* dengan *tools Adobe Dreamweaver CS3* dan *web server apache*.

Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem E-CRM yang berbentuk sebuah *website* yang memiliki beberapa menu sesuai dengan kebutuhan strategi bisnis CRM. *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.

Kata kunci : E-CRM, *web*, Nanamie Cake & Pastry