ABSTRAK

CV. Langgam Dimensi merupakan suatu perusahaan yang menyediakan produk dan jasa arsitektur, maket, konstruksi bangunan, desain interior dan meubeul, bisnis ini merupakan salah satu jenis bisnis produk dan jasa yang sangat sarat dengan persaingan baik lokal, nasional, maupun global. Saat ini perusahaan dituntut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan karena pelanggan adalah sumber pendapatan perusahaan. Kondisi yang terjadi pada CV. Langgam Dimensi yaitu terdapat proses pemasaran (*marketing*), pemesanan (*order*), dan pelayanan pelanggan (*customer service*). Ketiga kondisi tersebut dapat digabungkan dan akan menjadi suatu aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menjawab kebutuhan yang diharapkan akan mendorong perusahaan untuk melayani para pelanggan dengan lebih baik yang disebut dengan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) bukanlah satu-satunya kunci sukses dalam memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) juga dapat berguna sebagai kemudahan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) bukanlah solusi teknologi, melainkan solusi bisnis yang didukung oleh teknologi.

Dalam perancangan penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan (*Object Oriented Analysis and Design*), metode pengembangan menggunakan *Prototype*, alat yang digunakan untuk merancang sistem yaitu UML (*Unified Modeling Language*), sedangkan aplikasi yang dipilih dalam perancangan aplikasi ini menggunakan *PHP* dan dengan *database XAMPP*.

Dengan adanya sistem informasi *electronic customer relationship management* (E-CRM) maka CV. Langgam Dimensi dapat melakukan pemasaran dan pelayanan pelanggan dengan mudah sehingga pelanggan akan setia kepada perusahaan, begitu pula pelanggan dapat lebih mudah dalam memesan, melihat informasi mengenai produk dan jasa yang diberikan dan dapat mendapatkan pelayanan pelanggan dari perusahaan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, E-CRM, Kepuasan Pelanggan, UML