

ABSTRAK

PT.Sumber Pangan Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distribusi dan supplier bahan makanan. Untuk mengontrol *customer relationship* yang terkendali, maka diperlukan kehadiran teknologi internet yang dapat menunjang E-CRM. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan merancang E-CRM yang sesuai diterapkan pada PT.Sumber Pangan Sejahtera saat ini juga, untuk mendukung hubungan antara pelanggan dengan perusahaan dimasa mendatang.

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif yang dengan melakukan pendekatan studi kasus. Selain itu juga penulis menggunakan metode studi kepustakaan dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Maka disusunlah analisis terhadap *CRM* perusahaan yang sedang berjalan. Berdasarkan analisis sistem yang sedang berjalan ditemukan beberapa kelemahan, seperti pengontrolan arus informasi kepada pelanggan dan tidak tersedianya sistem untuk pelanggan dalam memberikan masukan dan kritik untuk perusahaan sehingga perusahaan dapat mengetahui kekurangannya dalam melayani setiap pelanggannya sehingga PT.Sumber Pangan Sejahtera dapat memperbaiki dan dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

Kata kunci : Analisis, Perancangan, *UML*, Berorientasi Objek, *e-CRM*