

## ABSTRAK

*Customer* merupakan salah satu aset yang paling penting bagi perusahaan. Peningkatan pelayanan untuk *customer* sangat dibutuhkan untuk mengimbangi ketatnya persaingan bisnis.

Dengan perkembangan teknologi saat ini, dimana *internet* sudah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, maka sistem *E-CRM* berbasis *web* dianggap yang paling cocok untuk mengakomodasi kebutuhan perusahaan.

Tugas akhir ini bertujuan untuk membangun program yang dapat memberikan kemudahan untuk *customer*, pada khususnya dalam melakukan transaksi dan untuk mempermudah pekerjaan administrasi perusahaan di PT. Tiffakasih Primatama.

Aplikasi ini memiliki 3 (tiga) tingkat hak akses, yaitu sebagai pengunjung biasa, anggota dan *administrator*. Pengunjung biasa hanya dapat melihat data sedangkan anggota dapat melihat, mengambil data dan melakukan transaksi. Sedangkan *admin* dapat mengelola data.

Kata kunci : *Customer*, Pelayanan, *Web*, E-CRM.