

Abstrak

Tugas Akhir (TA) membahas analisis dan perancangan aplikasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web pada PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Hasil yang dicapai adalah rancangan aplikasi e-CRM untuk PT Citra Van Titipan Kilat yang terdapat layanan komunikasi dan informasi untuk calon tertanggung dan untuk tertanggung yang bersifat personal tanpa mengenal batasan ruang dan waktu, serta pengelola layanan yang dapat dilakukan oleh kantor PT Citra Van Titipan Kilat. Simpulan yang dapat diambil dari penelitian adalah aplikasi e-CRM yang diharapkan dapat membantu PT Citra Van Titipan Kilat dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan para tertanggungnya serta mempertahankan mereka.

Kata kunci : *customer relationship management*, jasa, web, perusahaan.