

Jurusan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap tahun 2008/2009

**ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI E-CRM PADA SEKOLAH
TINGGI ILMU KOMUNIKASI DAN SEKRETARI TARAKANITA**

Ade Zavyra Amalia	0900814475
Andi Mey Sutaamipraja	0900833221
David Irving Sangari	0900833796
Kelas / Kelompok : 08 PAM / 09	

Abstrak

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang dihadapi oleh STIKS Tarakanita serta merancang aplikasi e-CRM berbasis website dan untuk membantu STIKS Tarakanita dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari metode pengumpulan data, meliputi studi pustaka, observasi, wawancara, dan kuesioner untuk mendapatkan informasi kebutuhan pelanggan. Metode analisa yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi dalam proses bisnis saat ini, dan menentukan segmen target pelanggan, untuk lebih fokus dan lebih memahami perilaku dari pelanggan di lembaga pendidikan. Sedangkan untuk metode perancangan terdiri atas pemodelan sistem dan dibuat rancangan sistemnya. Berdasarkan analisa proses bisnis pada STIKS Tarakanita, saat ini masih belum memiliki aplikasi CRM untuk menjaga dan menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Untuk itu aplikasi e-CRM yang dirancang diharapkan dapat menjadi suatu aplikasi yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan dan calon pelanggan secara cepat dan tepat.

Kata Kunci: Pelanggan, Aplikasi e-CRM