

ABSTRAK

ANALISIS DAN PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN BIMBINGAN BELAJAR (STUDI KASUS : LEMBAGA BIMBEL PRIMAGAMA)

Oleh: Sisca Agdinsa Ramadhan (NIM: 1512500339)

Perkembangan teknologi internet saat ini sangat pesat dan menuntut penggunaannya untuk terbiasa menerapkan teknologi dalam segala aspek kehidupan. Salah satunya dalam bidang pendidikan. Bimbingan belajar merupakan lembaga pembelajaran yang saat ini keberadaannya semakin banyak tersebar di seluruh Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada salah satu lembaga bimbingan belajar yaitu Primagama. Dengan banyaknya pesaing dalam bisnis ini, maka diperlukan strategi bisnis yang baik agar perusahaan mampu bersaing dengan meningkatkan pelayanan terhadap customer. Permasalahan yang sering ditemui di lembaga bimbel Primagama yaitu keterlambatan pembayaran dan pelunasan biaya bimbel tiap semester, penyampaian keluhan masih secara lisan sehingga penanganan keluhan agak lambat, kurangnya koordinasi perusahaan dengan orangtua mengenai kegiatan akademis anaknya di tempat bimbel. Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis mencoba menganalisa dan merancang sistem usulan dengan menggunakan pendekatan *electronic Customer Relationship Management* (e-CRM). Sistem e-CRM ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MYSQL. Sistem ini dibuat agar hubungan perusahaan dan customer dapat dikelola lebih baik dan perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dan loyalitas customer sehingga mengurangi permasalahan yang ada. Penelitian ini menghasilkan sebuah *prototype* CRM yang diharapkan dapat membantu perusahaan mengatasi permasalahan yang ada. Penelitian ini meliputi *prototype* CRM pada fitur promosi, penanganan keluhan, evaluasi belajar, pengumuman/reminder tagihan biaya bimbel.

Kata kunci : Lembaga Bimbel, Customer Relationship Management, Loyalitas, Customer.