

INTISARI

Latar belakang: Stikes Husada Borneo (SHB) merupakan salah satu institusi pendidikan yang memberikan pelayanan kepada publik, untuk itu SHB dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan harus selalu menjaga kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik haruslah dikelola secara profesional, terutama dalam pengelolaan informasi yang terkait dengan *customer*. Salah satu sarana untuk mengakomodasi pengelolaan data *customer* adalah dengan menggunakan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM). Dengan adanya sistem informasi CRM ini diharapkan dapat membantu perolehan informasi yang diperlukan para *customer* SHB menjadi mudah dan cepat sesuai dengan harapan dan kebutuhan para *customer* serta menjembatani komunikasi antara SHB dan *customer*.

Tujuan Penelitian: Adapun tujuan penelitian ini adalah mengembangkan *prototype* sistem informasi CRM, melakukan uji coba dan evaluasi sistem informasi CRM yang telah dirancang.

Metode penelitian: Jenis penelitian ini adalah penelitian penelitian kualitatif dengan rancangan *action research*, menggunakan pendekatan *prototyping* untuk pengembangan sistem.

Hasil Penelitian: *Prototype* sistem informasi CRM ini dirancang dengan memperhatikan kebutuhan pengguna. Sistem informasi CRM ini memungkinkan *customer* bisa memperoleh informasi dengan mudah dan sesuai dengan dan kebutuhan para *customer*. Selain itu sistem juga memberikan fasilitas komunikasi antara pihak SHB dengan *customer*

Kesimpulan: Sistem informasi CRM ini dapat menjembatani komunikasi antara *customer* dan SHB melalui forum dan *chatting*, serta sistem dapat menampilkan data mahasiswa berdasarkan sekolah asal mahasiswa ataupun sesuai kebutuhan dengan memanfaatkan fasilitas *searching*.

Kata Kunci: *prototype, sistem informasi, customer relationship management, action research*

ABSTRACT

Background: Stikes Husada Borneo (SHB) is one of the educational institutions that provides services to the public. Thus, SHB is required to provide good service and maintain a good quality of service. The service quality should be managed professionally, especially in the management of information related to customer. One means to accomodate customer data management system is by using Customer Relationship Management (CRM). With CRM, it is expected to help the acquisition of the necessary information to SHB customers easily and quickly in accordance with the expectations and needs of the customers and could facilitate communication between SHB and its customers.

Objective: To develop prototype of CRM, test and evaluate CRM that has been designed.

Methods: This research was a qualitative research with an action research study design, using prototyping approach for system development.

Results: CRM IS was designed to address the needs of the users. With CRM IS, it could facilitate communication between SHB and its customers.

Conclusion: CRM information system could facilitate communication between SHB and its customers, by forum dan chatting. this system also can display data based on student's high school or as needed by utilizing searching.

Keywords: Prototype, information system, customer relationship management,
Action research



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGEMBANGAN PROTOTYPE SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI
STIKES HUSADA BORNEO
BANJARBARU**

RINA GUNARTI, Dr. Ir. Eko Nugroho, M.Si ; dr. Guardian Yoki Sanjaya, MHIthInfo
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGEMBANGAN PROTOTYPE SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI
STIKES HUSADA BORNEO
BANJARBARU**

RINA GUNARTI, Dr. Ir. Eko Nugroho, M.Si ; dr. Guardian Yoki Sanjaya, MHIthInfo

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>