

BINA NUSANTARA UNIVERSITY

Double Degree
Information System and Management
Thesis 2014

**ANALYSIS AND DESIGN OF E-CRM FOR TK AND TPA AT YAYASAN BINA
INSAN SHOLEH**

Lia Susanti 1301017693

Abstract

Support of web-based technology as a media-based technology, makes the enterprise business process, especially in the field of services that include the delivery of information to customers online and interact with customers in a more convenient, efficient and interactive. Yayasan Bina Insan Sholeh is engaged in education shows that the parents get complete information and services can only be to approach directly in bina Insan Foundation Sholeh and the result of the process of teaching children belajar can not be monitored remotely. To support education today already use sophisticated technology and put Yayasan Bina Insan Sholeh position to be more competitive in education flying businesses, the Yayasan Bina Insan Sholeh require the development of systems that are supported by the use of information technology. Problems that can occur can be resolved by using analysis ditunjukkan STP (Segmenting, Targeting, and Positioning) and SERVQUAL (Service Quality), and GAP analysis between performance and the customer's wishes (parent). While the design method used is Object Oriented Data Analysis with UML. By providing the design of the proposed system is designed E-CRM aims to support activities for kindergarten relations system and landfill services in the Yayasan Bina Insan Sholeh. Designing e-CRM includes three phases of CRM ie acquire, Enhance, and retain. Simpulan, with a system of e-CRM can enhance customer satisfaction Yayasan Bina Insan Sholeh. (LS)

Key Words: *Design, Information System, E-CRM, Education, SERVQUAL, GAP.*

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Program Ganda
Manajemen dan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana 2014
Semester tahun 2013/2014

ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM UNTUK TK DAN TPA PADA YAYASAN BINA INSAN SHOLEH

Lia Susanti 1301017693

Abstrak

Dengan dukungan teknologi berbasis *website-based* sebagai media teknologi, menjadikan proses bisnis perusahaan khususnya dalam bidang pelayanan yang mencakup penyampaian informasi kepada pelanggan secara *online* dan berinteraksi kepada pelanggan secara lebih mudah, efisien dan interaktif. Yayasan Bina Insan Sholeh ini yang bergerak pada pendidikan menunjukkan bahwa para orangtua mendapatkan informasi lengkap dan pelayanan hanya bisa mendatangi langsung di Yayasan bina Insan Sholeh dan hasil dari proses belajar-mengajar anak tidak bisa dipantau secara jarak jauh. Untuk mendukung pendidikan di masa kini yang sudah menggunakan teknologi yang canggih dan menempatkan posisi Yayasan Bina Insan Sholeh agar dapat lebih kompetitif di bisnis pendidikan, maka Yayasan Bina Insan Sholeh membutuhkan pengembangan sistem yang didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi. Masalah yang terjadi dapat teratasi dapat ditunjukkan dengan menggunakan analisa STP (*Segmenting, Targetting, dan Positioning*) dan SERVQUAL (*Service Quality*), serta Analisa GAP antara kinerja dan keinginan pelanggan (orangtua). Sedangkan metode perancangan yang digunakan adalah *Object Oriented Analysis Data* dengan UML. Dengan memberikan usulan rancangan Sistem E-CRM yang dirancang bertujuan untuk mendukung kegiatan sistem hubungan pelayanan untuk TK dan TPA pada Yayasan Bina Insan Sholeh. Perancangan e-CRM meliputi tiga fase dari CRM yaitu *acquire, enhance, dan retain*. Simpulan, dengan adanya sistem e-CRM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Yayasan Bina Insan Sholeh. (LS)

Kata Kunci: *Perancangan, Sistem Informasi, E-CRM, Pendidikan, SERVQUAL, GAP.*