

ABSTRAK

PERANCANGAN MODUL *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* MENGUNAKAN METODE *RAPID APPLICATION DEVELOPMENT (RAD)* PADA START UP MAIPROYEK

Oleh

SAFIRA DWI SOFIANA

NIM: 1202160237

Persaingan bisnis yang semakin ketat dan didukung oleh teknologi yang semakin berkembang menjadikan alasan perusahaan untuk terus berinovasi dalam rangka mempertahankan pelanggan. Salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan menjaga hubungan baik, seperti mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan konsep yang dapat diterapkan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Sama halnya seperti MaiProyek yaitu aplikasi yang mempertemukan dosen dan mahasiswa untuk berkolaborasi dalam pembuatan suatu proyek. Untuk dapat mempertahankan pelanggan, dibutuhkan sistem yang dapat menampung keluhan dan kebutuhan pelanggan agar perusahaan dapat melakukan perbaikan secara terus menerus guna terciptanya aplikasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang menyebabkan timbulnya rasa percaya pelanggan untuk terus bertransaksi pada MaiProyek.

Berdasarkan uraian tersebut, solusi yang dapat diberikan adalah pembuatan sistem yang dapat menampung kebutuhan pelanggan, yang selanjutnya akan diolah dan dianalisa untuk dijadikan saran untuk perkembangan aplikasi. Sistem yang akan dibangun berupa fitur Pengaduan Pelanggan dan Pengelolaan Survey. Pada pembangunan fitur ini menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* yang dibangun berbasis website dengan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor (PHP)* dan database *MySQL*. Hasil penelitian ini adalah pengimplementasian fitur CRM yaitu (1) Pengaduan Pelanggan dan (2) Pengelolaan Survey yang akan digunakan pada aplikasi MaiProyek yang bertujuan untuk menangani keluhan pelanggan pada penggunaan aplikasi dan mengetahui kebutuhan pelanggan berdasarkan hasil survey yang telah didapatkan. Sehingga MaiProyek dapat terus mempertahankan pelanggan dan maupun menarik pelanggan baru.

Kata Kunci: CRM, MaiProyek, RAD.