

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| ABSTRAK..... | ii |
| <i>ABSTRACT</i> | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| DAFTAR ISTILAH | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 6 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| I.4 Batasan Penelitian | 7 |
| I.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| I.5.1 Manfaat Penelitian Bagi Direktorat Pemasaran dan Admisi Universitas Telkom..... | 7 |
| I.5.2 Manfaat Penelitian Bagi Pihak Akademisi | 8 |
| I.6 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| II.1 Penelitian Terdahulu..... | 10 |
| II.1.1 Implementasi <i>Free Open-Source Enterprise Resource Planning</i> (ERP) Odoo Studi Kasus PMB STMIK Bandung..... | 10 |

| | | |
|--------|--|----|
| II.1.2 | Perancangan Sistem <i>Electronic Customer Relationship Management</i> (E-CRM) Guna Membantu Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Lembaga Pendidikan Kumon)..... | 10 |
| II.1.3 | Perancangan <i>Blueprint</i> Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Enterprise Resource Planning Pada Proses <i>General Ledger</i> Menggunakan SAP dengan Metode ASAP di Universitas Telkom | 11 |
| II.1.4 | Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Rancangan <i>Customer Relationship Management</i> | 11 |
| II.1.5 | Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Universitas PGRI Madiun) | 12 |
| II.1.6 | Analisa Hasil Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| II.2 | <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP)..... | 15 |
| II.2.1 | Definisi ERP | 15 |
| II.2.2 | Manfaat ERP | 16 |
| II.3 | <i>Open-source</i> | 18 |
| II.4 | <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)..... | 19 |
| II.4.1 | Definisi CRM..... | 19 |
| II.4.2 | Perkembangan CRM | 20 |
| II.4.3 | Model CRM | 22 |
| II.4.4 | Manfaat CRM | 23 |
| II.5 | Odoo | 23 |
| II.5.1 | Definisi Odoo | 23 |
| II.5.2 | Modul <i>Customer Relationship Management</i> pada Odoo | 25 |
| II.5.3 | Perbandingan Odoo dengan <i>Software</i> lain | 25 |
| II.6 | <i>Business Blueprint</i> | 28 |
| II.7 | <i>Accelerated SAP</i> (ASAP)..... | 28 |

| | | |
|---|--|----|
| II.8 | Perguruan Tinggi | 30 |
| II.8.1 | Mahasiswa Pascasarjana | 31 |
| II.9 | <i>Business Process Modeling Notation (BPMN)</i> | 32 |
| II.10 | <i>Unified Modeling Language (UML)</i> | 34 |
| II.11 | Alasan Pemilihan Metode..... | 34 |
| II.12 | <i>Fit and Gap Analysis</i> | 35 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | | 36 |
| III.1 | Kerangka Berpikir | 36 |
| III.2 | Sistematika Penyelesaian Masalah..... | 38 |
| III.2.1 | <i>Project Preparation</i> | 39 |
| III.2.2 | <i>Business Blueprint</i> | 39 |
| BAB IV ANALISIS <i>BUSINESS BLUEPRINT</i> | | 40 |
| IV.1 | Universitas Telkom | 40 |
| IV.1.1 | Profil..... | 40 |
| IV.1.2 | Visi dan Misi..... | 41 |
| IV.1.3 | Lokasi..... | 41 |
| IV.1.4 | Struktur Organisasi | 42 |
| IV.1.5 | Direktorat Pemasaran dan Admisi (PADMI)..... | 42 |
| IV.2 | Tahap <i>Project Preparation</i> | 44 |
| IV.3 | Tahap <i>Business Blueprint</i> | 46 |
| IV.3.1 | Analisis <i>Existing</i> Direktorat Pemasaran dan Admisi Universitas Telkom | 46 |
| IV.3.2 | Analisis <i>Targeting</i> Direktorat Pemasaran dan Admisi Universitas Telkom | 51 |
| IV.3.3 | <i>Fit & Gap Analysis</i> | 68 |
| IV.3.4 | Analisis Proses Bisnis Pengelolaan <i>Leads</i> | 71 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----|
| IV.3.5 | <i>Business Requirement System</i> | 72 |
| IV.3.6 | <i>Software Requirement Specification</i> | 79 |
| IV.3.7 | Integrasi Antara Bagian Admisi dan Bagian Alumni | 114 |
| BAB V EVALUASI HASIL PERANCANGAN..... | | 117 |
| V.1 | Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)..... | 117 |
| V.1.1 | Perancangan Penelitian secara Keseluruhan | 118 |
| V.1.2 | Perbaikan Perancangan secara Keseluruhan | 119 |
| V.1.3 | Kesesuaian Struktur Organisasi | 119 |
| V.1.4 | Perancangan Proses Pengelolaan Data <i>Leads</i> | 119 |
| V.1.5 | Rencana Implementasi Odoo | 119 |
| V.2 | Analisis dan Rekomendasi Hasil Perancangan | 120 |
| V.2.1 | Analisis..... | 120 |
| V.2.2 | Rekomendasi | 133 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | | 135 |
| VI.1 | Kesimpulan..... | 135 |
| VI.2 | Saran..... | 136 |
| Daftar Pustaka | | 137 |
| LAMPIRAN..... | | 144 |