

ABSTRAK

Direktorat Pemasaran dan Admisi (PADMI) Universitas Telkom merupakan salah satu direktorat di bawah Wakil Rektor III Bidang Admisi, Kemahasiswaan dan Alumni yang bertanggung jawab dalam urusan terkait mahasiswa baru. Salah satu fungsi utamanya adalah pengelolaan data *leads*. Namun dalam prosesnya terdapat kendala berupa belum adanya standarisasi struktur data *leads*, proses *marketing* dan *follow-up* data *leads* yang belum terotomasi serta belum maksimalnya *tracking* dan *monitoring* terhadap pengelolaan data *leads*. Hal ini menyebabkan banyak data *leads* potensial tidak ter-*follow-up* sehingga pemaksimalannya untuk dikonversi menjadi calon pendaftar aktif masih sangat kurang.

Maka, penelitian ini bertujuan menjadi solusi untuk kendala yang ada dengan melakukan penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) melalui implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan *software* ERP *open-source* yaitu Odoo berbasis *website* sehingga pengelolaan terhadap data *leads* bisa lebih efektif dimana data *leads* memiliki standarisasi struktur data, dapat di-*follow-up* dengan sistem yang terotomasi, serta terdapat *tracking* dan *monitoring* yang maksimal pada proses pengelolaan data *leads*. Implementasi dalam penelitian ini menggunakan metode *Accelerated SAP* (ASAP) yang dimulai dari tahap *Project Preparation* hingga *Final Preparation* dan dievaluasi menggunakan metode *blackbox testing*. Hasil dari penelitian berupa konfigurasi dan kostumisasi sistem pada *software* Odoo *website* dimana mencakup penggunaan 4 modul yaitu modul *Customer Relationship Management*, *Marketing Automation*, *Email Marketing*, dan *Dashboard*.

Kata Kunci: ***Customer Relationship Management (CRM), Email Marketing, Marketing Automation, Odoo, Data Leads***