

# ***PROTOTYPE APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI UPN “VETERAN” JAKARTA***

**Izhar Yusuf Siregar**

## **ABSTRAK**

Teknologi Informasi berkembang dengan pesat seiring memasuki era Revolusi Industri 4.0. tak terkecuali persaingan antarinstansi pendidikan seperti Perguruan Tinggi Negeri (PTN) atau Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia. Dengan semakin ketatnya persaingan antarinstansi perguruan tinggi di Indonesia, menjadikan seluruh instansi perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada mahasiswa mereka, baik itu dalam memberikan fasilitas kampus yang memadai ataupun pembelajaran yang berkualitas. Salah satu persaingan yang terjadi adalah dalam mendapatkan mahasiswa baru dengan jumlah yang banyak dan berkualitas. Untuk mencapai tujuan itu maka diperlukannya strategi dan manajemen pelayanan kepada pelanggan yang baik. Oleh karena perlu adanya komunikasi antara perguruan tinggi dengan para pengguna layanannya seperti contohnya Mahasiswa. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*.

*Customer Relationship Management (CRM)* dapat membantu perguruan tinggi salah satunya adalah UPN “Veteran” Jakarta yang merupakan perguruan tinggi negeri dengan jumlah pengguna layanan cukup banyak untuk menjalin hubungan yang baik dengan para pengguna layanannya. Salah satu cara menerapkan konsep CRM dapat menggunakan sebuah aplikasi *web* dimana aplikasi itu dapat memberikan wawasan atau informasi kepada pengguna serta meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Sistem yang dibangun berupa *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)* berbasis *web* sebagai peningkatan mutu layanan UPN “Veteran” Jakarta. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan adanya hubungan antara *stakeholders* yaitu perguruan tinggi dan *customers* yaitu pengguna layanan yang lebih komunikatif.

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Management (CRM)*, Aplikasi CRM, Mutu Layanan, *e-CRM*.

**PROTOTYPE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) APPLICATION AS AN IMPROVEMENT OF SERVICE  
QUALITY IN UPN "VETERAN" JAKARTA**

**Izhar Yusuf Siregar**

**ABSTRACT**

*Information technology has developed rapidly since entering the era of the Industrial Revolution 4.0. no exception to competition between educational institutions such as State Universities (PTN) or Private Universities (PTS) in Indonesia. With the increasingly intense competition among tertiary institutions in Indonesia, all higher education institutions have to provide the best possible service to their students, either in providing adequate campus facilities or quality learning. One of the competition that occurs is in getting new students in large numbers and with quality. To achieve this goal, a good strategy and management of customer service is needed. Therefore, there is a need for communication between universities and their service users, for example students. One way that can be done is by applying the concept of Customer Relationship Management (CRM).*

*Customer Relationship Management (CRM) can help universities, one of which is UPN "Veteran" Jakarta, which is a state university with a large number of service users to establish good relationships with its service users. One way to implement the CRM concept is to use a web application where the application can provide insight or information to users and improve customer relationships. The system is built in the form of web-based Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) to improve the quality of UPN "Veteran" Jakarta services. With this application, it is expected that there will be a relationship between stakeholders, namely universities and customers, namely users of more communicative services.*

***Keywords: Customer Relationship Management (CRM), CRM Applications, Service Quality, e-CRM.***