

**Web-Based Self Service untuk Pengelolaan Hubungan Mahasiswa
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Dian Nuswantoro Semarang**

RIKA AVITA FANENSA

Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : rikaavita@ymail.com

ABSTRAK

Tingginya tingkat persaingan antar institusi pendidikan mengakibatkan setiap institusi harus dapat mengelola institusinya secara profesional. Demikian juga pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang yang selalu berkomitmen untuk memberikan nilai lebih dalam setiap pelayanan demi mewujudkan kepuasan stakeholder, dalam hal ini mahasiswa. Telah cukup banyak praktik pengelolaan hubungan pelanggan atau dikenal dengan istilah Customer Relationship Management (CRM) dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut. Namun, saat ini pihak Program Studi Sistem Informasi belum memiliki web tersendiri, menyebabkan pihak akademik kesulitan dalam mengetahui dan menganalisa keinginan serta perilaku mahasiswa secara online, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk membangun sebuah website dengan konsep CRM, atau yang dikenal dengan istilah web-based self service sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Aplikasi ini dibangun menggunakan Content Management System Joomla 1.5 dengan adanya pengeditan tampilan, penambahan artikel, modul, dan plugin, juga perubahan pada footer sehingga hak cipta menjadi milik Administrator. Database yang digunakan adalah MySQL. Sedangkan metode pengembangan sistem menggunakan metode waterfall. Penelitian ini menghasilkan sebuah website CRM yang memiliki beberapa ciri tertentu, yaitu web-based self service. Diharapkan dengan adanya website ini, pihak akademik lebih mudah mengetahui keinginan dan perilaku mahasiswa sehingga pelayanan dapat selalu ditingkatkan.

Kata Kunci : Customer Relationship Management (CRM), web-based self service, peningkatan pelayanan

**Web-Based Self Service for Student Relationship Management in the
Information System Study Program of Computer Science Faculty of
Dian Nuswantoro University Semarang**

RIKA AVITA FANENSA

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : rikaavita@ymail.com

ABSTRACT

Information Systems Study Program of Computer Science Udinus Semarang always committed to deliver more value in every service in order to bring student satisfaction. It has been quite a lot of customer relationship management practices or known as Customer Relationship Management (CRM) is done to achieve it. On the other hand, the Internet as an information technology development, have become a student necessity nowadays. However, the Information Systems Program Study doesn't have its own website, caused the academic difficulty in knowing and analyzing the desires of online students, so we need a research to build a website with the concept of CRM, or known as web-based self-service as efforts to improve services to students. The application is built using a Content Management System Joomla 1.5 with the editing view, the addition of articles, modules, and plugins, as well as making changes to the footer copyright belongs to the Administrator. Database used is MySQL. While the method of system development using the waterfall method. The study produced a CRM website that has some specific characteristics of web-based self service. Hopefully with this website, the academic easier to knowing desires of students so that the service can be improved.

Keyword : Customer Relationship Management (CRM), web-based self service, peningkatan pelayanan