

INTISARI

NIIT Indonesia merupakan sebuah anak perusahaan dari NIIT India, yang menawarkan solusi pengajaran dan pelatihan multi disiplin ilmu untuk perusahaan, instansi pendidikan dan individu. Untuk dapat memenuhi target dalam mendapatkan konsumen baru, NIIT Indonesia memerlukan strategi-strategi khusus. Salah satunya adalah dengan memahami sifat dan perilaku dari konsumen. Hal tersebut bisa dilakukan melalui manajemen data konsumen yang baik. Melalui manajemen data konsumen, sebuah perusahaan bisa melakukan segmentasi konsumen berdasarkan sifat atau perilakunya. Selanjutnya dari hal tersebut perusahaan bisa memberikan perlakuan yang sesuai dan tepat sasaran.

Saat ini NIIT Indonesia masih menggunakan Microsoft Excel sebagai media manajemen data konsumen dalam proses *customer development*. Pemilihan Microsoft Excel sebagai media manajemen data mempunyai beberapa kelemahan, salah satu diantaranya yaitu ketidakmampuan Microsoft Excel untuk dapat terintegrasi dengan file Microsoft Excel lainnya. Padahal integrasi data sangat dibutuhkan untuk mempermudah proses pemetaan data dalam melakukan segmentasi konsumen. Berdasarkan beberapa alasan tersebut, NIIT Indonesia membutuhkan sebuah sistem yang bisa mempermudah proses manajemen data yang kompleks agar berjalan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut bisa direalisasikan dengan memanfaatkan sistem *Customer Relationship Management (CRM)*. Pada skripsi ini, peneliti menawarkan solusi manajemen data yang lebih terorganisasi, terintegrasi dan terotomatisasi dengan menggunakan sistem CRM berbasis *web application*. Sistem CRM ini dibangun di atas *platform .NET* dengan memanfaatkan ASP.NET MVC 5. Melalui sistem CRM ini diharapkan nantinya akan mempermudah proses manajemen data konsumen di NIIT Indonesia, yang dapat berdampak pada peningkatan produktifitas dalam mencapai target yang diinginkan.

ABSTRACT

NIIT Indonesia is a child-company of NIIT India, that offer solutions for skills and talent development in multi diciplinary knowledge for business, educational institution and individual. NIIT Indonesia have made cooperation with many a famous educational institution and it will be growth every years. To full fill the target of marketing for making agreement with new customer, NIIT Indonesia need a strategy. That strategy can be reach with a good customer management. data Using customer management, a company can make a customer segmentation for understanding the characteristic and behavior of customer. With that the company can make a service that appropriate with the customer needed.

Today, NIIT Indonesia still using Microsoft Excel as toll for manage a customer management data. With the pursuit of target and the complex data that must be manage, Microsoft Excel have a limitation as management data tools. Microsoft Excel not support for integrating data across to another Microsoft Excel files. Actually the integrating data is the important things to make mapping data easier. Based on the reason, NIIT Indonesia need customer management data tools that can make the data management process more effective and efficient. Customer Relationship Management (CRM) is one of the solutions. In this thesis case, the researcher have solutions with making customer management data tools that implement CRM system for manage customer data during the customer development process. The CRM system will be develop based on web application using ASP.NET MVC 5. The expectation of this CRM system is the process of managing customer data can be easier and the operational marketing can reach the target of marketing.