

ABSTRAK

RANCANG BANGUN SISTEM E-CRM DALAM SISTEM PEMBELAJARAN PADA KURSUS BAHASA INGGRIS LAMPUNG (STUDI KASUS : SPEAKUP COURSE LAMPUNG)

Sistem pembelajaran pada dasarnya merupakan sebuah proses interaksi atau hubungan antara pengajar dengan peserta didik, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Pada saat ini seluruh aktivitas dibatasi karena terjadinya wabah virus covid-19 yang melanda seluruh dunia. Dampak dari wabah ini mengharuskan sistem pembelajaran konvensional dialihkan menjadi sistem pembelajaran online atau jarak jauh (*e-learning*). Tujuan dari penelitian ini dengan melihat permasalahan yang timbul adalah dengan membuat sistem pembelajaran jarak jauh atau online dengan menerapkan metode pendekatan Customer Relationship Management (CRM).

CRM merupakan cara pendekatan bisnis yang digunakan perusahaan dalam membina relasi dengan para pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan yang didukung oleh data konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi. Metode pengembangan yang digunakan adalah *extreme programming* dengan pengujian menggunakan *Black box*. Untuk perancangan sistem menggunakan UML yang terdiri dari *usecase* diagram, *activity* diagram, dan juga *class* diagram. Dan MySQL digunakan sebagai *database*.

Dengan dibuatkannya sebuah sistem pembelajaran yang berbasis online ini mampu menunjang proses belajar di setiap situasi seperti pandemi saat ini. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, menghasilkan persentase sebesar 100% yang menunjukkan indikator bahwa sistem telah “sukses” dan sesuai dengan fungsi dan menandakan bahwa responden “sangat setuju” bahwa sistem tersebut dibuat dan telah sesuai.

Kata Kunci: *Sistem Pembelajaran, Customer Relationship Management, Extreme Programming, UML, E-learning*