

ABSTRAK

Direktorat Pengembangan Karir, Alumni dan Endowment (CAE) merupakan salah satu direktorat yang berada di bawah jajaran Wakil Rektor III Universitas Telkom bidang Hubungan Lembaga dan Tracer Study. Direktorat CAE menjadi wajah institusi yang berhadapan dengan alumni dan bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan tracer study Universitas Telkom. Saat ini Direktorat CAE memiliki kendala dalam pengelolaan data tracer study dan pendekatan alumni dalam ketersediaan mengisi form kuisisioner. Walaupun saat ini pengolahan data tracer study sudah menggunakan sistem secara mandiri, tetapi masih membutuhkan pada aktivitas monitoring dan follow-up alumni dalam satu sistem. Selain karena banyaknya data tracer yang harus dikelola, Direktorat CAE juga memiliki kemampuan terbatas dalam proses follow-up. Terdapat juga kendala dalam pengolahan data tracer secara manual. Solusi yang dapat diberikan berupa usulan proses bisnis yang dapat membantu Direktorat Pengembangan Karir, Alumni dan Endowment dalam pengelolaan data tracer study dimulai dari kegiatan persiapan pembuatan form kuisisioner, integrasi dengan WhatsApp dan Email Marketing, pelaksanaan implementasi survey, hingga proses dashboard reporting yang sudah tertanam dalam satu sistem Odoo. Pada perancangan ini juga diusulkan juga mengenai adanya integrasi antara Direktorat CAE dengan Direktorat Pemasaran dan Admisi (PADMI) yang dapat menghasilkan data leads sebagai input bagi proses penerimaan mahasiswa baru, profil lulusan sebagai input bagi kegiatan pemasaran dan usulan rekomendasi program studi berdasarkan hasil tambahan pada tracer study untuk studi lanjut. Sehingga hasil dari penelitian ini adalah berupa rancangan business blueprint sistem customer relationship management terintegrasi pada open-source software Odoo yang disusun menggunakan metode accelerated SAP (ASAP). Rancangan sistem ini mampu mengintegrasikan proses bisnis yang berjalan pada Direktorat Pengembangan Karir, Alumni dan Endowment (CAE) dengan Direktorat Pemasaran dan Admisi (PADMI) Universitas Telkom.

Kata kunci — Customer Relationship Management (CRM), Odoo, Accelerated SAP (ASAP), Alumni, Perguruan Tinggi