

## ABSTRACT

**Nama** : **Linda Fujiyanti**  
**Program Studi** : **Magister Teknologi Informasi**  
**Judul** : **Software Requirement Specification (SRS)  
Commonality At Customer Relationship  
Management (CRM)  
Case Study : Batik Shop Area in Trusmi Cirebon**

Expansion process a software in general is consisted of some steps to start from finite analysis of implementation, which will yield requirement (requirement) from the software. Result of analysis for various applications at one particular the same problems domain usually will yield definition of similar requirement. In the field of software engineering, especially in expansion of software orients object, has many developed by requirement for various problems domains.

This research meant to get an commonality from specification of requirement (requirement) software (software) – hereinafter is shortened just SRSapa appropriate for Customer Relationship Management (CRM) at Small and medium industry (UKM), with data object taken here is 10 Batik shops in Kawasan Batik Trusmi Cirebon. This Case selected by concept CRM in a few this year has rounded into a real important concept required by either in big company and also middle and small scale company. Besides, the application of CRM at UKM has not too paid attention, though Small and medium industry in Indonesia has important role in movement of economics wheel.

Framework applied is FrontCRM (A Framework based on Theory of CRM) which is result from research before all, be a framework compiled based on activity in each activity area related to marketing, sale, and customer services.

SRS commonality which successfully identified for the application of this CRM is focused at area function of customer services especially for Sistem Order Manajemen. From this research also inferential that SRS commonality can be yielded by catching best practices from the business process.

Keyword: *Software Requirement Specification (SRS) commonality, Customer Relationship Management (CRM), FrontCRM.*

ix + 79 pages; 21 pictures; 5 tables; 2 attachments

Bibliography : 11 (1997-2008)

## ABSTRAK

**Nama** : **Linda Fujiyanti**  
**Program Studi** : **Magister Teknologi Informasi**  
**Judul** : **Software Requirement Specification (SRS)  
Commonality Pada Customer Relationship  
Management (CRM)  
Studi Kasus Kawasan Pertokoan Batik Trusmi  
Cirebon**

Proses pengembangan suatu perangkat lunak pada umumnya terdiri dari beberapa tahapan mulai dari analisis hingga implementasi, yang akan menghasilkan kebutuhan (*requirement*) dari perangkat lunak tersebut. Hasil analisis untuk berbagai aplikasi pada suatu domain permasalahan yang sama biasanya akan menghasilkan definisi kebutuhan yang serupa. Dalam bidang rekayasa perangkat lunak, khususnya dalam pengembangan perangkat lunak berorientasi objek, telah banyak dikembangkan requirement untuk berbagai domain permasalahan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu kesamaan (*commonality*) dari spesifikasi kebutuhan (*requirement*) perangkat lunak (*software*) – selanjutnya disingkat *SRS*- apa saja yang sesuai untuk Customer Relationship Management (CRM) pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM), dengan objek data yang diambil disini adalah 10 Toko batik di Kawasan Batik Trusmi Cirebon. Kasus ini dipilih karena konsep CRM dalam beberapa tahun ini telah berkembang menjadi konsep penting yang sangat dibutuhkan baik di perusahaan besar maupun perusahaan berskala kecil dan menengah. Selain itu, aplikasi CRM pada UKM belum terlalu diperhatikan, padahal Usaha kecil dan Menengah di Indonesia memiliki peranan penting dalam pergerakan roda perekonomian

Kerangka kerja yang digunakan adalah FrontCRM (*A Framework based on Theory of CRM*) yang merupakan hasil dari penelitian sebelumnya, yaitu suatu kerangka kerja yang disusun berdasarkan aktifitas pada setiap bidang kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran, penjualan, dan pelayanan pelanggan.

*SRS commonality* yang berhasil diidentifikasi untuk aplikasi CRM ini adalah terfokus pada area fungsi pelayanan pelanggan khususnya untuk Sistem Manajemen Pemesanan. Dari penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa *SRS commonality* dapat dihasilkan dengan menangkap *best practices* dari proses bisnis yang ada.

Kata kunci: *Software Requirement Specification (SRS) commonality, Customer Relationship Management (CRM), FrontCRM.*

ix + 79 halaman; 21 gambar; 5 tabel; 2 lampiran  
Daftar Acuan : 11 (1997-2008)