

INTISARI

Penelitian ini membahas penerapan metode Rapid Application Development (RAD) dalam pengembangan sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis *website* di PT. Sinergi Informatika Nusantara Utama. CRM merupakan strategi inti untuk mengelola interaksi pelanggan dan meningkatkan hubungan dengan peserta pelatihan. Metode RAD dipilih karena kemampuannya dalam mempercepat pengembangan perangkat lunak dengan mengikutsertakan pengguna dalam setiap tahapan. Sistem yang dikembangkan menyediakan informasi seputar pelatihan, fitur uji kompetensi, dan *feedback*, yang kesemuanya dirancang untuk meningkatkan pengalaman peserta pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem CRM yang dibangun mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan perusahaan, serta telah diuji menggunakan metode UAT & BAT untuk menguji fungsionalitas sistem CRM yang telah dibangun. Namun, terdapat rekomendasi untuk pengujian *performa* dan peningkatan fitur serta User Experience (UX) untuk memastikan kinerja optimal di masa depan.

Kata Kunci: CRM, RAD, Pelatihan, *Website*, Pengujian BAT & UAT.

ABSTRACT

This research discusses the application of Rapid Application Development (RAD) methodology in the development of a website-based Customer Relationship Management (CRM) system at PT Sinergi Informatika Nusantara Utama. CRM is a key strategy for managing customer interactions and improving relationships with trainees. The RAD method was chosen for its ability to accelerate software development by involving users at every stage. The developed system provides training information, competency testing features and feedback, all designed to improve the trainee experience. The results showed that the CRM system developed was able to meet the needs of users and companies and had been tested using the UAT & BAT method. However, there are recommendations for performance testing, and enhanced features and user experience (UX) to ensure optimal performance in the future.

Keywords: CRM, RAD, training, website, UAT & BAT testing.