

Penerapan *E-CRM* untuk Meningkatkan Pelayanan Orang Tua Siswa Pada SMA *Islamic Centre* Kota Tangerang

Implementation of E-CRM to Improve Student Parent Services At Islamic Centre High School in Tangerang City

Septiyandi Aripin¹, Hendri Irawan^{2*}, Wendi Usino³, Ita Novita⁴

¹²³⁴ Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

Email: ¹1912500244@student.budiluhur.ac.id, ^{2*}hendri.irawan@budiluhur.ac.id, ³wendi.usino@budiluhur.ac.id,

⁴ita.novita@budiluhur.ac.id

(* corresponding author)

Abstract

Good service for parents is certainly very important, one of which is by managing good relationships between parents and schools that can provide a sense of comfort for parents and schools. Customer relationship management (CRM) is a strategic approach used to help manage relationships between schools, parents, and prospective parents to build better communication. SMA Islamic Center is managed using the principles of school-based management with a scientific and religious approach. The problem faced by the school is that the delivery of information that runs is still not optimal. The school is finding difficulty in reaching the target of getting new students due to a less extensive promotion; there are still many parents who want to see the progress of their children's grades and learning evaluation results but can only be seen through every distribution of report cards, and the ineffective handling of complaints at school. This research aims to design an e-CRM prototype that provides information about promotions, grade progress, learning evaluations, and complaints so that schools can evaluate problems and improve services to parents. This research was conducted using existing data collection at SMA Islamic Center Tangerang City related to the topic discussed to obtain more detailed information following the system's creation needs. Data and information were obtained through direct interviews with the vice principal of academic affairs and school staff by asking questions about the problems faced at the Islamic Center High School of Tangerang City. This research produces a CRM prototype that can improve services to parents at Islamic Center High School, which includes promotion, registration, score list, learning evaluation, and complaint handling features that can meet information needs and help smooth business processes and communication for both parties.

Keywords: *Student Parent Services, Electronic Customer Relationship Management (E-CRM), Islamic Center High School Tangerang City.*

Abstrak

Pelayanan yang baik bagi orang tua tentunya sangat penting, salah satunya dengan mengelola hubungan baik antara orang tua dengan pihak sekolah yang dapat memberikan rasa nyaman terhadap orang tua dan sekolah. *Customer relationship management (CRM)* merupakan sebuah strategi pendekatan yang digunakan untuk membantu dalam mengelola hubungan antara sekolah dengan orang tua maupun calon orang tua, agar dapat membangun komunikasi lebih baik. SMA Islamic Centre dikelola menggunakan prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (*school-based management*) dengan pendekatan ilmiah dan religius. Permasalahan yang selama ini dihadapi sekolah adalah penyampaian informasi yang berjalan masih belum maksimal. Sekolah sulit mencapai target dalam mendapatkan siswa baru karena promosi yang kurang luas, masih banyaknya orang tua yang ingin melihat perkembangan nilai anak dan hasil evaluasi belajar tetapi hanya bisa dilihat setiap pembagian rapor, serta belum efektifnya penanganan keluhan di sekolah. Tujuan penelitian ini adalah merancang *prototype e-CRM* yang menyediakan informasi tentang promosi, perkembangan nilai, evaluasi belajar, dan keluhan sehingga sekolah dapat mengevaluasi permasalahan dan meningkatkan pelayanan kepada orang tua siswa. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengumpulan data yang ada pada SMA Islamic Centre Kota

Tangerang, yang berkaitan dengan topik yang dibahas untuk mendapatkan informasi yang lebih detail sesuai dengan kebutuhan sistem yang akan di buat. Data dan informasi diperoleh melalui wawancara langsung dengan wakil kepala sekolah bidang akademik dan staf sekolah dengan mengajukan pertanyaan mengenai masalah apa saja yang dihadapi pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang. Penelitian ini menghasilkan sebuah *prototype* CRM yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap orang tua pada SMA Islamic Centre yang meliputi fitur promosi, pendaftaran, daftar nilai, evaluasi belajar, dan penanganan keluhan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi serta membantu kelancaran proses bisnis dan komunikasi bagi kedua belah pihak.

Kata Kunci: Pelayanan Orang Tua Siswa, *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM), SMA Islamic Centre Kota Tangerang.

1. PENDAHULUAN

SMA adalah Sekolah menengah atas sebagai jenjang tingkatan terakhir pendidikan menengah untuk meneruskan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi. Pelayanan yang baik bagi orang tua tentunya sangat penting, salah satunya dengan mengelola hubungan baik antara orang tua dengan pihak sekolah. Dalam dunia Pendidikan, persaingan dalam berbagai aspek terus di perbaharui seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang modern. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah salah satu konsep yang sangat populer dalam marketing. Konsep CRM mengemukakan bagaimana sebuah perusahaan harus mampu berkomunikasi dengan pelanggan untuk membangun ikatan emosional dan social sehingga pelanggan memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan dan menjadi pelanggan yang loyal. [1] SLTA Al-Mahmud merupakan sekolah umum bernuansa islami yang berada di bawah naungan Yayasan Al-Mahmud atas prakarsa Bapak Zakaria Mahmud Walikota Tangerang kala itu. Berdiri sejak tahun 1996 dan mulai operasional sejak tahun 1997 sampai dengan sekarang.

Permasalahan yang selama ini dihadapi sekolah adalah Sekolah sulit mencapai target dalam mendapatkan siswa baru dikarenakan penyebaran brosur dan pemasangan spanduk yang kurang luas, orang tua sulit mengetahui perkembangan nilai dan hasil evaluasi belajar anaknya, yang hanya dapat dilihat setiap pembagian rapor, belum efektif penanganan keluhan dari orang tua untuk sekolah yang hanya dapat dilakukan melalui lisan kepada guru, hal ini mengakibatkan sekolah tidak memiliki catatan tentang keluhan yang pernah disampaikan orang tua. Dari permasalahan diatas penelitian dilakukan dengan mencari studi kasus yang serupa dari berbagai jurnal untuk dijadikan referensi terhadap penelitian yang akan dilakukan, berikut ini penelitian yang dijadikan referensi : Penelitian yang dilakukan Elkin Rilvani dan Nur Hasim [2].

Tujuan dari penelitian ini adalah sistem *e-learning* dapat membantu orang tua untuk mengetahui kehadiran siswa di sekolah dan proses pembelajaran. Selain itu, orang tua dapat memantau dan mengevaluasi kemajuan belajar anak setiap hari. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Yuliyanti dan Nurahman [3]. Berkaitan dengan metode E-CRM dengan modul pemasaran dan layanan pelanggan, dengan sistem yang mengimplementasikan metode SDLC dari model *Waterfall* dalam pengembangan sistem. PHP digunakan sebagai alat pemrograman dalam pengembangan aplikasi ini dan MySQL digunakan untuk manajemen database serta *blackbox* testing digunakan dalam metode pengujian. Sistem ini dapat menangani permasalahan pada Madrasah Al-Falah Bumi Agung, yang menyediakan layanan informasi dan menyebar luaskan informasi tentang promosi sekolah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Suroto dan Herry Mulyono [4].

Keluaran dari penelitian ini adalah sebuah *prototype* CRM berbasis web yang mendistribusikan informasi kepada pelanggan, seperti prestasi siswa dalam berbagai perlombaan, pendidikan olahraga dan seni, kegiatan ekstrakurikuler, ketidakhadiran siswa dari kegiatan akademik, pelanggaran tata tertib sekolah, masalah keterlambatan pembayaran dan informasi lain yang spesifik untuk setiap klien. Prototipe CRM ini juga merancang sistem komunikasi dengan pelanggan berupa layanan chat *online*, pertanyaan yang sering diajukan (FAQ) dan saran. Dari uraian tersebut terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian ini terdapat pada pengujian kelayakan sistem menggunakan pengujian *Black Box* dengan tahapan pengujian Alpha dan Beta, adapun perbedaan penelitian ini terdapat pada pembuatan aplikasi dengan metode SDLC dan juga pengujian menggunakan

blackbox testing. Kemudian Perbedaan penelitian selanjutnya terdapat pada metode yang menggunakan perancangan *Business Model Canvas*.

Penulis memberikan suatu solusi atau penyelesaian masalah dalam penelitian ini penerapan konsep *Electronic Customer Relationship Management* untuk meningkatkan pelayanan kepada orang tua siswa di SMA Islamic Centre Kota Tangerang. Dengan merancang *prototype* e-CRM yang menyediakan informasi tentang promosi, perkembangan nilai, evaluasi belajar, dan memberikan kemudahan kepada orang tua untuk dapat memberikan keluhan terhadap sekolah, sehingga sekolah dapat mengevaluasi permasalahan dan meningkatkan pelayanan kepada orang tua siswa. Yang diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan yang cepat, tepat kepada orang tua siswa.

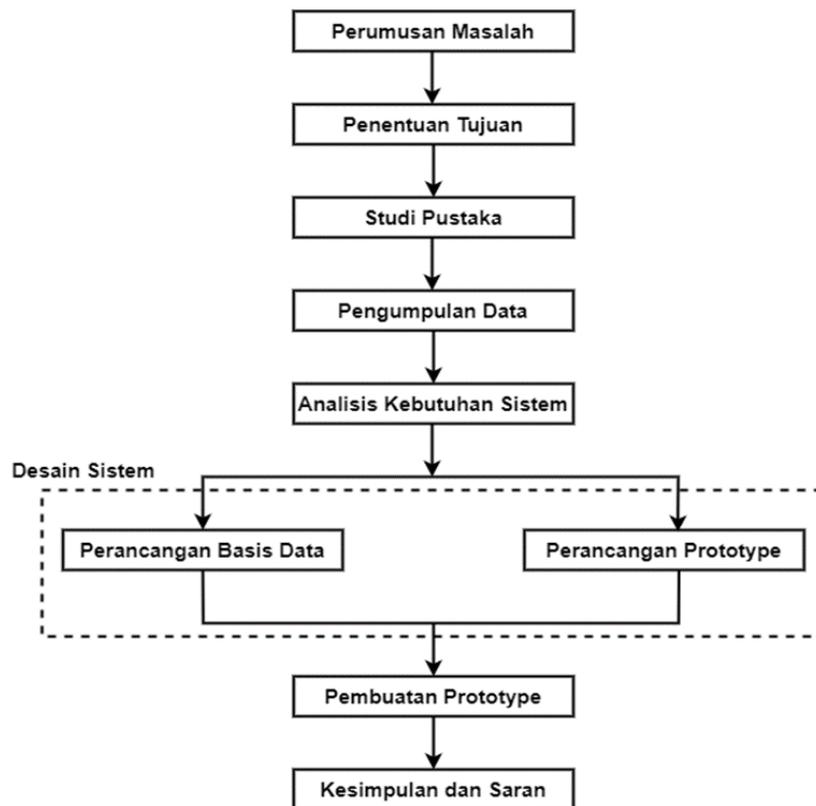
2. METODE PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, tahapan penelitian yang dilakukan di SMA *Islamic Centre* Kota Tangerang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Perumusan masalah merupakan langkah awal dari penelitian ini. Tahap perumusan masalah menggunakan *fishbone diagram* untuk mengetahui permasalahan yang terjadi agar dapat memberikan solusi kepada pihak sekolah.
- b. Penentuan tujuan dilakukan untuk mengetahui fungsi-fungsi yang diperlukan di dalam sistem yang nantinya akan dibuat.
- c. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan perbandingan serta referensi agar penelitian ini dapat memberikan manfaat dan solusi terhadap permasalahan yang ada pada SMA *Islamic Centre* Kota Tangerang.
- d. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dan berkaitan dengan topik yang dibahas sesuai dengan kebutuhan sistem yang akan dibuat.
- e. Analisis kebutuhan sistem menggunakan *use case diagram* mengenai kebutuhan untuk mengetahui spesifikasi fungsi apa saja yang diperlukan terkait rancangan sistem yang nantinya akan dibuat sehingga dapat menghasilkan suatu keluaran yang diinginkan.
- f. Pada tahap ini dilakukan perancangan basis data yang menggambarkan rangkaian data dengan menggunakan *Class Diagram* dan *Logical Record Structure (LRS)*.
- g. Perancangan *prototype* meliputi fungsi dan menu apa saja yang dibutuhkan dan nantinya akan di implementasikan ke dalam program.
- h. Pada tahap ini pembuatan *prototype* dilakukan sesuai dengan analisis kebutuhan untuk mendapatkan gambaran yang nantinya dapat direalisasikan menjadi sebuah *website*.
- i. Pada tahap kesimpulan dan saran diharapkan penelitian ini dapat menyelesaikan masalah dan dapat memberikan solusi melalui rancangan *prototype*, sehingga *prototype* yang dibuat dapat direalisasikan menjadi sebuah *website* e-CRM.

Tahapan penelitian yang dilakukan di SMA Islamic Centre Kota Tangerang dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1: Tahapan Penelitian

2.2. Metode Pengumpulan Data

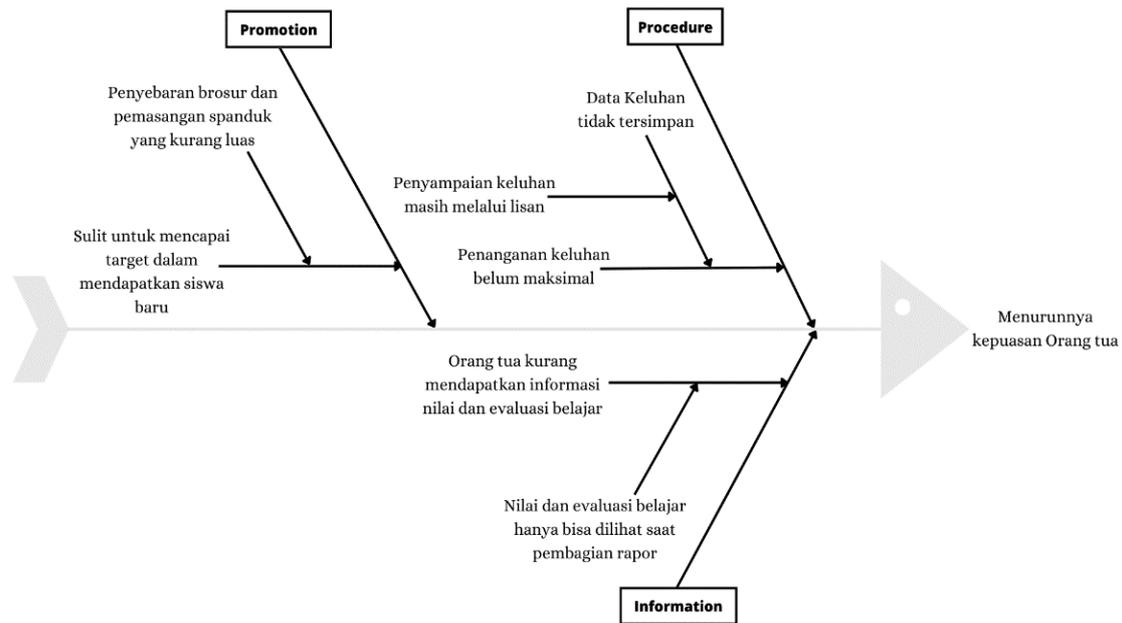
Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, metode pengumpulan data yang dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

- Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit kecil [5].
- Observasi merupakan cara mengamati obyek penelitian untuk mengerti tentang kebutuhan obyek penelitian tersebut sehingga aplikasi yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan user yang bersangkutan [6].
- Dokumentasi merupakan proses pengambilan data yang diperoleh dari berbagai dokumen [7].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Identifikasi Masalah

Diagram Ishikawa atau disebut juga *Cause and Effect Diagram* merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab dan efek masalah [8]. identifikasi masalah yang terjadi pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang menggunakan *fishbone diagram*, terdapat 3 kategori yaitu *Promotion*, *Procedure*, dan *Information*. Gambar 2 menampilkan Fishbone diagram pada penelitian ini.



Gambar 2: Fishbone Diagram

3.2. Analisis As-Is Sistem dan To-Be Sistem dengan Tahapan CRM

Melalui wawancara dengan pihak SMA Islamic Centre Tangerang, maka pada Tabel 1 menampilkan hasil analisis *As Is System* dan *To Be System* dengan tahapan CRM.

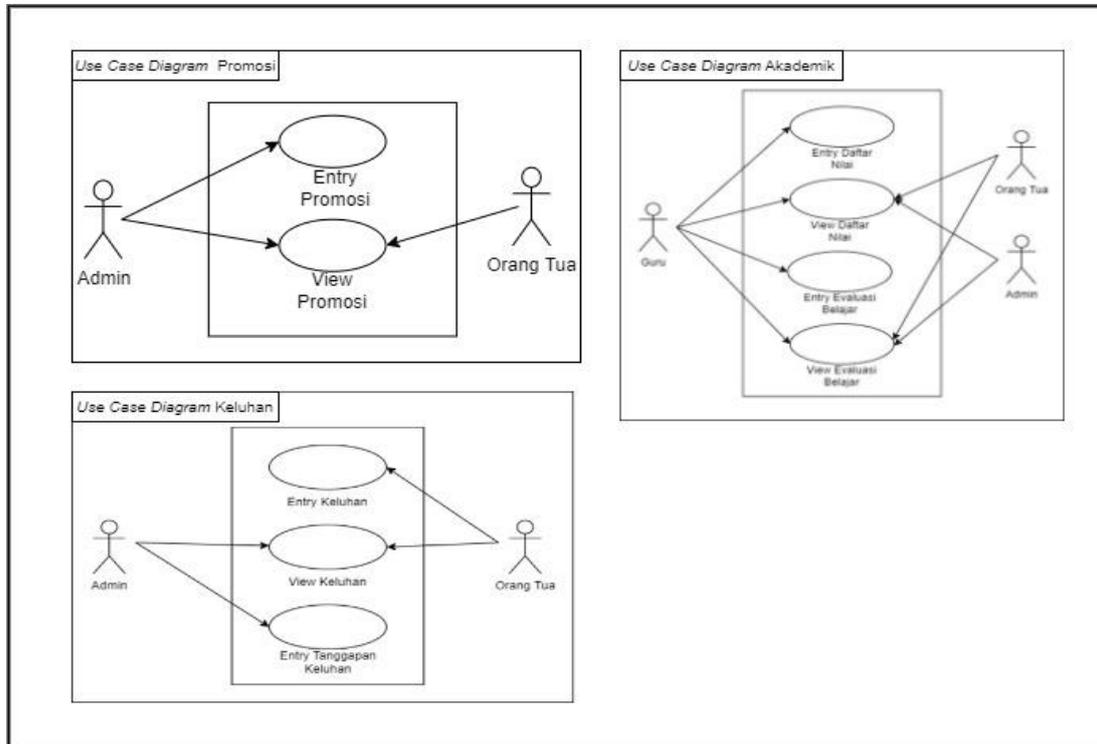
Tabel 1. *As Is System and to Be System*

<i>Acquire</i>		<i>Enhance</i>		<i>Retain</i>	
<i>As Is System</i>	<i>To Be System</i>	<i>As Is System</i>	<i>To Be System</i>	<i>As Is System</i>	<i>To Be System</i>
a. Penyebaran brosur dan spanduk dilakukan oleh staff sekolah ke beberapa tempat menjelang waktu PPDB, tidak ada promosi tidak <i>online</i>	a. Menyediakan website CRM sebagai promosi untuk menarik calon siswa, terdapat informasi promo yang dapat dikunjungi calon orang tua ataupun calon siswa, dengan adanya website CRM promosi dapat disampaikan secara <i>online</i>	Guru mata pelajaran memberikan tugas kepada siswa. Setelah siswa menyerahkan tugas, guru mata pelajaran mengembalikan buku dan memberikan nilai terhadap tugas siswa tersebut. Kemudian guru memasukkan data nilai siswa ke dalam buku catatan nilai guru, sedangkan orang tua hanya dapat melihat nilai siswa saat pembagian rapor.	a. Website E-CRM memiliki fitur yang dapat melihat nilai siswa yang nantinya guru dapat menginput nilai melalui website CRM sehingga orang tua dapat mengetahui nilai anaknya di sekolah.	a. Orang tua dapat menyampaikan keluhan kepada guru SMA Islamic Centre melalui lisan, telepon, dan pesan singkat (WA). Guru akan melakukan diskusi dengan wali kelas terkait keluhan yang disampaikan orang tua untuk dapat	orang tua dapat menyampaikan keluhan melalui website CRM yang nantinya admin dapat memberikan tanggapan kepada orang tua yang menyampaikan keluhan tersebut.
b. Pendaftaran siswa dilayani oleh admin dan guru dengan hadir ke sekolah membawa anaknya untuk melakukan wawancara, tidak ada pendaftaran yang dilakukan secara <i>online</i>	b. Melalui website E-CRM, maka pendaftaran dapat dilakukan secara <i>online</i> oleh orang tua siswa yang ingin mendaftarkan anaknya ke Sekolah,		b. Adanya fitur daftar nilai dan evaluasi belajar anak yang dapat di input oleh guru	b. memberikan solusi yang terbaik. keluhan hanya disampaikan melalui lisan telepon dan pesan singkat (WA) sehingga keluhan tidak dapat tersimpan dengan baik.	

3.3. Perancangan Usulan

a. Use Case Diagram

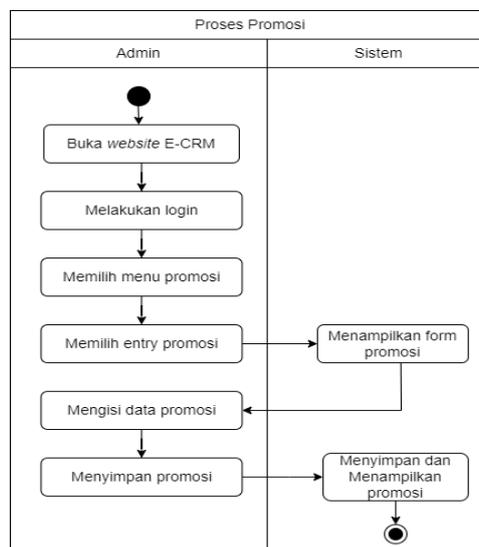
Use Case diagram adalah merupakan gambaran interaksi antara sistem dengan pemakai (user) [9]. Gambar 3 merupakan use case diagram yang terdiri dari use case diagram master, use case diagram akademik, dan use case diagram keluhan. Terdapat 4 actor yaitu admin, kepala sekolah, guru dan orang tua.



Gambar 3: Use Case Diagram

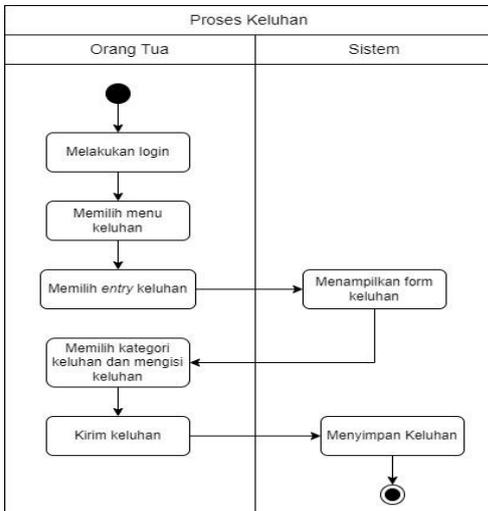
b. Activity Diagram

Activity diagram ialah sesuatu yang menjelaskan tentang alir kegiatan dalam program yang sedang dirancang, bagaimana proses alir berawal, keputusan yang mungkin terjadi, dan bagaimana sistem akan berakhir [10]. Pada Gambar 4 **Error! Reference source not found.** merupakan activity diagram promosi, admin dapat mengisi data promosi pada entry promosi yang terdapat pada menu promosi di dalam website.

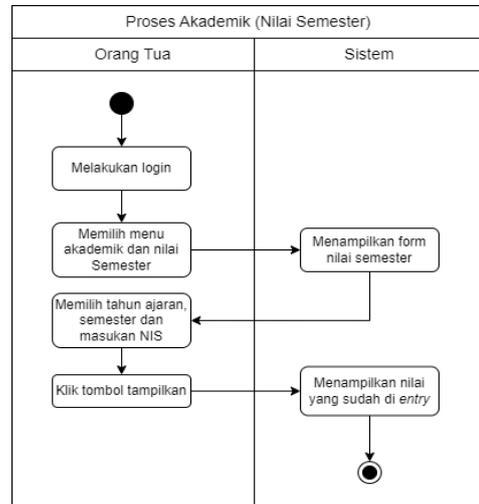


Gambar 4: Activity Diagram Promosi

Pada Gambar 5 merupakan *activity diagram* keluhan, user dapat mengirimkan keluhan dengan membuka website dan mengisi form keluhan yang tersedia. Gambar 6 merupakan *activity diagram* akademik (nilai semester), user dapat melihat nilai semester dengan membuka website dan memilih tahun ajaran, semester dan masukan NIS.



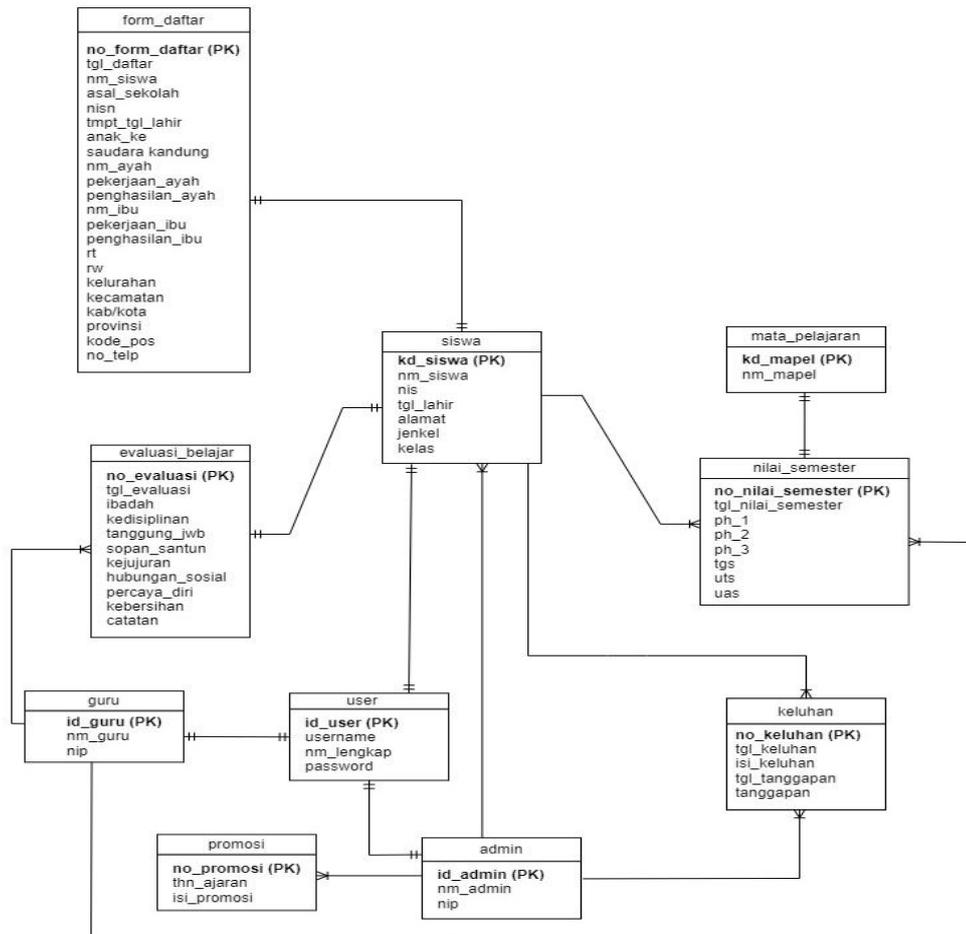
Gambar 5: Activity Diagram Keluhan



Gambar 6: Activity Diagram Akademik

c. *Class Diagram Tanpa Method*

Terdapat 10 *class* diantaranya form daftar, evaluasi belajar, nilai semester, mata pelajaran, promosi, keluhan, siswa, guru, admin, dan user.



Gambar 7. Class Diagram Tanpa Method

d. Rancangan Layar

Gambar 8 merupakan halaman registrasi, berfungsi untuk *user* yang ingin membuat akun agar dapat mengakses halaman *website* e-CRM, *user* dapat memasukkan data seperti nama, *username*, *email* dan *password*.

Gambar 8. Rancangan Layar Register

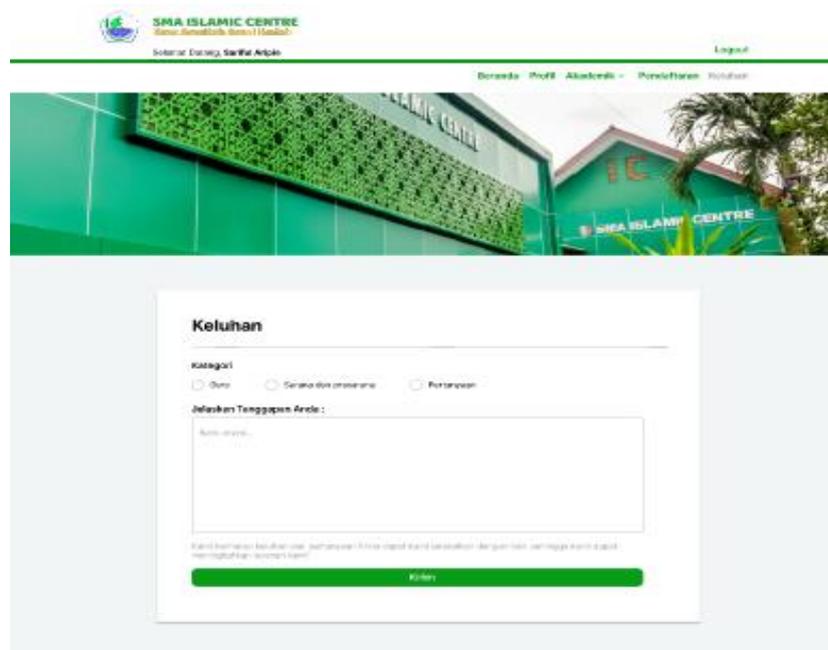
Pada Gambar 9 merupakan rancangan layar nilai semester, orang tua dapat melihat nilai semester yang sudah di entri oleh guru dengan memilih tahun ajaran, semester dan masukan NIS setelah itu akan muncul nilai yang sudah di entri oleh guru. yang nantinya orang tua dapat mengetahui perkembangan nilai anaknya untuk dijadikan evaluasi oleh orang tua siswa kepada anaknya.

Mata Pelajaran	KMP	Pilihan					Kategori Ketercapaian	Garis
		PA 1	PA 2	PA 3	UTS	PTS		
Pendidikan Agama dan Budi Pekerti	75	75	75	75	80	75	Tuntas	B
Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan	75	75	75	75	75	75	Tuntas	A
Bahasa Indonesia	75	75	75	75	75	75	Tuntas	A
Kejuruan	75	75	75	75	75	75	Tuntas	B
Bahasa Inggris	75	75	75	75	75	75	Tuntas	C
Pendidikan Jasmani dan Olahraga	75	75	75	75	75	75	Tuntas	A
Seni Budaya	75	75	75	75	75	75	Tuntas	B

Keterangan:
 P1 = Pilihan 1 Hutan
 TSS = Tugles
 UTS = Ujian Tengah Semester
 PTS = Ujian Akhir Semester
 TM = Tidak Menyerahkan

Gambar 9. Rancangan Layar Nilai Semester

Pada Gambar 10 merupakan halaman entry keluhan. *User* dapat memberikan keluhan dengan memilih kategori yang di inginkan setelah itu dapat menulis pesan yang ingin disampaikan kepada sekolah, adanya fitur keluhan yang dapat membuat penanganan keluhan lebih maksimal dan dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan, sehingga sekolah dapat mengetahui apa saja yang di keluhkan pelanggan sebagai bentuk evaluasi sekolah untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.



Gambar 10. Rancangan Layar Keluhan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap orang tua siswa pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem e-CRM terdapat fitur promosi yang dapat membantu sekolah dalam mencapai target untuk mendapatkan siswa baru. Fitur pendaftaran membantu calon orang tua untuk dapat langsung mendaftarkan anaknya tanpa harus ke sekolah. Fitur nilai semester dan evaluasi belajar dapat membantu guru dalam menyampaikan nilai dan evaluasi belajar siswa kepada orang tua yang dapat memberikan kemudahan kepada orang tua untuk dapat memantau perkembangan nilai dan evaluasi anaknya. Fitur keluhan memudahkan orang tua dalam menyapaikan keluhan kepada sekolah dan memudahkan sekolah untuk dapat memberikan langsung tanggapan kepada orang tua. Dari hasil pembuatan *prototype* diketahui bahwa permasalahan kebutuhan orang tua yang belum terpenuhi, dapat terlesesaikan. Orang tua dapat melakukan interaksi menggunakan website SMA Islamic Centre dengan baik. Beberapa fitur yang diusulkan pada *prototype* E-CRM yaitu halaman *login*, promosi, pendaftaran, akademik, dan keluhan.

Saran untuk penelitian selanjutnya perlu adanya metode penelitian yang lain seperti metode SDLC untuk dapat mengembangkan *prototype* CRM berbasis web menjadi berbasis mobile. Untuk menunjang keberhasilan dalam upaya peningkatan pelayanan dan pengembangan website ini adalah perlu adanya dukungan dari pihak sekolah dan orang tua siswa agar penerapan sistem e-CRM dapat berjalan dengan baik. Perancangan sistem e-CRM dibuat untuk memberikan kemudahan bagi pihak sekolah, dan diharapkan dapat dikembangkan lebih baik lagi oleh SMA Islamic Centre Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Ujang and T. Fandy, “Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen,” 1st ed. Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2019.
- [2] R. Elkin and H. Nur, “Implementasi Metode Customer Relationship Management Dalam Sistem E-Learning Pada Smk Karya Bhakti 2 Bekasi Untuk Meningkatkan Kepedulian Orang Tua

- Terhadap Proses Pembelajaran Siswa,” *SIGMA–Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, vol. 10, pp. 102–112, 2019.
- [3] Yulianti and Nurahman, “Penerapan E-CRM untuk Media Promosi Online dengan metode SDLC pada Madrasah Al-Falah Bumi Agung,” *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 16, no. 2, pp. 77–88, 2021.
- [4] Suroto and M. Herry, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis Web pada Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Al Muthmainnah,” vol. 4, pp. 85–91, 2019.
- [5] S. Didin, S. Akip, and S. T. Haris, “Pengembangan Electronic Customer Relationship Management Sebagai Program Retensi Alumni Universitas Serang Raya Berbasis Android,” *Jurnal ProTekInfo*, vol. 7, pp. 1–6, 2020.
- [6] H. Panjaitan, et al, “Perancangan Aplikasi E-Ticket Pada Tiomaz Trans Dengan Pendekatan Customer Relationship Management,” *METHOSISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 1, no. 2, pp. 26–31, 2021.
- [7] E. R. Putri, I. K. Siregar, and E. Saputra, “Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Toko Baizuri Bunut,” *JATISI: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Infomasi*, vol. 9, no. 4, pp. 3558–3568, 2022.
- [8] A. A. Nur, Y. Yuliazmi, and A. Grace, “Penerapan Electronic Customer Relationship Management Pada Usaha Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Terhadap Pelanggan,” vol. 4, pp. 268–275, 2020.
- [9] W. Wulandari, P. D. P. Nugroho, and F. Ramadhan, “Rancangan Sistem Informasi Penyewaan Bus Dengan Pendekatan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM),” *Jurnal IDEALIS*, vol. 4, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [10] R. Syabania and N. Rosmawarni, “Perancangan Aplikasi Customer Rerlationship Management (CRM) Pada Penjualan Barang Pre Order Berbasis Website,” *JRI: Jurnal Rekayasa Informasi*, vol. 10, no.1, pp. 44–49, 2021.