

# ANALISA DAN PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PADA SDIT AR RAHMAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN

Vera Dwiriani<sup>1)</sup>, Brury Trya Sartana<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur  
<sup>1,2</sup>Jl. Raya Ciledug, Petungkang Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260  
 E-mail : [21veradwiriani@gmail.com](mailto:21veradwiriani@gmail.com)<sup>1)</sup>, [brury@budiluhur.ac.id](mailto:brury@budiluhur.ac.id)<sup>2)</sup>

## Abstrak

Tingginya tingkat persaingan antar institusi pendidikan mengakibatkan setiap institusi harus dapat mengelola institusinya secara profesional. Teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian penting bagi proses pengelolaan tersebut. Salah satu keunggulan tersebut berupa peningkatan layanan dengan model Electronic Customer Relationship Management (E-CRM). Saat ini dalam institusi pendidikan SDIT Ar Rahman menganalisa proses belajar mengajar antara orang tua siswa, dan wali kelas dalam penyampaian informasi belajar mengajar maupun mengatasi kegiatan konsultasi dari orang tua kepada pihak sekolah. Sehingga dapat meningkatkan value dari sekolah tersebut. Data yang didapat dari hasil riset, mendapatkan hasil yang di gunakan untuk merancang sistem baru yang dapat membantu pihak sekolah dan orang tua ataupun orang tua dan walikelas. Sistem yang dihasilkan dari riset ini adalah sebuah sistem pelayanan informasi dengan konsep E-CRM. Dengan berbasiskan website yang dapat dipakai oleh semua pihak yang bersangkutan. Dan dapat memenuhi kebutuhan informasi serta dapat meningkatkan kepuasan orang tua siswa.

**Kata kunci:** *Electronic Customer Relationship Management*, meningkatkan loyalitas dan pelayanan.

## 1. PENDAHULUAN

Persaingan antar institusi di segala bidang semakin ketat, berbagai aspek diperbaharui seiring bertambah modernnya teknologi yang didukung dengan pengetahuan yang semakin luas dan perubahan perilaku pelanggan yang tentunya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang pesat. Untuk itu strategi bisnis perlu ditingkatkan supaya mampu bersaing dengan institusi lain. Tidak hanya kualitas produk yang baik dan dapat menarik pelanggan saja, tapi pelayanan yang dapat memudahkan pelanggan sangat diperlukan.

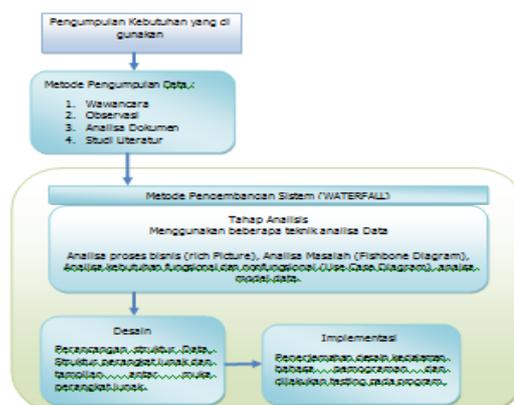
Salah satunya dengan mengelola hubungan baik sekolah dengan orang tua siswa mengenai informasi perkembangan anak di lingkungan sekolah untuk meningkatkan pelayanan yang optimal. Bagi Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman (SDIT Ar Rahman informasi mengenai perkembangan siswa merupakan hal yang sangat penting bagi pihak sekolah maupun orang tua siswa, karena memberikan rasa aman bagi orang tua atas pendidikan yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, informasi mengenai perkembangan anak di rumah juga membantu pihak sekolah untuk memantau perkembangan anak di lingkungan luar sekolah.

Penyampaian informasi yang selama ini berjalan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman masih bersifat manual dengan menggunakan buku penghubung antara orang tua dan guru dengan segala keterbatasan penggunaan buku tersebut, sehingga memiliki berbagai kendala seperti orang tua juga harus datang langsung ke sekolah jika ingin mengetahui informasi yang banyak tentang anaknya informasi informasi yang di sampaikan pun terbatas dan kurang *up-to-date*. Informasi mengenai pendidikan akademik seperti : Informasi Jadwal pelajaran, nilai ujian, absensi kehadiran, informasi

mengenai pembayaran dan lainnya serta informasi mengenai non akademik seperti prestasi atau juga perkembangan anaknya, sulitnya melakukan konsultasi dengan guru yang terkait karena ketidaktahuan jadwal kosong guru tersebut, serta belum efektifnya penanganan keluhan. Dari uraian tersebut penulis ingin memberikan suatu solusi atau penyelesaian masalah tersebut dengan cara membuat dan mengembangkan aplikasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) untuk meningkatkan kepercayaan orang tua pada Sekolah Islam Terpadu Ar Rahman yang diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada orang tua siswa.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## 2.2. Metode Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan masalah yang ada pada SDIT Ar Rahman, penulis menggunakan pendekatan-pendekatan dengan model *Customer Relationship Management* (CRM), maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dengan memperoleh keterangan dari sistem berjalan saat ini, diantaranya yaitu :

### 1. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan mengenai proses bisnis yang sedang berjalan kepada Staff Tata Usaha dan Kepala Sekolah SDIT Ar Rahman.

### 2. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses bisnis yang sedang berjalan di SDIT Ar Rahman.

### 3. Analisa Dokumen

Pengumpulan data dalam penelitian dengan mencari informasi berdasarkan dokumen berjalan yang terkait agar dapat diperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan sistem yang akan dibuat.

### 4. Studi Literatur

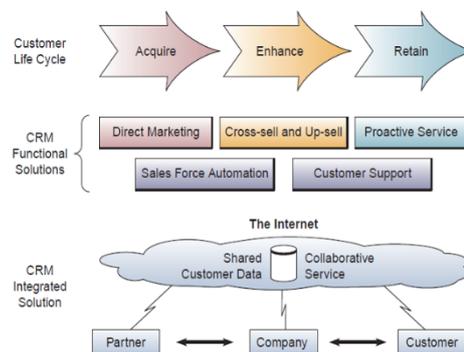
Penelitian ini melakukan studi kepustakaan dari berbagai buku serta referensi lain yang sesuai dengan permasalahan yang diamati. Selain itu juga mencari informasi tambahan melalui internet.

## 2.3. Pengertian Analisa Sistem

Menurut Rosa dan Shalahuddin [1] kegiatan analisis sistem adalah “Kegiatan untuk melihat sistem yang berjalan, melihat bagian mana yang bagus dan tidak bagus, dan kemudian mendokumentasikan kebutuhan yang akan dipenuhi dalam sistem yang baru.” *dengan menggabungkan semua pandangan tentang interaksi customer menjadi satu gambaran.*”

## 2.4. Tahapan Customer Relationship Management

Menurut Francis Buttle dan Stan Maklan *Customer Relationship Management* merupakan “Proses mengelola semua aspek interaksi perusahaan dengan customer termasuk pencarian customer, penjualan, layanan. Aplikasi *Customer Relationship Management* berusaha memberikan pemahaman serta meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan customer dengan menggabungkan semua pandangan tentang interaksi customer menjadi satu gambaran.”



Gambar 2. Tahapan Customer Relationship Management

### 1. Acquire

Sebuah bisnis yang bergantung pada dukungan perangkat lunak *Customer Relationship Management* dan *database* untuk mendapatkan *customer* baru dengan pengelolaan kontak, pencarian calon *customer* (*Prospecting*), pemasaran langsung, penjualan, dan pemenuhan kebutuhan. Tujuan dari *Customer Relationship Management* membantu *customer* merasakan nilai produk sebuah perusahaan.

### 2. Enhance

Manajemen akun CRM berbasis web, *customer service*, dan alat pendukung lainnya membantu membuat pelanggan tetap senang dengan memberikan pelayanan yang lebih unggul dari tim layanan penjualan, layanan dan mitra bisnis. Selain itu, pemasaran langsung dan otomatisasi tenaga penjualan menggunakan CRM dapat membantu perusahaan melakukan *cross-selling* dan *up-selling* untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. *Cross-selling* merupakan teknik penjualan dengan menjual produk atau layanan tambahan kepada pelanggan yang sudah ada, sedangkan *up-selling* merupakan teknik penjualan dimana penjual membujuk pelanggan untuk membeli barang atau layanan yang lebih mahal agar penjualan tersebut lebih menguntungkan bagi penjual.

### 3. Retain

Perangkat lunak analitikal dan *database Customer Relationship Management* membuat perusahaan dapat memberikan sebuah penghargaan bagi *customer* setianya, dan menguntungkan dengan perluasan bisnis dari *customer* tersebut.

#### 2.1. Electronic Customer Relationship Management

*Electronic Customer Relationship Management* adalah penggunaan dari teknologi untuk melayani dan mencapai keinginan *customer* yang menyebabkan adanya nilai tambah perusahaan pada *customer* (Fjermestad & Jr)[2]. Dan menurut Rashid Farooqi dan Devendra Kumar Dhusia mendefinisikan : “*Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* adalah adaptasi dari *Customer Relationship Management* pada lingkungan *e-commerce* dan

membangun dan mempertahankan hubungan ke customer dengan menggunakan jaringan, jaringan tersebut berdasarkan dari strategi bisnis yang memerlukan pengembangan seperangkat aplikasi perangkat lunak yang terintegrasi untuk menangani semua aspek interaksi dengan customer seperti penjualan, dukungan pemasaran, dan layanan customer.”

2.2. Sekolah

Sekolah adalah sebuah lembaga yang dirancang untuk pengajaran siswa atau murid dibawah pengawasan pendidik atau guru.sebagian besar memiliki sistem pendidikan formal yang umumnya wajib dalam upaya menciptakan anak didik yang mengalami kemajuan setelah mengalami proses melalui pembelajaran (Abdullah).

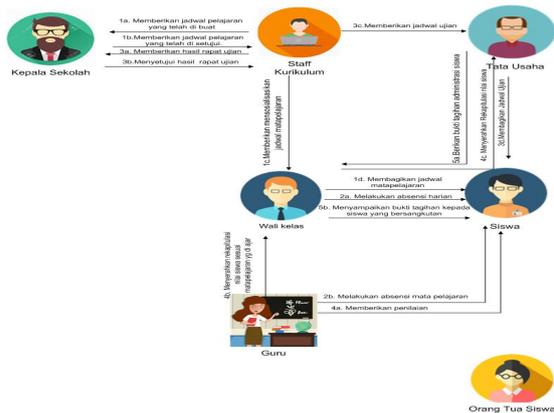
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Organisasi

Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman adalah lembaga pendidikan. Beralamat di Jalan Palem I No.45A, Rt 08/03, Petungkana Utara Pesanggrahan , Jakarta Selatan. Berawal dari yayasan pendidikan Al Romliyah yang dirintis sejak 29 Oktober 2003. Awalnya hanya rutinitas pengajian iqro dan membaca Al Quran. Kemudian berkembang hingga akhirnya pada tahun 2009 didirikanlah Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman (SDIT Ar Rahman).

Dengan jumlah siswa pertama 27 orang. Setelah meluluskan 2 angkatan pengelola pendidikan mengupayakan proses akreditasi agar standar kualitas pendidikan dan fasilitas Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman bisa setara dengan Sekolah negeri pada umumnya. Alhamdulillah, Predikat Terakreditasi A kemudian diraih . dengan demikian pengelola berkeyakinan bahwa selain standar kualitas pendidikan dan fasilitas yang sudah setara. Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman masih memiliki nilai plus, yaitu berbasis pada nilai-nilai islam dalam setiap kegiatan.

3.2. Proses Bisnis Berjalan (Rich Picture)

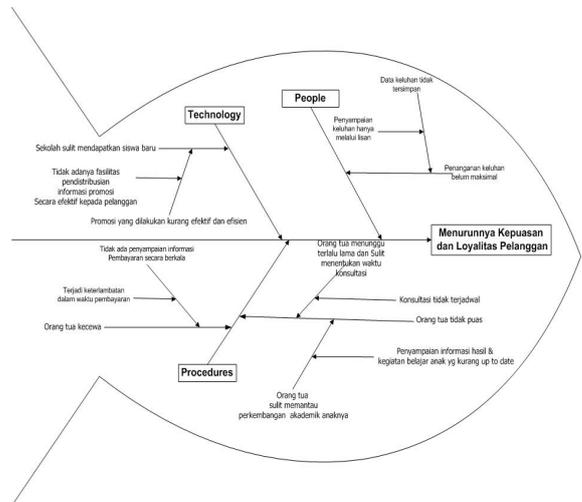


Gambar 3. Rich Picture

3.3. Analisa Masalah

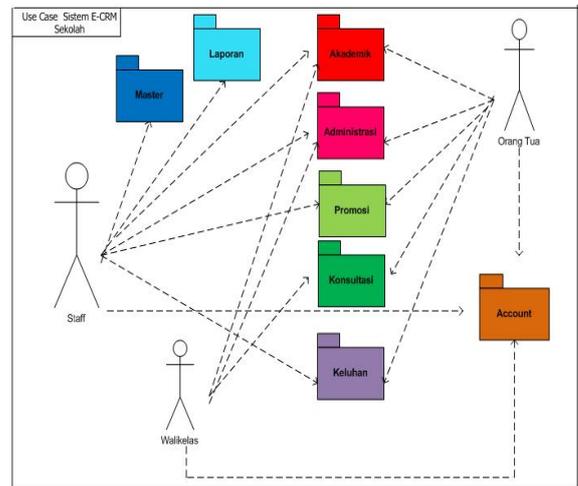
a. Fishbone Diagram

Dari masalah yang ada dapat digambarkan dengan diagram fishbone sebagai berikut:



Gambar 4. Fishbone diagram

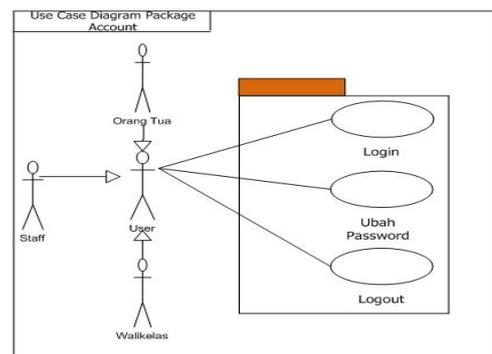
b. Package Diagram



Gambar 5. Package Diagram

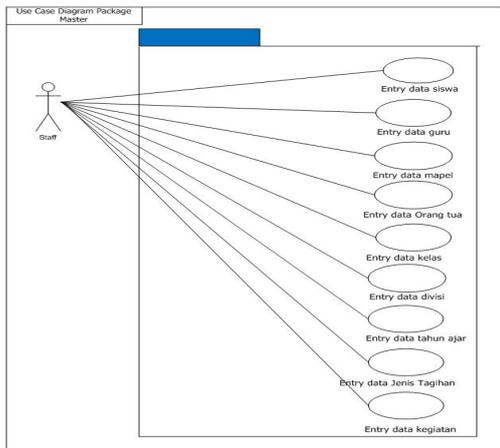
c. Use Case Diagram

1. Use Case Diagram Package Account



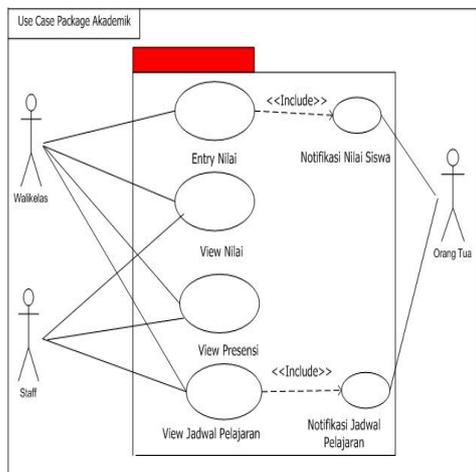
Gambar 6. Use Case Diagram Package Account

2. Use Case Diagram Package Master



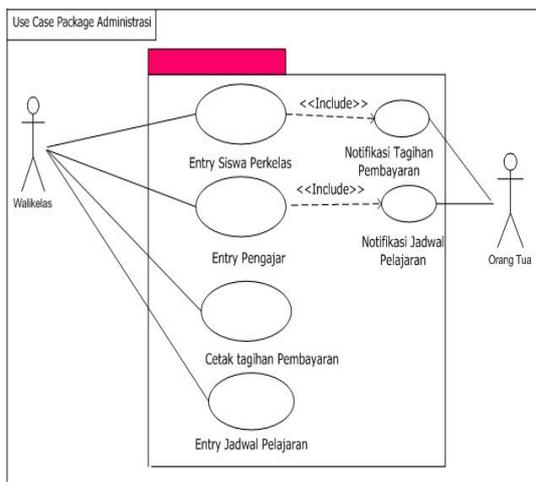
Gambar 7. Use Case Diagram Package Master

3. Use Case Diagram Package Akademik



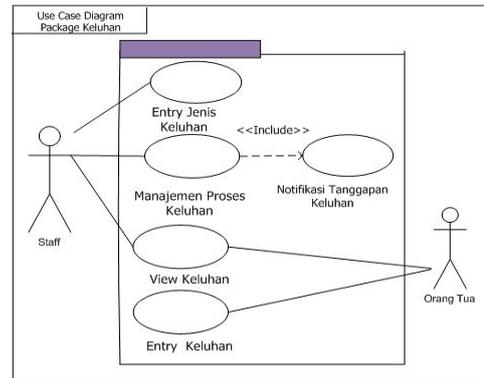
Gambar 8. Use Case Diagram Package Akademik

4. Use Case Diagram Package Administrasi



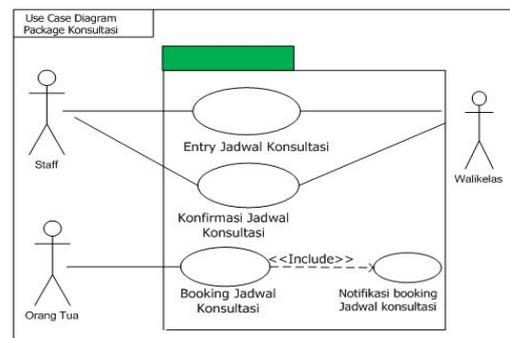
Gambar 9. Use Case Diagram Package Administrasi

5. Use Case Diagram Package Keluhan



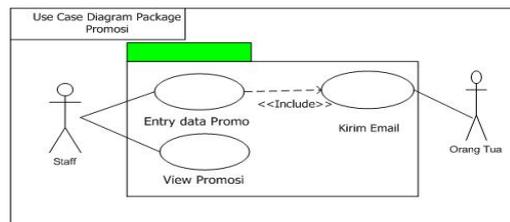
Gambar 10. Use Case Diagram Package Keluhan

6. Use Case Diagram Package Konsultasi



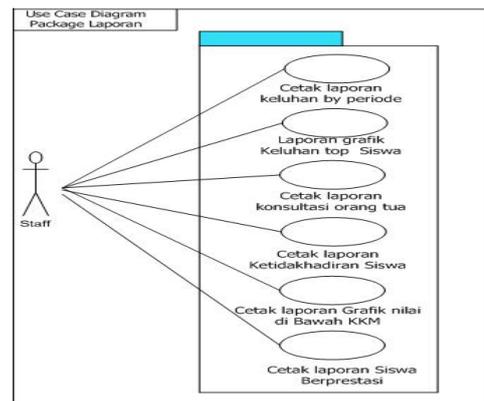
Gambar 11. Use Case Diagram Package Konsultasi

7. Use Case Diagram Package Promosi



Gambar 12. Use Case Diagram Package Promosi

8. Use Case Diagram Package Laporan



Gambar 13. Use Case Diagram Package Laporan



4. Rancangan Layar Promo



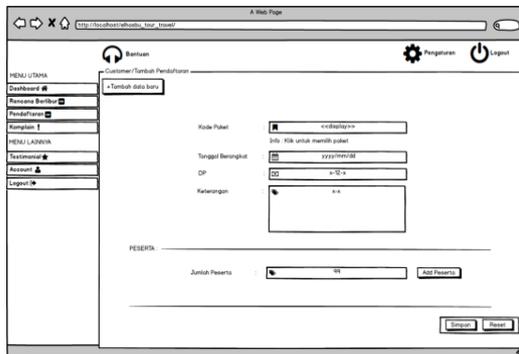
Gambar 20. Rancangan Layar Promo

5. Rancangan keluaran Notifikasi Booking Jadwal Konsultasi



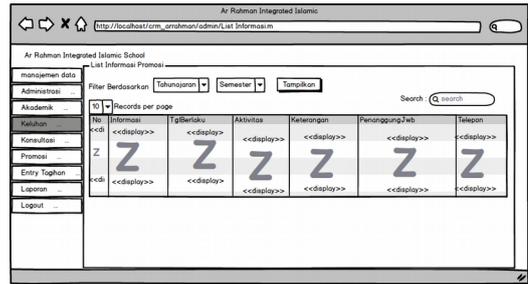
Gambar 21. Rancangan Layar Keluaran Notifikasi Booking

6. Rancangan Layar Pendaftaran



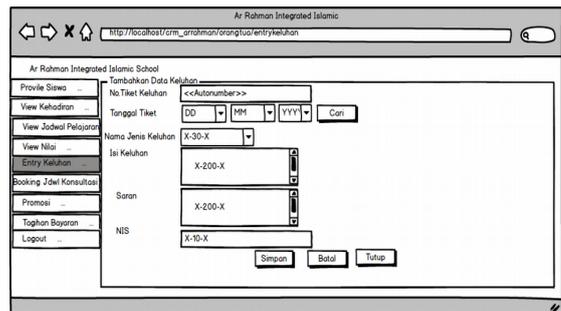
Gambar 22. Rancangan Layar Pendaftaran

7. Rancangan Layar List Promosi



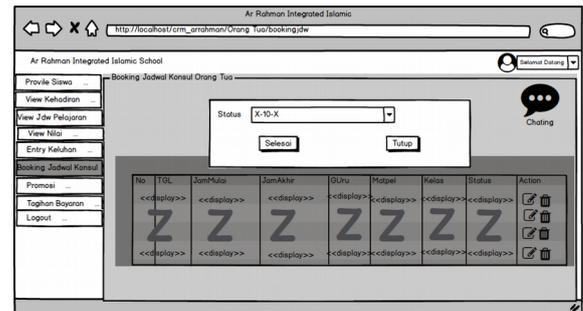
Gambar 23. Rancangan Layar List Promosi

8. Rancangan Layar Entry Keluhan



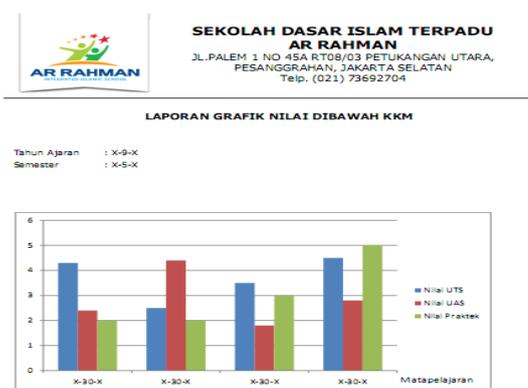
Gambar 24. Rancangan Layar Entry Keluhan

9. Rancangan Layar Konsultasi



Gambar 25. Rancangan Layar Konsultasi

10. Rancangan Keluaran Laporan Grafik Nilai di bawah KKM



Gambar 26. Rancangan Keluaran Laporan Grafik Nilai di Bawah KKM

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan Analisa yang telah dilakukan untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan Orang Tua pada SDIT Ar Rahman (Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dengan menggunakan sistem informasi layanan berbasis web dengan konsep E-CRM diharapkan dapat mempermudah penyampaian informasi dari pihak sekolah kepada orang tua maupun sebaliknya dan dapat menjangkau pelanggan baru (Calon Siswa).
- b. Dengan adanya sistem ini memudahkan pemberian informasi mengenai perkembangan akademik anak serta sekolah dapat dengan mudah mengambil keputusan dari data-data yang terintegrasi secara sistematis.
- c. Penanganan keluhan yang belum efektif dan terkadang terlupakan karena data keluhan hanya Rahman. melalui lisan tidak ada dokumen atau pencatatan apapun, yang mengakibatkan orang tua murid kecewa terhadap penanganan keluhan. Dengan adanya sistem pengajuan keluhan yang berdasar di gunakan bagi semua orang tua siswa terhadap SDIT Ar Rahman sehingga keluhan bisa langsung ditanggapi dan terdapat dokumen yang tersimpan secara sistematis. Orang tua pun akan merasa puas ketika keluhan tersebut ditanggapi dengan adanya sistem usulan manajemen keluhan.

Saran-saran penulis mengenai peningkatan loyalitas dan pelayanan terhadap *customer* adalah sebagai berikut:

- a. Diperlukan adanya pelatihan SDM bagi para *user* yang terlibat dalam sistem beserta pendisiplinan sehingga dapat melayani dengan efektif dan *efisien* guna meningkatkan loyalitas *Pelanggan*.
- b. Rancangan sistem E-CRM yang diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut oleh pihak SDIT Ar Rahman untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan yang akan memberikan peningkatan pada hasilnya nanti.
- c. Diharapkan Staff SDIT Ar Rahman dapat selalu memberikan informasi yang terbaru pada website SDIT Ar Rahman.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rosa A.S., M.S., 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung : INFORMATIKA
- [2] Fjermestad, J., & Jr, N. C. R., 2015, *Electronic Customer Relationship Management*. NewYork: Routledge.
- [3] O'Brien, & Marakas., 2011, *Management Information System* (10 Edition). UnitedStates of America. McGraw Hill.