

IMPLEMENTASI ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK ORANG TUA SISWA (STUDI KASUS SMP AL-BAYAN ISLAMIC SCHOOL)

Muhammad Bagus Rizaldy Putra¹⁾, Bruri Trya Sartana²⁾

¹Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

^{1,2}Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : 1412500751@student.budiluhur.ac.id¹⁾, brury@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu jenis manajemen yang khusus membahas tentang penanganan hubungan antara perusahaan atau instansi dengan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan nilai perusahaan atau instansi dimata pelanggan. Berdiri sejak tahun 2012, SMP Al-Bayan Islamic School adalah sebuah sekolah yang bergerak di bidang pendidikan Islam dan merupakan salah satu dari tiga unit sekolah yang berada di bawah naungan Lembaga Pendidikan Islam (LPI) Al-Bayan. Masalah yang terjadi sekolah mengalami kesulitan dalam melakukan proses pencarian, pengolahan dan laporan data, kemudian tidak adanya dokumen khusus untuk menyimpan pencatatan konsultasi sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan penanganan konsultasi dan tidak adanya histori konsultasi yang diajukan orang tua siswa, lalu tidak adanya fasilitas pendistribusian informasi perkembangan akademik siswa secara online yang menyebabkan penurunan hubungan baik dan kepuasan orang tua siswa. Dengan rancangan sistem berbasis website ini, diharapkan dapat menyelesaikan masalah menurunnya hubungan baik orang tua siswa dan pelayanan yang dialami oleh SMP Al-Bayan Islamic School.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Sekolah, Meningkatkan Hubungan Baik, SMP Al-Bayan Islamic School.*

1. PENDAHULUAN

SMP Al-Bayan Islamic School adalah salah satu dari tiga unit sekolah yang berada di bawah naungan Lembaga Pendidikan Islam (LPI) Al-Bayan. Sekolah merupakan lingkungan pendidikan yang dirancang dan dilaksanakan dengan aturan-aturan yang ketat seperti harus berjenjang dan berkesinambungan, yang di dalamnya terdapat suatu proses belajar mengajar untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu [1].

Berdiri sejak tahun 2012, SMP Al-Bayan Islamic School ini menggunakan perangkat lunak *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel* untuk menunjang kegiatan pengolahan data siswa. Namun, dalam hal menyampaikan informasi kepada orang tua siswa yang meliputi informasi kalender pendidikan, jadwal pelajaran, jadwal ujian, surat undangan, presensi kehadiran, dan nilai mata pelajaran dinilai kurang efektif dan efisien karena orang tua siswa harus mendatangi sekolah untuk mengetahui informasi mengenai anaknya. Hal ini terjadi karena terkadang siswa kurang jelas dalam menyampaikan informasi yang diterima dari sekolah kepada orang tuanya.

Sehingga SMP Al-Bayan Islamic School menginginkan suatu penerapan sistem *Electronic Customer Relationship Management* agar dapat mengelola hubungan baik antara sekolah dengan orang tua siswa mengenai informasi perkembangan anak di lingkungan sekolah untuk meningkatkan pelayanan yang optimal. *Electronic Customer Relationship Management* merupakan penggunaan dari teknologi untuk melayani dan mencapai

keinginan pelanggan yang menyebabkan adanya nilai tambah perusahaan pada pelanggan [2].

Sebagai solusi dari permasalahan di atas, maka diperlukan penerapan sistem *Electronic Customer Relationship Management* untuk meningkatkan hubungan baik orang tua siswa dengan SMP Al-Bayan Islamic School sehingga dapat membantu dalam memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada orang tua siswa.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan awal yang dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada SMP Al-Bayan Islamic School yaitu dengan mewawancarai pihak-pihak yang banyak terlibat dengan kegiatan operasional sekolah diantaranya *stakeholder* yaitu Kepala Sekolah Bapak Ade Badar Taufiq, ST dan staf Tata Usaha yaitu Ibu Putriana Ary Via.

Setelah melakukan wawancara dengan *stakeholder*, penulis mendapatkan kesempatan untuk melakukan observasi langsung untuk melihat kegiatan-kegiatan operasional yang ada di SMP Al-Bayan Islamic School.

Tahapan berikutnya adalah melakukan analisa terhadap kegiatan sekolah dari awal sampai akhir proses dan aturan bisnis yang ada. Analisa sistem merupakan kegiatan untuk melihat sistem yang sudah berjalan, bagaimana yang bagus dan tidak bagus dan kemudian mendokumentasikan kebutuhan yang akan dipenuhi dengan sistem yang baru [3]. Banyak proses yang terdapat pada SMP Al-Bayan Islamic School namun penulis membatasi lingkup

analisis dengan tidak membahas bidang administrasi pada SMP Al-Bayan Islamic School.

Tahapan selanjutnya adalah identifikasi masalah, identifikasi masalah ini dilakukan untuk mengetahui masalah yang tidak disebutkan oleh *stakeholder* berdasarkan proses bisnis berjalan. Setelah identifikasi masalah, tahapan selanjutnya adalah analisa dokumen berjalan. Tahapan ini dibutuhkan untuk mengetahui dokumen masukan dan keluaran pada proses bisnis berjalan.

Tahapan selanjutnya adalah analisa kebutuhan, tahapan ini penulis menganalisa kebutuhan-kebutuhan yang di perlukan untuk mendapatkan solusi dari masalah-masalah yang telah di dapat sebelumnya.

Berdasarkan tahapan-tahapan sebelumnya, maka penulis mencoba merancang sebuah sistem. Perancangan sistem adalah upaya untuk mengonstruksi sebuah sistem yang memberikan kepuasan akan spesifikasi kebutuhan fungsional, memenuhi target, memenuhi kebutuhan secara implisit atau eksplisit dari segi *performance* maupun penggunaan sumber daya [4]. Rancangan sistem yang digunakan berupa *prototype*, yang terdiri dari beberapa rancangan layar. *Prototype* merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang dimana pengembang dan *user* hanya mendefinisikan secara umum apa yang dikehendakinya tanpa menyebutkan secara detail *output* apa saja yang dibutuhkan, pemrosesan dan data-data apa saja yang dibutuhkan [5].

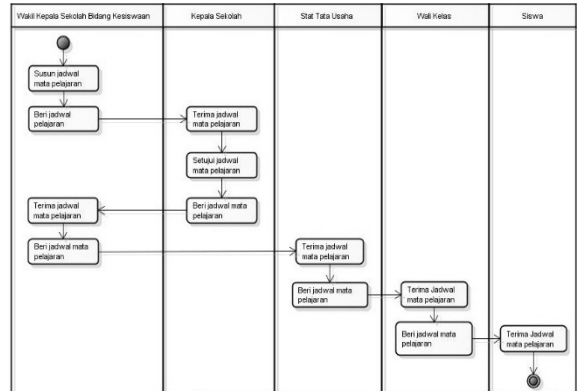
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Activity Diagram Sistem Berjalan

Activity diagram adalah gambar yang berisikan *workflow* (aliran kerja) atau aktifitas dari sebuah sistem atau proses bisnis bagaimana masing-masing alur berawal, *decision* yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir [3]. Proses bisnis yang berjalan pada SMP Al – Bayan Islamic School digambarkan ke dalam bentuk *activity diagram*.

a. Proses Pemberian Jadwal Mata Pelajaran

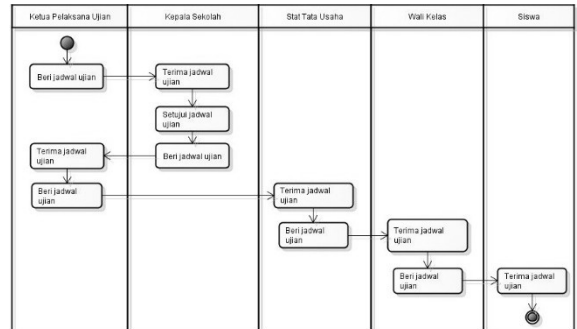
Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan memberikan hasil penyusunan jadwal mata pelajaran kepada Kepala Sekolah, kemudian akan disetujui oleh Kepala Sekolah, selanjutnya Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan memberikan jadwal mata pelajaran yang sudah disetujui oleh Kepala Sekolah kepada staf Tata Usaha, lalu staf Tata Usaha akan memberikan jadwal mata pelajaran kepada Wali Kelas, setelah itu Wali Kelas akan memberikan jadwal mata pelajaran kepada Siswa.



Gambar 1. Activity Diagram Proses Pemberian Jadwal Mata Pelajaran

b. Proses Pemberian Jadwal Ujian

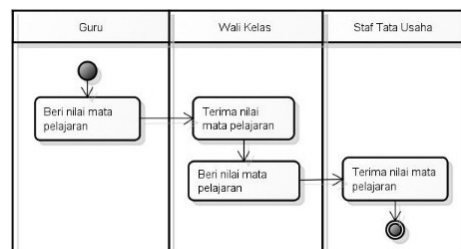
Ketua Pelaksana Ujian memberikan hasil rapat ujian kepada Kepala Sekolah, kemudian akan disetujui oleh Kepala Sekolah, selanjutnya Ketua Pelaksana Ujian memberikan jadwal ujian yang sudah disetujui oleh Kepala Sekolah kepada staf Tata Usaha, lalu staf Tata Usaha memberikan jadwal ujian kepada Wali Kelas, setelah itu Wali Kelas memberikan jadwal ujian kepada Siswa.



Gambar 2. Activity Diagram Proses Pemberian Jadwal Ujian

c. Proses Pemberian Nilai Mata Pelajaran Siswa

Guru memberikan nilai mata pelajaran Siswa kepada Wali Kelas, kemudian Wali Kelas memberikan nilai Siswa kepada staf Tata Usaha.

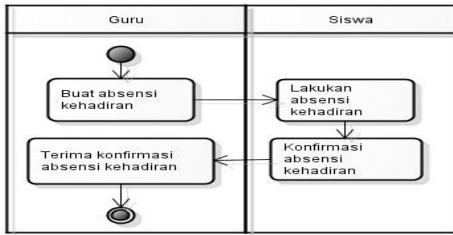


Gambar 3. Activity Diagram Proses Pemberian Nilai Mata Pelajaran Siswa

d. Proses Absensi Kehadiran Siswa

Guru membuat absensi kehadiran siswa, kemudian Siswa melakukan absensi kehadiran dengan memberikan konfirmasi kehadiran kepada

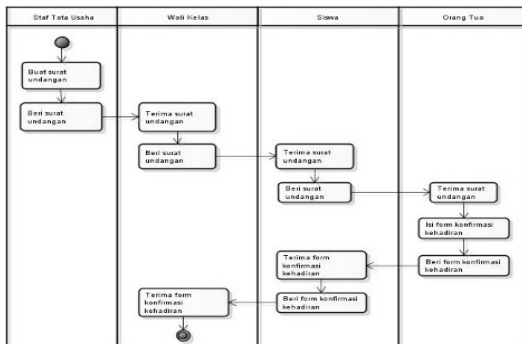
Guru, setelah itu Guru menerima konfirmasi kehadiran setiap siswa.



Gambar 4. Activity Diagram Proses Absensi Kehadiran Siswa

e. Proses Pemberian Surat Undangan

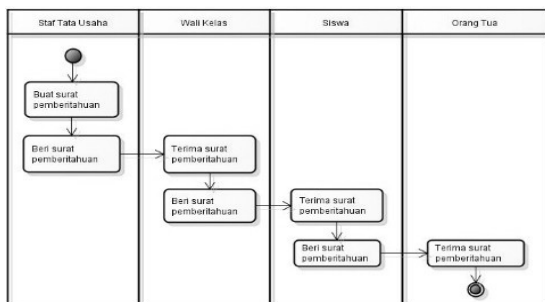
Staf Tata usaha membuat surat undangan untuk orang tua siswa, lalu memberikan surat undangan kepada Wali Kelas, setelah itu Wali Kelas akan memberikan surat undangan kepada Siswa, lalu Siswa akan memberikan surat undangan kepada Orang Tua, selanjutnya Orang Tua akan mengisi form konfirmasi kehadiran yang ada di surat undangan dan memberikannya kepada Siswa, kemudian Siswa akan memberikan form konfirmasi kehadiran orang tua kepada Wali Kelas.



Gambar 5. Activity Diagram Proses Pemberian Surat Undangan

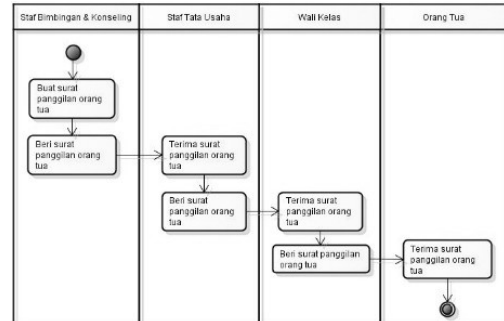
f. Proses Pemberian Surat Pemberitahuan

Staf Tata usaha membuat surat pemberitahuan untuk orang tua siswa, lalu memberikan surat undangan kepada Wali Kelas, setelah itu Wali Kelas akan memberikan surat pemberitahuan kepada Siswa, lalu Siswa akan memberikan surat pemberitahuan kepada Orang Tua.



Gambar 6. Activity Diagram Proses Pemberian Surat Pemberitahuan

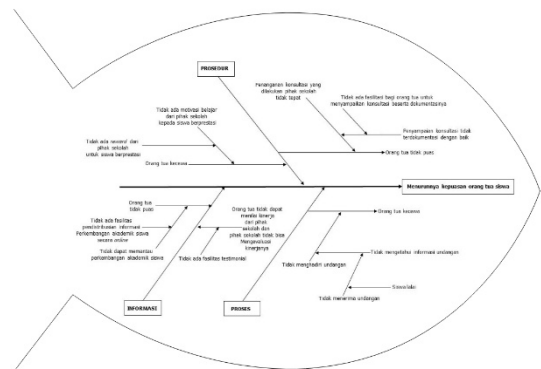
g. Proses Pemberian Surat Panggilan Orang Tua
 Staf Bimbingan & Konseling membuat surat panggilan orang tua untuk orang tua siswa, lalu memberikan surat panggilan orang tua kepada Wali Kelas, setelah itu Wali Kelas akan memberikan surat panggilan orang tua kepada Orang Tua.



Gambar 7. Activity Diagram Proses Pemberian Surat Panggilan Orang Tua

3.2. Fishbone Diagram

Analisa masalah pada SMP Al-Bayan Islamic School dilakukan dengan menggunakan metode *cause and effect analysis* yang digambarkan ke dalam *fishbone diagram*. *Fishbone Diagram* merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab dan efek masalah yang pada umumnya digunakan untuk desain produk, kontrol kualitas dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor potensial yang menyebabkan efek keseluruhan [6].



Gambar 8. Fishbone Diagram

Penjelasan gambar :

1) Proses

Orang tua tidak menghadiri undangan karena tidak mendapatkan undangan yang diberikan pihak sekolah. Undangan diberikan kepada siswa, namun siswa sering lalai memberikan undangan tersebut kepada orang tua.

2) Prosedur

Penanganan konsultasi tidak tepat dikarenakan hasil konsultasi yang diterima oleh pihak sekolah hanya sebatas lisan dan tidak terdokumentasi dengan

baik karena tidak adanya fasilitas bagi orang tua untuk menyampaikan konsultasi beserta dokumentasinya.

Tidak ada reward yang diberikan pihak sekolah kepada siswa berprestasi menyebabkan siswa menjadi kurang termotivasi dalam belajar dan mengejar prestasi.

3) Informasi

Orang tua tidak dapat memantau perkembangan akademik siswa disebabkan tidak adanya fasilitas pendistribusian informasi perkembangan akademik siswa secara online.

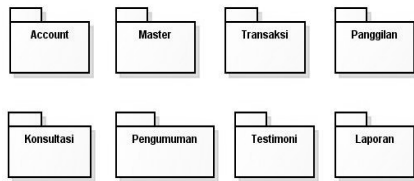
Tidak adanya fasilitas testimonial bagi orang tua menyebabkan orang tua tidak dapat menilai tentang kinerja pihak sekolah yang diterima oleh orang tua dan juga pihak sekolah tidak menerima informasi seputar penilaian orang tua terhadap kinerja pihak sekolah yang mengakibatkan pihak sekolah tidak mengetahui bagian mana yang harus dievaluasi dan ditingkatkan pelayanannya.

3.3. Use Case Diagram

Use case diagram adalah pemodelan untuk kelakuan (behaviour) sistem informasi yang akan dibuat. Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat [3].

1) Package Diagram

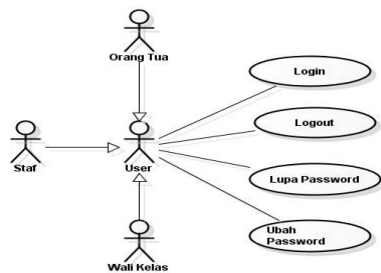
Pada package diagram ini terdapat package, yaitu package account, package master, package transaksi, package pengumuman, package konsultasi, package testimoni, dan package laporan.



Gambar 9. Package Diagram

2) Use Case Diagram Account

Pada Use Case Diagram Account terdiri dari use case login, logout, Lupa Password dan ubah password.

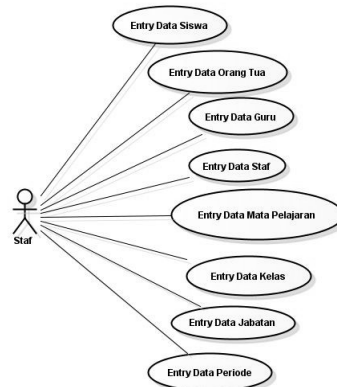


Gambar 10. Use Case Diagram Account

3) Use Case Diagram Master

Pada Use Case Diagram Master terdiri dari Use Case Entry Data Siswa, Entry Data Orang Tua,

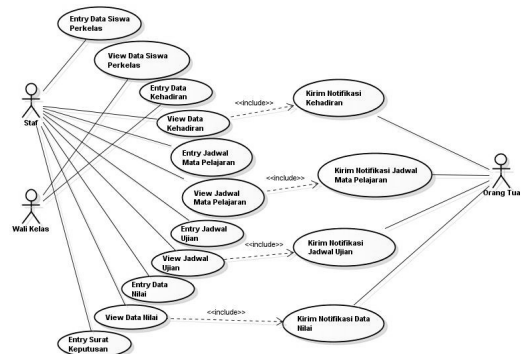
Entry Data Guru, Entry Data Staf, Entry Data Kelas, Entry Data Mata Pelajaran, Entry Data Jabatan dan Entry Data Periode.



Gambar 11. Use Case Diagram Master

4) Use Case Diagram Transaksi

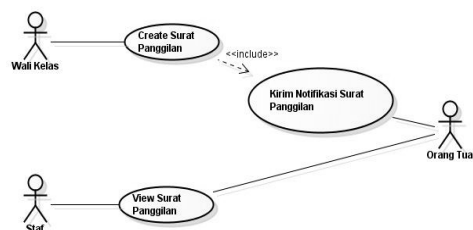
Pada Use Case Diagram Transaksi terdiri dari Use Case Entry Data Siswa Perkelas, View Data Siswa Perkelas, Entry Data Kehadiran, View Data Kehadiran, Entry Jadwal Mata Pelajaran, View Jadwal Mata Pelajaran, Entry Jadwal Ujian, View Jadwal Ujian, Entry Data Nilai, View Data Nilai dan Cetak Surat Keputusan.



Gambar 12. Use Case Diagram Transaksi

5) Use Case Diagram Panggilan

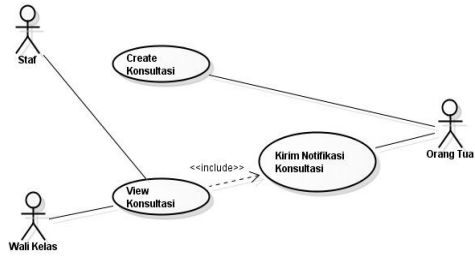
Pada Use Case Diagram Panggilan terdiri Use Case Create Surat Panggilan dan View Surat Panggilan.



Gambar 13. Use Case Diagram Panggilan

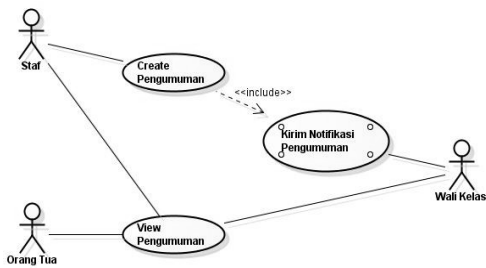
6) Use Case Diagram Konsultasi

Pada Use Case Diagram Konsultasi terdiri dari Use Case Create Konsultasi dan View Konsultasi.



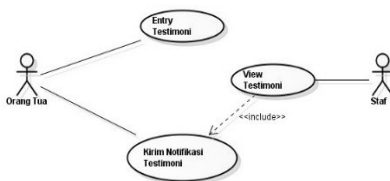
Gambar 14. Use Case Diagram Konsultasi

7) Use Case Diagram Pengumuman
 Pada Use Case Diagram Pengumuman ini terdiri dari Use Case Create Pengumuman dan View Pengumuman.



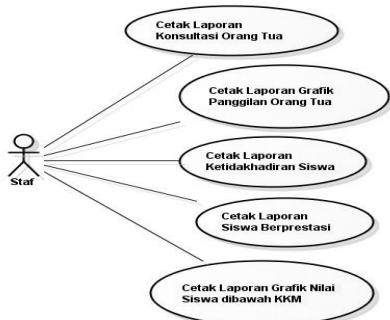
Gambar 15. Use Case Diagram Pengumuman

8) Use Case Diagram Testimoni
 Pada Use Case Diagram Testimoni ini terdiri dari Use Case Entry Testimoni dan View Testimoni.



Gambar 16. Use Case Diagram Testimoni

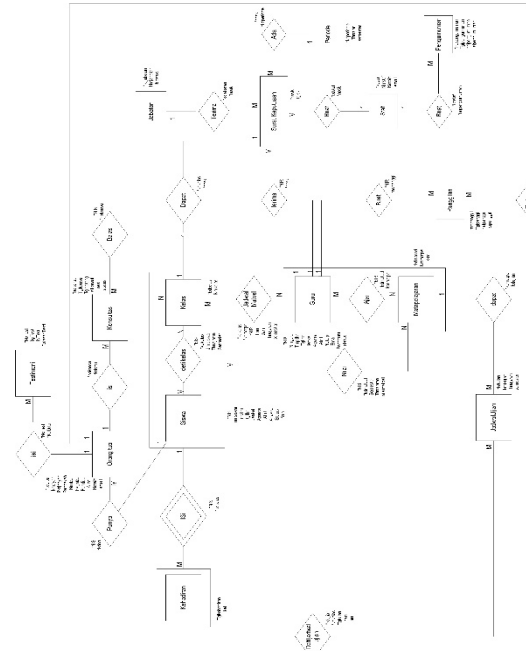
9) Use Case Diagram Laporan
 Pada Use Case Diagram Laporan ini terdiri Cetak Laporan Ketidakhadiran Siswa, Laporan Siswa Berprestasi, Laporan Grafik Konsultasi, Laporan Grafik Panggilan Orang Tua, Laporan Grafik Nilai Siswa dibawah KKM.



Gambar 17. Use Case Diagram Laporan

3.4. Entity Relationship Diagram

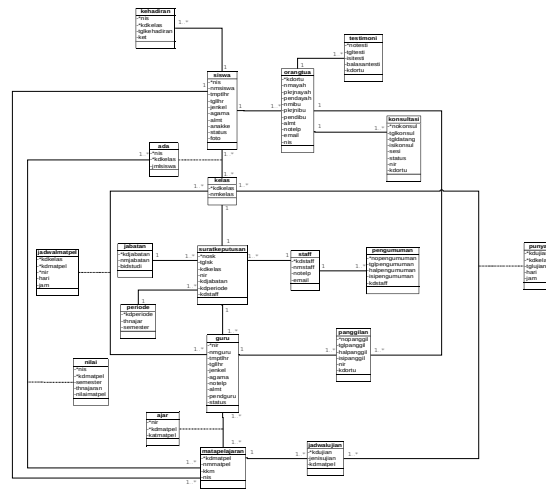
Entity Relationship Diagram diagram adalah hubungan entitas yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara data store yang ada dan bukan menggambarkan proses yang terjadi [3].



Gambar 18. Entity Relationship Diagram

3.5. Class Diagram

Class diagram menggambarkan struktur dan deskripsi class, package dan obyek beserta hubungan satu sama lain seperti containment, pewarisan, asosiasi, dan lain-lain.

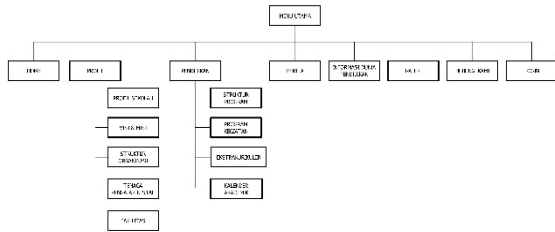


3.6. Design User Interface

1) Struktur Menu

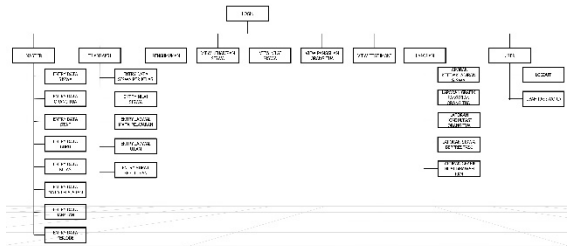
Berikut ini merupakan struktur tampilan menu dari rancangan sistem usulan.

a. Struktur Menu Umum



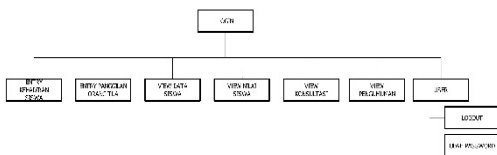
Gambar 20. Struktur Menu Umum

b. Struktur Menu Staf



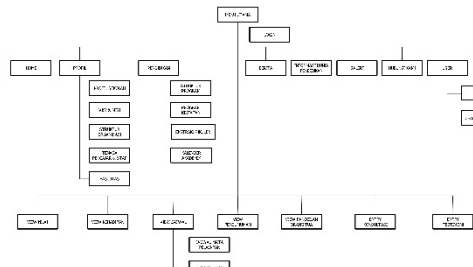
Gambar 21. Struktur Menu Staf

c. Struktur Menu Wali Kelas



Gambar 22. Struktur Menu Wali Kelas

d. Struktur Menu Orang Tua



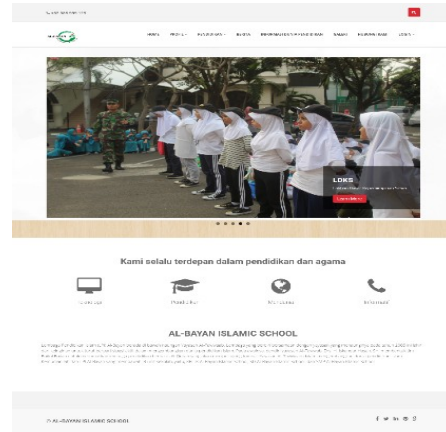
Gambar 23. Struktur Menu Orang Tua

2) Tampilan Sistem

Agar sistem dapat dipergunakan oleh user maka dirancang sebuah antarmuka sistem, berikut ini adalah hasil dari *printscren* dari sistem yang telah dibuat.

a. Tampilan Menu Utama

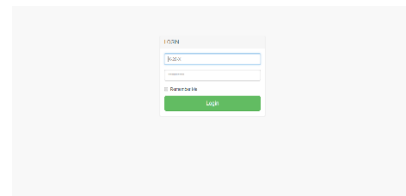
Pada tampilan menu utama ini terdiri dari *Home*, *Profil*, *Pendidikan*, *Berita*, *Informasi Dunia Pendidikan*, *Galeri*, *Hubungi Kami* dan *Login*.



Gambar 24. Tampilan Menu Utama

b. Tampilan Login

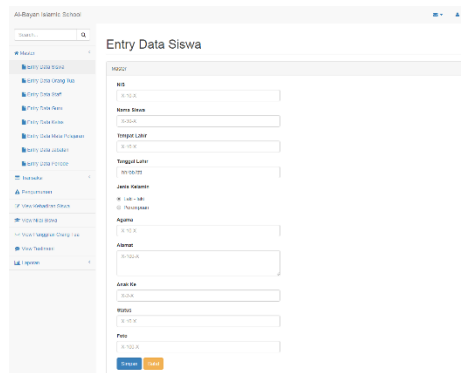
Pada tampilan *Login* ini user membuka sistem, lalu sistem akan menampilkan tampilan awal sistem, kemudian user akan memasukkan data yang diperlukan dan menekan tombol *login* untuk masuk ke dalam sistem.



Gambar 25. Tampilan Login

c. Tampilan Entry Data Siswa

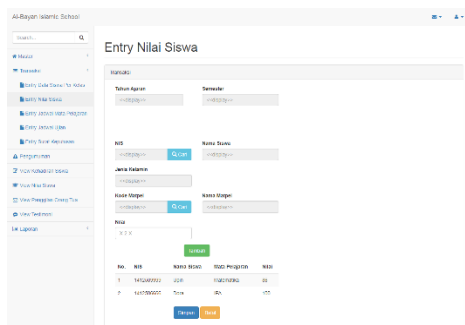
Pada tampilan *Entry Data Siswa* ini staf memasukkan data siswa pada *form* dan menyimpan data siswa, lalu dapat mengubah dan menghapus data siswa dengan memilih salah satu data pada daftar siswa.



Gambar 26. Tampilan Entry Data Siswa

d. Tampilan Entry Nilai Siswa

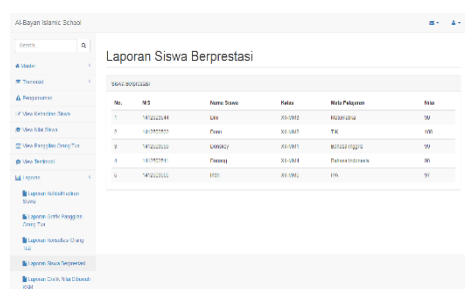
Pada tampilan *Entry Data Nilai* ini staf memilih kode periode, kelas dan mata pelajaran, kemudian staf menekan tombol tampilan untuk menampilkan tabel mengentri nilai siswa, lalu staf menekan tombol *save* untuk menyimpan data.



Gambar 27. Tampilan Entry Data Nilai Siswa

d. Tampilan Cetak Laporan Grafik Siswa Berprestasi

Pada tampilan Cetak Laporan Grafik Siswa Berprestasi ini staf memilih menu laporan, lalu memilih laporan siswa berprestasi, kemudian memilih kode periode, setelah itu menekan tombol print.



Gambar 28. Tampilan Cetak Laporan Grafik Siswa Berprestasi

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa masalah yang telah dilakukan untuk meningkatkan hubungan baik orang tua siswa dengan SMP Al Bayan Islamic School maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Pada SMP Al Bayan Islamic School terdapat 3 faktor yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan orang tua siswa yaitu, faktor proses, prosedur dan faktor informasi.
- b) Pada faktor proses, penyebab menurunnya kepuasan orang tua siswa adalah siswa lalai dalam memberikan informasi undangan dari sekolah kepada orang tua siswa sehingga menyebabkan orang tua siswa tidak menghadiri undangan dan tidak mengetahui adanya undangan dari sekolah. Maka, atas masalah ini dibuatkan entry pengumuman yang dapat digunakan pihak sekolah untuk memberikan informasi undangan yang secara otomatis akan mengirimkan notifikasi melalui email dan sms kepada orang tua siswa mengenai undangan tersebut.
- c) Pada faktor prosedur, penyebab menurunnya kepuasan orang tua siswa

adalah penanganan konsultasi tidak tercatat dengan baik karena konsultasi hanya disampaikan secara lisan sehingga menyebabkan terjadinya penanganan konsultasi yang kurang tepat, maka atas masalah itu dibuatkan entry konsultasi yang dapat digunakan orang tua siswa untuk menyampaikan konsultasi kepada sekolah dan view konsultasi yang dapat digunakan sekolah khususnya wali kelas. Kemudian tidak ada reward dari sekolah untuk siswa berprestasi, atas masalah itu maka dibuatkan Laporan Siswa Berprestasi yang dapat digunakan sekolah untuk memberikan motivasi belajar kepada siswa dalam mengejar prestasi.

- d) Pada faktor informasi, tidak adanya fasilitas testimoni padahal fasilitas testimoni ini berguna bagi sekolah untuk mengevaluasi kinerja dan untuk meningkatkan pelayanan kepada orang tua siswa, kemudian tidak ada fasilitas pendistribusian informasi perkembangan akademik siswa secara online. Atas dasar kebutuhan ini maka perlu dibuat fasilitas entry testimoni bagi orang tua siswa sehingga orang tua siswa dapat memberikan testimoni atas pelayanan yang telah dirasakan, lalu perlu dibuat view testimoni yang dapat digunakan sekolah untuk mengevaluasi kinerja dan meningkatkan pelayanan, kemudian perlu juga dibuat fasilitas view nilai siswa dan view kehadiran siswa bagi orang tua siswa sehingga orang tua siswa dapat memantau perkembangan akademik siswa.
- e) Sistem ini memudahkan orang tua siswa dalam mengetahui informasi perkembangan akademik siswa, kedisiplinan siswa dan memberikan sarana untuk menentukan waktu konsultasi dengan wali kelas.
- f) Sistem ini memudahkan sekolah untuk melakukan evaluasi akademik siswa, kedisiplinan siswa, kinerja dan pelayanan sekolah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sabdulloh, Uyoh 2010, Pedagogik (Ilmu Mendidik), Bandung, Alfabeta.
- [2] Fjermestad, R. & Jr, N. C. R. 2015. Electronic Customer Relationship Management, New York, Routledge.
- [3] A.S, Rosa & Shalahuddin, M. 2013, Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek, Bandung, Informatika.
- [4] A.S, Rosa 2011, Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek), Bandung, Informatika.
- [5] Pressman, R. S. 2010, Software Engineering : A Practitioner’s Approach, 7th ed, New York, McGraw-Hill.
- [6] Saegar, A. d. & Feys, B. 2015 The Ishikawa Diagram: Identify problems and take action (First Edit). s.l.:s.n.