

RANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) BERBASIS WEB DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN BIMBINGAN BELAJAR FAVORITA INDONESIA PERUM ALAM INDAH

Dea Amelia¹⁾, Bullion Dragon Andah²⁾

Program studi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
E-mail : deaamelia10@gmail.com¹⁾, bullion.dragon@budiluhur.ac.id²⁾

ABSTRAK

*Bisnis bimbingan belajar di Indonesia semakin menjamur pada era globalisasi ini, hal tersebut dikarenakan semakin banyak para pembisnis yang mencoba membuka peluang dalam bisnis ini, mereka merasa peluang yang didapatkan sangat menjanjikan karena bisnis dapat berjalan selama ada peluang pelanggan dan pelanggan dalam dunia pendidikan tidak akan pernah mati, semakin ketatnya persaingan juga dirasakan pada Bimbingan Belajar Favorita Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 2007. Beberapa permasalahan pada bimbel mengakibatkan bimbel tidak dapat bersaing dengan baik sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan khususnya pada tahun 2017. Salah satu masalahnya adalah kurangnya menjalin hubungan dengan pelanggan sehingga menyebabkan minimnya informasi yang didapatkan pelanggan, bahkan pelanggan sulit untuk mendapatkannya, selain itu pihak bimbel pun kurang memahami apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Penulis berharap penerapan model *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) berbasis web ini bisa menjalin hubungan yang lebih baik sehingga dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dan dapat membantu mencapai tujuan bisnis pada Bimbingan Belajar Favorita Indonesia.*

Kata kunci : *Electronic Customer Relationship Management, Penerapan E-CRM Pada Bimbingan Belajar, CRM*

1. PENDAHULUAN

Bisnis dibidang pendidikan merupakan bisnis yang sedang berkembang dan menjamur seiring dengan perkembangan kurikulum di Indonesia. Perkembangan kurikulum ini memaksa siswa untuk lebih aktif berfikir dan memahami bukan hanya sekedar menghafal. Dalam satu hari siswa harus memahami lebih dari satu mata pelajaran hal ini lah yang membuat mereka merasa kesulitan dalam memahami beberapa materi pelajaran saat disekolah. Tak heran jika bisnis dalam dunia pendidikan saat ini sangat diminati oleh para siswa terutama les atau bimbingan belajar.

Bimbingan Belajar Favorita Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pendidikan yang merasakan ketatnya persaingan dalam bisnis ini, dengan program khususnya mata pelajaran yang akan di uji dalam Ujian Nasional (UN) serta kursus Bahasa Inggris, mulai dari tingkat Taman Kanak-Kanak (TK) sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA), Bimbingan Belajar Favorita selalu berusaha memberikan pelayanan serta fasilitas untuk

menunjang kegiatan belajar para siswanya tanpa mengurangi kualitas serta mutu. Selain memberikan fasilitas yang baik kepada siswa/i mereka, perlu juga adanya pelayanan yang baik bagi orang tua atau wali siswa. Karena itu, diperlukan adanya sebuah media yang dapat menjadi jembatan antara perusahaan dengan orang tua atau wali siswa/i salah satunya adalah dengan mengaplikasikan konsep *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) yang dapat memudahkan para orang tua atau wali siswa dalam memantau kegiatan dan perkembangan anak – anak mereka. Dengan memanfaatkan teknologi internet dan juga pesan singkat pada telpon genggam atau yang lebih dikenal dengan istilah SMS (*Short Message Service*).

Dengan melihat kondisi dan permasalahan pada Bimbingan Belajar Favorita Indonesia, maka diperlukanlah sebuah teknologi informasi yang mendorong konsep *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan pelayanan serta kepuasan pelanggan. Buttle dan Maklan (2015:4) menyatakan bahwa “CRM adalah

proses mengelola segala bagian interaksi perusahaan dengan pelanggan seperti pencarian pelanggan, penjualan, layanan..”[1]

Adapun Tujuan yang akan diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini ialah dapat merancang aplikasi Customers Relationship Manager (CRM) berbasis Web dengan konsep strategi dalam manajemen hubungan pelanggan sebagai media komunikasi antara bimbingan belajar dengan orangtua atau wali siswa, kebutuhan informasi yang dibutuhkan para orang tua/wali dapat didapatkan dengan cepat, mudah serta, akurat demi meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun beberapa masalah yang teridentifikasi dalam penulisan Tugas Akhir ini diantaranya adalah orang tua sulit mengetahui perkembangan anak-anaknya karena tidak adanya laporan hasil belajar untuk orang tua, orang tua sulit mengetahui status kehadiran anaknya dikarenakan tidak adanya laporan kehadiran siswa, banyak orang tua yang sering kebingungan untuk mendapatkan informasi mengenai apakah benar anaknya mengikuti kegiatan tambahan di bimbel, penanganan keluhan sering tidak maksimal karena staff yang mencatat keluhan orang tua sering salah mencatat, sering terjadinya keterlambatan pembayaran biaya les atau kursus karena tidak adanya pengingat pembayaran, pemberian diskon kepada siswa dengan syarat tertentu kadang bermasalah sehingga diskon tidak diterima oleh siswa.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan dalam mengidentifikasi masalah sampai identifikasi kebutuhan pada Bimbingan Belajar Favorita adalah :

1. Melakukan riset di Bimbingan Belajar Favorita Indonesia, Penulis melakukan wawancara dengan pihak yang berkaitan, observasi, dan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan fokus permasalahan.
2. Proses identifikasi pertama dilakukan dengan menganalisa proses bisnis berjalan menggunakan *Activity Diagram*
3. Setelah itu melakukan identifikasi masalah dengan membuat *cause-and-effect* diagram, kemudian membuat identifikasi kebutuhan agar masalah tersebut terselesaikan

4. Hasil dari identifikasi kebutuhan tersebut kemudian dibuatkan model sistem dan model data
5. Untuk model sistem penulis menggunakan *Use Case* diagram dan *activity* diagram
6. Menggambarkan model data dengan *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan kemudian ditransformasi menjadi *Logical Record Structure* (LRS).
7. Membuat rancangan sistem yaitu dengan membuat sebuah prototype untuk *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Dalam menyelesaikan masalah pada Bimbingan Belajar Favorita Indonesia, penulis menggunakan beberapa pendekatan dengan model *Customer Relationship Management* (CRM), dengan menggunakan beberapa macam metode pengumpulan data guna memperoleh penjelasan dari sistem berjalan saat ini, yaitu:

- a. Studi Lapangan
 1. Observasi

Penulis melakukan secara langsung pengamatan terhadap proses bisnis yang saat ini sedang berjalan pada Bimbingan Belajar Favorita Indonesia
 2. Wawancara

Penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada head manager dan juga beberapa tutor di Bimbingan Belajar Favorita Indonesia
- b. Analisa Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan mencari informasi melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan
- c. Studi Literatur

Penulis dalam menyusun Tugas akhir ini telah melakukan studi kepustakaan dari sejumlah buku serta referensi lain yang sesuai dengan permasalahan. Serta sebagai tambahan Penulis juga mencari informasi melalui internet

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

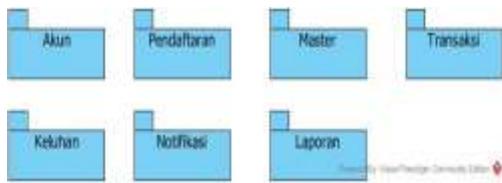
3.1. Permasalahan

Pada permasalahan digambarkan melalui *Cause and Effect Diagram* atau fishbone dimana menurut Saegar & Feys(2015) “*Cause and Effect Diagram* merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab dan efek masalah.”[2]



Gambar 1. Fishbone Diagram

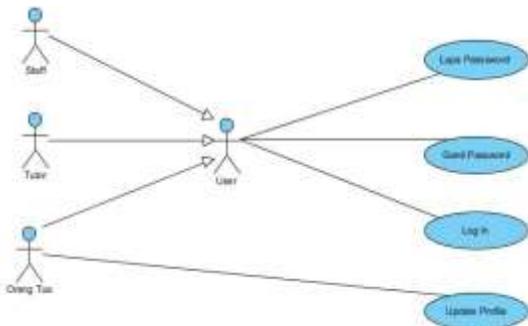
3.2. Analisa Masalah Usulan
a. Package Diagram



Gambar 2. Package Diagram

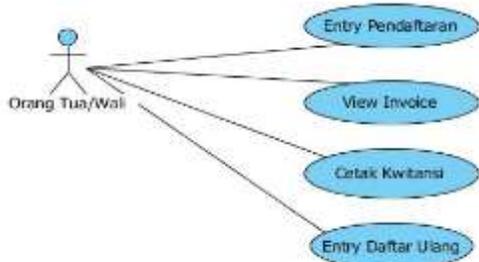
b. Use Case Diagram

1. Use Case Diagram Akun



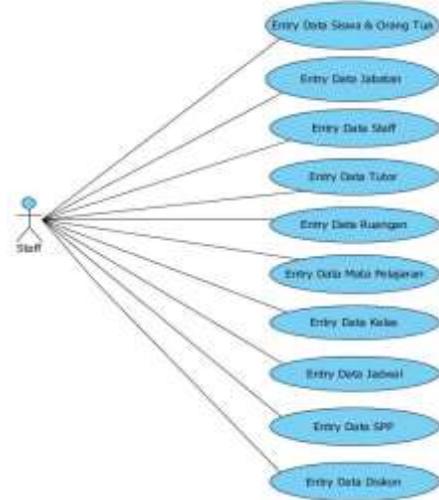
Gambar 3. Use Case Diagram Akun

2. Use Case Diagram Pendaftaran



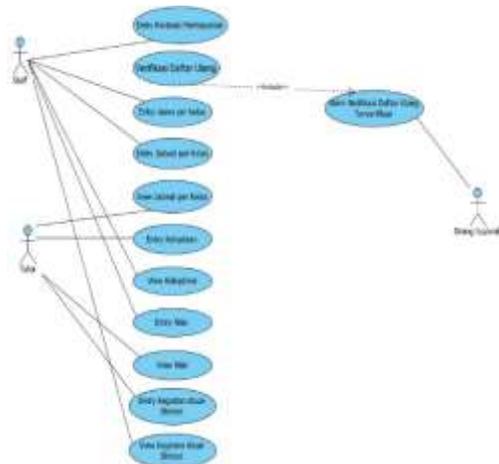
Gambar 4. Use Case Diagram Pendaftaran

3. Use Case Diagram Master



Gambar 5. Use Case Diagram Master

4. Use Case Diagram Transaksi



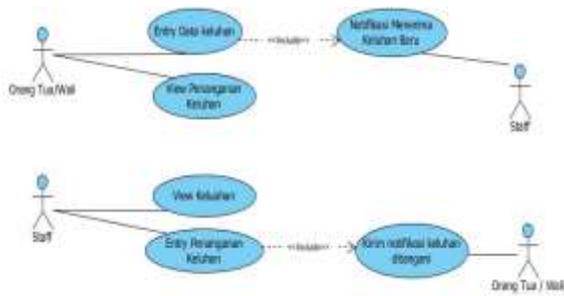
Gambar 6. Use Case Diagram Transaksi

5. Use Case Diagram Notifikasi



Gambar 7. Use Case Diagram Notifikasi

6. Use Case Diagram Keluhan



Gambar 8. Use Case Diagram Notifikasi

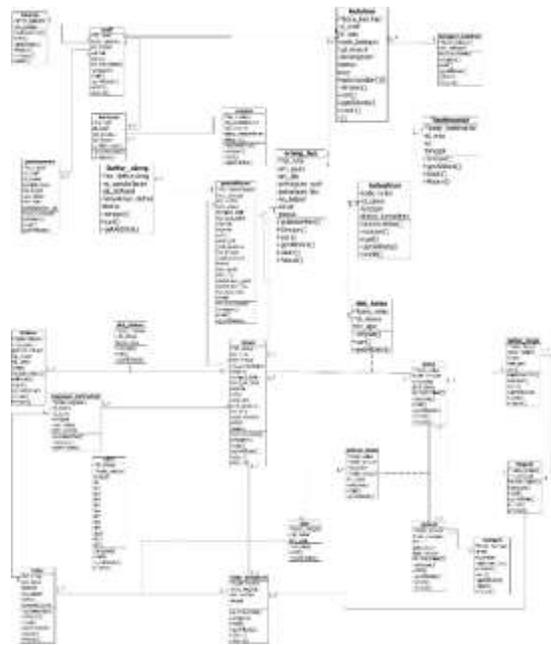
7. Use Case Diagram Laporan



Gambar 9. Use Case Diagram Laporan

3.3. Class Diagram

Class Diagram digunakan untuk menggambarkan struktur serta penjelasan mengenai class, paket, dan objek serta hubungannya satu sama lain. Class Diagram menurut Munawar (2005 : 28) “Merupakan sebuah himpunan dari objek-objek yang sejenis. Dimana objek yang dimaksud tersebut memiliki keadaan sesaat (state) dan perilaku (behavior). State adalah kondisi objek tersebut yang dinyatakan dalam attribute/properties. Selain itu perilaku suatu objek mendefinisikan bagaimana sebuah objek bertindak/beraksi dan memberikan reaksi.”[3]



Gambar 10. Class Diagram

3.4. Design GUI

a. Struktur Menu

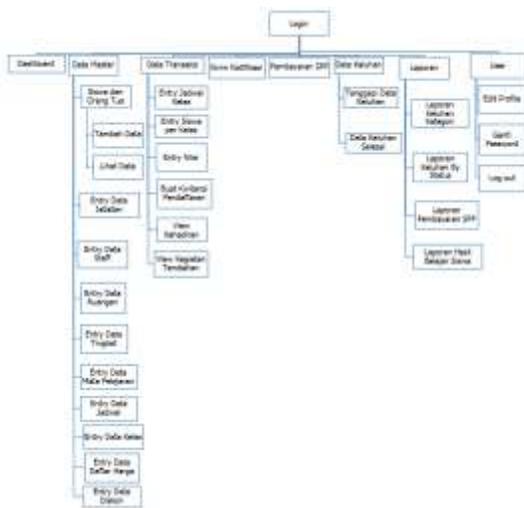
Pada sistem usulan web E-CRM Bimbingan Belajar Favorita Indonesia terdapat 4 struktur menu yaitu :

1. Struktur Menu Utama



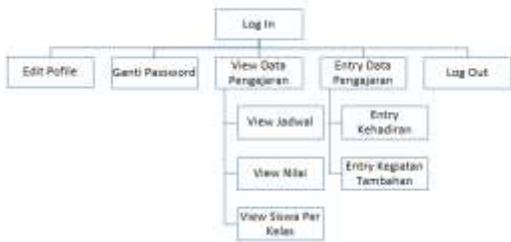
Gambar 11. Struktur Menu Utama

2. Struktur Menu Staff



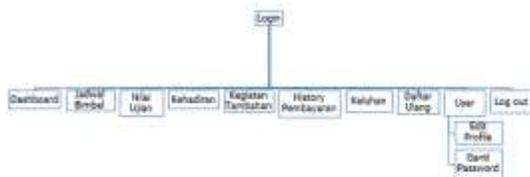
Gambar 12. Struktur Menu Staff

3. Strikturn Menu Tutor



Gambar 13. Struktur Menu Tutor

4. Struktur Menu Orang Tua



Gambar 14. Struktur Menu Orang Tua

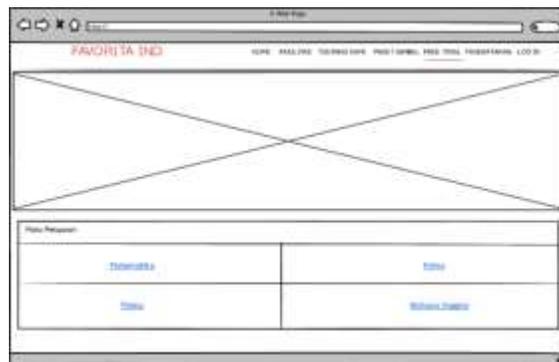
b. Rancangan Layar

1.Rancangan Layar Home



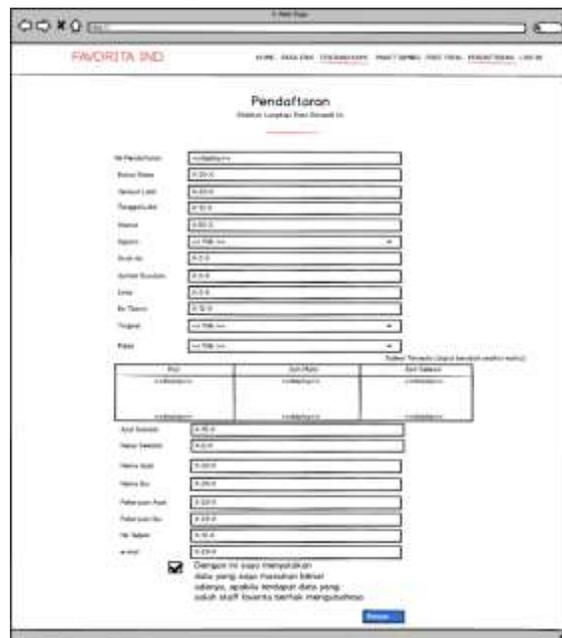
Gambar 15. Rancangan Layar Home

2.Rancangan Layar Free Trial



Gambar 16. Rancangan Layar Free Trial

3.Rancangan Layar Pendaftaran



Gambar 17. Rancangan Layar Pendaftaran

4. Rancangan Layar View Nilai Orang Tua

2. Kedua orang tua Penulis, adik, serta keluarga adik, dan semua keluarga besar yang telah memberikan doa, kasih sayang serta dukungan secara moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Sc. Agr. Ir. Didik Sulistyanto selaku Rektor Universitas Budi Luhur.
4. Bapak Goenawan Brotosaputro, S.Kom, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur.
5. Ibu Ita Novita, S.Kom, M.T.I, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur.
6. Bapak Dian Anubhakti, S.Kom, M.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur.
7. Bapak Ir. Bullion Dragon Andah, M.Sc , selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan ataupun pengarahan serta petunjuk kepada Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh dosen Fakultas Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu dan dukungannya selama ini, terutama Ibu Lusi Fajarita, M.Kom selaku Dosen Penasehat Akademik penulis.
9. Semua karyawan Bimbingan Belajar Favorita Indonesia terutama Ibu Indriyani Febrillia S.pd, selaku *Head Manager* Bimbingan Belajar Favorita Indonesia yang telah banyak membimbing dan membantu pada saat berada di tempat riset.
10. Brian Elza Pratama, yang selalu siap dan sedia membantu Penulis, memberikan dukungan, serta menjadi pendengar yang baik bagi Penulis .
11. Anni, Husnul dan teman-teman lainnya terutama tim TA'14 yang telah membantu dan memberi dukungan kepada Penulis.
12. Dan Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu.

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Buttle, Francis dan Maklan Stan. 2015. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. 3rd Edition*. UK: Florence Production Ltd.
- [2] Saeger, A. de, Feys, B, 2015, *The Ishikawa Diagram: Identify problems and take action* (First Edit)
- [3] Munawar. 2005. *Pemodelan Visual Dengan Uml*. Yogyakarta: Graha Ilmu