

PENGARUH PENERAPAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS WALI MURID SMK MUHAMMADIYAH 9 JAKARTA

Retno Endah Utari¹⁾, Bullion Dragon Andah²⁾

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail: retnoendahutari@gmail.com¹⁾, bullion.dragon@budiluhur.ac.id

Abstrak

Ketatnya persaingan antar organisasi mengharuskan setiap organisasi memiliki nilai unggul dibanding organisasi sejenis. Sehingga dibutuhkanlah sebuah dorongan teknologi informasi untuk mencapai tujuan tersebut. SMK Muhammadiyah 9 Jakarta merupakan sebuah lembaga pendidikan swasta yang terus berusaha memprioritaskan wali murid dalam memberikan pelayanan terbaiknya. Namun pada kenyataannya, masih terdapat sejumlah permasalahan pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta. Diantaranya, sulitnya wali murid dalam mendapatkan informasi mengenai perkembangan akademik, penanganan komplain yang buruk dan sulitnya mengontrol kedisiplinan siswa. Permasalahan tersebut mengakibatkan wali murid tidak puas dan enggan memberikan referensi kepada kerabat-kerabatnya sehingga mengakibatkan jumlah pendaftar siswa baru pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta mengalami penurunan. Berdasarkan analisa terhadap permasalahan yang ada, maka penulis menerapkan sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) berbasis web yang berfokus pada 3 tahapan customer Relationship Management, yaitu acquire, enhance dan retain. Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) ini menghasilkan beberapa fitur diantaranya fitur komplain, fitur konfirmasi ketidakhadiran dan fitur lainnya seputar perkembangan akademik siswa. Selain itu juga menghasilkan 3 laporan berupa laporan komplain wali murid, laporan siswa bermasalah dan laporan pencapaian akademik siswa serta beberapa notifikasi pendukung lainnya yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta. Sehingga loyalitas wali murid dapat meningkat dan jumlah pendaftar siswa baru mengalami kenaikan.

Kata kunci: E-CRM pada sekolah, penerapan CRM, loyalitas

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangatlah pesat, dan bahkan telah memasuki berbagai bidang dalam kehidupan manusia. Salah satunya dalam bidang pendidikan, khususnya sekolah. Persaingan ketat antar sekolah dan standar masyarakat yang semakin tinggi mengharuskan setiap sekolah melakukan perbaikan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

SMK Muhammadiyah 9 Jakarta merupakan sekolah swasta menengah atas berbasis agama yang berada dibawah naungan Muhammadiyah. SMK Muhammadiyah 9 Jakarta terus berupaya meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa wali murid masih memegang peran yang besar dalam menentukan keputusan-keputusan mengenai masa depan anaknya. Salah satunya mengenai pendidikan anak dan pemilihan sekolah yang tepat bagi anak, maka dari itu sangat penting bagi pihak sekolah untuk menjadikan wali murid sebagai prioritas utama dalam pemberian kualitas dan layanan-layanan yang ada. Agar dapat mencapai tujuan tersebut SMK Muhammadiyah 9 Jakarta membutuhkan dorongan teknologi informasi didalamnya. Teknologi informasi ini diharapkan dapat memenangkan hati wali murid dengan lebih

memahami akan kebutuhan mereka sehingga hubungan antara pihak sekolah dan wali murid dapat terjalin dengan baik. Dengan adanya peningkatan mutu dan pelayanan yang diberikan sekolah, maka diharapkan loyalitas wali murid terhadap sekolah juga akan meningkat.

Terdapat sejumlah permasalahan yang terjadi pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta. Mulai dari sulitnya mendapat informasi mengenai perkembangan akademik siswa berupa nilai maupun tugas yang diberikan, penanganan komplain yang buruk dan sulitnya mengontrol kedisiplinan siswa baik itu berkaitan dengan kehadiran harian, pembayaran spp maupun pelanggaran-pelanggaran siswa. Permasalahan tersebut mengakibatkan wali murid tidak puas serta enggan memberikan referensi kepada kerabat-kerabatnya sehingga jumlah pendaftar siswa baru pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta mengalami penurunan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis ingin merancang dan membangun sebuah sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta. Dan sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) yang dibangun akan diangkat menjadi topik dalam penulisan Tugas

Akhir yang berjudul “Analisa dan Perancangan Sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Wali Murid. Studi Kasus: SMK Muhammadiyah 9 Jakarta”.

Tujuan dari penulisan penelitian ini diantaranya, membuat rancangan sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) yang dapat mengatasi semua permasalahan yang ditemukan penulis pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta, memudahkan pihak wali murid dalam mendapatkan informasi seputar nilai, kehadiran, tugas-tugas yang diberikan guru, pembayaran dan perkembangan akademik anaknya disekolah, menyediakan fitur untuk menyampaikan komplain yang lebih efektif sehingga dapat membantu pihak sekolah dalam menyimpan dan mengelola penanganan komplain serta menghadirkan fitur konfirmasi ketidakhadiran yang dapat mempermudah wali murid dalam melakukan konfirmasi atas ketidakhadiran siswa tanpa harus mengirimkan surat.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Terdapat beberapa tahapan penelitian, diantaranya:

- a. Melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang terdapat pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta.
- b. Hasil dari tahapan sebelumnya digambarkan dengan *fishbone* diagram.
- c. Melakukan analisa proses bisnis berjalan yang didapat dari hasil wawancara dan analisa dokumen yang berkaitan dengan permasalahan, hasil analisa proses bisnis berjalan selanjutnya digambarkan ke dalam *activity* diagram proses berjalan.
- d. Menggambarkan model sistem yang akan dirancang sesuai hasil identifikasi kebutuhan dengan use case diagram dan *activity* diagram usulan.
- e. Menggambarkan model data dengan *Entity Relationship Diagram* (ERD) lalu melakukan transformasi menjadi *Logical Record Structure* (LRS).
- f. Membuat rancangan sistem berupa prototype.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta, 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, yaitu:

- a. Observasi
Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses bisnis yang sedang berjalan pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta.
- b. Wawancara

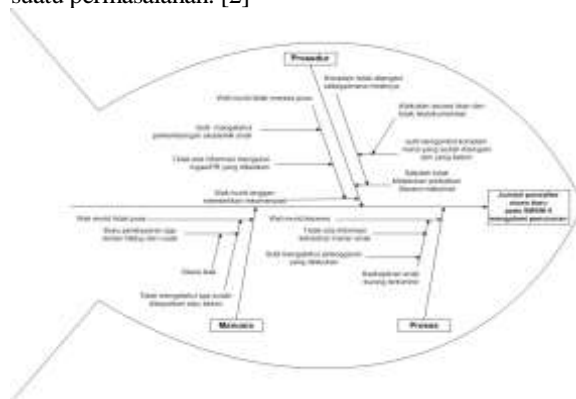
Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai proses bisnis yang sedang berjalan kepada Wakasek Kurikulum yang berada di SMK Muhammadiyah 9 Jakarta.

- c. Analisa dokumen Berjalan
Menggunakan dokumen berjalan yang didapat, penulis untuk melakukan analisa agar mendapatkan informasi baru.
- d. Studi Pustaka
Melakukan studi pustaka dari berbagai buku serta referensi lain yang sesuai dengan permasalahan yang diamati.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Permasalahan

Diagram ishikawa atau diagram sebab dan akibat adalah diagram yang dapat digunakan dalam mengidentifikasi sebab dan akibat atau efek dari suatu permasalahan. [2]



Gambar 1. Fishbone Diagram

3.2 Analisis Usulan

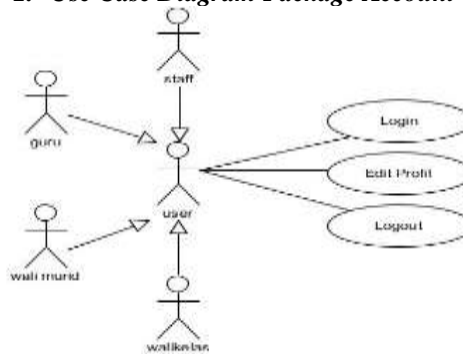
a. Diagram Package



Gambar 2. Diagram Package

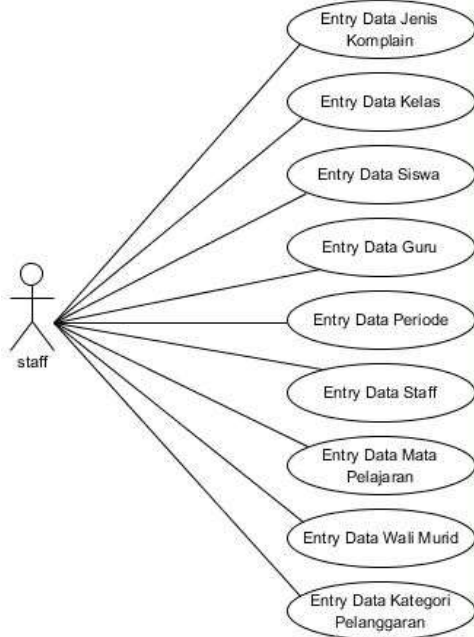
b. Use Case Diagram

1. Use Case Diagram Package Account



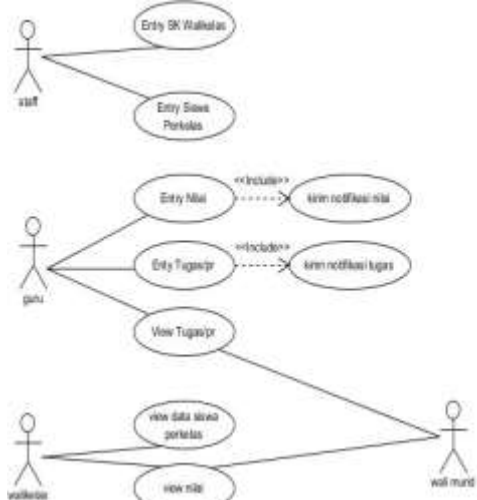
Gambar 3. Use Case Diagram Package Account

2. Use Case Diagram Package Master



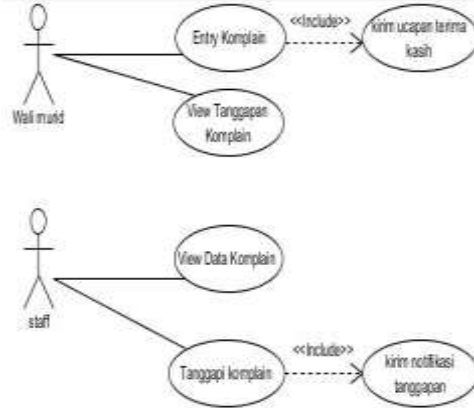
Gambar 4. Use Case Diagram Package Master

3. Use Case Diagram Package Transaksi



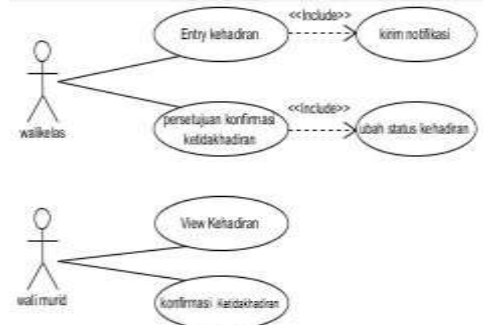
Gambar 5. Use Case Diagram Package Transaksi

4. Use Case Diagram Package Komplain



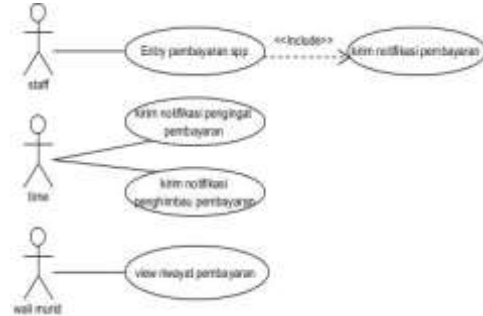
Gambar 6. Use Case Diagram Package Komplain

5. Use Case Diagram Package Konfirmasi Ketidakhadiran



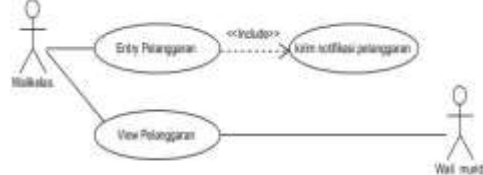
Gambar 7. Use Case Diagram Package Konfirmasi Ketidakhadiran

6. Use Case Diagram Package Pembayaran SPP



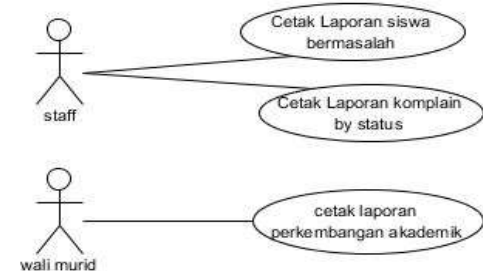
Gambar 8. Use Case Diagram Package Pembayaran SPP

7. Use Case Diagram Package Pelanggaran



Gambar 9. Use Case Diagram Package Pelanggaran

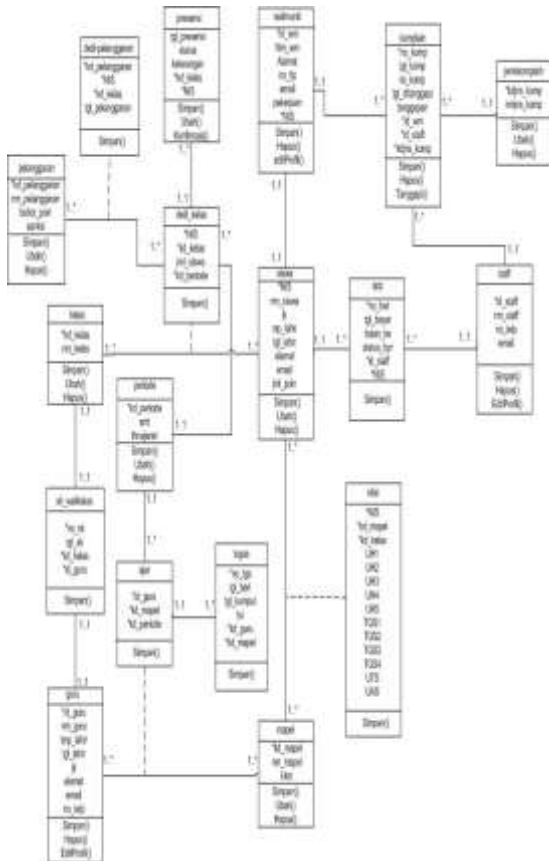
8. Use Case Diagram Package Laporan



Gambar 10. Use Case Diagram Package Laporan

3.3 Class Diagram

Untuk menggambarkan struktur data dan hubungan antar class, penulis menggambarkannya dalam bentuk *Class Diagram*. Class diagram merupakan Metode Analisis yang memeriksa *requirement* (syarat/keperluan) yang harus dipenuhi sebuah sistem dari sudut pandang kelas-kelas dan objek-objek yang ditemui dalam ruang lingkup perusahaan [1].



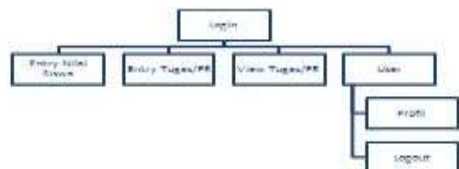
Gambar 11. Class Diagram

3.4 Rancangan design user interface

a. Struktur Menu



Gambar 12. Struktur Menu Staff



Gambar 13. Struktur Menu Guru



Gambar 14. Struktur Menu Walikelas



Gambar 15. Struktur Menu Wali Murid

b. Rancangan Layar

1) Rancangan Layar Login



Gambar 16. Rancangan Layar Login

2) Rancangan Layar Entry Komplain



Gambar 17. Rancangan Layar Entry Komplain

3) Rancangan Layar Konfirmasi Ketidakhadiran



Gambar 18. Rancangan Layar Konfirmasi Ketidakhadiran

4) Rancangan Layar Lihat Tanggapan Komplain



Gambar 19. Rancangan Layar Lihat Tanggapan Komplain

5) Rancangan Layar Notifikasi Pengingat Pembayaran SPP



Gambar 21. Rancangan Layar Notifikasi Pengingat Pembayaran SPP

6) Rancangan Layar Notifikasi Pembayaran SPP



Gambar 22. Rancangan Layar Notifikasi Pembayaran SPP

7) Rancangan Notifikasi Permintaan Konfirmasi Ketidakhadiran



Gambar 23. Rancangan Layar Notifikasi Permintaan Konfirmasi Ketidakhadiran

8) Rancangan Notifikasi Nilai Dibawah KKM



Gambar 24. Rancangan Layar Notifikasi Nilai Dibawah KKM

9) Rancangan Laporan Perkembangan Akademik Siswa



Gambar 25. Rancangan Layar Laporan Perkembangan Akademik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan hasil analisa yang telah dilakukan pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta untuk meningkatkan loyalitas wali murid dapat disimpulkan bahwa :

- Dalam memberikan pelayanan kepada wali murid SMK Muhammadiyah 9 Jakarta terdapat permasalahan pada kategori prosedur dan proses sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pendaftar siswa baru.
- Pada kategori proses, penyebab penurunan jumlah pendaftar siswa baru pada SMK Muhammadiyah 9 Jakarta dikarenakan kekecewaan yang dirasakan wali murid atas kedisiplinan anak atau siswa yang kurang terkontrol. Hal ini dikarenakan tidak adanya informasi mengenai status kehadiran anak yang dapat dilihat harian, dan juga karena sulitnya mengetahui pelanggaran apa saja yang dilakukan anak di sekolah.
- Pada kategori prosedur, penurunan jumlah pendaftar siswa baru pada SMK

- Muhammadiyah 9 Jakarta disebabkan karena wali murid enggan memberikan rekomendasi kepada pihak lain. Yang dikarenakan oleh rasa tidak puas wali murid karena sulitnya mengetahui perkembangan akademik anak, tidak tersedianya informasi mengenai tugas atau pr yang diberikan dan karena tidak ada pemberitahuan informasi mengenai spp telah dibayarkan oleh anak atau belum. Selain itu sekolah juga tidak melakukan perbaikan secara maksimal yang disebabkan oleh penanganan komplain yan tidak dilakukan sebagaimana mestinya karena komplain masih dilakukan secara lisan sehingga sulit mengontrol komplain mana yang sudah ditangani dan komplain mana yang belum ditangani.
- d. Dengan adanya fitur konfirmasi ketidakhadiran, wali murid dapat mengkonfirmasi ketidakhadiran siswa dengan cepat dan mudah

- tanpa harus mengantarkan surat lagi.
- e. Wali murid tidak kesulitan lagi dalam mendapatkan informasi seputar akademik dan hal-hal terkait anaknya di sekolah.
- f. Fitur komplain yang disediakan dapat membantu wali murid dalam penyampaian komplain, selain itu membantu pihak sekolah dalam hal penanganannya sehingga sekolah dapat memperbaiki diri lebih baik lagi dibanding sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sugiarti, Y, 2013. *Analisis & Perancangan UML (Unified Modeling Language) Generated VB.6*, Yogyakarta.
- [2] Saeger, A. de, Feys, B, 2015. *The Ishikawa Diagram: Identify problems and Take Action* (First Edit)