

IMPLEMENTASI *ELECTRONIC RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* GUNA MENINGKATKAN LOYALITAS WALI MURID PADA YAYASAN PENDIDIKAN DAYA DUTIKA : SEKOLAH CENDERAWASIH

Rizky Indra Ramadhani¹⁾, Safitri Juanita²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
E-mail : ramdhanindr@gmail.com¹⁾, safitri.juanita@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Yayasan Pendidikan Daya Dutika atau yang dikenal dengan Sekolah Cenderawasih adalah yayasan yang bergerak dibidang pendidikan. Sekolah ini mempunyai beberapa jenjang diantaranya SD, SMP, dan SMA. Permasalahan yang dihadapi pihak sekolah kurang efektifnya komunikasi dengan wali murid sehingga wali murid tidak merasa terlayani dengan baik, selain itu masalah lain yang dihadapi adalah Sekolah Cenderawasih belum dapat melakukan evaluasi secara maksimal dikarenakan belum adanya fasilitas untuk wali murid menyampaikan kritik dan saran yang mereka miliki. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat sebuah penelitian dengan mengimplementasi konsep *Electronic Customer Relationship Management* guna membangun sistem yang memungkinkan pihak sekolah berkomunikasi dengan wali murid secara efektif sehingga pihak sekolah dapat dengan mudah meningkatkan loyalitas wali murid. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall* dan dibangun dengan bahasa pemrograman PHP dan database *MySQL*. Hasil dari penelitian ini adalah pihak sekolah dapat meningkatkan loyalitas wali murid dengan menjaga komunikasi sehingga pihak sekolah dapat mengerti kebutuhan dan keinginan dari wali murid serta dapat melakukan evaluasi secara maksimal, ditunjang sebuah sistem berbasis web yang terdapat fitur kritik dan saran, fitur notifikasi pembayaran SPP, Laporan Kritik dan Saran dan Laporan Pendaftaran.

Kata kunci: *Electronic Customer Relationship Management*, meningkatkan loyalitas, wali murid, yayasan pendidikan.

1. PENDAHULUAN

Yayasan atau *Stichting* dalam bahasa Belanda adalah badan hukum di bawah pimpinan suatu badan pengurus dengan tujuan sosial dan tujuan tertentu yang legal [1], sedangkan sekolah adalah sistem interaksi sosial suatu organisasi keseluruhan terdiri atas interaksi pribadi terkait bersama dalam suatu hubungan organik [2].

Yayasan Pendidikan Daya Dutika : Sekolah Cenderawasih adalah yayasan yang bergerak dibidang pendidikan dengan berbagai jenjang pendidikan yaitu SD, SMP dan SMA . Beralamat di Komplek Deplu 74, Tangerang Selatan, sekolah ini beroperasi sejak tahun 1998 dan telah meluluskan banyak murid terpelajar dengan akhlak yang terdidik. Untuk terus menjaga komitmennya dan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi pihak sekolah seperti tidak adanya fasilitas wali murid untuk menyampaikan kritik dan saran serta belum adanya pelayanan maksimal dari pihak sekolah kepada wali murid. Guna mengatasi masalah tersebut maka dibutuhkan sarana komunikasi yaitu dengan cara pengaplikasian konsep *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)*.

CRM merujuk pada *software* sistem yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya serta

melakukan hubungan dua arah. Tetapi saat ini CRM lebih menekankan pada perubahan kebijakan dan prosedur yang didesain untuk meningkatkan sales dan *customer retention* di berbagai lini perusahaan. Oleh karena itu, dalam tulisan ini penulis akan membahas apa yang dimaksud dengan CRM dan tujuannya, mengapa perusahaan perlu CRM, aplikasi CRM dalam industri manufaktur dan jasa serta kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan CRM ini. [3]

Berdasarkan permasalahan yang ada pada Yayasan Pendidikan Daya Dutika : Sekolah Cenderawasih, maka penelitian ini berjudul “Implementasi *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Guna Meningkatkan Loyalitas Wali Murid Pada Yayasan Pendidikan Daya Dutika : Sekolah Cenderawasih”. Namun penulis membatasi penelitian dengan tidak melibatkan transaksi yang menggunakan uang seperti proses pembayaran pendaftaran murid baru, pendaftaran ulang murid ataupun proses pembayaran SPP bulanan.

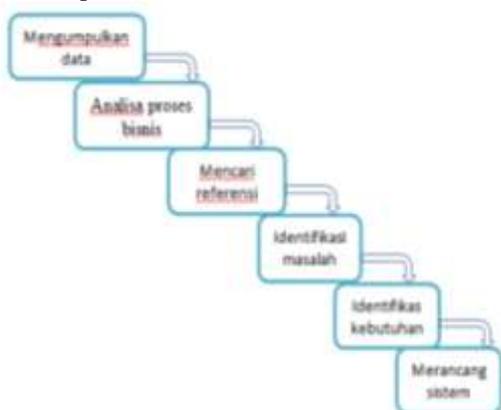
Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yaitu, hasil penelitian dengan judul Perancangan Sistem *Electronic Customer Relationship Management (E-*

CRM) Guna Membantu Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus:Lembaga Pendidikan KUMON. Penelitian tersebut membahas tentang membangun sistem *E-CRM* guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap orang tua murid serta menarik calon murid baru [4]. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah penelitian ini hanya terbatas pada ruang lingkup di satu cabang KUMON sedangkan penelitian milik penulis diterapkan untuk seluruh jenjang pendidikan yang dimiliki Sekolah Cenderawasih.

Selain itu hasil dari penelitian lain dengan judul Perancangan Aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada *English Language School (ELS)* Dengan Bahasa Pemrograman PHP membahas permasalahan yang dihadapi yaitu tersendatnya proses pendaftaran murid baru dikarenakan seringnya kehabisan formulir pendaftaran dan calon murid harus datang ke tempat pendaftaran untuk mengambil formulir. Dengan adanya sistem CRM calon murid baru dapat mendownload formulir sehingga tidak perlu datang untuk mengambil formulir [5]. Perbedaan penelitian ini dengan milik penulis adalah hasil sistem dari penelitian ini hanya terbatas dari calon murid menerima brosur hingga proses pendaftaran sedangkan sistem yang penulis bangun memiliki ruang lingkup dari calon murid mendaftar hingga murid lulus dari Sekolah Cenderawasih.

2. METODE PENELITIAN

Berikut merupakan urutan langkah-langkah penelitian serta identifikasi dalam kegiatan dan perancangan yang dilakukan di Yayasan Pendidikan Daya Dutika : Sekolah Cenderawasih dapat dilihat pada Gambar 1 Tahapan Penelitian



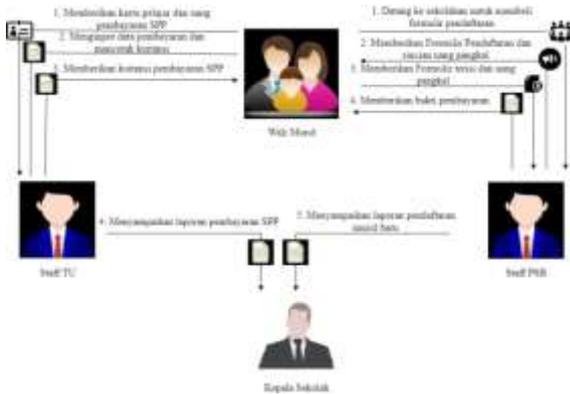
Gambar 1 Tahapan Penelitian

- a. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode yaitu wawancara dan analisa dokumen. Wawancara dilakukan dengan narasumber staf TU, staf kemahasiswaan serta salah satu wali murid.
- b. Analisa proses bisnis dilakukan oleh penulis dengan cara menganalisa dokumen berjalan dan mewawancarai staf Humas sebagai narasumber. Topik yang dibahas pada sesi wawancara adalah tentang proses bisnis yang berjalan disekolah meliputi proses pendaftaran murid baru, proses penyampaian informasi yang berkaitan dengan sekolah kepada wali murid dan proses pembayaran SPP bulanan.
- c. Penulis melakukan studi kepustakaan dari beberapa buku dan jurnal yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, selain itu juga penulis mencari informasi tambahan melalui internet.
- d. Setelah meneliti data dan dokumen berjalan yang ada, selanjutnya penulis mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi. Menggunakan pemetaan masalah dengan *Fishbone Diagram*, dari hasil pemetaan tersebut penulis menyimpulkan beberapa permasalahan yang ada di Sekolah Cenderawasih.
- e. Selanjutnya penulis mengidentifikasi kebutuhan yang sekiranya dapat memecahkan permasalahan yang ada dengan menggunakan *tools Use Case Diagram*.
- f. Kemudian penulis mengimplementasi identifikasi kebutuhan yang telah disusun kedalam sistem dalam tahap perancangan sistem. Pada penelitian ini, penulis membangun sistem dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan *database MySQL* sebagai *storage* penyimpanan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisa Sistem Berjalan

Sistem berjalan akan digambarkan pada Gambar 2 *Rich Picture* Sistem Berjalan menjelaskan sistem yang telah berjalan di Sekolah Cenderawasih.



Gambar 2 Rich Picture Sistem Berjalan

Terdapat dua sistem yang telah terkomputerisasi yaitu pendaftaran murid baru dan pembayaran SPP bulanan. Untuk pendaftaran murid baru langkahnya sebagai berikut:

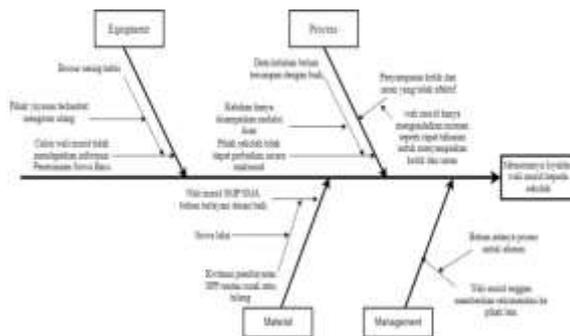
1. Wali murid datang ke sekolah untuk mengambil brosur dan formulir pendaftaran.
2. Staf PSB memberikan formulir pendaftaran dan memberikan info tentang pembayaran uang pangkal.
3. Kemudian wali murid mengembalikan formulir yang telah terisi dan uang pangkal sesuai ketentuan.
4. Staf PSB akan memberikan bukti pembayaran dan baju seragam.
5. Setiap akhir periode penerimaan murid baru, staf PSB akan memberikan laporan pendaftaran murid baru kepada kepala sekolah.

Sedangkan untuk sistem pembayaran SPP langkahnya sebagai berikut:

1. Wali murid atau murid datang ke bagian TU untuk menyerahkan kartu pelajar dan uang pembayaran SPP
2. Kemudian staf TU akan mencatat detail pembayaran SPP dan mencetak kuitansi lalu menyerahkannya ke wali murid atau murid
3. Wali murid atau murid menerima kuitansi pembayaran SPP.

3.2. Analisis Masalah

Menganalisis masalah dengan fishbone dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3 Fishbone

Berikut penjelasan dari gambar fishbone di atas:

Tabel 1 Fishbone

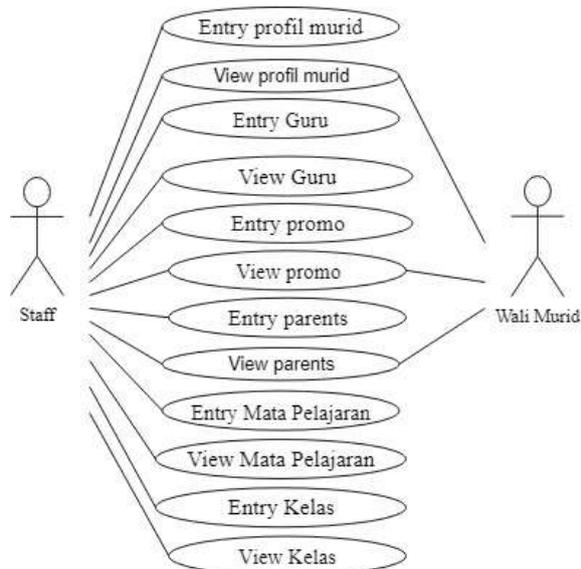
N o.	Faktor	Sebab	Akibat
1.	Faktor Managem ent	Belum adanya promo untuk alumni	Wali murid enggan merekomendasi kan sekolah kepihak lain.
2.	Faktor Meterial	Kertas kuitansi hilang dan sobek	Wali murid SMP atau SMA belum terlayani secara maksimal.
3.	Faktor Proses	Wali murid hanya mengandalk an momen seperti rapat tahunan untuk menyampai kan kritik dan saran.	Penyampaian Kritik dan saran yang belum efektif.
		Kritik dan saran yang disampaikan oleh wali murid hanya berupa lisan tanpa dicatat.	Pihak sekolah tidak bisa melakukan evaluasi secara maksimal.
4.	Faktor Equipmen t	Brosur sering habis dikarenakan pihak yayasan kerap kali terlambat mengirim ulang brosur	Calon wali murid tidak mengetahui informasi penerimaan murid baru secepat.

3.3. Analisis Sistem Usulan

a. Use Case Diagram

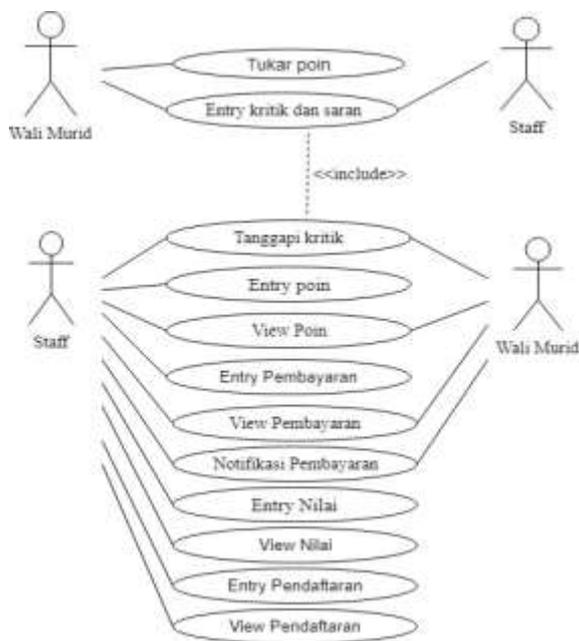
Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (behavior) sistem informasi yang akan dibuat. Use case digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut [6].

Gambar 4 Use Case Diagram Master terdiri dari staff dapat entry profil murid, view profil murid, entry data guru, view data guru, entry promo, view promo, entry parents , view parents entry mata pelajaran, view mata pelajaran, entry kelas dan view kelas. Wali murid dapat melihat data profil murid, promo dan parents.



Gambar 4 Use Case Diagram Master

Gambar 5 Use Case Transaksi user staff dapat melakukan entry poin, view poin, entry pembayaran, view pembayaran, entry nilai, view nilai, entry pendaftaran, view pendaftaran, notifikasi pembayaran SPP dan tanggap kritikan dan saran include dari user wali murid yang terdiri dari entry kritikan dan saran serta tukar poin.



Gambar 5 Use Case Transaksi

Gambar 6 Use Case Laporan menjelaskan kegiatan staff mencetak laporan pendaftaran, laporan pembayaran, laporan nilai, laporan tukar poin serta laporan kritikan dan saran.

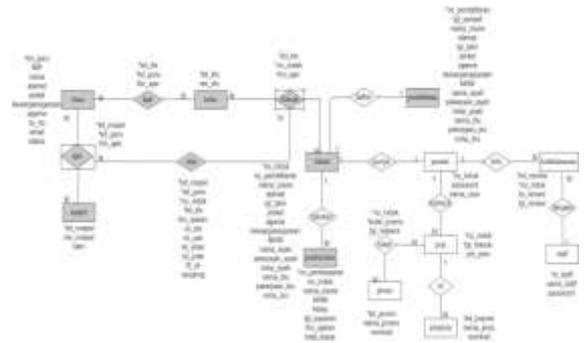


Gambar 6 Use Case Laporan

b. Perancangan Basis Data

1) Entity Relationship Diagram

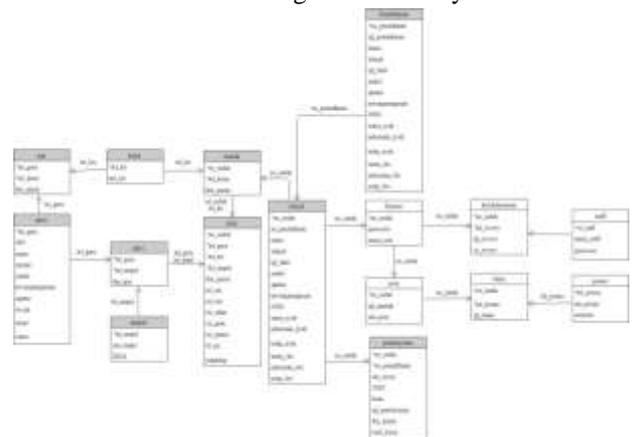
ERD (Entity Relationship Diagram) adalah model teknik pendekatan yang menyatakan atau menggambarkan hubungan suatu model. Di dalam hubungan ini tersebut dinyatakan yang utama dari ERD adalah menunjukkan objek data (Entity) dan hubungan (Relationship), yang ada pada Entity berikutnya [7]. Gambar 7 Entity Relation Diagram pada Yayasan Pendidikan Daya Dutika : Sekolah Cenderawasih.



Gambar 7 Entity Relation Diagram

2) Logical Record Structure

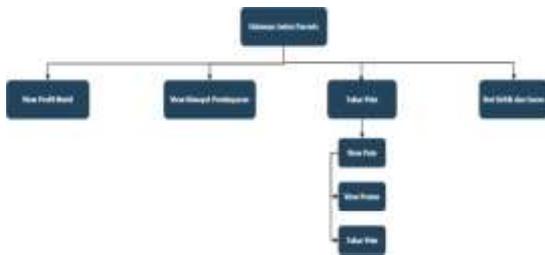
Gambar 8 Logical Record Structure menunjukkan hubungan data antara tabel satu dengan tabel lainnya



Gambar 8 Logical Record Structure

b. Struktur Menu

Gambar 9 Struktur Menu merupakan struktur Menu halaman untuk user Wali Murid.



Gambar 9 Struktur Menu

c. Implementasi Program

- 1) Tampilan Layar Halaman Awal Pada User Wali Murid

Gambar 10 Tampilan Layar Halaman Awal menampilkan rancangan layar usulan pada halaman *Home* untuk Wali Murid.



Gambar 10 Tampilan Layar Halaman Awal

- 2) Tampilan Layar *Entry* Kritik dan Saran

Gambar 11 Tampilan Layar *Entry* Kritik dan Saran untuk wali murid menyampaikan keluhan. Fitur ini berfungsi sebagai fasilitas orang tua murid menyampaikan kritik dan saran sehingga pihak sekolah dapat menjaga (*Retain*) loyalitas wali murid dengan melakukan evaluasi berdasarkan kritik dan saran yang diberikan



Gambar 11 Tampilan Layar *Entry* Kritik dan Saran

- 3) Tampilan Layar Tanggapi Kritik dan Saran pada User Staf

Gambar 12 Tampilan Layar Tanggapi Kritik dan Saran yang telah disampaikan oleh wali murid.



Gambar 12 Tampilan Layar Tanggapi Kritik dan Saran

- 4) Tampilan Layar Tanggapan Kritik dan Saran

Gambar 13 Tampilan Layar Tanggapan Kritik Pada User Wali Murid adalah tampilan layar tanggapan kritik dan saran yang diterima oleh wali murid melalui pesan singkat SMS.



Gambar 13 Tampilan Layar Tanggapan Kritik Pada User Wali Murid

- 5) Tampilan Laporan Kritik dan Saran

Gambar 14 Tampilan Laporan Kritik dan Saran adalah tampilan yang berisi tentang laporan kritik dan saran



Gambar 14 Tampilan Laporan Kritik dan Saran

6) Tampilan Layar Notifikasi Pembayaran SPP

Gambar 15 Tampilan Notifikasi Pembayaran SPP yang diterima oleh Wali Murid melalui pesan singkat atau SMS.



Gambar 15 Tampilan Notifikasi Pembayaran SPP

7) Tampilan Laporan Pendaftaran

Gambar 16 Tampilan Laporan Pendaftaran adalah tampilan yang berisi tentang laporan jumlah siswa pendaftar setiap tahunnya



Gambar 16 Tampilan Laporan Pendaftaran

8) Tampilan Awal Halaman

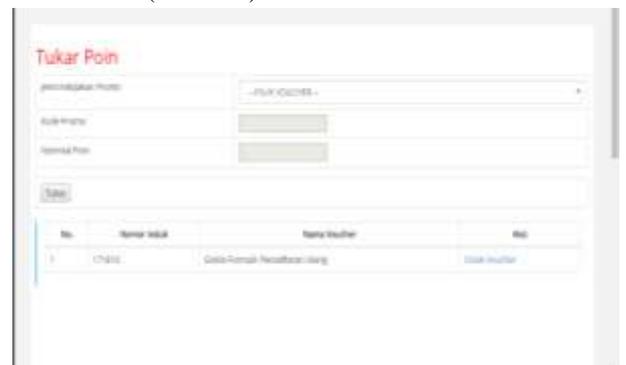
Gambar 17 Tampilan Halaman Awal adalah Tampilan awal web CRM. Pada halaman awal terdapat menu Unduh Brosur tanpa harus melakukan login terlebih dahulu sehingga calon wali murid dapat mengunduh brosur dengan bebas. Fitur ini diadakan guna menarik calon wali murid baru (*Acquire*).



Gambar 17 Tampilan Halaman Awal

9) Tampilan Tukar Poin

Gambar 18 Tampilan Tukar Poin untuk user wali murid adalah halaman untuk menukar poin yang wali murid miliki. Poin ini diperoleh jika murid mendapat prestasi akademik berupa juara kelas. Fitur ini dihadirkan untuk meningkatkan loyalitas wali murid terhadap sekolah (*Enhance*).



Gambar 18 Tampilan Tukar Poin untuk user wali murid

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap pelanggan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dalam memberikan pelayanan dan peningkatan loyalitas wali murid, Sekolah Cenderawasih Depu mengalami penurunan karena tidak adanya kebijakan promo dan kurang dapat menjaga komunikasi dengan wali murid.
- b. Fitur Kritik dan saran berfungsi untuk wali murid menyampaikan kritik dan saran yang mereka miliki guna meningkatkan pelayanan sehingga pihak sekolah dapat mengevaluasi pelayanan secara maksimal, oleh karena itu fitur ini diharapkan dapat menjaga komunikasi antara pihak sekolah dan wali murid.
- c. Kebijakan tukar poin dibuat untuk meningkatkan loyalitas wali murid karena dengan adanya promo yang menguntungkan, diharapkan wali murid dapat menambah rasa loyalitas kepada sekolah.
- d. Peningkatan pelayanan sekolah kepada wali murid dapat mengakibatkan meningkatnya loyalitas wali murid kepada pihak sekolah terbukti dengan meningkatnya jumlah calon murid mendaftar ke Sekolah Cenderawasih yang dapat dilihat di laporan pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Subekti. *Kamus Hukum*. Jakarta, Pradya Paramita, 2008.
- [2] Admodiwiro, S. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta, PT Ardadizya, 2000.
- [3] Hidayat, R. Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Sisfotek Global*, 4(2), p. 41–45, 2014.
- [4] Rahayu, F. Perancangan Sistem *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Guna Membantu Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus:Lembaga Pendidikan KUMON. *Jurnal IDEALIS*, 2(4), pp. 205-212, 2019.
- [5] Yulianti, E. and Putra, I. Perancangan Aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada *English Language School (ELS)* Dengan Bahasa Pemrograman PHP. *Jurnal Momentum*, 16(1), pp.18-24, 2014.
- [6] J. W. Satzinger, R. B. Jackson and S. D. Burd, *Systems Analysis and Design in a Changing World (Sixth Ed)*, Alex Von Rosenberg, Boston, Course Technology, 2011.
- [7] Hendini, A. Pemodelan Uml Sistem Informasi Monitoring Penjualan Dan Stok Barang (Studi Kasus: Distro Zhezha Pontianak). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 4(2), pp. 107–116, 2016.