

# PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA KELAS KARYAWAN UNIVERSITAS BUDI LUHUR

Ayu Purnama Sari<sup>1)</sup>, Bruri Trya Sartana<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

<sup>1,2</sup>Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : [Ayupurname@gmail.com](mailto:Ayupurname@gmail.com)<sup>1)</sup>, [brury@budiluhur.ac.id](mailto:brury@budiluhur.ac.id)<sup>2)</sup>

## *Abstrak*

*Memberikan informasi perkuliahan khususnya pada mahasiswa kelas karyawan sangatlah penting mengingat keterbatasan waktu yang dimiliki oleh mahasiswa kelas karyawan. Saat ini penyampaian informasi perkuliahan sudah melalui website yang dimiliki Universitas Budi Luhur. Namun, kurangnya kesadaran mahasiswa dalam mengecek website tersebut membuat mahasiswa yang tertinggal berita mengenai informasi perkuliahan seperti informasi mengenai kehadiran dosen, informasi mengenai pengisian dan pembayaran KRS, informasi mengenai pengisian KPRS, informasi mengenai pembayaran angsuran serta belum adanya fitur pendaftaran kuliah dan fitur untuk melihat event yang berlangsung pada website tersebut. Maka dari itu, Universitas Budi Luhur terus berupaya meningkatkan komunikasi yang baik dengan para mahasiswa kelas karyawan. Untuk mengatasi masalah tersebut, di perlukan sebuah Sistem Informasi E-CRM yang berfokus kepada 3 tahapan E-CRM yaitu Acquire, Enhance, Retain. Berdasarkan hasil analisa dengan menerapkan E-CRM menghasilkan beberapa notifikasi yaitu Pengisian KRS, Pembayaran KRS, pengisian KPRS, pembayaran Angsuran, informasi dosen tidak hadir, notifikasi pendaftaran serta fitur pendaftaran online dan fitur untuk memberikan informasi mengenai Universitas Budi Luhur. Dengan membangun sistem CRM ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang di alami Universitas Budi Luhur Kelas Karyawan.*

**Kata kunci:** *Electronic Customer Relationship (E-CRM), meningkatkan loyalitas, Universitas*

## 1. PENDAHULUAN

Pada saat ini di dunia kerja riwayat pendidikan menjadi salah satu tolak ukur suatu perusahaan dalam mencari, memperkerjakan serta menaikan jabatan Sumber Daya Manusia (SDM) pada perusahaan. Namun, terbatasnya waktu yang dimiliki oleh para pekerja membuat mereka kesulitan dalam mencari waktu luang untuk melakukan perkuliahan. Saat ini banyak universitas yang menawarkan fasilitas dan waktu perkuliahan yang bisa menunjang waktu bekerja dan waktu perkuliahan dengan waktu yang fleksibel yaitu dengan mengikuti perkuliahan kelas karyawan.

Banyaknya calon mahasiswa yang memilih kelas karyawan untuk mempermudah dalam mengikuti perkuliahan tanpa mengganggu waktu bekerja mereka karna program kelas karyawan berbeda dengan program perkuliahan kelas reguler. Universitas Budi Luhur adalah salah satu perguruan tinggi di Jakarta yang memiliki beberapa program perkuliahan salah satunya adalah menawarkan perkuliahan kelas karyawan yang dapat menunjang waktu kuliah tanpa mengganggu waktu bekerja. Dengan adanya program kelas karyawan dapat membantu para calon mahasiswa menggunakan waktunya secara fleksibel karna waktu perkuliahan yang dapat menyesuaikan dengan waktu calon mahasiswa. Program kelas Karyawan Universitas Budi Luhur menawarkan beberapa waktu perkuliahan diantaranya kelas malam (18.30-21.00) dan weekend. Maka dari itu, sangat terbatasnya waktu mahasiswa kelas karyawan berada di kampus membuat mereka

sangat minim mendapatkan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan. Memberikan informasi perkuliahan khususnya pada mahasiswa kelas karyawan di Universitas Budi Luhur sangatlah penting mengingat kesibukan yang dimiliki oleh mahasiswa kelas karyawan. Maka dari itu, Universitas Budi Luhur terus berupaya meningkatkan komunikasi yang baik dengan para mahasiswanya terutama pada kelas karyawan karna mahasiswa memiliki peran yang penting dalam menentukan keputusan dimasa yang akan datang. Dengan adanya keinginan dalam meningkatkan pelayanan maka diharapkan kenyamanan dan loyalitas mahasiswa kelas karyawan pun meningkat.

Saat ini penyampaian informasi kepada mahasiswa kelas karyawan sudah melalui website yang dimiliki oleh Universitas Budiluhur yaitu [Student.budiluhur.ac.id](http://Student.budiluhur.ac.id) dan melalui website [executive.budiluhur.ac.id](http://executive.budiluhur.ac.id) serta [jadwal.budiluhur.ac.id](http://jadwal.budiluhur.ac.id) namun kurangnya kesadaran mahasiswa dalam mengecek website tersebut membuat banyak mahasiswa yang tertinggal berita mengenai informasi-informasi mengenai perkuliahan sehingga menghambat kegiatan perkuliahan. Maka dari itu dengan di dorongnya perkembangan teknologi diharapkan dapat membantu pihak Universitas Budi Luhur program kelas karyawan dalam meningkatkan Pelayanan agar dapat meningkatkan pelayanan dan loyalitas mahasiswa dengan harapan dapat menjadikan Universitas Budi Luhur program kelas Karyawan menjadi refrensi yang disarankan dengan baik terhadap keluarga atau

kerabat para mahasiswa untuk masuk Universitas Budi Luhur. Yaitu dengan menggunakan konsep Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) agar memudahkan mahasiswa dan pihak Universitas Budi Luhur dalam memberikan informasi dalam perkuliahan

Berdasarkan hasil identifikasi berikut adalah permasalahan yang terdapat pada Universitas Budi Luhur yaitu tidak tersampainya informasi mengenai kehadiran dosen yang berhalangan hadir, sering terjadinya mahasiswa yang lupa mengisi KRS, sering terjadinya mahasiswa yang sudah mengisi KRS namun terlambat atau tidak membayar uang sks, banyaknya mahasiswa yang terlambat membayar angsuran perkuliahan saat jatuh tempo, sering terjadinya mahasiswa yang sudah membayar namun belum mengisi kelompok Perkuliahan (KPRS), tidak tersampainya informasi event kampus yang sedang berlangsung, belum ada fitur pendaftaran online pada website yang harus melakukan pendaftaran ditempat dan butuh waktu serta usaha untuk mendaftar, belum ada fitur artikel untuk menambah wawasan dan ketertarikan website mahasiswa kelas karyawan.

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian sebagai berikut yaitu membuat rancangan sistem Electronic Customer Relationship (e-CRM) yang dapat mengatasi permasalahan yang ada pada Universitas Budi Luhur Kelas Karyawan, membantu mahasiswa kelas Karyawan Universitas Budi Luhur dalam mengingatkan dan mengetahui informasi perkuliahan, membantu Mahasiswa Universitas Budi Luhur Kelas Karyawan dalam mengetahui dosen yang tidak hadir lebih efektif.

**2. METODE PENELITIAN**

Langkah – langkah dari penelitian yang dilakukan untuk menganalisa dan merancang terdapat pada gambar 1.



Gambar 1: Metode Penelitian

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Konsep Sistem**

Menurut (Sutabri, 2012) “Sebuah sistem didalam organisasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat pengelolaan dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”. [1]

**3.2 Customer Relationship management**

CRM menurut (Fjermestad & Jr, 2015) adalah suatu strategi bisnis inti yang menggabungkan antara proses dan fungsi internal, jaringan eksternal untuk merangkai dan menyampaikan nilai-nilai

kepada pelanggan untuk mendapatkan banyak keuntungan dari pelanggan..[2]

**3.3 Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)**

Menurut (Lestari & Irawan, 2017) e-CRM tidak dapat dipisahkan dengan CRM, ini mengharuskan CRM selalu terhubung dan selalu tersambung. Bagaimanapun, banyak organisasi - organisasi yang memiliki susunan yang baik mengenai e-CRM atau para pegawai yang memiliki kewajiban terhadap e-CRM. CRM dan e-CRM adalah suatu hal yang tidak dapat di pisahkan bukan semata mata tentang proses atau hanya sebuah aktifitas, tidak hanya tentang database dan teknologi, tetapi tentang proses e-CRM menjalankan kebutuhan, dan kemauan dari pelanggan.[3]

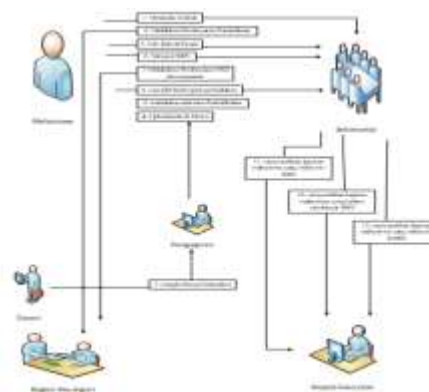
**3.4 Sejarah Organisasi**

Pada 1 April 1979 didirikan Akademi Ilmu Komputer (AIK) Budi Luhur di Jakarta, beralamat di Jl. Budi Utomo No. 11 Jakarta Pusat. Akademi ini bertujuan menghasilkan tenaga-tenaga trampil atau profesional di bidang komputer seiring berkembangnya pendidikan maka sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional 144/D/0/2002 tanggal 7 Juni 2002 diintegrasikan menjadi Universitas Budi Luhur. Untuk itu Universitas Budi Luhur membuka kesempatan untuk dapat menambah pengetahuan dalam bidang Teknologi Informasi, Ekonomi, Sosial Politik, Komunikasi dan Teknik yang pada saat ini masih merupakan pilihan teratas dalam peningkatan karier.

**3.5 Analisa Proses Bisnis Berjalan**

**a. Proses Bisnis Berjalan**

Proses bisnis berjalan tentang pendaftaran kelas karyawan pada Universitas Budi Luhur digambarkan pada gambar 2.



Gambar 2 : Proses Bisnis Berjalan

**3.6 Analisa Sistem Usulan**

**a. Fishbone Diagram**

Fishbone Diagram atau yang dapat di artikan dengan siagram sebab dan akibat adalah sebuah diagram yang untuk menggambarkan

penyebab dan efek masalah (Saeger & Feys, 2015). Pada Diagram ini dapat dimanfaatkan sebagai alat yang dapat menganalisis dalam manajemen proyek (khususnya dalam *management resiko*) dan *quality control*. [4]



Gambar 3 : Fishbone Diagram

**b. Analisis As Is System dan To Be System dengan Tahapan CRM**

Menurut (O'Brien & Marakas, 2013) memandang Customer Relationship Management (CRM) sebagai suatu sistem yang berintegrasi dengan perangkat lunak berbasis web dan database untuk mendukung suatu proses bisnis yang mendukung tiga tahap hubungan antara bisnis dan customer. [5]

Setelah melakukan wawancara dengan pihak staff kelas karyawan universitas budi luhur, peneliti menganalisis *As Is System* dan *To Be System* dapat dilihat pada gambar 4, 5 dan 6.

Tabel 1 : Acquire

Uj	Aspirasi (Sistem/apresiasi)	
	As Is System	To Be System
Mekanisme	1. Menyebarkan brosur dan membolehkan informasi melalui website.	1. Tetap menyebarkan brosur dan membolehkan informasi melalui website. 2. membolehkan user memiliki pemadanan online kepada calon mahasiswa. 3. membolehkan user bisa posting artikel pada social media pembaca. 4. membolehkan user bisa posting ulang yang akan dipajang.
Proses	1. staff sekretariat mencetak brosur dan membolehkan informasi pemadanan melalui website.	1. staff sekretariat tetap mencetak brosur, membolehkan brosur soft copy dan membolehkan informasi pemadanan melalui website. 2. Calon mahasiswa yang berminat mendaftar melalui akun pengguna facebook online. 3. staff sekretariat akan memposting artikel pada website dan bisa posting ulang membolehkan artikel pada social media. 4. staff sekretariat akan memposting ulang yang akan dipajang dan memposting website dapat membolehkan ulang pada social media.
Teknologi	1. Internet, Komputer dan website	1. melengkapi Website dan dipajang.

Tabel 2 : Retain

Uj	Aspirasi (Sistem/apresiasi)	
	As Is System	To Be System
Mekanisme	1. Menentukan informasi awal dari user yang ingin mendaftar melalui program KIR melalui website. 2. membolehkan informasi pendaftaran via website online. 3. membolehkan user bisa posting ulang yang akan dipajang. 4. membolehkan user bisa posting ulang yang akan dipajang.	1. Menentukan informasi awal dari user yang ingin mendaftar melalui program KIR melalui website. 2. membolehkan user bisa posting ulang yang akan dipajang. 3. membolehkan user bisa posting ulang yang akan dipajang. 4. membolehkan user bisa posting ulang yang akan dipajang.
Proses	1. staff sekretariat membolehkan informasi awal dari user yang ingin mendaftar melalui program KIR melalui website. 2. staff sekretariat membolehkan informasi pendaftaran via website online. 3. staff sekretariat akan memposting ulang yang akan dipajang dan memposting website dapat membolehkan ulang pada social media. 4. staff sekretariat akan memposting ulang yang akan dipajang dan memposting website dapat membolehkan ulang pada social media.	1. staff sekretariat membolehkan informasi awal dari user yang ingin mendaftar melalui program KIR melalui website. 2. staff sekretariat membolehkan informasi pendaftaran via website online. 3. staff sekretariat akan memposting ulang yang akan dipajang dan memposting website dapat membolehkan ulang pada social media. 4. staff sekretariat akan memposting ulang yang akan dipajang dan memposting website dapat membolehkan ulang pada social media.
Teknologi	1. Internet, Komputer dan website	1. melengkapi Website dan dipajang.

Tabel 3 : Enhance

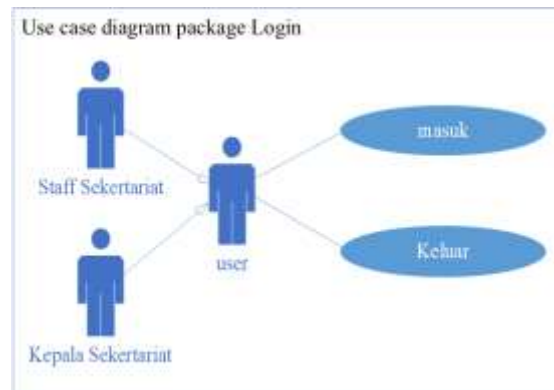
3)	Enhance (meningkatkan)	
	As Is System	To Be System
Mekanisme	1. Menyebarkan brosur kegiatan yang akan berlangsung seperti seminar, pelatihan, workshop dan lain lain.	1. Tetap menyebarkan brosur kegiatan. 2. memberikan informasi kegiatan yang akan berlangsung seperti seminar, workshop, pelatihan, dan lain lain melalui website.
Proses	1. anggota organisasi yang mengadakan event akan mencetak brosur event kegiatan.	1. anggota organisasi tetap mencetak brosur event dan memberikan informasi event berupa softcopy kepada staff sekretariat. 2. staff sekretariat memposting informasi event kegiatan seperti seminar, workshop, pelatihan dan lain lain melalui website.
Teknologi	1. Internet, Komputer dan website	1. melengkapi website

**c. Use Case Diagram**

Use case diagram berfungsi untuk mengetahui bagaimana fungsi pada sistem dan interaksi antara aktor dengan sistem (Yasin, 2012). [6]

**1. Use Case Diagram package Login**

Pada package Login terdapat 2 aktor yaitu staff sekretariat dan kepala sekretariat dan 2 fungsi yaitu masuk dan keluar.



Gambar 4 : Use Case Diagram Package Login

**2. Use Case Diagram package Notifikasi**

Pada package notifikasi terdapat 3 aktor sistem, staff sekretariat dan mahasiswa dan



8 sistem.

Gambar 5 : Use Case Diagram Package Notifikasi



**b. Rancangan Layar**

Rancangan layar berfungsi untuk merancang tampilan yang ingin di tampilkan pada halaman *website* Universitas Budi Luhur Kelas karyawan seperti gambar dibawah ini:

**1) Rancangan Layar Login**

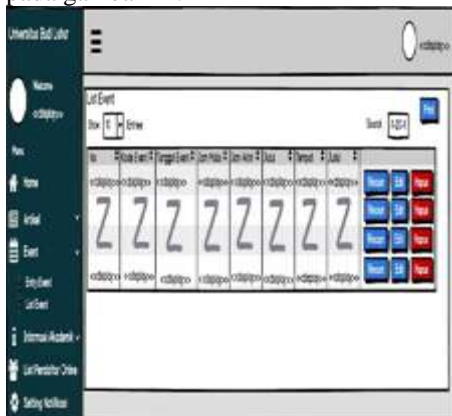
Rancangan Layar Menu Login dapat di lihat pada gambar 11.



Gambar 11 : Rancangan Layar Menu Login

**2) Rancangan Layar List Artikel**

Rancangan Layar List Artikel dapat dilihat pada gambar 12.



Gambar 12 : Rancangan Layar Menu List Artikel Universitas Budi Luhur Kelas karyawan

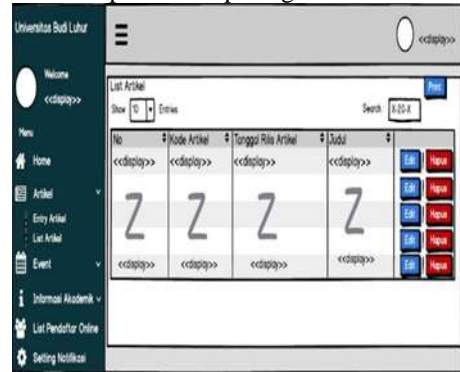
**3) Rancangan Layar List Event**

Rancangan Layar List *Event* dapat dilihat pada gambar 13.



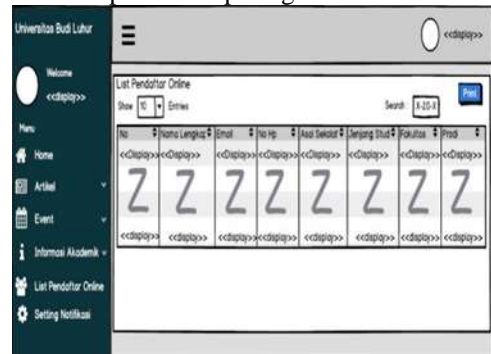
Gambar 13: Rancangan Layar Menu List *Event* Universitas Budi Luhur Kelas karyawan

**4) Rancangan Layar List Pendaftar Online**  
Rancangan Layar List Pendaftar Online dapat dilihat pada gambar 14.



Gambar 14 : Rancangan Layar *View* List Pendaftar Online Universitas Budi Luhur Kelas karyawan.

**5) Rancangan Layar Entry Pendaftar Online**  
Rancangan Layar List *Entry* Pendaftar Online dapat dilihat pada gambar 15.



Gambar 15 : Rancangan Layar *Entry* Pendaftar Online

**6) Rancangan Layar Notifikasi SMS Dosen Tidak Masuk**

Rancangan Layar Notifikasi Dosen tidak hadir dapat di lihat pada gambar 16.



Gambar 16 : Rancangan Layar *View* List Promo Universitas Budi Luhur Kelas karyawan

### 7) Rancangan Layar SMS Pembayaran KRS

Rancangan Layar Notifikasi Pembayaran KRS dapat di lihat pada gambar 17.



Gambar 17 : Rancangan Layar SMS Pembayaran KRS Universitas Budi Luhur Kelas karyawan

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan Penelitian dan hasil dari analisa yang telah dilakukan oleh peneliti pada Universitas Budi Luhur Kelas Karyawan untuk meningkatkan pelayanan dan loyalitas terhadap Mahasiswa, maka mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dalam meningkatkan loyalitas dan memberikan pelayanan baik pada mahasiswa Universitas Budi Luhur Kelas Karyawan menghadapi penurunan dalam beberapa faktor yang disebabkan oleh keadaan pada 3 kategori yaitu: *Procedure, People dan Technology*'
- b. Pada kategori *procedure* menurunnya kepercayaan dan loyalitas mahasiswa kelas karyawan Universitas Budi Luhur dikarenakan banyaknya mahasiswa yang lupa membayar angsuran sehingga mahasiswa terlambat membayar angsuran perkuliahan maka dari itu penulis merancang sebuah notifikasi angsuran berupa SMS untuk mahasiswa yang belum membayar angsuran secara otomatis 3 hari sebelum jatuh tempo pembayaran angsuran sehingga memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan informasi dan mengingatkan mahasiswa pada waktu pembayaran angsuran.
- c. Pada kategori *people* menurunnya kepercayaan dan loyalitas mahasiswa kelas karyawan Universitas Budi Luhur disebabkan oleh beberapa permasalahan yaitu mahasiswa kecewa terhadap dosen yang tidak hadir dikarenakan kurang tersampainya informasi jadwal pada website Maka, penulis membuat rancangan notifikasi dosen tidak hadir agar memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan

informasi dosen yang tidak hadir, dan mahasiswa kecewa terhadap dosen Pembimbing Akademik yang disebabkan oleh dosen Pembimbing Akademik yang lupa terhadap mahasiswa yang dibimbingnya sehingga mahasiswa lupa dan sulit mengetahui waktu pengisian dan pembayaran KRS serta pengisian KRS. Maka dari itu, penulis membuat rancangan notifikasi pengisian KRS, notifikasi pembayaran KRS dan pengisian KPRS melalui SMS 3 hari sebelum waktu pengisian dan pembayaran tersebut berakhir. Diharapkan dengan adanya notifikasi tersebut dapat membantu dosen Pembimbing Akademik dalam memberikan informasi kepada Mahasiswa Bimbingannya.

- d. Pada Kategori *techtonomy* menurunnya kepercayaan dan loyalitas mahasiswa kelas karyawan Universitas Budi Luhur disebabkan oleh beberapa permasalahan diantaranya yaitu mahasiswa sulit mengetahui informasi non akademik sehingga mahasiswa tidak mengetahui artikel mengenai seputar perkuliahan kelas karyawan dan mengetahui *event* yang akan berlangsung seperti seminar, workshop, pelatihan dan lain lain Maka dari itu, penulis membuat fitur Entry Event dan Entry Artikel. Diharapkan dengan adanya fitur tersebut mahasiswa dapat mengetahui event yang akan berlangsung dan wawasan mengenai perkuliahan kelas karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sutabri, Tata .*Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2012.
- [2] Fjermestad, J., & Jr, N. C. R. *Electronic Customer Relationship management new york: Routledge* . 2015.
- [3] Lestari, I., & Irawan, H. *ANALISIS DAN DESAIN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ( e- CRM ) BERBASIS WEB GUNA MEMBINA SERTA MENINGKATKAN LOYALITAS PENYEWA STUDI KASUS : PT . SARI INDAH LESTARI ( SIL ) - MALL CBD CILEDUG. CKI On SPOT, 10(2), 47–53. Retrieved from <https://jurnal.stikomcki.ac.id/index.php/cos/article/view/29/29>. 2017.*
- [4] Saeger, A. de, & Feys, B. *The Ishikawa Diagram: Identfy problems and take action(first edit)*. 2015.
- [5] O'Brien, & Marakas. *Management Information System* (10 Edition). United States of America. McGraw Hill. Retrieved from <http://topiklanjutaninformasi.blogspot.co.id/> . 2013
- [6] Yasin, V. *Rekayasa Perangkat Lunak Berorientasi Objek : Pemodelan, Arsitektur dan Perancangan*. Bogor: Mitra Wacana Media. 2012.