

ANALISIS DAN DESAIN SISTEM *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* BERBASIS WEB GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN BIMBINGAN BELAJAR STUDI KASUS: LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA

Sisca Agdinsa Ramadhan¹⁾, Hendri Irawan²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
E-mail: 1512500339@student.budiluhur.ac.id¹⁾, hendri.irawan@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Teknologi internet saat ini sangat berkembang pesat, sehingga menuntut penggunaannya untuk terbiasa menerapkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, tidak terkecuali dalam bidang pendidikan. Bimbingan belajar merupakan lembaga pembelajaran yang saat ini eksistensinya semakin banyak dan tersebar diseluruh Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada salah satu lembaga bimbingan belajar yaitu Primagama. Dengan banyaknya pesaing dalam bisnis ini, maka diperlukan strategi bisnis yang baik, agar perusahaan mampu bersaing dengan meningkatkan pelayanan terhadap customer. Permasalahan yang sering ditemui di lembaga bimbel Primagama yaitu sering terjadinya keterlambatan pembayaran atau pelunasan biaya bimbel, penyampaian keluhan masih secara lisan sehingga penanganan keluhan agak lambat, kurangnya koordinasi perusahaan dengan orang tua mengenai kegiatan akademis anaknya di tempat bimbel berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti mencoba menganalisa dan merancang sistem usulan dengan menggunakan pendekatan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* pada tahapan *prototype*. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Sistem ini dibuat agar hubungan perusahaan dan customer dapat dikelola lebih baik dan perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dan loyalitas customer sehingga mengurangi permasalahan yang ada.

Kata kunci : *Electronic Customer Relationship Management*, lembaga bimbingan belajar, pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, maka kebutuhan manusia akan teknologi juga semakin berkembang. Suatu bisnis akan dapat berhasil apabila didukung oleh teknologi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk menguasai teknologi informasi, dengan harapan dapat menguasai pasar dan mendapatkan *customer* yang setia.

Konsep mengelola hubungan dengan pelanggan dalam dunia bisnis disebut CRM (*Customer Relationship Management*). Menurut [1] CRM adalah "Suatu strategi yang diimplementasikan secara luas untuk mengelola interaksi perusahaan dengan customer, klien, dan prospek-prospek penjualan dengan menyertakan penggunaan teknologi untuk mengorganisir, mengotomasikan dan menyinkronkan proses bisnis, khususnya aktivitas-aktivitas penjualan, termasuk pemasaran, pelayanan customer, dan dukungan teknis, dengan membangun wadah customer (*customer interface*) dan *feedback management*. Sedangkan *Electronic Customer Relationship (eCRM)* adalah penggunaan dari teknologi untuk melayani dan mencapai keinginan customer yang menyebabkan adanya nilai tambah perusahaan pada customer. [2]

Proses CRM diawali dengan mengumpulkan informasi apa saja yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan dari perusahaan. Perusahaan tentunya bersaing secara ketat untuk mendapatkan customer, kemudian mempertahankan kesetiaan customer terhadap perusahaan dengan cara

meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan customer.

Di era digital saat ini, teknologi internet sangat berkembang pesat salah satunya dalam bidang pendidikan. Hal tersebut berpengaruh pada proses CRM yang kini dapat dikonversikan ke dalam sistem yang disebut *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)*. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi atau sistem CRM dengan memanfaatkan *website* yang disebut dengan istilah CRM *web-based*.

Primagama merupakan salah satu tempat bimbel (bimbingan belajar) yang berdiri sejak tahun 1982 di Yogyakarta kemudian semakin berkembang hingga saat ini dan telah memiliki 461 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Menurut [3], bimbingan belajar adalah bimbingan yang ditujukan kepada siswa untuk mendapatkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan, bakat, minat dan kemampuan. Sedangkan menurut [4] lembaga bimbingan belajar memiliki tujuan yaitu membantu murid-murid agar mendapat penyesuaian yang baik dalam situasi belajar. Komitmen primagama yaitu memberikan bimbingan belajar untuk meningkatkan prestasi akademik siswa. Dalam sistem yang sedang berjalan saat ini, bimbel primagama memiliki beberapa permasalahan yaitu sering terjadi keterlambatan dalam pelunasan biaya bimbel, kurangnya koordinasi perusahaan dengan orang tua mengenai kegiatan akademis anaknya di tempat bimbel dan lambatnya penanganan keluhan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka lembaga bimbel primagama membutuhkan suatu strategi untuk menjalankan komitmen perusahaan dengan menerapkan konsep *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* agar dapat memaksimalkan proses CRM yang sedang berjalan.

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti melakukan studi literatur mempelajari penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya, antara lain penelitian oleh [5] dengan judul Perancangan Customer Relationship Management(CRM) Berbasis Web Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Favorita Indonesia Perum Alam Indah menunjukkan bahwa pelanggan sulit mendapatkan informasi yang diinginkan karena hubungan antara lembaga bimbel dengan orang tua siswa kurang terjalin dengan baik, akibatnya pelanggan tidak loyal.

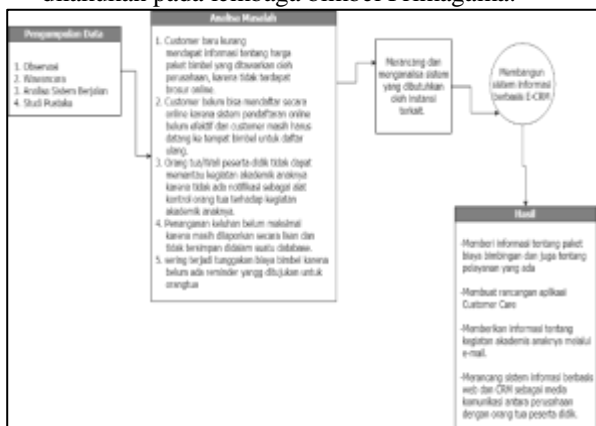
Penelitian lainnya yang dilakukan oleh [6] pada prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasi dengan judul Penerapan E-CRM Dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Kemahasiswaan Pada Perguruan Tinggi Universitas Sriwijaya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada stakeholders belum maksimal dikarenakan belum didukung dengan konsep E-CRM.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh [7] pada jurnal Sistem Informasi Vol. 7 No. 2 dengan judul Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer UNSRI menunjukkan bahwa pengaplikasian sms gateway dapat membantu proses CRM.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Berikut ini adalah tahapan penelitian yang dilakukan pada lembaga bimbel Primagama:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada gambar 1, langkah pertama yang dilakukan yaitu mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian, kemudian menganalisa masalah yang ada, setelah itu merancang sistem e-

CRM usulan dan tahap terakhir adalah pembuatan program.

2.2 Identifikasi

Beberapa proses identifikasi kebutuhan pada lembaga bimbel Primagama yaitu:

- Peneliti melakukan observasi terhadap proses bisnis yang sedang berjalan di lembaga bimbel Primagama. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dengan manager operasional Primagama.
- Hasil dari identifikasi masalah pada proses bisnis berjalan digambarkan dengan *fishbone diagram*, pada *diagram* ini akan terlihat sebab akibat terjadinya permasalahan.
- Menganalisa proses bisnis berjalan, mengidentifikasi permasalahan berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumen terkait, dan kemudian digambarkan dengan *rich picture*.
- Hasil identifikasi kebutuhan digambarkan dengan menggunakan *use case diagram* dan *activity diagram*.
- Model sistem digambarkan dengan *Entity Relationship Diagram (ERD)* yang kemudian ditransformasi menjadi *Logical Record Structure (LRS)*.
- Membuat rancangan sistem pada tahapan *prototype Electronic Customer Relationship Management* berbasis web.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan pada lembaga bimbel Primagama, maka dilakukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- Wawancara

Pada tahap ini Peneliti bertatap muka langsung dengan bagian operasional yang berwenang dan mengajukan pertanyaan mengenai proses bisnis yang berjalan.
- Observasi

Peneliti mengamati langsung bagaimana proses bisnis yang sedang berjalan pada lembaga bimbel Primagama.

- Analisa Sistem Berjalan

Peneliti menganalisa proses bisnis yang sedang berjalan, kemudian mengidentifikasi masalah-masalah yang ada pada lembaga bimbel Primagama dengan menggunakan *Fishbone/Diagram* Ishikawa, dimana pada *diagram* dapat diketahui sebab akibat terjadinya masalah.

- Studi Pustaka

Peneliti melakukan studi kepustakaan dari berbagai sumber yang sesuai dengan permasalahan yang diamati. Peneliti juga mencari informasi tambahan melalui internet.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Perusahaan

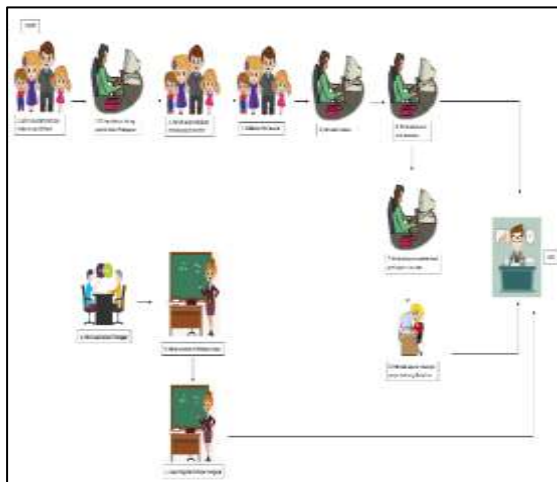
Primagama adalah usaha jasa pendidikan luar sekolah yang bergerak di bidang bimbingan belajar.

Primagama didirikan pada tanggal 10 maret 1982 di Yogyakarta oleh Purdie Candra, seorang mahasiswa di 2 Perguruan Tinggi Negeri di Yogyakarta yaitu UGM dan UNY. Program bimbingan Primagama melayani siswa-siswa yang sedang menjalani pendidikan di tingkat SD, SMP, dan SMA.

3.2. Proses Bisnis Berjalan

Berikut merupakan proses bisnis berjalan pada lembaga bimbingan Primagama :

a. Rich Picture



Gambar 2. Rich Picture

Pada gambar 2, situasi atau proses sistem berjalan yang terjadi pada lembaga bimbingan Primagama mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses administrasi laporan dengan aktor customer, staf dan manager. Proses pendaftaran dimulai dengan orang tua dan calon siswa datang ke tempat bimbingan, kemudian staf FO menjelaskan tentang paket bimbingan yang ada di primagama, kemudian orang tua dan calon siswa mengisi formulir pendaftaran, setelah mengisi formulir kemudian orang tua melakukan pembayaran. Setelah proses pembayaran selesai maka siswa akan mendapat buku pelajaran dan jadwal bimbingan. Pada proses administrasi, staf keuangan membuat laporan pembayaran yang selanjutnya diserahkan kepada manager. Pada proses akademik, tutor akan berkoordinasi dengan manager secara rutin tentang kegiatan bimbingan yang sedang berjalan.

b. Analisis As-Is System dan To-Be System melalui Tahapan CRM

Berikut merupakan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada lembaga bimbingan primagama:

1) *Acquire*

Analisis *as-is system* dan *to-be system acquire* dapat dilihat pada tabel 1.

	<i>As-Is System</i>	<i>To-Be System</i>
Mekanisme	Mempromosikan bimbingan dengan cara membagikan	Memasang promosi paket bimbingan di <i>website</i> dan <i>social media</i>

	brostur dan mengikuti pameran pendidikan.	serta memasang iklan berbayar dan <i>website</i> dilengkapi fitur <i>chat online</i> yang dapat digunakan calon customer sebagai navigator.
<i>Process</i>	Manager operasional dan staf mengunjungi sekolah-sekolah untuk mempromosikan bimbingan Primagama	Mempromosikan paket bimbingan melalui <i>website</i> Primagama, <i>social media</i> primagama calon customer.
<i>People</i>	Staf dan Manager mengunjungi beberapa sekolah untuk mempromosikan bimbingan Primagama.	Staf Mempromosikan bimbingan primagama dan memperkenalkan <i>website</i> primagama kepada calon customer.
<i>Technology</i>	Komputer, internet.	Menyediakan <i>website</i> yang memiliki fitur promo paket bimbingan dan fitur <i>chat online</i> .

2) *Enhance*

Analisis *as-is system* dan *to-be system enhance* dapat dilihat pada tabel 2.

	<i>As-Is System</i>	<i>To-Be System</i>
Mekanisme	Memberikan diskon sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk customer baru atau customer lama.	Adanya informasi mengenai promosi untuk customer yang mendaftar.
<i>Process</i>	Customer akan mendapat promo sesuai promosi yang sedang berlaku di bimbingan tersebut.	Adanya informasi mengenai promo di <i>website</i> Primagama dan staff mengirim detail promo melalui email kepada customer.
<i>People</i>	Staf mencatat customer yang berhak mendapat diskon sesuai ketentuan yang berlaku.	Staf mengirim detail promo melalui email kepada customer, staf juga meng-upload promo untuk customer lama di fitur promo yang ada di <i>website</i> .

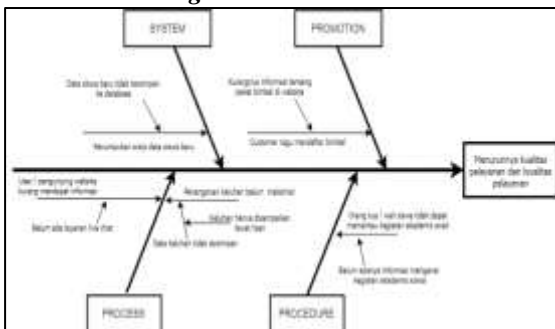
<i>Technology</i>	Komputer, internet.	Fitur promo yang ada di dalam website.
-------------------	---------------------	--

3) *Retain*

Analisis *as-is system* dan *to-be system retain* dapat dilihat pada tabel 3.

	<i>As-Is System</i>	<i>To-Be System</i>
Mekanisme	Menerima kritik, saran dan komplain dari <i>customer</i> .	Adanya fitur yang dapat menyimpan keluhan atau saran dari <i>customer</i> pada website Primagama
<i>Process</i>	<i>Customer</i> menyampaikan kritik,saran dan keluhan secara lisan ke staf yang bersangkutan atau melalui pesan teks singkat	Staf berwenang melayani kritik,saran,keluhan dan pertanyaan dari <i>customer</i> melalui fitur live chat.
<i>People</i>	<i>Customer</i> menyampaikan kritik,saran dan keluhan kepada staf perihal pelayanan bimbel primagama.	Staf meng- <i>entry</i> kritik,saran,keluhan dan pertanyaan dari <i>customer</i> melalui fitur komplain.
<i>Technology</i>	Komputer, internet.	Menyediakan <i>website</i> yang memiliki fitur keluhan.

c. *Fishbone Diagram*



Gambar 3. *Fishbone Diagram*

Untuk menganalisa masalah yang ada pada lembaga bimbel Primagama, Peneliti menggunakan *diagram ishikawa (Fishbone diagram)*. Adapun hasil analisa digambarkan pada gambar berikut ini:

1) Faktor *Process*

Data keluhan tidak tersimpan dikarenakan keluhan hanya disampaikan secara lisan, akibatnya penanganan keluhan belum maksimal.

2) Faktor *Procedure*

Orang tua / wali siswa tidak dapat memantau kegiatan akademis anaknya di tempat bimbel karena belum adanya info mengenai hasil evaluasi belajar siswa.

3) Faktor *Promotion*

Kurangnya informasi tentang paket bimbel di website primagama yang mengakibatkan customer ragu untuk mendaftar bimbel.

4) Faktor *System*

Data siswa baru tidak tersimpan ke dalam database mengakibatkan penumpukan arsip data siswa baru.

3.3. Analisa Sistem Usulan

a. Identifikasi Kebutuhan

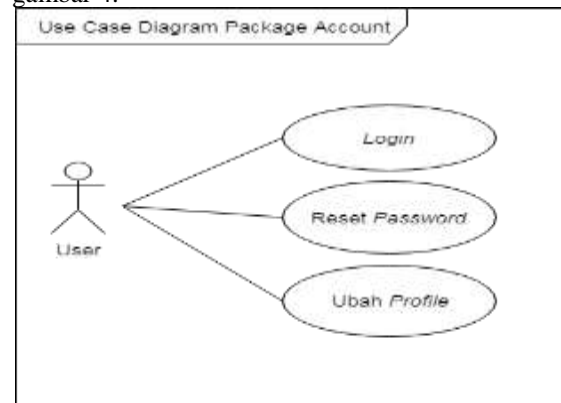
Berikut ini adalah hasil analisis identifikasi kebutuhan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada lembaga bimbel primagama:

- 1) Perlu dibuatkan *form login* untuk mengatur hak akses sistem agar *customer* dan staf dapat mengakses sistem usulan.
- 2) Perlu dibuatkan fitur *entry* keluhan, sehingga *customer* dapat menyampaikan keluhannya.
- 3) Perlu dibuatkan *interface* tanggap keluhan untuk menanggapi keluhan yang masuk dari *customer*, agar staf perusahaan dapat memberikan solusi atas masalah yang dihadapi *customer*
- 4) Perlu dibuatkan *form entry* nilai evaluasi belajar siswa sehingga siswa dan orang tua dapat melihat informasi tentang nilai per semester.
- 5) Perlu dibuatkan *interface view* evaluasi belajar yang dapat dilihat oleh staf dan orang tua siswa melalui akun siswa ataupun *email* yang dikirimkan oleh staf.
- 6) Perlu dibuatkan fitur *entry* dan *update* penagihan yang diisi oleh staf.
- 7) Perlu dibuatkan *interface view* notifikasi tagihan di dalam *website* yang dapat dilihat oleh siswa, orang tua dan staf.
- 8) Perlu dibuatkan fitur *chat online* di dalam website untuk memudahkan calon *customer* dan perusahaan berkomunikasi melalui staf.

b. *Use Case Diagram*

1) *Use Case Diagram Account*

Use case diagram account dapat dilihat pada gambar 4.

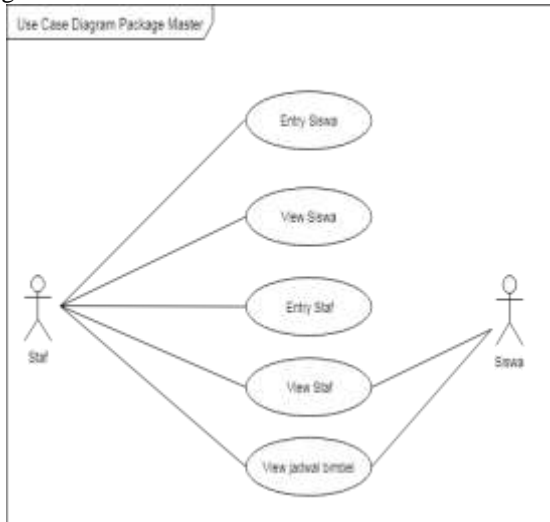


Gambar 4. *Use Case Diagram Account*

Pada gambar 4, *user* dapat melakukan *login*, *reset password* dan *ubah profile*. *User* terdiri dari siswa, staf dan manager.

2) **Use Case Diagram Master**

Use case diagram master dapat dilihat pada gambar 5.

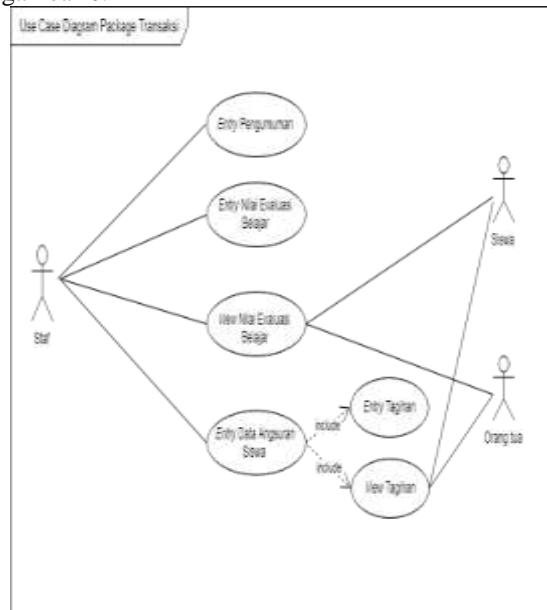


Gambar 5. Use Case Diagram Master

Pada gambar 5 terdapat kegiatan yang terdiri dari *entry* siswa, *view* siswa, *entry* staf, *view* staf dan *view* jadwal bimbel yang dilakukan oleh staf, sedangkan siswa hanya dapat melakukan *view* staf dan *view* jadwal bimbel.

3) **Use Case Diagram Transaksi**

Use case diagram transaksi dapat dilihat pada gambar 6.

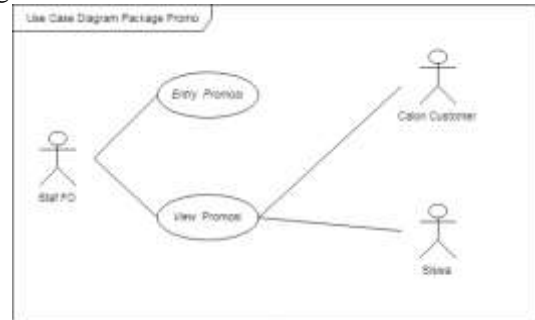


Gambar 6. Use Case Diagram Transaksi

Pada gambar 6 terdapat *entry* pengumuman, *entry* nilai evaluasi belajar, *view* nilai evaluasi belajar, dan *entry* data angsuran siswa *include* *entry* tagihan dan *view* tagihan yang dilakukan oleh staf, sedangkan siswa dan orang tua hanya dapat melakukan *view* evaluasi belajar dan *view* tagihan yang dikirimkan melalui *email*.

4) **Use Case Diagram Promo**

Use case diagram promo dapat dilihat pada gambar 7.

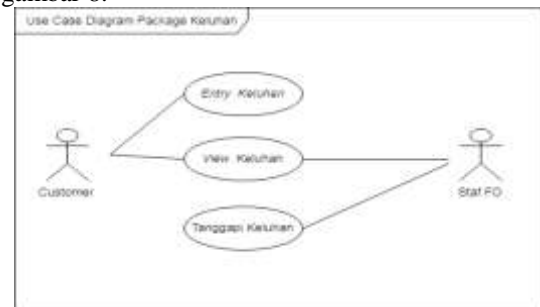


Gambar 7. Use Case Diagram Promo

Pada gambar 7 terdapat *entry* promosi dan *view* promosi yang dilakukan oleh staf, sedangkan calon customer dan siswa hanya dapat melihat *view* promosi.

5) **Use Case Diagram Keluhan**

Use case diagram keluhan dapat dilihat pada gambar 8.

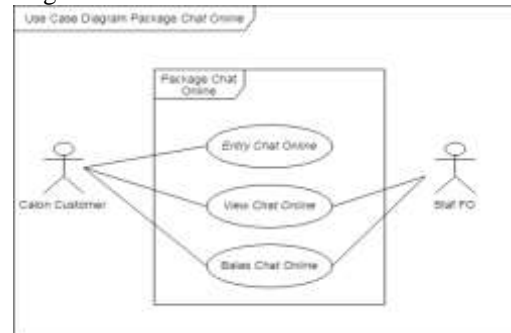


Gambar 8. Use Case Diagram Keluhan

Pada gambar 8 menjelaskan bahwa *customer* dapat menyampaikan keluhan melalui *entry* keluhan, *view* keluhan, sedangkan staf dapat melakukan *view* keluhan dan *tanggapi* keluhan.

6) **Use Case Diagram Chat Online**

Use case diagram chat online dapat dilihat pada gambar 9.

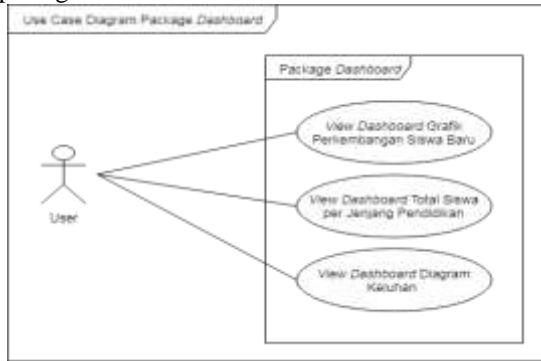


Gambar 9. Use Case Diagram Chat Online

Pada gambar 9 menjelaskan bahwa calon *customer* dapat *entry* chat online, dan *view* chat Online, sedangkan staf dapat melakukan *view* chat online dan *balas* chat online.

7) **Use Case Diagram Dashboard**

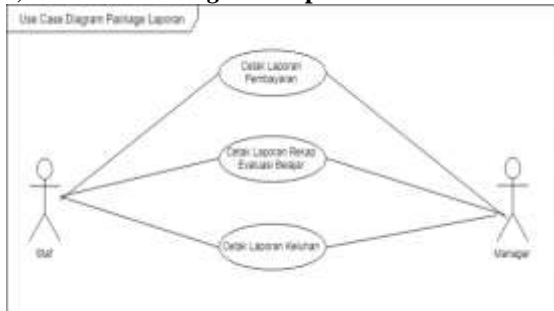
Use case diagram dashboard dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10. Use Case Diagram Dashboard

Pada gambar 10 menjelaskan bahwa user dapat melihat *view dashboard* grafik perkembangan siswa baru, *view dashboard* total siswa per jenjang pendidikan, *view dashboard* diagram keluhan.

8) **Use Case Diagram Laporan**

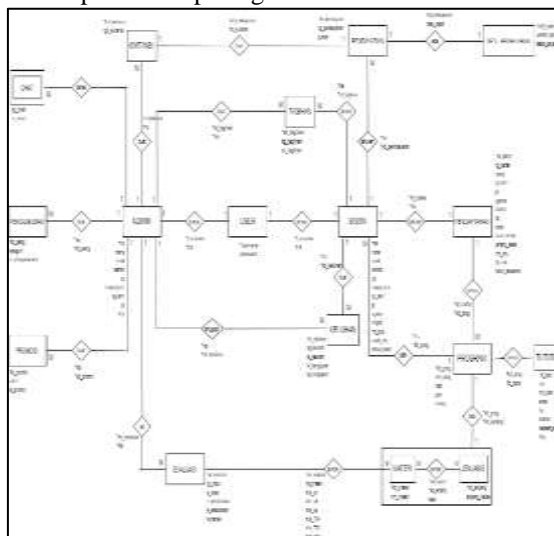


Gambar 11. Use Case Diagram Laporan

Pada gambar 11 menggambarkan bahwa staf dan manager dapat melakukan cetak laporan pembayaran, cetak laporan rekap evaluasi belajar dan cetak laporan keluhan.

3.4. **Pemodelan Data**

Peneliti menggunakan ERD dalam pemodelan data dapat dilihat pada gambar 12.



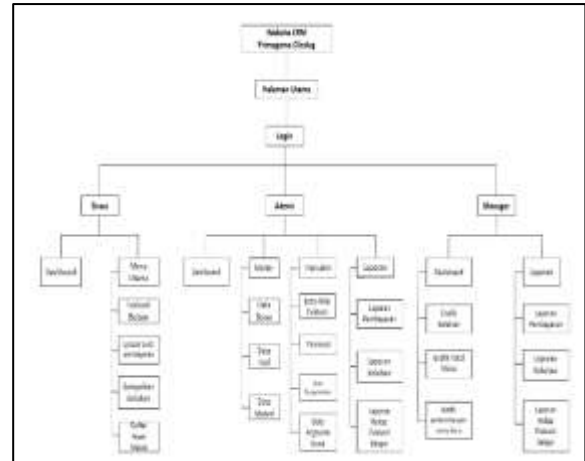
Gambar 12. Entity Relationship Diagram

Pada gambar 12 merupakan ERD yang ada pada lembaga bimbel Primagama, peneliti hanya melanjutkan dan menambahkan dari sistem yang sudah berjalan.

3.5. **Design User Interface**

a. **Struktur Menu**

Struktur Menu yang tersedia pada web adalah sebagai berikut:



Gambar 13. Struktur Menu

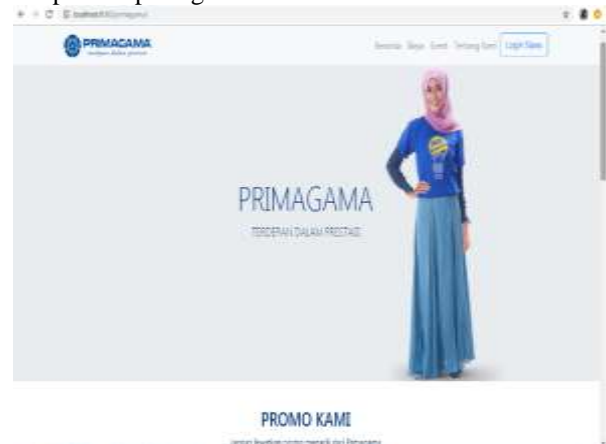
Berikut adalah penjelasan gambar struktur menu:

User melakukan login sesuai dengan username dan password masing-masing, kemudian *user* dapat melakukan kegiatan sesuai dengan fitur yang terdapat pada panel masing-masing.

b. **Rancangan Layar**

1) **Rancangan Layar Beranda**

Rancangan layar website primagama memiliki tampilan seperti gambar 14.

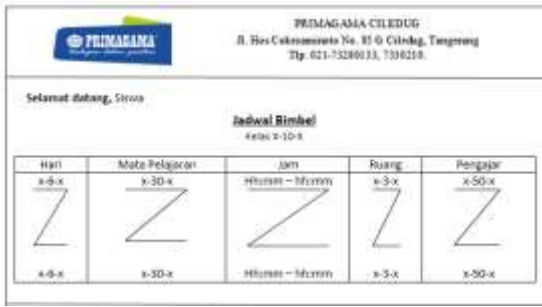


Gambar 14. Rancangan Layar Beranda

Pada gambar 14 terdapat halaman utama (beranda) yang dapat dikunjungi oleh calon *customer* di website primagama.

2) **Rancangan Layar Jadwal Bimbel Siswa**

Rancangan layar jadwal bimbel memiliki tampilan seperti gambar 15.



Gambar 15. Rancangan Layar Jadwal Bimbel

Pada gambar 15 merupakan rancangan layar yang dapat dilihat oleh siswa bimbel primagama ketika login ke akun masing-masing.

3) Rancangan Layar View Nilai Evaluasi

Rancangan layar view nilai evaluasi memiliki tampilan seperti gambar 16.



Gambar 16. Rancangan Layar View Nilai Evaluasi

Pada gambar 16 merupakan rancangan layar view nilai evaluasi yang dapat dilihat oleh siswa dan orang tua.

4) Rancangan layar Pengumuman

Rancangan layar pengumuman memiliki tampilan seperti gambar 17.



Gambar 17. Rancangan Layar Pengumuman

Pada gambar 17 merupakan rancangan layar pengumuman yang ada pada website primagama. Interface ini berfungsi untuk memberikan informasi mengenai acara/kegiatan yang akan diselenggarakan oleh bimbel primagama.

5) Rancangan Layar Entry Keluhan

Rancangan layar entry keluhan memiliki tampilan seperti gambar 18.



Gambar 18. Rancangan Layar Entry Keluhan

Pada gambar 18 merupakan rancangan layar keluhan yang dapat digunakan oleh siswa untuk menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan bimbel primagama.

6) Rancangan Layar Tanggapi Keluhan

Rancangan layar tanggapi keluhan memiliki tampilan seperti gambar 19.



Gambar 19. Rancangan Layar Tanggapi Keluhan

Pada gambar 19 adalah rancangan layar tanggapi keluhan yang digunakan oleh staf untuk menanggapi keluhan yang masuk dari siswa. Tanggapan ini akan tersimpan ke dalam database.

7) Rancangan Layar Promosi

Rancangan layar data promosi memiliki tampilan seperti gambar 20.

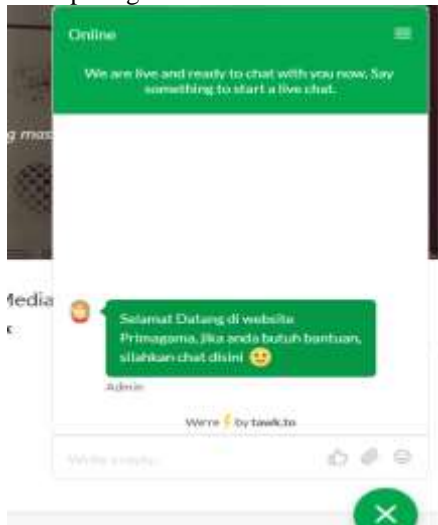


Gambar 20. Rancangan Layar Promosi

Pada gambar 20 merupakan rancangan layar promosi yang berfungsi untuk memberikan informasi tentang promosi yang sedang berlangsung.

8) Rancangan Layar Chat Online

Rancangan layar chat online memiliki tampilan seperti gambar 21.



Gambar 21. Rancangan Layar Chat Online

Pada gambar 21 terdapat tampilan chat online yang ada di website primagama. Pengunjung website dapat mengirim chat yang berisi pertanyaan seputar layanan bimbel primagama dan staf yang online akan membalas chat dari pengunjung website.

9) Rancangan Layar Laporan Keluhan

Rancangan layar laporan keluhan memiliki tampilan seperti gambar 22.

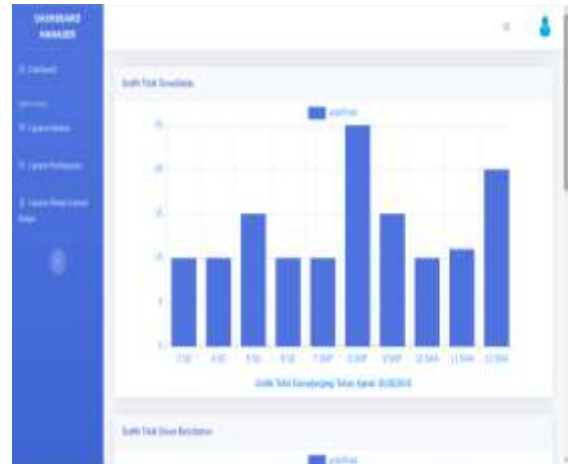


Gambar 22. Rancangan Layar Laporan Keluhan

Pada gambar 22 terdapat rancangan layar laporan keluhan yang dicetak oleh staf dan diserahkan kepada manager untuk evaluasi sistem pelayanan kepada customer.

10) Rancangan Layar Dashboard

Rancangan layar dashboard memiliki tampilan seperti gambar 23.



Gambar 23. Rancangan Layar Dashboard

Pada gambar 23 merupakan rancangan layar dashboard manager yang berisi grafik perkembangan siswa baru, grafik total siswa dan grafik keluhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pada sistem e-CRM ini terdapat fitur Chat Online yang dapat membantu calon customer mencari informasi atau mengajukan pertanyaan kepada staf mengenai pelayanan di bimbel Primagama.
- b. Terdapat fitur entry evaluasi belajar siswa yang memberikan kemudahan bagi staf untuk menyimpan data nilai siswa sehingga hasil belajar siswa setiap pertemuan dapat dilihat oleh siswa dan orang tua di fitur view evaluasi belajar dan juga staf dapat mengirim hasil evaluasi belajar siswa per minggu ke email orang tua siswa agar orang tua dapat memantau kegiatan akademis anaknya.
- c. Pada sistem e-CRM ini terdapat fitur entry keluhan yang dapat digunakan oleh customer untuk menyampaikan keluhan. Data keluhan dapat dilihat di fitur view keluhan sehingga staf dapat menanggapi keluhan dan penanganan keluhan dapat berjalan dengan lancar.
- d. Dengan adanya fitur entry data angsuran siswa, maka dapat mempermudah staf untuk mengirimkan notifikasi kepada orang tua dan siswa mengenai angsuran bimbel yang harus dibayarkan sesuai tempo angsuran.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Akmaluddin, "Nannofossils Biostratigraphy of Miocene Sequences in Southern Mountains, Central Java, Indonesia" *Prosiding Seminar Nasional Kebumihan Ke-5*, Teknik Geologi FT UGM, 1 Desember 2012, pp 1-12, 2012.

[2] Fjermestad, J., & Jr, N. C. R., "Electronic Customer Relationship Management", New York: Routledge, pp.40-41, 2015.

- [3] Hamalik, Oemar, "*Psikologi Belajar dan Mengajar*", Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2004.
- [4] Mulyadi, "*Diagnosis Kesulitan Belajar & Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus*", Yogyakarta: Nuha Litera, 2010.
- [5] Amalia Dea and Andah, Bullion Dragon, "Rancangan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Favorita Indonesia Perum Alam Indah", *Jurnal IDEALIS*, vol.1, no.2, pp 1-10, Mei 2018.
- [6] Afrinaa, Mira, dan Kurnia, R.D., and Ibrahim, Ali., "Penerapan E-CRM dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Jurusan Sistem Informasi)", *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasi*, Universitas Sriwijaya, 2015.
- [7] Afrinaa, Mira, dan Ibrahim, Ali., "Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer", *JSI: Jurnal Sistem Informasi*, vol.7, no.2, pp 1-9, Oktober 2015.