

PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PADA SMA PGRI 117 Karang Tengah

Geri Andika¹⁾, Bima Cahya Putra²⁾

¹Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

^{1,2}Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : wendyyo90@gmail.com¹⁾, bimo.cahyoputro@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Dunia teknologi sangat cepat berkembang didalam segala aspek kehidupan. Dengan teknologi dan informasi dapat dihasilkan sebuah data yang tepat dan akurat yang dapat dipakai sebagai sarana pendukung. SMA PGRI 117 Karang Tengah adalah tempat pendidikan dan menuntut ilmu. Permasalahan yang dihadapi sistem yang berjalan pada SMA PGRI 117 Karang Tengah saat ini adalah sering terjadinya kesalahan dalam penyampaian informasi dari pihak sekolah kepada orang tua murid, permasalahan tersebut terjadi karena siswa tidak menyampaikan pemberitahuan dari sekolah kepada orang tua, sehingga orang tua banyak yang tidak mengetahui adanya surat pemberitahuan. Selain itu untuk melakukan konsultasi orang tua harus menunggu lama dikarenakan tidak adanya jadwal konsultasi yang baik. Dan orang tua sering tidak tahu anaknya masuk sekolah atau tidak, karena tidak adanya informasi kehadiran siswa yang bisa dilihat oleh orang tua. Maka penulis membuat sebuah aplikasi yang digunakan untuk pihak sekolah memberikan informasi kehadiran siswa dan untuk orang tua dapat membuat jadwal konsultasi. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

Kata kunci: CRM, Sekolah, Sistem crm.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

SMA PGRI 117 Karang Tengah merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang pendidikan. Jasa pendidikan pun tidak jauh beda dengan dunia produksi. Sehingga menjadi keharusan bagi lembaga pendidikan untuk senantiasa memperhatikan kepentingan pelanggan. Apalagi di *era global*, di mana peranan lembaga pendidikan semakin dituntut memberikan manajemen dan layanan yang *profesional* kepada masyarakat khususnya orang tua murid.

1.2. Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditempat riset, adapun beberapa masalah yang teridentifikasi adalah :

1. Orang tua harus menunggu lama untuk melakukan konsultasi dengan walikelas, dikarenakan tidak adanya jadwal konsultasi.
2. Orang tua harus pergi ke sekolah untuk menanyakan perkembangan belajar anak.
3. Undangan yang diberikan sekolah untuk orang tua tidak tersampaikan, dikarenakan siswa lalai.
4. Sering terjadinya keterlambatan pembayaran uang SPP, dikarenakan tidak adanya pengingat pembayaran.
5. Orang tua sulit mengetahui status kehadiran anaknya dikarenakan tidak adanya laporan kehadiran siswa.

1.3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mencari studi kasus pada jurnal/prosiding atau hasil penelitian yang telah dipublikasikan dan terbit 5 (lima) tahun terakhir. Berikut penelitian serupa yang telah dipublikasikan:

- a) Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer UNSRI (Mira Afrina, 2013) ISSN 2085-1588.
 - 1) Masalah: Perpustakaan pada umumnya seperti gudang buku, dimana buku-buku, jurnal, hasil penelitian dan majalah ada di rak-rak yang tertata dengan sangat rapih. Sehingga untuk membacanya harus datang ke perpustakaan dan mencari buku yang diinginkan.
 - 2) Tujuan : Menyediakan sumber-sumber informasi dalam bentuk elektronik. Hal ini harus dilakukan untuk memenuhi tuntutan terhadap mutu layanan perpustakaan, *resource sharing*, mengaktifkan SDM, efisiensi waktu dan keragaman informasi yang dikelola.
 - 3) Metode : *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)
 - 4) Kesimpulan: perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang

menerapkan konsep E-CRM. *Customer Relationship Management* (CRM), merupakan strategi untuk memperoleh, menkonsolidasi, menganalisa data, untuk kemudian digunakan untuk berinteraksi dengan *customer* (pengguna perpustakaan : siswa, mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat) dengan demikian akan tercipt suatu pandangan yang *komprehensif* terhadap *customer* dan hubungan yang lebih baik dengan *customer*.

b) Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Penerimaan Siswa Baru (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Garut) (Jajang Abdurahman, 2018) ISSN 1858-3911.

- 1) Masalah : Seiring dengan ketatnya persaingan dibidang pendidikan, khususnya perekrutan siswa.
- 2) Tujuan : Selain untuk mempertahankan peserta didik yang potensial, perlu juga upaya untuk mendapatkan peserta didik baru melalui startegi terbaik promosi sekolah.
- 3) Metode : *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) dan *Waterfall*.
- 4) Kesimpulan : Sebagai strategi bisnis *komprehensif* yang memungkinkan perusahaan untuk mengelola hubungan pelanggan secara efektif, sehingga program ini berpotensi untuk mendapatkan pelajar baru.

Konsep dasar sistem diungkapkan oleh (Sutabri, 2012) yang menyatakan bahwa, “*sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk satu tujuan. Model dasar dari bentuk sistem ini adalah adanya masukan, pengolahan, dan keluaran.*”[1]

Pengertian sistem informasi menurut (Sutabri, 2012) adalah sebagai berikut : “*Sistem informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.*”[2]

Menurut Rosa A.S. dan Shalahuddin (2013) kegiatan analisis sistem adalah “kegiatan untuk

melihat sistem yang berjalan, melihat bagian mana yang bagus dan tidak bagus, dan kemudian mendokumentasikan kebutuhan yang akan dipenuhi dalam sistem yang baru.” [3]

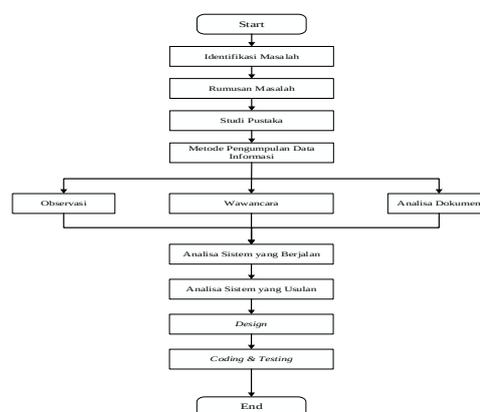
Menurut (O’Brien & Marakas, 2011), memandang *Customer Relationship Management* sebagai suatu sistem yang berintegrasi dengan perangkat lunak berbasis web dan database untuk mendukung suatu proses bisnis yang mendukung tiga tahap hubungan antara bisnis dan customer. [4]

PHP menurut Anhar, (2010), “PHP singkatan dari : *Hypertext Proprocessor* yaitu bahasa pemrograman web server-side yang bersifat *open source*”. PHP merupakan *script* yang terintegrasi dengan HTML dan berada pada server (*server side HTML embedded scripting*).[5]

2. METODE PENELITIAN

2.1. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir berikut merupakan serangkaian bagan yang menggambarkan alur dari proses sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Berikut adalah gambar kerangka pemikiran Dijelaskan oleh gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Berikut ini adalah tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian di SMA PGRI 117 Karang Tengah, yaitu :

a) Identifikasi Masalah

Pada tahap ini penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi pada SMA PGRI 117 Karang Tengah, dengan melihat terlebih dahulu permasalahan yang sedang dihadapi.

b) Rumusan Masalah

Dalam proses perumusan masalah, penulis dapat merumuskan masalah yang terjadi pada SMA PGRI 117 Karang Tengah.

c) Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis melakukan pencarian teori mengenai topik yang dibahas dengan mencari

ke beberapa sumber seperti buku, search engine, dan studi literatur dari jurnal yang sudah dipublikasikan.

d) Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penyusunan sistem informasi dilakukan peninjauan lokasi untuk mendapatkan data.

e) Analisa Sistem Yang Berjalan

Memahami alur proses bisnis yang berjalan pada SMA PGRI 117 Karang Tengah dan digambarkan alurnya dalam bentuk activity diagram.

f) Analisa Sistem Usulan

Dengan telah memahami alur sistem berjalan maka sistem usulan dimodelkan dengan use case diagram dan deskripsi use case.

g) Design

Pada tahap ini, sistem informasi yang bertujuan memberikan gambaran apa yang seharusnya dikerjakan oleh software dan bagaimana tampilannya, meliputi rancangan input, rancangan output, rancangan struktur data yang digunakan, rancangan struktur software. Tahapan ini membantu dalam menspesifikasikan kebutuhan dan arsitektur sistem informasi secara keseluruhan.

h) Coding & Testing

Pengujian dilakukan pada saat menjalankan program dan jika mendapat kesalahan program atau error pada program maka penulis memperbaiki kesalahan yang terjadi.

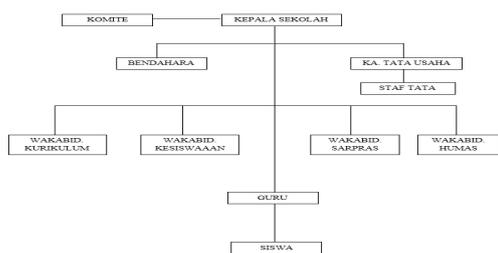
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Sejarah Organisasi

SMA PGRI 117 Karang Tengah mulai beroperasi pada tahun 1991. Beralamat di jalan HOS COKROAMINOTO No. 41 Kelurahan Karang Tengah, Kecamatan Karang Tengah, Kota Tangerang. Sesuai dengan izin operasional yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada tanggal 01 Januari 1991

3.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan pembagian kerja dan hubungan kerja dalam organisasi, sehingga terwujud kerja sama antara bagian di dalam organisasi tersebut. Berikut merupakan struktur organisasi SMA PGRI 117 dijelaskan oleh gambar 2.

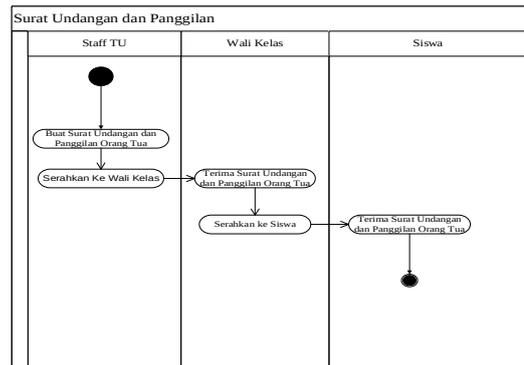


Gambar 2. Struktur Organisasi Sekolah

3.3. Proses Bisnis Sistem Berjalan

a) Activity Diagram Surat Undangan dan Panggilan

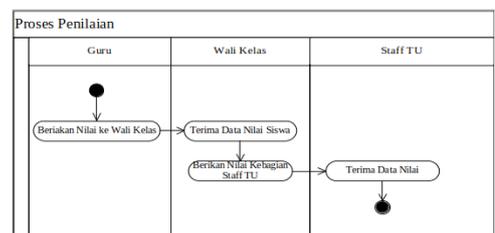
Surat undangan, dibagi menjadi dua yaitu surat undangan dan panggilan orang tua. Bagian Tata Usaha akan membuat surat, lalu diberikan kepada wali kelas, lalu wali kelas memberikannya kepada siswa. Siswa akan memberikan surat tersebut kepada orang tua dijelaskan oleh gambar 3.



Gambar 3. Activity Diagram Surat Undangan dan Panggilan

b) Activity Diagram Proses Penilaian

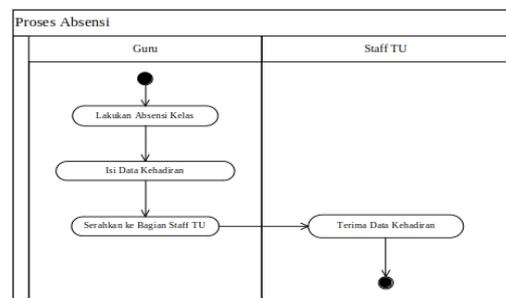
Nilai mata pelajaran, guru mata pelajaran memberikan nilai kepada wali kelas, selanjutnya wali kelas akan memberikan nilai-nilai siswa kepada tata usaha. Dijelaskan oleh gambar 4.



Gambar 4. Activity Diagram Proses Penilaian

c) Activity Diagram Proses Absensi

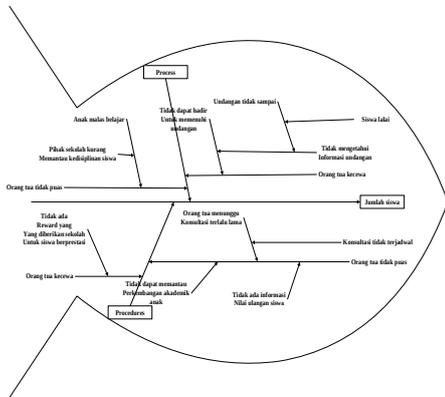
Absensi kelas, guru melakukan absensi sesuai mata pelajaran, lalu guru menyerahkan data absensi harian ke tata usaha. Dijelaskan oleh gambar 5.



Gambar 5. Activity Diagram Proses Absensi

3.4. Analisa Masalah

1) Fishbone, dijelaskan oleh gambar 6.



Gambar 6.Fishbone

Berikut penjelasan gambaran diatas :

1. Faktor process

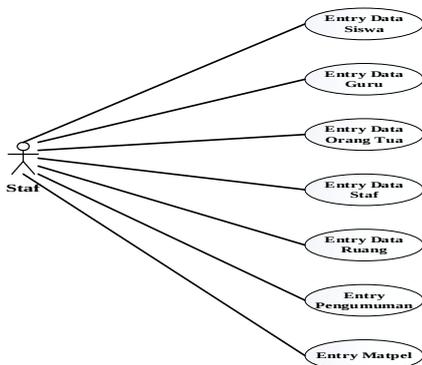
Orang tua tidak dapat menghadiri undangan karena tidak mendapatkan informasi undangan. Undangan dititipkan kepada siswa yang sering lalai menyampaikan surat tersebut kepada orang tua yang menyebabkan orang tua tidak dapat menghadiri undangan.

Pihak sekolah kurang memperhatikan atau memantau kedisiplinan siswa yang mengakibatkan siswa malas belajar.

2. Faktor procedures

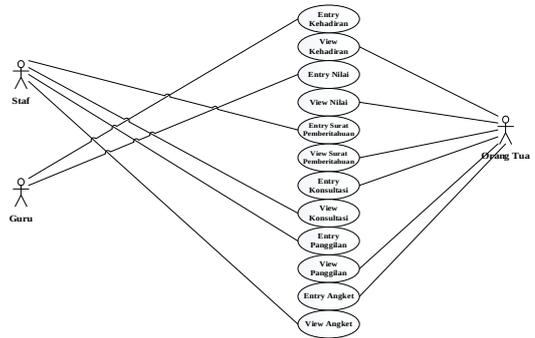
Orang tua harus menunggu sampai akhir semester untuk dapat berkonsultasi dengan wali kelas disekolah karena tidak adanya jadwal konsultasi antar orang tua dengan wali kelas atau pihak sekolah.

2) Use Case, dijelaskan oleh gambar 7.



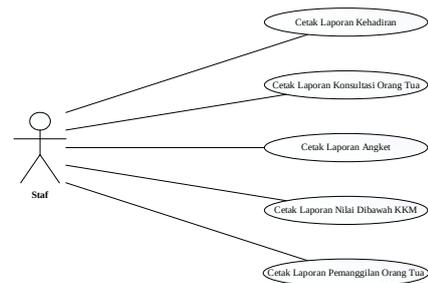
Gambar 7.Use Case Master

Pada use case diagram wali murid terdapat use case Entry data siswa, Entry data guru, Entry data orang tua, Entry data staff, Entry data ruangan, Entry Matpel dan Entry pengumuman. Use case diagram master. Dijelaskan oleh gambar 8.



Gambar 8.Use Case Transaksi

Pada use case diagram transaksi terdapat Entry kehadiran, View kehadiran, Entry nilai, View nilai, Entry surat pemberitahuan, View surat pemberitahuan Entry konsultasi, View konsultasi, Entry panggilan, View panggilan, Entry angket dan View angket. Use case diagram transaksi. Dijelaskan oleh gambar 9.

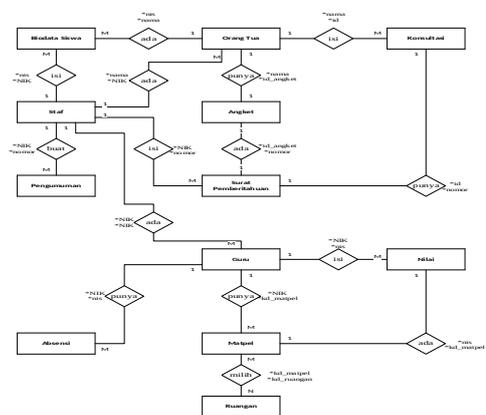


Gambar 9.Use Case Laporan

Pada use case diagram laporan terdapat use case Cetak laporan kehadiran, Cetak laporan konsultasi orang tua, Cetak laporan pemanggilan orang tua dan Cetak laporan angket. Use case diagram laporan.

3.5. Model Data

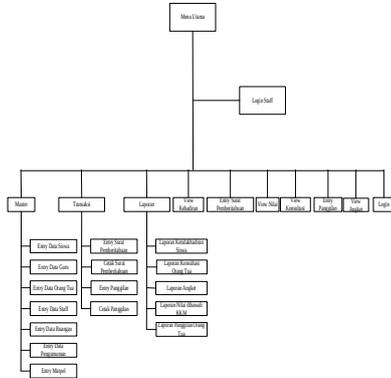
ERD yang dipakai dalam penelitian sistem informasi E-CRM Sekolah pada SMA PGRI 117 Karang Tengah. Dijelaskan oleh gambar 10.



Gambar 10.ERD

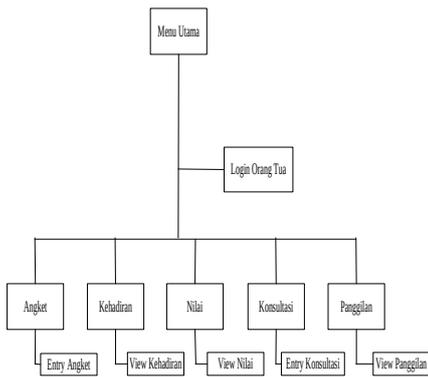
3.6. Struktur tampilan

1) Staf, dijelaskan oleh gambar 11.



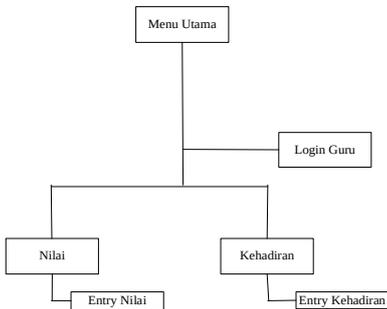
Gambar 11. Struktur Tampilan Staff

2) Orang Tua, dijelaskan oleh gambar 12.



Gambar 12. Struktur Tampilan Orang Tua

3) Guru, dijelaskan oleh gambar 13.



Gambar 13. Struktur Tampilan Guru

3.7. Rancangan Layar

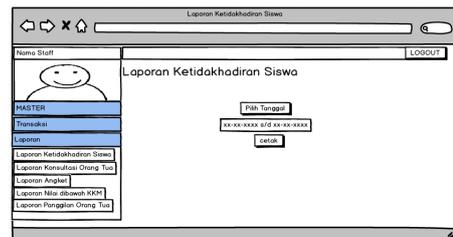
1) Rancangan Layar Entry Data Siswa Dijelaskan oleh gambar 14.



Gambar 14. Rancangan Layar Entry Data Siswa

Pada layar entry data siswa terdapat tombol tambah yang berfungsi untuk menambah data siswa, untuk tombol ubah berfungsi mengubah data siswa yang sudah tersimpan ke database, dan untuk tombol hapus berfungsi untuk menghapus data siswa yang sudah tersimpan dari database.

2) Rancangan Layar Laporan Ketidakhadiran Siswa. Dijelaskan oleh gambar 15.



Gambar 15. Rancangan Layar Laporan Ketidakhadiran Siswa

Dalam form ini staf melakukan cetak laporan ketidakhadiran siswa yang diambil dari data siswa dan absensi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan orang tua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan sistem informasi layanan berbasis web dengan konsep CRM dapat mempermudah penyampaian informasi dari pihak sekolah kepada orang tua maupun sebaliknya.
2. Dengan adanya sistem ini memudahkan pemberian informasi tentang perkembangan akademik anak kepada orang tua.
3. Orang tua dapat mengetahui kehadiran anaknya, tanpa harus datang kesekolah.
4. Dengan adanya sistem ini orang tua dapat mengetahui hasil belajar anak.
5. Keterlambatan pembayaran dapat orang tua tahu karena pihak sekolah dapat dengan mudah mengirimkan notifikasi atau pengingat kepada

orang tua lupa atau orang tua yang menunggak pembayaran.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

- a. Allah SWT, Tuhan semesta alam yang selalu memberikan berkah rahmat, nikmat maupun sehat.
- b. Kepada orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan yang tulus selama ini.
- c. Bapak Prof. Dr. sc. Agr. Ir. Didik Sulistyanto selaku Rektor Universitas Budi Luhur.
- d. Bapak Dr. Deni Mahdiana, S.Kom, M.M, M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur.
- e. Ibu Dr. Rusdah, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Budi Luhur.
- f. Bapak Bima Cahya Putra, M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, waktu, dan kinerja terbaiknya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sutabri. *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.
- [2] Sutabri. *Menjelaskan pengertian sistem informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.
- [3] Rosa A.S. dan Shalahuddin. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika, 2013.
- [4] O'Brien & Marakas. *Management Informasi Sistem (10 Edition)*. United States Of America: NeGraw Hill, 2011.
- [5] Anhar, S. *Panduan menguasai PHP & MySQL secara otodidak*. Jakarta: Mediakita, 2010.