

IMPLEMENTASI SISTEM E-CRM DALAM PENERAPAN INFORMASI TERHADAP PELAYANAN WALI MURID DI TK PUTRA IX

Fatah Idzhar Hamdi^{1*}, Agus Umar Hamdani²

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta Selatan, Indonesia

Email: ^{1*}fatahidzhar.h@gmail.com, ²agus.umarhamdani@budiluhur.ac.id
(* : corresponding author)

Abstrak-Pelayanan wali murid merupakan suatu aspek penting bagi instansi saat ini untuk mempertahankan wali muridnya. Tentu hal ini bertujuan untuk meningkatkan bisnis yang dijalani dan tumbuhnya rasa setia dari wali murid, TK Putra IX adalah sekolah pendidikan untuk usia dini yang dikenal sebagai Taman Kanak-Kanak (TK) menghadapi kendala dalam menyampaikan informasi antara orang tua dan wali kelas. Hal ini disebabkan penyampaian informasi yang masih manual berupa surat. Orang tua murid menghadapi masalah dengan tidak mendapatkan pembaruan informasi sekolah dan perkembangan akademik anak mereka. Oleh karena itu, CRM (*Customer Relationship Management*) dapat secara efektif menyelesaikan masalah ini di TK Putra IX, terutama dalam hal memberikan informasi kepada orang tua murid. Penelitian ini menggunakan Metode *Framework of Dynamic* adalah tahapan dalam penerapan CRM yang digunakan untuk dapat merancang sistem CRM guna membantu pelayanan informasi kepada orang tua murid TK Putra IX. Hasil penelitian yang didapat dari sistem E-CRM ini ialah memudahkan orang tua murid memantau perkembangan akademik anak disekolah secara *realtime*, dapat menampung berbagai kritik dan saran dengan fitur *Entry* yang telah disediakan pada sistem dalam mengevaluasi pelayanan sekolah, dan dapat mengetahui informasi sekolah yang ada di TK Putra IX dengan adanya fitur melihat informasi.

Kata Kunci: *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM), Pelayanan informasi, Orang tua murid, Framework of Dynamic.*

IMPLEMENTATION OF THE E-CRM SYSTEM IN THE APPLICATION OF INFORMATION TO STUDENT GUARDIAN SERVICES AT TK PUTRA IX

Abstract-Customer service is an important aspect for agencies today to retain their customers. Of course this aims to improve the business being undertaken and the growth of a sense of loyalty from customers, TK Putra IX is an early childhood education school also known as Kindergarten (TK) faces obstacles in communicating and conveying information between parents and homeroom teachers. This is due to the use of manual communication in the form of letters. Parents face the problem of not getting up to date on school information and their child's academic progress. Therefore, the hope is that CRM (*Customer Relationship Management*) can effectively solve this problem at TK Putra IX, especially in terms of providing information to parents. This research uses the *Framework of Dynamic Method* as a stage in the application of CRM which is used to be able to design a CRM system to help provide information services to parents of TK Putra IX students. The research results obtained from this E-CRM system are that it makes it easier for parents to monitor their children's academic progress at school in real time, can accommodate various criticisms and suggestions with the *Entry* feature that has been provided on the system in evaluating school services, and can find out school information at TK Putra IX with the information viewing feature.

Keywords: *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM), Information services, Parents, Dynamic framework.*

1. PENDAHULUAN

Kualitas dan kepuasan wali murid menjadi salah satu pelayanan yang di berikan. Pengaruh kualitas pelayanan berhubungan kuat dengan kepuasan wali murid. Kepuasan wali murid menjadi sangat penting bagi kemajuan sebuah instansi pendidikan yang akan di dapat ketika pelayanan yang di berikan sangat baik dan memenuhi harapan. Sebuah instansi harus selalu berusaha menjaga kualitas pelayanan dan memahami dengan baik apa saja keinginan wali murid demi mendapatkan kepuasan wali murid. Tingginya persaingan antar institusi pembelajaran menyebabkan tiap institusi wajib bisa mengelola institusinya secara benar. Teknologi data serta komunikasi jadi bagian berarti untuk proses pengelolaan tersebut. Salah satu keunggulan tersebut berbentuk kenaikan layanan dengan model *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)*[1]. CRM merupakan proses pengelolaan informasi yang dilakukan secara detail tentang wali murid demi memaksimalkan proses bisnis. Sehingga konsep CRM dapat di gunakan untuk suatu instansi pendidikan khususnya sekolah dalam menjalin hubungannya terhadap orang tua murid.

Kasus yang dihadapi orang tua murid tidak mendapatkan informasi sekolah dan penilaian akademik anak secara *realtime*. Maka dengan hal tersebut, sangat diharapkan CRM dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada TK Putra IX dengan baik khususnya pemberian informasi ke orang tua murid.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini adalah identifikasi masalah yang didapat untuk penelitian ini sebagai berikut:

- a. Orang tua murid sulit dalam menyampaikan kritik/saran maupun pengaduan mengenai pelayanan sekolah, dikarenakan layanan pengaduan yang ada saat ini hanya mengenai evaluasi terhadap pelayanan sekolah.
- b. Orang tua murid tidak *uptodate* mengenai informasi surat menyurat, dikarenakan saat ini informasi terkirim melalui *whatsapp* untuk setiap wali murid.
- c. Orang tua murid kesulitan memantau perkembangan akademik anak, dikarenakan belum ada fasilitas untuk mengetahui informasi akademik anak di sekolah.
- d. Orang tua murid tidak *uptodate* terhadap informasi terbaru yang berasal dari sekolah, dikarenakan informasi terbaru dikirim melalui broadcast *whatsapp* ke semua orang tua murid.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka ini memberikan batasan – batasan masalah dalam pengembangan sistem. Ruang lingkup terhadap masalah yang diambil dalam pengembangan sistem e-CRM yang telah direncanakan.

- a. Pendekatan teknologi informasi yang dilakukan untuk memecahkan masalah ini membangun aplikasi *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)* menggunakan metode *Framework Dynamic Of CRM*.
- b. Sistem ini dibuat untuk orang tua murid agar dapat mengetahui perkembangan anak dan informasi mengenai sekolah dan proses akademik anak. Sistem ini juga dapat memberikan informasi berupa informasi dan akademik murid serta terdapat fasilitas kritik dan saran atau pengaduan untuk menilai pelayanan sekolah, serta memberikan laporan pendukung sebagai bahan evaluasi oleh kepala sekolah.
- c. Penelitian ini hanya berfokus terhadap satu tahapan CRM yaitu *Enhance* atau peningkatan layanan seperti memberikan kemudahan untuk memantau murid secara langsung seperti absen, nilai, dan indikator penilaian.

Dalam penelitian yang dilakukan ini, sejumlah studi literatur diambil dari penelitian sebelumnya sebagai landasan teori, yang meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

Penelitian pertama [2] dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis Web pada Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Al Muthmainnah” Sistem ini dibuat dengan model SDLC yang hanya membahas 3 tahapan awal SDLC yaitu *system investigation, system analysis, dan system design*.

Selanjutnya penelitian [3] dengan judul “*Web-Based Library Service Information System Design Using Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) At SMK YUPPENTEK 1 Tangerang*” ini menjelaskan bahwa ini perpustakaan belum terkomputerisasi oleh sistem informasi. Koleksi buku yang semakin bertambah dan petugas yang kurang siap untuk memperbarui data, maka akan menyulitkan pengunjung untuk mencari buku yang diinginkan. Maka dibuatkan sistem informasi perpustakaan berbasis *website* dengan menggunakan e-CRM sebagai strategi peningkatan pelayanan.

Selanjutnya penelitian [4] dengan judul “Perancangan e-CRM Pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Sebagai Strategi Peningkatan Jumlah Mahamurid Baru” ini menjelaskan bahwa e-CRM terhadap pemasaran PTS salah satu strategi pengelolaan hubungan pemasaran dengan calon mahamurid baru melalui media internet. Dengan adanya sistem e-CRM ini diharapkan dapat mengitergrasikan data calon mahamurid, dan relasi antar pihak universitas dengan calon mahamurid menjadi maksimal.

Selanjutnya penelitian [5] dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* PadaPenerimaan Murid Baru (Studi Kasus di Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Garut)” Adapun menjelaskan salah satu metode dalam peningkatan layanan menggunakan konsep manajemen hubungan dengan wali murid adalah CRM. Sistem dibuat dengan harapan dapat mempermudah bagi murid melakukan pendaftaran, dan penerimaan murid dapat dilakukan dengan mudah dan cepat serta sesuai sasaran.

Selanjutnya penelitian [6] dengan judul “Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus : Universitas PGRI Madiun)” ini menjelaskan melalui pendekatan CRM, dunia Pendidikan khususnya perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan yang baik dan optimal dalam meningkatkan loyalitas terhadap wali murid. Dengan menggunakan aplikasi *Vtiger CRM* dapat dianggap memiliki kemudahan yaitu dalam proses instalasi.

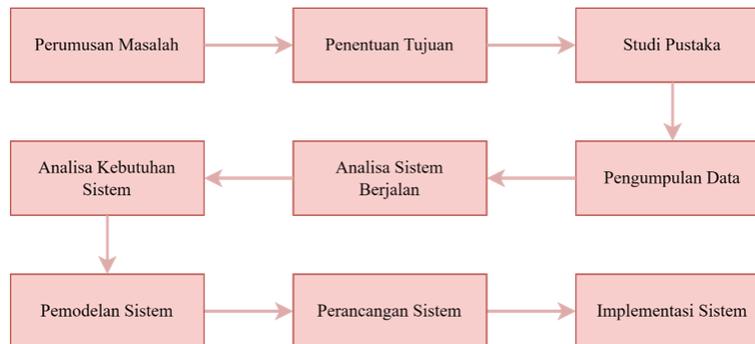
Berdasarkan penjelasan yang sudah disampaikan, penulis melakukan penelitian dengan metode *Framework of Dynamic CRM* untuk dapat merancang sistem CRM guna membantu pelayanan informasi kepada orang tua murid TK Putra IX. *Framework of Dynamic CRM* merupakan tahapan dalam penerapan CRM. Dengan

menggunakan metode *framework* ini bermanfaat bagi sekolah dan dapat memberikan informasi dengan baik kepada orang tua murid dan semoga sistem CRM ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan TK Putra IX.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian diperlukan sebagai panduan yang sistematis dalam menjalankan suatu penelitian untuk memecahkan masalah. [7] Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

- Menganalisa proses bisnis berjalan dengan melakukan wawancara, mengumpulkan dokumen serta membuat *activity diagram*.
- Dari analisa proses bisnis yang terdapat pada penulis ini bisa mengenali serta menguasai kasus yang ada pada penelitian ini.
- Mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam proses bisnis berjalan yang nanti hasilnya hendak dijelaskan dengan *fishbone diagram*.
- Mengenali kebutuhan yang memakai model sistem *Use Case Diagram* serta *Activity Diagram* sistem usulan yang terbuat.
- Pemodelan data dengan *Class Diagram* untuk menggambarkan struktur hubungan antar *entitas* dalam suatu sistem.
- Membuat *Web* serta *mobile* rancangan sistem usulan dengan memakai *framework Laravel*.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan agar dapat mengetahui kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan oleh sistem yang akan dibuat nanti. Data tersebut diperoleh melalui wawancara, observasi, serta analisa dokumentasi.

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan pihak sekolah terkait mengenai proses bisnis yang sedang berjalan pada sekolah TK Putra IX dan melakukan wawancara tentang permasalahan yang ada di TK Putra IX.

b. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung di sekolah TK Putra IX terhadap proses bisnis aktivitas sekolah secara langsung untuk menyampaikan informasi kepada orang tua murid.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data – data yang terkait dalam proses bisnis berjalan agar memperoleh informasi sesuai kebutuhan yang dibutuhkan penulis.

d. Studi Literatur

Penulis melakukan studi literatur dengan mempelajari dari beberapa jurnal, buku dan dari penelitian sebelumnya sesuai dengan permasalahan yang diamati oleh penulis.

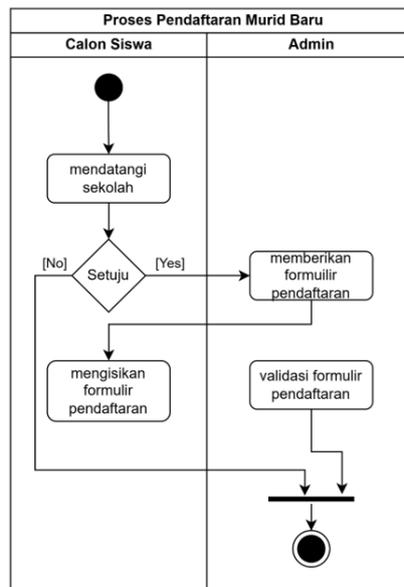
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Proses Bisnis

Berdasarkan dari hasil metode wawancara dan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis untuk mengamati proses bisnis yang sedang berjalan di TK Putra IX dalam menjalankan oprasional setiap hari sudah mendukung sistem informasi yang terkomunikasi. Maka dari itu dapat diambil dari kesimpulan proses bisnis sebagai berikut.

a. Proses Pendaftaran Murid Baru

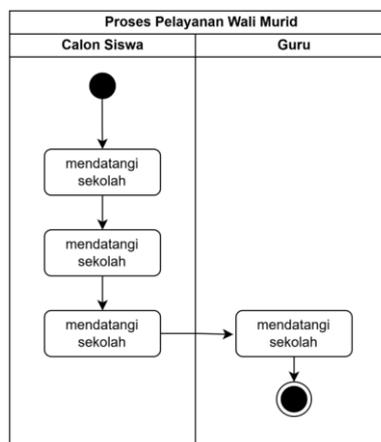
Orang tua murid mendatangi TK untuk mendaftarkan anak murid. Setelah mengisi formulir pendaftaran dengan detail seperti nama, tanggal lahir, alamat, dan kontak darurat, wali murid menyerahkan formulir kepada petugas administrasi dengan harapan anak diterima dan mendapatkan pengalaman belajar yang baik di TK tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Proses Pendaftaran Murid Baru

b. Proses Pelayanan Wali Murid

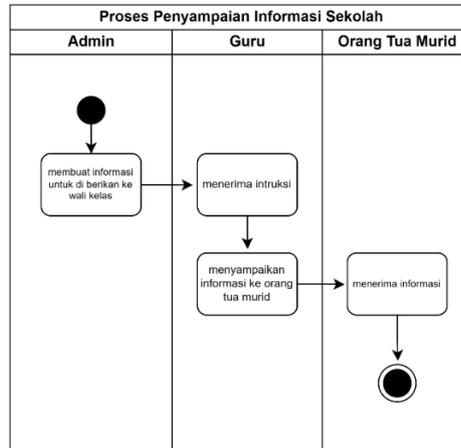
Dalam Proses Pelayanan Wali Murid di TK, wali murid dapat bertemu dengan guru dan meminta data penilaian murid. Guru akan memberikan informasi mengenai perkembangan akademik, keterampilan, dan kemajuan anak dalam berbagai aspek pembelajaran. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih lengkap kepada wali murid tentang prestasi dan perkembangan anak mereka di TK dapat di lihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Proses Pelayanan Wali Murid

c. Proses Penyampaian Informasi Sekolah

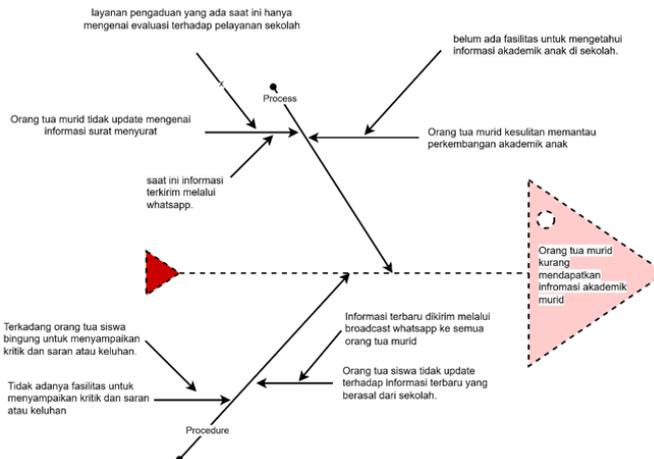
Kepala sekolah memberikan instruksi untuk membuat informasi yang dibutuhkan kepada wakil kelas. Informasi yang dibuat bisa berupa *event*, informasi libur, informasi sekolah dan lain – lain. Kemudian wali kelas menyampaikan informasi tersebut kepada murid. proses bisnis penyampaian informasi dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Proses Penyampaian Informasi Sekolah

3.2 Analisis Masalah

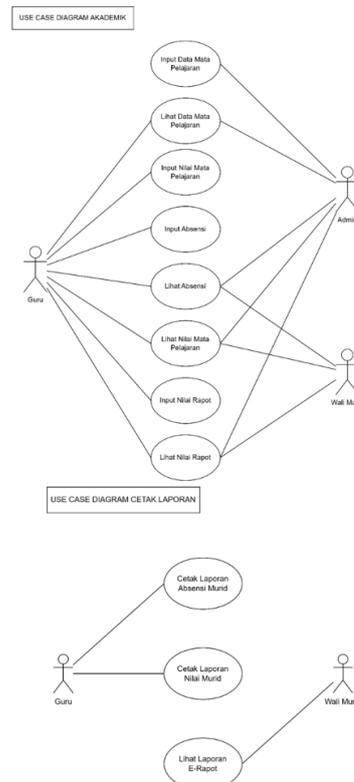
Fishbone Diagram disebut juga dapat menemukan efek baik atau buruknya dari faktor tersebut. *Fishbone* Diagram dapat digunakan untuk menunjukan masalah yang sudah terjadi dan bisa memperlihatkan akibatnya untuk mengidentifikasi dan melakukan analisa hasil Diagramnya [8]. Pada penelitian ini *Fishbone Diagram* digunakan untuk menguraikan identifikasi masalah pada TK Putra IX. Pada Gambar 5 dapat dilihat hasil dari identifikasi masalah yang terjadi dalam TK Putra IX dengan menggunakan *Fishbone Diagram*. Terdapat 2 (dua) kategori dalam *Fishbone Diagram* pada penelitian ini yaitu *process*, *procedure*.



Gambar 5. *Fishbone Diagram*

3.3 Use Case Diagram

Diagram ini meng-gambarkan beberapa interaksi antara sistem dengan aktor tertentu. Diagram ini hanya diGambarkan secara umum. Sehingga beberapa komponen yang terdapat dalam *Use Case Diagram* sangat sedikit [9]. Simbol – simbol yang terdapat pada *Use Case Diagram* dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Use Case Diagram

3.4 Identifikasi Kebutuhan

Identifikasi Kebutuhan Sistem Usulan Berdasarkan hasil analisis masalah pada gambar 3 diatas, maka peneliti melakukan identifikasi kebutuhan sistem usulan menggunakan kerangka kerja *Framework of Dynamic CRM*. Hasil identifikasi kebutuhan sistem usulan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Identifikasi Kebutuhan Sistem CRM

Masalah	Solusi Sistem	Framework of Dynamic CRM
Pendaftaran murid baru	Membuat sistem Pendaftaran bagi murid yang mau mendaftar	Acquire
Tidak adanya sistem Kurikulum yang terintergrasi dengan mata pelajaran	Membuat sistem kurikulum agar memudahkan dalam pembelajaran dari masing-masing matapelajaran	Acquire
Tidak dapat melihat mata pelajaran yang sedang berlangsung di hari ini, secara <i>realtime</i>	Membuat sistem agar mempermudah wali murid untuk memantau mata pelajaran murid	Retain
Tidak dapatnya memberikan informasi secara langsung untuk keseluruhan yang ada di TK Putra IX	Membuat sistem informasi agar keseluruhan wali murid yang ada di TK Putra IX mendapatkan informasi yang <i>realtime</i>	Retain
Tidak adanya sistem untuk memberi kritik dan saran	Membuat sistem kritik dan saran untuk memberi kritik dan saran agar sekolah dapat mengevaluasi hal – hal yang di berikan	Enhanced
Tidak adanya sistem untuk pengaduan	Membuat sistem pengaduan agar wali murid dapat melaporkan hal – hal yang tidak baik terhadap anaknya dan guru yang tidak menyenangkan	Enhanced

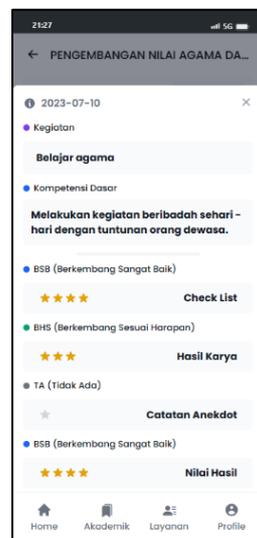


Gambar 10. Entry Kritik & Saran Wali

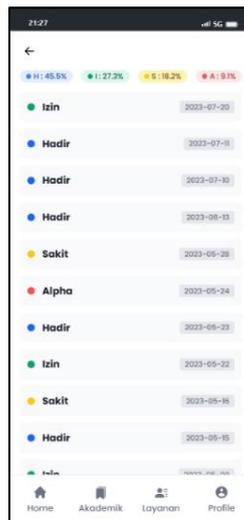


Gambar 12. View Informasi Wali

Berikut adalah tampilan layar aplikasi mobile pada TK Putra IX. Pada Gambar 13 tampilan layar halaman aplikasi dapat dilihat mengenai nilai murid. Pada Gambar 14 tampilan layar halaman aplikasi dapat dilihat mengenai absen murid.

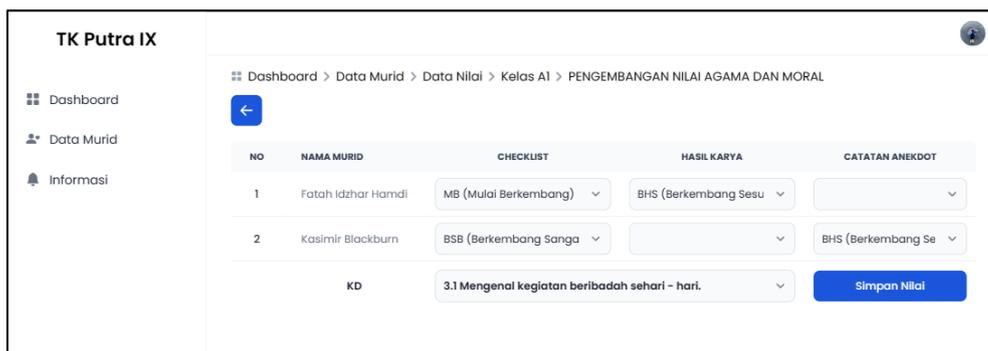


Gambar 13. Nilai Murid

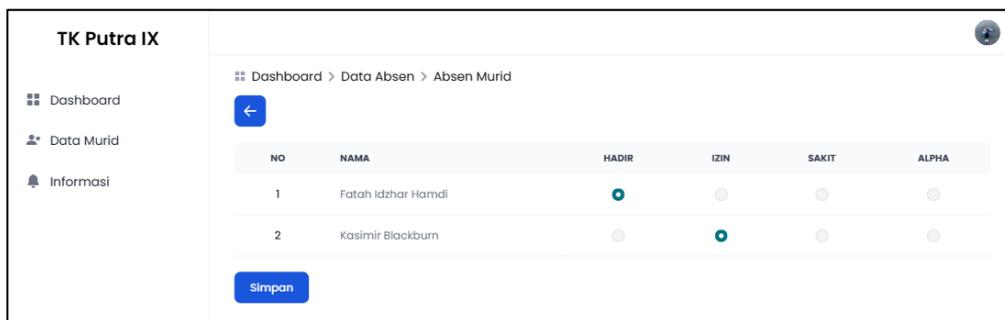


Gambar 14. Absen Murid

Berikut adalah tampilan layar *website* pada TK Putra IX. Pada Gambar 15 merupakan tampilan *entry* nilai murid dapat dilihat oleh Guru. Tampilan ini adalah hasil dari rancangan layaryang telah dibuat sebelumnya. Dalam tampilan ini dapat dilihat nama murid yang di-*entry* oleh Guru. Sedangkan di Gambar 16 adalah tampilan untuk *entry* absensi murid. Dalam tampilan ini dapat dilihat beberapa nama murid yang di-*entry* oleh Guru.



Gambar 15. Input Nilai Murid



Gambar 16. Input Absensi Murid

4. KESIMPULAN

Dengan implementasi sistem e-CRM ini, pelayanan informasi kepada orang tua murid menjadi lebih efisien dan efektif. Orang tua merasa lebih terlibat dalam perkembangan pendidikan anak-anak mereka dan memiliki saluran komunikasi yang lebih baik dengan sekolah. Selain itu, sistem e-CRM juga membantu sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerima masukan dan tanggapan dari orang tua secara langsung. Secara keseluruhan, sistem e-CRM menjadi solusi yang baik untuk meningkatkan hubungan antara sekolah dan orang tua murid serta memberikan manfaat positif bagi pendidikan di TK Putra IX terhadap orang tua murid.

UCAPAN TERIMA KASIH

Secara khusus, penulis mengucapkan terimakasih kepada Sekolah TK Putra IX yang telah membantu dan mendukung penulis dalam memberikan data serta informasi dalam menyelesaikan tujuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Dwiriani and T. Sartana, “ANALISA DAN PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(E-CRM) PADA SDIT AR RAHMAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN.”
- [2] J. E. Elektro, Z. Marzuki, and H. A. Musril, “Perancangan Sistem Informasi Akademik Siswa menggunakan Code Igniter 3 di SMKN 4 Payakumbuh,” 2021. [Online]. Available: <https://journal.uny.ac.id/index.php/jec>
- [3] I. Erliyani, W. Safitri, and T. Nurhidayat, “Web-Based Library Service Information System Design Using Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) At SMK YUPPENTEK 1 Tangerang,” vol. 15, no. 1, 2022.
- [4] Ruslan, “Perancangan e-CRM Pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Sebagai,” 2018.
- [5] J. Abdurrahman, D. Hamdani, and P. Novantara, “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Penerimaan Murid Baru (Studi Kasus di Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Garut),” *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, vol. 12, no. 1, 2018, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [6] Mei Lenawati, Saifulloh, and Estuning Dewi Hapsari, “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus : Universitas PGRI Madiun),” *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 2, no. 1, pp. 245–248, 2019, Accessed: Apr. 23, 2023. [Online]. Available: <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SENATIK/article/view/1192>
- [7] N. Muslihah, I. Fahmi, A. R. Maulidiana, and I. Y. Habibie, *Prinsip dan Aplikasi Metodologi Penelitian Gizi*. Universitas Brawijaya Press, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=xqFgEAAAQBAJ>
- [8] M. K. E. S. Dr. Dewi Kurniasih S. K. M., *Failure in Safety Systems : Metode Analisis Kecelakaan Kerja*. Zifatama Jawara, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=57QHEAAAQBAJ>
- [9] M. Muslihudin, A. Pramesta, and C. V. A. OFFSET, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Penerbit Andi. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=2SU3DgAAQBAJ>
- [10] M. Syarif and E. B. Pratama, “ANALISIS METODE PENGUJIAN PERANGKAT LUNAK BLACKBOX TESTING DAN PEMODELAN DIAGRAM UML PADA APLIKASI VETERINARY SERVICES YANG DIKEMBANGKAN DENGAN MODEL WATERFALL,” *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, vol. 5, no. 2, 2021.