

MENINGKATKAN LAYANAN INFORMASI ORANG TUA SDN 07 CIDENG DENGAN SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN ELEKTRONIK

Titah Arya Dewantara^{1*}, Grace Gata²

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

Email: ^{1*}1912501135@student.budiluhur.ac.id, ²grace.gata@budiluhur.ac.id
(* : corresponding author)

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk implementasi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) sebagai strategi untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada orang tua siswa di SD Negeri 07 Cideng, Jakarta Pusat. Permasalahan mendasar yang dihadapi sekolah adalah belum adanya fasilitas untuk orang tua dalam memantau perkembangan siswa. Mereka tidak dapat memantau absensi, nilai dan tugas siswa. Tujuan dari penerapan E-CRM ini adalah untuk menghasilkan aplikasi yang memudahkan orang tua siswa dalam memperoleh informasi akademik anaknya. E-CRM dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di SD Negeri 07 Cideng Jakarta Pusat dan meningkatkan pelayanan informasi orang tua siswa. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung dan kuesioner. Observasi langsung dilakukan untuk melihat kondisi dan situasi di SD Negeri 07 Cideng Jakarta Pusat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-CRM dengan melakukan pengembangan terhadap web parent07 dapat meningkatkan pelayanan informasi kepada orang tua siswa di SD Negeri 07 Cideng Jakarta Pusat. Orang tua dapat memantau perkembangan anaknya secara real-time, berkomunikasi dengan guru dan staf sekolah dengan mudah, dan mendapatkan informasi yang lebih transparan tentang kegiatan belajar mengajar dan kebijakan sekolah. Hal ini meningkatkan kepuasan orang tua terhadap pelayanan sekolah. Kesimpulannya, implementasi E-CRM merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada orang tua siswa di SD Negeri 07 Cideng Jakarta Pusat. Penerapan E-CRM dapat meningkatkan akses informasi, komunikasi, transparansi, dan kepuasan orang tua.

Kata Kunci: E-CRM, Pelayanan informasi, Orang tua siswa, SD Negeri 07 Cideng

IMPROVING PARENTAL INFORMATION SERVICES AT SDN 07 CIDENG USING ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Abstract- This research aims to implement *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) as a strategy to improve information services to parents at SD Negeri 07 Cideng, Central Jakarta. The fundamental problem faced by the school is the absence of facilities for parents to monitor student development. They cannot monitor students' attendance, grades and assignments. The purpose of this E-CRM application is to produce an application that makes it easier for parents to obtain their children's academic information. E-CRM can solve the problems that exist in SD Negeri 07 Cideng, Central Jakarta and improve information services for parents of students. The data collection method in this study uses direct observation and questionnaires. Direct observation was carried out to see the conditions and situation at SD Negeri 07 Cideng, Central Jakarta. The results showed that the implementation of E-CRM by developing the parent07 web can improve information services to parents of students at SD Negeri 07 Cideng, Central Jakarta. Parents can monitor their children's progress in real-time, communicate with teachers and school staff easily, and get more transparent information about teaching and learning activities and school policies. In conclusion, the implementation of E-CRM is an effective strategy to improve information services to parents at SD Negeri 07 Cideng, Central Jakarta. The implementation of E-CRM can improve information access, communication, transparency, and parent satisfaction.

Keywords: E-CRM, Information services, Parents, SDN 07 Cideng

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Orang tua sebagai pemangku kepentingan utama dalam pendidikan anak memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu tentang perkembangan belajar dan kegiatan anaknya di sekolah. Namun, terdapat beberapa kendala dalam penyampaian informasi dari sekolah kepada orang tua. Orang Tua Siswa tidak dapat memantau absensi anaknya, nilai siswa, atau kekurangan nilai dan tugas terhadap siswa itu sendiri di SDN Cideng 07 Cideng. Penelitian lain

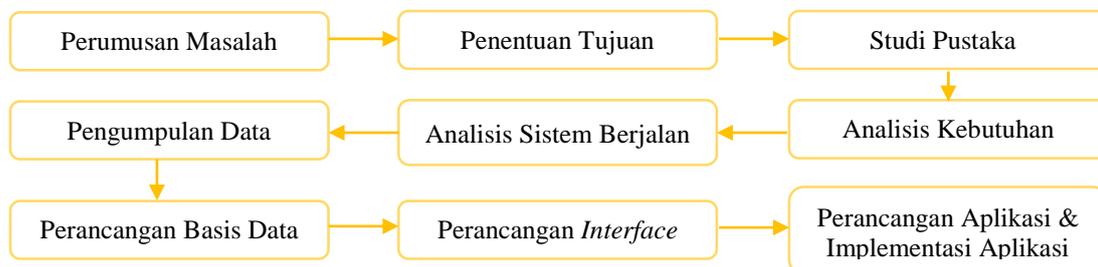
oleh [1] menunjukkan bahwa orang tua menginginkan informasi yang lebih detail dan personal tentang anak mereka, seperti nilai harian dan absensi. Hal ini sejalan dengan temuan [2] yang menyatakan bahwa orang tua merasa perlu dilibatkan secara aktif dalam proses pendidikan anak. Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan solusi yang dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara sekolah dan orang tua. Salah satu solusi yang potensial adalah penerapan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)*. E-CRM merupakan sebuah strategi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, E-CRM dapat digunakan untuk meningkatkan layanan informasi kepada orang tua siswa. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa E-CRM memiliki dampak positif terhadap kepuasan orang tua dan meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan sekolah [3]. *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* adalah versi digital dari CRM tradisional yang memanfaatkan teknologi *internet* dan elektronik untuk menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah strategi bisnis yang berfokus pada membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan pelanggan [4].

Pada penelitian ini menggunakan beberapa studi literatur seperti: Sistem e-CRM yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki fitur yang lebih lengkap daripada sistem e-CRM yang dikembangkan dalam penelitian sebelumnya [5]. Penelitian ini berfokus pada perancangan sistem e-CRM, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada penyuluhan [6]. Penelitian ini dilakukan di tingkat sekolah dasar, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di tingkat sekolah dasar Islam. Sekolah dasar Islam memiliki nilai-nilai Islam yang ditanamkan kepada siswanya, sehingga sistem e-CRM yang dikembangkan untuk sekolah dasar Islam perlu dirancang dengan mempertimbangkan hal tersebut [7].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan Penelitian adalah gambaran sistematis [8] dalam memecahkan suatu permasalahan. Berikut tahapan penelitian yang dilakukan pada SDN Cideng 07 Jakarta Pusat, penelitian dituangkan dalam **Gambar 1** ada beberapa Langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah antara lain :



Gambar 1 Tahapan Penelitian

- Pada perumusan masalah ini, penulis melakukan eksplorasi terhadap permasalahan yang ada di SDN Cideng 07 Jakarta Pusat.
- Penulis ingin menekankan tujuan utama penelitian ini, yaitu untuk membangun sistem CRM berbasis web yang dapat membantu SDN Cideng 07 Jakarta Pusat dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada orang tua siswa dengan lebih efektif dan efisien.
- Pada studi pustaka ini, penulis membaca dan memahami metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah. Hal ini dilakukan dengan mencari topik yang sesuai atau sejenis dengan masalah yang ada. Seperti melalui buku, jurnal atau prosiding sebelumnya, dan memanfaatkan search engine untuk mencari informasi pendukung lainnya.
- Penulis melakukan Analisa terhadap kebutuhan sistem yang nantinya akan digunakan sehingga sistem dapat berjalan sesuai harapan.
- analisis sistem berjalan digambarkan dengan menggunakan *activity diagram, fishbone, sequence diagram, usecase diagram*. Diagram ini dibuat agar dapat menggambarkan alur yang menjelaskan sistem yang berjalan di SDN Cideng 07 Jakarta Pusat.
- Perancangan data adalah menciptakan atau merancang data yang terhubung dan disimpan bersama. Pada perancangan basis data, dilakukan sebuah pembuatan *Class Diagram, Logical Record Structure (LRS)*, hingga Spesifikasi Basis Data.

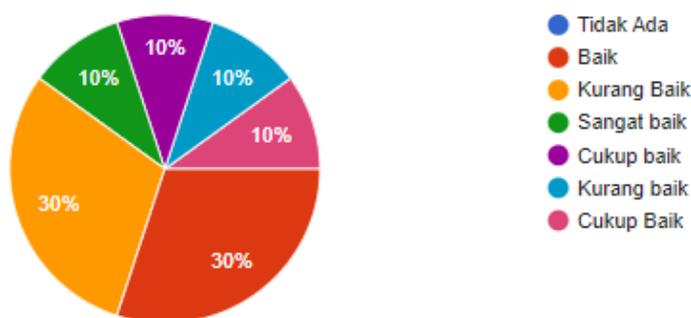
- g. gambaran *interface* terhadap *website* agar dapat dilihat secara langsung oleh pengguna nanti.
- h. Pada tahap ini akan dibuatkan program yang dapat merealisasikan interface yang sudah dibuat.

2.2 Pengumpulan Data

Untuk mengetahui kebutuhan sistem yang akan dibuat, dilakukanlah pengumpulan data melalui kuesioner, observasi langsung dan tidak menggunakan pengumpulan data melalui wawancara dikarenakan diwakilkan oleh perwakilan komite sekolah melalui kuesioner.

Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh Sekolah Dasar Negeri 07 Cideng Jakarta Pusat?

10 responses

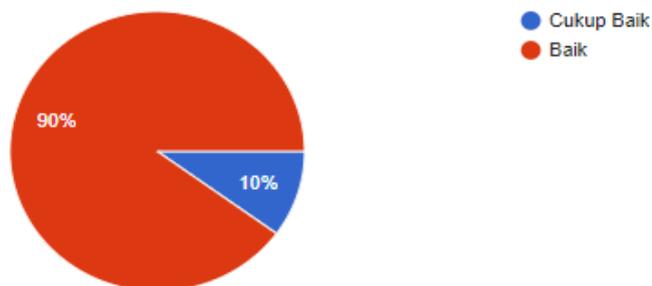


Gambar 2. Kuesioner yang dilakukan sebelum menggunakan CRM

Keterangan Pada Gambar 2 : Hasil kuesioner dalam bentuk diagram belum memiliki hasil yang konsisten.

Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh Sekolah Dasar Negeri 07 Cideng Jakarta Pusat?

10 responses



Gambar 3. Kuesioner yang dilakukan sesudah menggunakan CRM

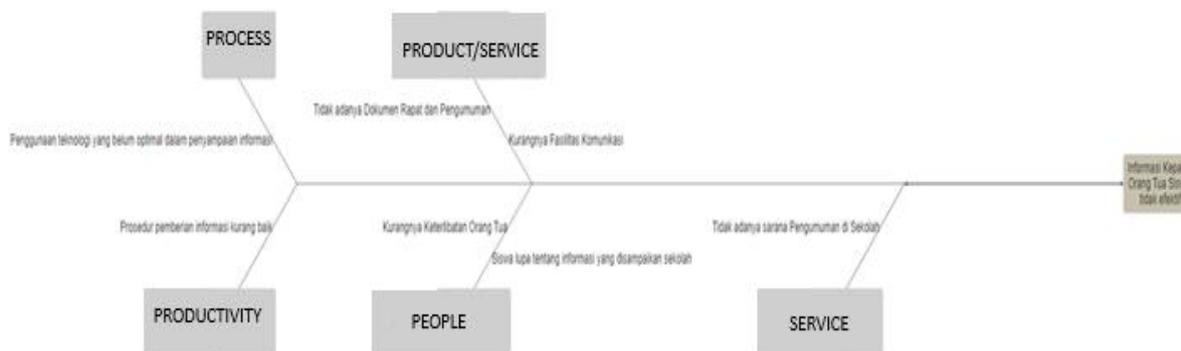
Keterangan

Pada Gambar 3 : Perubahan meningkat terlihat Ketika penggunaan CRM pada sekolah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Masalah

Fishbone Diagram merupakan alat yang membantu mengidentifikasi akar permasalahan dan memprediksi risiko dari suatu hal sebelum sistem CRM dibuat [9]. Berikut adalah gambar 4 *diagram fishbone*



Gambar 4. Diagram *Fishbone*

Penjelasan tentang *Diagram Fishbone* pada Gambar 4 :

a. *Process*

Penggunaan teknologi yang belum optimal dalam penyampaian informasi adalah salah satu penyebab informasi akademik tentang siswa kepada orang tua siswa tidak optimal. Teknologi dapat digunakan untuk menyampaikan informasi secara lebih efektif dan efisien, namun jika penggunaannya belum optimal, justru dapat menimbulkan masalah.

b. *Productivity*

Prosedur pemberian informasi kurang baik adalah salah satu penyebab informasi akademik tentang siswa kepada orang tua siswa tidak optimal. Prosedur pemberian informasi yang kurang baik dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara tepat waktu, tidak lengkap, atau tidak akurat.

c. *Product / Service*

Dokumen rapat dan pengumuman adalah sarana penting untuk menyampaikan informasi kepada orang tua siswa. Dokumen ini dapat berisi informasi tentang berbagai hal, seperti jadwal pelajaran, perubahan kebijakan sekolah, atau kejadian penting yang perlu diketahui oleh orang tua siswa.

Fasilitas komunikasi adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada orang tua siswa. Fasilitas komunikasi yang kurang memadai dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara efektif.

d. *People*

Siswa dapat lupa tentang informasi yang disampaikan sekolah karena Informasi yang disampaikan terlalu banyak atau terlalu kompleks dan Informasi yang disampaikan tidak disampaikan secara jelas atau tidak mudah dipahami

Kurangya keterlibatan orang tua dapat menyebabkan siswa lupa tentang informasi yang disampaikan sekolah. Orang tua mungkin tidak mengetahui informasi yang disampaikan sekolah, atau orang tua mungkin tidak memiliki waktu untuk membantu anak untuk memahami informasi tersebut.

e. *Place*

Tidak adanya sarana pengumuman di sekolah dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara efektif kepada siswa dan orang tua siswa.

Strategi *Acquire*, *Enhance*, dan *Retain* dapat diterapkan dalam konteks pendidikan untuk meningkatkan keterlibatan orang tua siswa. *Acquire* melibatkan penggunaan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik perhatian orang tua siswa terhadap informasi akademik. Selanjutnya, *Enhance* berfokus pada peningkatan kualitas hubungan dengan orang tua siswa melalui penyediaan layanan yang personal dan nilai tambah yang menarik. Akhirnya, *Retain* bertujuan untuk mempertahankan orang tua siswa sebagai pelanggan yang loyal melalui strategi retensi dan layanan pelanggan yang responsif.

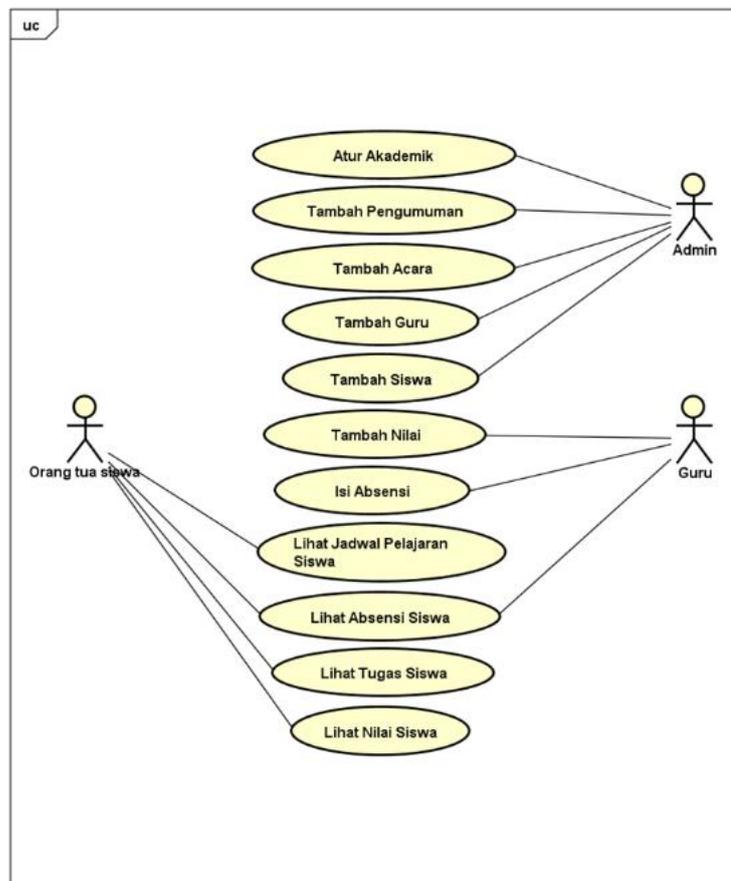
3.2 Perancangan Sistem Usulan

3.2.1 Model Sistem

Berikut adalah model sistem berdasarkan analisa penulis, diagram yang dibuat bertujuan untuk menggambarkan alur yang menjelaskan sistem berjalan. Model Sistem dijabarkan penggunaan *usecase & activity diagram* [10]. Dapat dilihat pada gambar 5 & gambar 6.

a. Usecase Diagram

Berikut adalah gambar 5 *usecase diagram* untuk memenuhi kebutuhan sistem dan perancangan sistem yang akan dibuat.



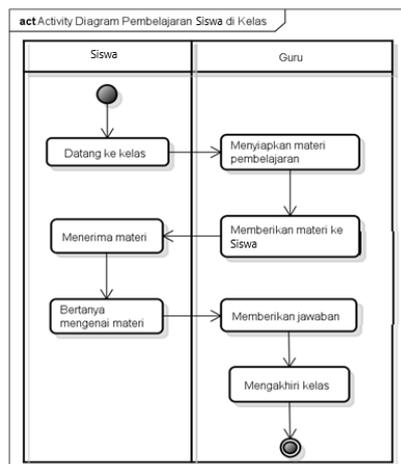
Gambar 5. Usecase Diagram

Penjelasan pada gambar 5 :

1. Admin: Admin memiliki akses untuk mengatur akademik, menambah pengumuman, acara, guru, siswa, dan nilai.
2. Guru: Guru dapat mengisi absensi siswa.
3. Orang Tua Siswa: Orang tua siswa dapat melihat jadwal pelajaran, absensi, tugas, dan nilai siswa.

b. Activity Diagram

Berikut pada gambar 6 *activity diagram* untuk memenuhi kebutuhan sistem dan perancangan sistem yang akan dibuat.



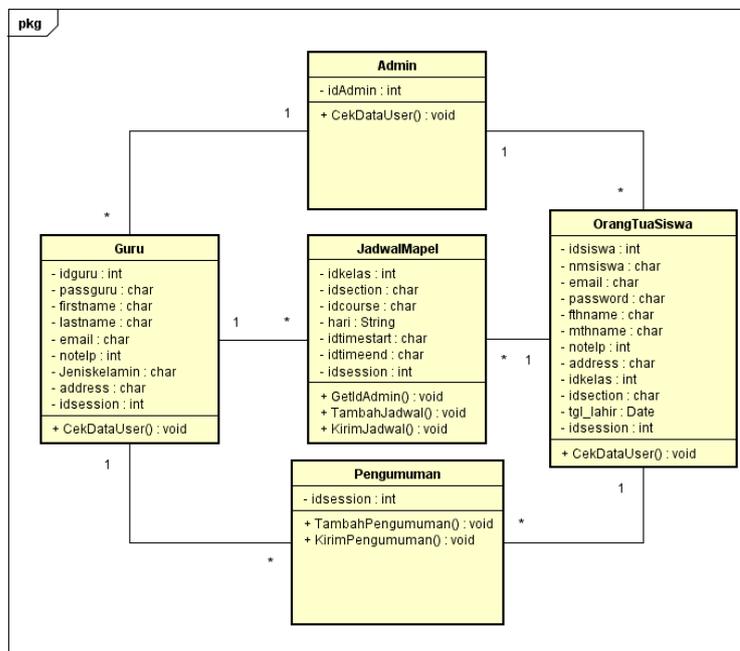
Gambar 6. Activity Diagram Pembelajaran Siswa Di Kelas

Penjelasan pada gambar 6 :

1. Siswa Datang ke kelas.
2. Guru Menyiapkan materi pembelajaran.
3. Guru Memberikan materi ke siswa.
4. Siswa Menerima materi dari guru.
5. Siswa Bertanya mengenai materi.
6. Guru Memberikan jawaban atas pertanyaan siswa.
7. Guru Mengakhiri kelas

3.2.2 Model Data

Class Diagram Berikut adalah gambar 7 class diagram yang dibutuhkan untuk membuat basis data.

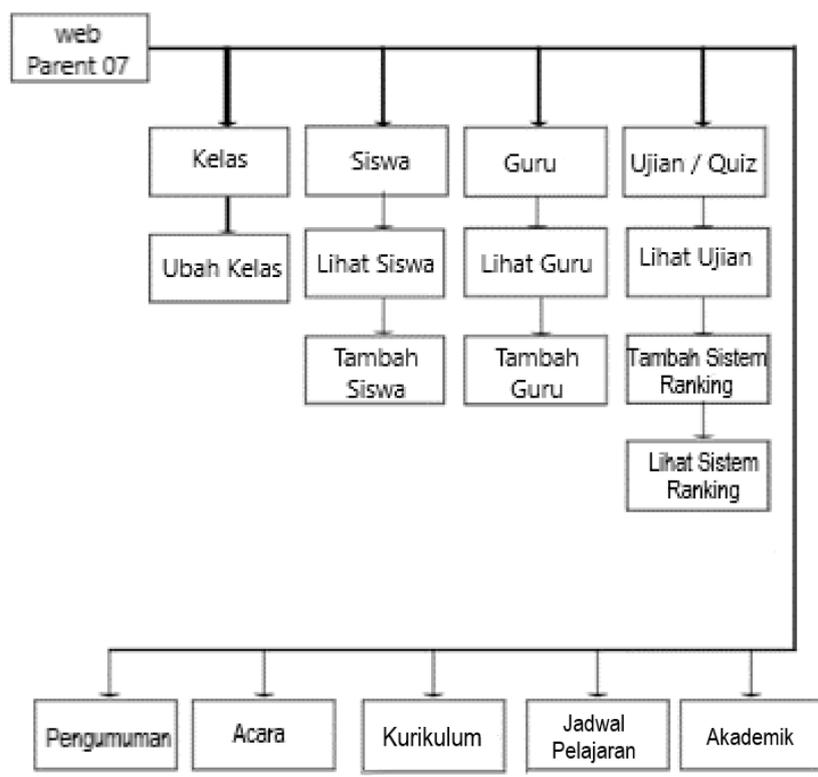


Gambar 7. Class Diagram

3.2.3 Struktur Menu/Tampilan

Struktur tampilan *menu* yang terdapat pada *parent 07* dibagi menjadi Tiga bagian, yaitu dari tampilan *dashboard Admin*, Guru dan *dashboard Siswa*. Berikut tampilan *menu website parent 07*.

a. Struktur Tampilan Menu Dashboard Admin

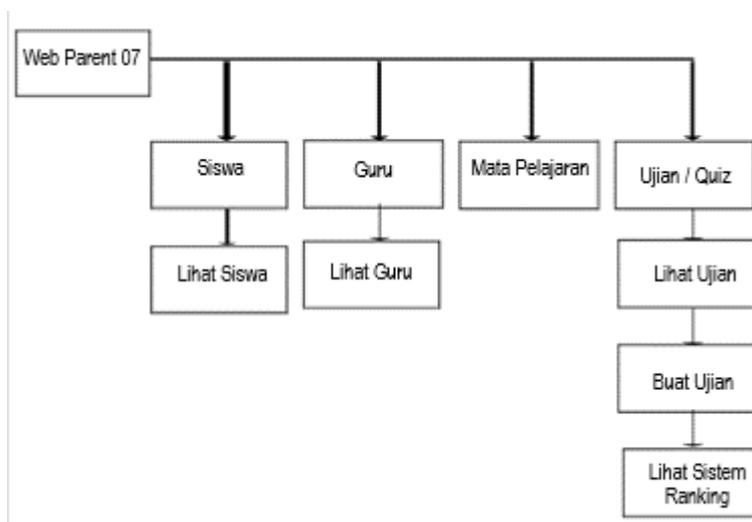


Gambar 8. Struktur Tampilan Menu Dashboard Admin

Keterangan Fitur pada Gambar 8 :

1. Kelas: Admin dapat melihat dan mengubah kelas melalui opsi “Ubah Kelas”.
2. Siswa: Admin dapat melihat daftar siswa melalui opsi “Lihat Siswa” dan menambahkan siswa baru melalui opsi “Tambah Siswa”.
3. Guru: Mirip dengan bagian siswa, Admin dapat melihat guru melalui opsi “Lihat Guru” dan menambahkan guru baru melalui opsi “Tambah Guru”.
4. Ujian / Quiz: Admin dapat melihat ujian/quiz dan juga melihat sistem ranking yang terkait dengan mereka.
5. Pengumuman: Fitur ini digunakan untuk memberikan pengumuman penting kepada Admin.
6. Acara: Fitur ini digunakan untuk memberikan informasi tentang acara yang akan datang.
7. Kurikulum: Fitur ini digunakan untuk memberikan informasi tentang kurikulum yang sedang berjalan.
8. Jadwal Pelajaran: Fitur ini digunakan untuk memberikan informasi tentang jadwal pelajaran.
9. Akademik: Fitur ini digunakan untuk memberikan informasi akademik lainnya.

b. Struktur Tampilan *Menu Dashboard Guru*

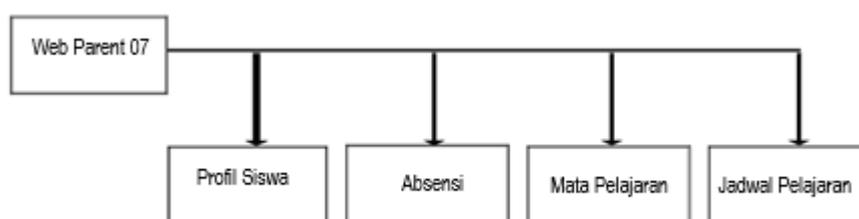


Gambar 9. Struktur Tampilan *Menu Dashboard Guru*

Keterangan Fitur pada Gambar 9 :

1. Siswa: Guru dapat melihat informasi mengenai siswa melalui opsi “Lihat Siswa”.
2. Guru: Guru dapat melihat informasi mengenai guru melalui opsi “Lihat Guru”.
3. Mata Pelajaran: Guru dapat melihat informasi mengenai mata pelajaran.
4. Ujian / Quiz: Guru dapat melihat ujian, membuat ujian baru, dan melihat sistem ranking melalui opsi “Lihat Ujian”, “Buat Ujian”, dan “Lihat Sistem Ranking”.

c. Struktur Tampilan *Menu Dashboard Siswa*



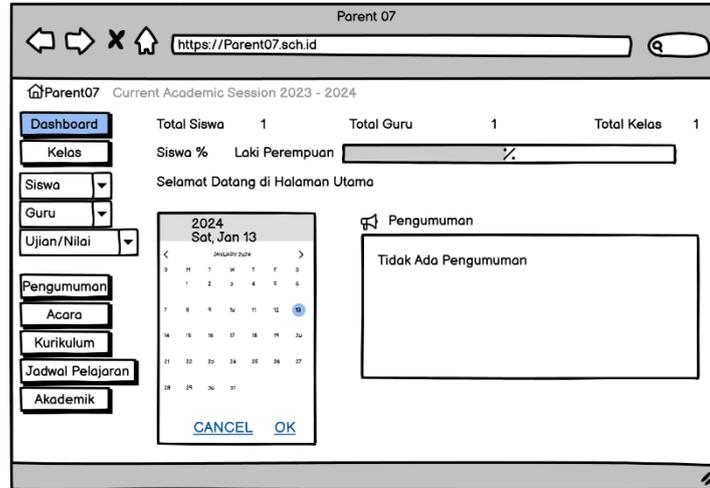
Gambar 10. Struktur Tampilan *Menu Dashboard Siswa*

Keterangan Fitur pada Gambar 10 :

1. Profil Siswa: Dengan fitur ini orang tua untuk melihat profil akademik siswa.
2. Absensi: Dengan fitur ini orang tua untuk melacak kehadiran siswa di sekolah.
3. Mata Pelajaran: Dengan fitur ini orang tua untuk melihat mata pelajaran yang diambil oleh siswa.
4. Jadwal Pelajaran: Dengan fitur ini orang tua untuk melihat jadwal pelajaran siswa.

3.2.4 Rancangan Layar

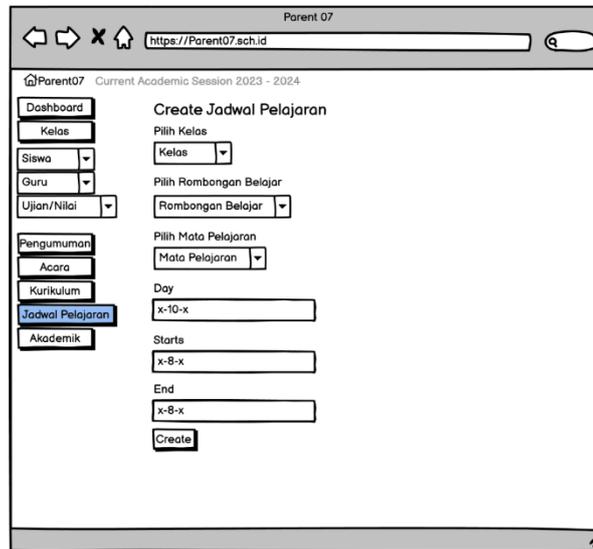
a. Rancangan Layar Halaman *Dashboard*



Gambar 11. Rancangan Layar *Dashboard*

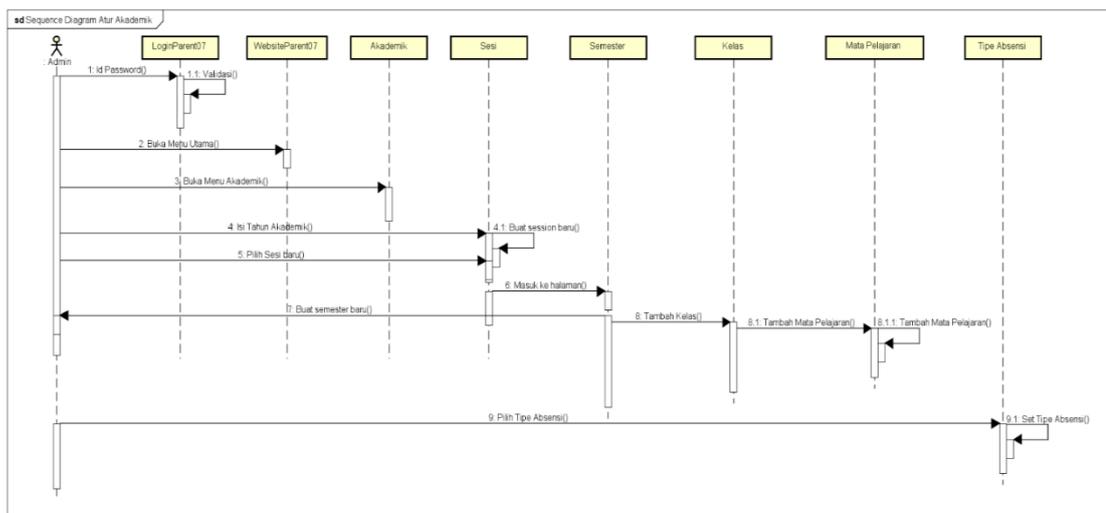
Keterangan : Pada Gambar 11. dapat dilihat halaman *Dashboard* yang menampilkan tanggal acara, pengumuman, presentase total murid siswa – siswi , total guru dan total kelas.

b. Rancangan Layar Halaman Jadwal Pelajaran



Gambar 12. Rancangan Layar *Dashboard*

Keterangan : Pada Gambar 12. dapat dilihat halaman Jadwal Pelajaran, untuk melakukan *entry* Jadwal Pelajaran yang hanya bisa dilakukan oleh *admin*.



Gambar 13. *Sequence Diagram Atur Akademik sebagai Admin*

3.2.5 Sequence Diagram

a. Sequence Diagram Atur Akademik sebagai Admin

Penjelasan gambar 13 :

1. Pengguna melakukan login ke sistem.
2. Sistem menampilkan menu utama.
3. Pengguna memilih menu akademik.
4. Sistem menampilkan informasi terkait akademik.
5. Pengguna memilih untuk melihat informasi semester dan sistem menampilkan data tersebut.
6. Pengguna dapat juga memilih untuk melihat kelas dan mendapatkan informasi terkait dari sistem.
7. Selanjutnya, pengguna bisa melihat mata pelajaran dan absensi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Penerapan E-CRM di SD Negeri 07 Cideng, Jakarta Pusat, menyediakan akses mudah bagi orang tua untuk memantau perkembangan akademik anak-anak mereka, termasuk absensi, nilai, tugas, mata pelajaran, dan jadwal pelajaran. Selain itu, sistem pengumuman dan acara pada E-CRM membantu mengatasi masalah kecerobohan siswa dalam menyampaikan informasi, memungkinkan orang tua untuk mengakses surat edaran rapat dan informasi penting secara transparan, dan mengurangi risiko kesalahan atau kelalaian dalam proses penyampaian informasi. E-CRM terbukti membantu SD Negeri 07 Cideng dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada orang tua. Orang tua dapat memantau perkembangan akademik anak-anak mereka dengan mudah dan transparan. Hal ini meningkatkan keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak dan pada akhirnya meningkatkan prestasi belajar anak. Berdasarkan grafik pada gambar 3, 90% responden menilai kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh Sekolah Dasar Negeri 07 Cideng Jakarta Pusat sebagai “Cukup Baik”, sementara 10% lainnya menilainya sebagai “Baik”. Total terdapat 10 tanggapan pada pertanyaan ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengungkapkan rasa hormat dan terima kasih yang tulus kepada SD Negeri 07 Cideng Jakarta atas kontribusinya yang sangat berharga dalam bentuk data dan informasi yang memungkinkan penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Wulandari, "Implementasi E-CRM untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Orang Tua Siswa di SDN 01 Kebon Melati Jakarta Pusat," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, no. 15(2), pp. 131-140, 2021.
- [2] R. Pratiwi, "Pengaruh Penerapan E-CRM terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SMP Negeri 1 Depok," *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, no. 10(1), pp. 1-10, 2022.
- [3] D. & R. E. Setyaningrum, "Penerapan E-CRM untuk Meningkatkan Partisipasi Orang Tua Siswa dalam Kegiatan Sekolah di SDN 02 Karanganyar," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, no. 6(1), pp. 1-10, 2021.
- [4] A. & R. D. Kurniawan, "Pengaruh E-CRM terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SMP Negeri 4 Yogyakarta," *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, no. 10(1), pp. 1-10, 2023.
- [5] A. U. H. Fatah Idzhar Hamdi, "Implementasi Sistem E-CRM Dalam Penerapan Informasi Terhadap Pelayanan Wali Murid Di TK Putra IX," *Seminar Nasional Mahamurid Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI)*, vol. 2, no. 2, pp. 1-12, 2023.
- [6] E. R. P. G. M. D. H. Arief Hadian, "Penyuluhan Pemahaman Loyalitas Siswa, Kepuasan Siswa Dan Kualitas Pelayanan Sekolah," *AMMA : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 2, no. 7, pp. 1-9, 2023.
- [7] B. T. S. Vera Dwiriani, "Analisis dan Perancangan Sistem E-CRM untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi kepada Orang Tua Siswa di SDIT Ar Rahman Jakarta," *IDEALIS : InDonEsiA journal Information System*, vol. 1, no. 2, pp. 1-10, 2018.
- [8] A. I., "Aplikasi Pengendalian Persediaan Spare Partraktor Dengan Metode Buffer Stock Dan Reorder Point (Rop) Di Gudang Cabang Tanjung Karang," *Jurnal Teknologi Pintar*, no. 3(2), pp. 1-16, 2023.
- [9] D. A. & I. R. Sushanti, "Penerapan Diagram Fishbone untuk Meningkatkan Kualitas Produk Roti Tawar di PT. X," *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, no. 20(1), pp. 1-12, 2021.
- [10] D. G. P. M. d. M. A. S. A. K. A. Hutahaean, "Penerapan Use Case Diagram dan Activity Diagram UML untuk Merancang Sistem Informasi Akademik pada Universitas X," *Jurnal Informatika*, vol. 22, no. 1, pp. 1-10, 2020.