

## PENERAPAN E-CRM PADA SMK 1 BARUNAWATI JAKARTA UNTUK MENINGKATKAN FASILITAS PENERIMAAN SISWA

Achmad Chairuz Zikry<sup>1\*</sup>, Goenawan Brotosaputro<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup> Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia  
<sup>2</sup> Sistem Informasi Manajemen, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur

Email: <sup>1\*</sup>2012500910@student.budiluhur.ac.id, <sup>2</sup>gbrotos@atmaluhur.ac.id  
(\*: corresponding author)

**Abstrak-** Era teknologi saat ini sudah mulai meningkat terutama pada bagian bisnis mulai dari bisnis transportasi, manufaktur, kuliner dan yang tidak kalah penting yaitu bisnis pendidikan. Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting, mulai dari usia dini sudah diberikan pendidikan agar dapat mempelajari norma-norma tentang kehidupan. Pada saat ini SMK 1 Barunawati Jakarta mengalami penurunan siswa yang mendaftar, hal ini dikarenakan belum adanya media promosi bagi sekolah agar meningkatkan minat para pendaftar, sehingga target kuota yang ditetapkan dapat memenuhi target, kemudian belum adanya wadah untuk menampung kritik dan saran bagi para siswa agar siswa bisa memberikan kritik dan saran yang membangun untuk sekolah, dan juga untuk evaluasi bagi para siswa baru yang ingin mendaftar di SMK 1 Barunawati, dengan fitur kritik dan saran para siswa yang ingin mendaftar bisa melihat ulasan-ulasan yang ada di SMK 1 Barunawati Jakarta, serta tanggapan yang diberikan oleh pihak sekolah tentang keluhan yang diberikan oleh para siswa. Maka diperlukan metode yang efektif untuk meningkatkan pelayanan terhadap siswa/i dengan cara menerapkan konsep manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM) yang berfokus pada tahapan *Acquire* (mendapatkan) dan *Retain* (mempertahankan). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemodelan sistem dilakukan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML), yang membantu dalam mendeskripsikan desain sistem secara visual melalui berbagai diagram. Untuk implementasinya, digunakan bahasa pemrograman PHP dengan pendekatan *Model-View-Controller* (MVC), yang memisahkan logika bisnis, antarmuka pengguna, dan data, sehingga pengembangan dan pemeliharaan sistem menjadi lebih terstruktur dan fleksibel. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem e-CRM berbasis *website* yang tidak hanya memungkinkan pendaftaran secara *online*, tetapi juga menyediakan wadah bagi siswa/i untuk memberikan kritik dan saran. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan minat pendaftar dan kualitas interaksi antara sekolah dan siswa, serta membantu sekolah dalam mencapai target kuota siswa dengan memperluas penyebaran brosur dalam *website* yang dirancang.

**Kata Kunci:** e-CRM, Kritik dan Saran, SMK Barunawati

## THE IMPLEMENTATION OF E-CRM AT SMK 1 BARUNAWATI JAKARTA TO IMPROVE STUDENT ADMISSION SERVICES

**Abstract-** In the current era of technological advancement, significant progress has been made across various business sectors, including transportation, manufacturing, culinary arts, and, importantly, education. Education is a crucial factor, as it is provided from an early age to help individuals learn the norms of life. At present, SMK 1 Barunawati Jakarta is experiencing a decline in student enrollment. This is primarily due to the lack of promotional media that could increase interest among potential students, leading to unmet enrollment targets. Additionally, there is no platform available for students to submit constructive criticism and suggestions to the school, which would allow for valuable feedback and evaluation by prospective students. A feature that allows prospective students to view reviews and the school's responses to student complaints is also absent. Thus, an effective method is needed to enhance the services provided to students by implementing the concept of *Customer Relationship Management* (CRM), focusing on the *Acquire* stage. In this study, data collection was conducted through interviews, observations, and documentation. System modeling was carried out using the *Unified Modeling Language* (UML), which aids in visually describing the system design through various diagrams. The PHP programming language was used for implementation, utilizing the *Model-View-Controller* (MVC) approach, which separates business logic, the user interface, and data, making system development and maintenance more structured and flexible. The result of this study is a web-based e-CRM system that not only enables online registration but also provides a platform for students to submit feedback and suggestions. This system is expected to increase interest among prospective students, improve the quality of interaction between the school and students, and help the school achieve its enrollment targets.

**Keywords:** e-CRM, Kritik dan Saran, SMK Barunawati

## 1. PENDAHULUAN

Era teknologi saat ini sudah mulai meningkat terutama pada bagian bisnis. Dengan perkembangan teknologi ini, mengakses data atau informasi dapat berlangsung dengan cepat dan akurat. Persaingan bisnis semakin meningkat dan teknologi sudah menjadi alasan untuk mengubah pola pikir yang dulunya berfokus pada keuntungan menjadi ke arah faktor potensial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sudah semakin banyak perkembangan teknologi dalam proses sebuah bisnis mulai dari bisnis transportasi, manufaktur, kuliner dan yang tidak kalah penting yaitu bisnis pendidikan.

Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting, mulai dari usia dini, sudah di berikan pendidikan agar dapat mempelajari norma-norma tentang kehidupan. Ada jenjang yang terdapat pada pendidikan yaitu Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 1 Barunawati adalah sebuah sekolah SMK swasta yang berlokasi di Jalan X-III Aipda KS. Tubun II/III No. 7, Kota Jakarta Barat. SMK swasta ini didirikan pertama kali pada tahun 2012. Saat ini SMK 1 Barunawati menggunakan kurikulum belajar SMK 2013.

Pada saat ini SMK 1 Barunawati Jakarta mengalami penurunan siswa yang mendaftar, hal ini dikarenakan belum adanya media promosi bagi sekolah agar meningkatkan minat para pendaftar, sehingga target kuota yang ditetapkan dapat memenuhi target, kemudian belum adanya wadah untuk menampung kritik dan saran bagi para siswa agar siswa bisa memberikan kritik dan saran yang membangun untuk sekolah, dan juga untuk evaluasi bagi para siswa baru yang ingin mendaftar di SMK 1 Barunawati, dengan fitur kritik dan saran para siswa yang ingin mendaftar bisa melihat ulasan-ulasan yang ada di SMK 1 Barunawati Jakarta, serta tanggapan yang diberikan oleh pihak sekolah tentang keluhan yang diberikan oleh para siswa. Maka diperlukan metode yang efektif untuk meningkatkan pelayanan terhadap siswa/i dengan cara menerapkan konsep manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM).

Proses manajemen hubungan pelanggan (CRM) adalah strategi yang fokus pada pengelolaan hubungan dengan pelanggan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Pada penelitian ini CRM melibatkan beberapa tahapan, di antaranya *Acquire* dan *Retain*. Tahap *Acquire* bertujuan untuk menarik calon siswa melalui strategi promosi yang efektif yaitu dengan cara menyebar luas brosur sekolah pada *website* yang dibuat dan pendaftaran yang dilakukan secara daring, sementara tahap *Retain* fokus pada mempertahankan siswa dengan memastikan mereka puas terhadap layanan sekolah dengan mengandalkan fitur kritik dan saran sehingga sekolah mengetahui kendala yang terjadi pada siswa dan segera memberikan solusi terkait masalah tersebut. Dengan menerapkan CRM, sekolah dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi siswa dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka [1].

Dari permasalahan diatas penggunaan konsep CRM dianggap sebagai pendekatan yang efektif untuk mencari calon peserta didik baru, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta didik. Maka mengusulkan sebuah sistem *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) berbasis *website* yang bisa melakukan pendaftaran secara *online* dan bisa menjadi wadah kritik dan saran para siswa/i.

Manfaat yang diperoleh sekolah dari penelitian ini mencakup peningkatan efisiensi dalam proses pendaftaran siswa baru, yang memungkinkan sekolah untuk menjangkau calon siswa dengan lebih luas dan efektif. Selain itu, dengan adanya fitur kritik dan saran, sekolah dapat memperoleh umpan balik yang konstruktif, yang dapat digunakan untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan. Sistem ini juga diharapkan dapat membantu sekolah dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan siswa, meningkatkan kepuasan siswa, dan pada akhirnya, membantu mencapai target kuota pendaftaran.

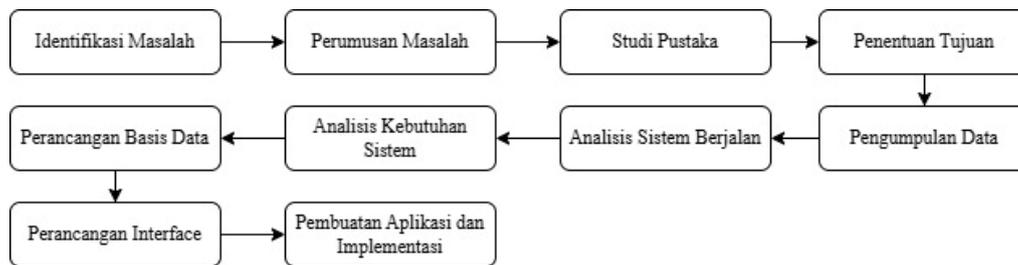
Terdapat studi *literature* yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini diantara lain: penelitian yang dilakukan oleh [2] yang berjudul "Penerapan E-CRM untuk Meningkatkan Pelayanan Orang Tua Siswa Pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang", penelitian sebelumnya bertujuan untuk memberikan informasi tentang promosi, perkembangan nilai, evaluasi belajar, dan keluhan, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk membuat media promosi, pendaftaran *online* dan keluhan (kritik dan saran). Kemudian penelitian [3] yang berjudul "Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Penerimaan Siswa Baru di Era Pandemi Dengan Metode Programming Ekstrem", perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya tidak memiliki fitur keluhan(kritik dan saran), namun pada penelitian ini memiliki fitur keluhan(kritik dan saran Selanjutnya penelitian [4] yang memiliki judul "Implementasi Sistem e-CRM Dalam Penerapan Informasi Terhadap Pelayanan Wali Murid di TK Putra IX", perbedaan pada penelitian ini yaitu pada penelitian sebelumnya berfokus pada pembuatan *website* yang memudahkan orang tua dan wali kelas untuk mendapatkan sebuah informasi, namun pada penelitian ini hanya berfokus pada pembuatan *website* media promosi, penerimaan siswa dan keluhan(kritik dan saran). Penelitian selanjutnya [5] berjudul "Implementasi e-CRM untuk Layanan Keluhan Pelanggan Pada PT. Prestasi Piranti Informasi", perbedaan pada penelitian ini yaitu pada tahapannya, pada penelitian sebelumnya berfokus pada 3 tahapan, yaitu *acquire*, *ehance*, dan *retain*, namun pada penelitian ini hanya fokus pada 2 tahapan yaitu *acquire*

dan *retain*. Kemudian penelitian dari [6] mengambil judul "Optimalisasi Penerimaan Santri Baru melalui Pengembangan *Customer Relationship Management* (CRM) di Pondok Pesantren Hamalatul Quran Putri", perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya, pencatatan atau pendaftaran data santri masi menggunakan bantuan Google Forms lalu dimasukkan ke *Microsoft Excel* atau *Word*, yang menyebabkan kesalahan *input* dan *double data*. Sedangkan masalah penelitian ini adalah Tidak adanya pendaftaran *online* dan wadah keluhan (kritik dan saran).

## 2. METODE PENELITIAN

### Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalahh aktivitas yang dijalankan dengan perencanaan, keteraturan, dan sistematis untuk mencapai tujuan spesifik [7]. Pada tahapan penelitian, penulis menguraikan langkah-langkah yang digunakan untuk memecahkan masalah. Proses penelitian yang dilakukan di SMK 1 Barunawati Jakarta dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Pada Gambar 1 tahapan-tahapan tersebut dapat diuraikan:

- a. Pada tahap identifikasi masalah ini, penulis mengenali dan memami tentang apa saja malasah yang berada pada SMK 1 Barunawati Jakarta dan tahapan CRM yang dipakai.
  - 1) Tahapan *acquire* (mendapatkan)  
Pada tahapan ini, dilakukan dengan membuat strategi promosi yang efektif yaitu dengan cara menyebar luas brosur sekolah pada *website* yang akan dibuat.
  - 2) Tahapan *retain* (mempertahankan)  
Pada tahapan ini, dilakukan dengan membuat fitur kritik dan saran, dimana fitur tersebut bertujuan untuk mengetahui keluhan yang di rasakan oleh para siswa dan memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi dengan menanggapi keluhan tersebut
- b. Pada proses perumusan masalah ini, penulis melakukan observasi mendalam terhadap berbagai permasalahan yang ditemui di lingkungan SMK 1 Barunawati Jakarta. Dalam tahap ini, digunakan *fishbone diagram* untuk menganalisis hubungan sebab-akibat dari masalah-masalah yang menjadi fokus penelitian.
- c. Pada tahap studi pustaka ini, melakukan kajian literatur untuk membaca dan memahami metode-metode yang akan diterapkan guna menyelesaikan permasalahan yang ada. Proses ini melibatkan pencarian topik yang relevan atau sejenis dengan masalah yang sedang dihadapi melalui berbagai sumber seperti buku, jurnal, prosiding sebelumnya. Dari sumber-sumber tersebut penulis mendapatkan referensi yang dibutuhkan untuk menghadirkan solusi yang sesuai terhadap permasalahan yang terjadi pada SMK 1 Barunawati Jakarta.
- d. Pada tahap penentuan tujuan, penulis berusaha untuk menemukan elemen penelitian yang ingin diteliti. Tujuannya adalah untuk membangun suatu sistem berbasis *web* yang menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan sambil mempertahankan loyalitas siswa dan menerima peserta didik baru.
- e. Pada pengumpulan data ini penulis menggunakan 3 metode, yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.
  - 1) Wawancara  
Pada tahapan ini, dilakukan dengan mewawancarai pengurus sekolah yang mengurus bidang pendaftaran sekolah dan kesiswaan. Melalui wawancara tersebut didapatkannya sebuah informasi yang kemudian diolah menjadi data yang relevan untuk penelitian ini.
  - 2) Observasi

Pada tahapan ini, dilakukan pengamatan di SMK 1 Barunawati Jakarta, dengan tujuan untuk melakukan pengamatan langsung terhadap sistem dan informasi yang ada di sekolah tersebut, agar dapat digunakan untuk kebutuhan dalam merancang sistem e-CRM yang akan dibuat.

3) Dokumentasi

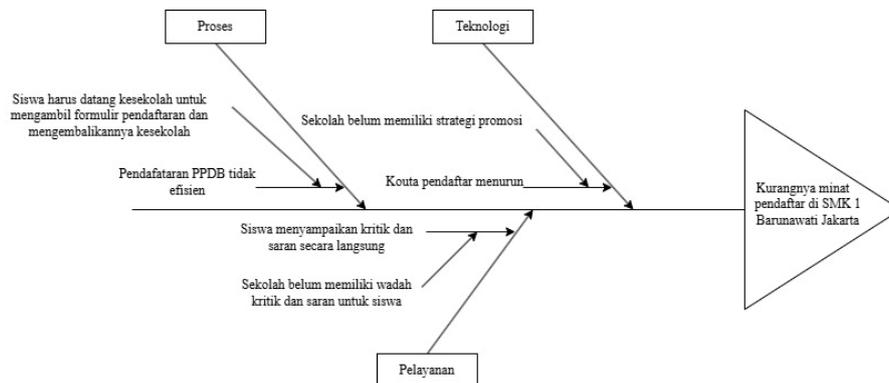
Pada tahapan ini, dilakukan dengan melihat data yang tertulis mencakup informasi seperti *profile* sekolah dan formulir pendaftaran peserta didik baru. Sementara itu, data yang tidak tertulis mencakup gambar-gambar atau foto yang menggambarkan lingkungan sekolah di SMK 1 Barunawati Jakarta.

- f. Pada tahap analisis sistem berjalan, Proses analisis sistem ini akan direpresentasikan dengan menggunakan *activity diagram*, pembuatan diagram ini bertujuan untuk mengilustrasikan alur sistem yang sedang berlangsung di SMK 1 Barunawati Jakarta.
- g. Pada tahap analisis kebutuhan sistem, proses analisis ini akan di representasikan dengan menggunakan *uce case diagram*, untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem di SMK 1 Barunawati Jakarta.
- h. Pada tahap perancangan basis data, proses ini akan digambarkan pada tahap perancangan basis data dengan menggunakan *class diagram*, *Logical Record Structure (LRS)*, dan spesifikasi basis data. Setelah itu, *database* akan disimpan menggunakan *software* pendukung seperti *MySQL*.
- i. Pada tahap *interface*, proses ini akan membuat *interface* yang memenuhi persyaratan sistem pada tahap perancangan *interface*. Maka aplikasi Balsamiq digunakan untuk membuat *interface* penelitian ini.
- j. Pada tahap pembuatan aplikasi dan implementasi, maka akan dikembangkan program yang mampu mengimplementasikan *interface* yang telah dirancang sebelumnya. Dalam penelitian ini, penggunaan Laravel sebagai *framework* yang menjadi pilihan. Menggunakan PHP, HTML, dan Javascript sebagai bahasa pemrograman dalam proses pengembangan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Identifikasi Masalah

*Fishbone diagram* merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis sebuah masalah, pada analisis masalah ini, penulis menggunakan diagram sebab-akibat (*Fishbone*) untuk menganalisis masalah yang muncul di SMK 1 Barunawati Jakarta. Terdapat 3 kategori utama dalam *fishbone diagram* dalam penelitian ini, yaitu proses, teknologi dan pelayanan. Adapun hasil analisis masalah dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Fishbone Diagram

Adapun penjelasan masalah yang ada pada kerangka *fishbone diagram* diagram diatas yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Teknologi

Kuota pendaftaran menurun karena sekolah belum memiliki strategi promosi yang efektif yaitu dengan cara menyebar luas brosur sekolah pada *website* yang dibuat.

b. Faktor Proses

Pendaftaran PPDB tidak efisien sebab siswa harus melakukan pendaftaran secara langsung, siswa harus datang ke sekolah untuk mengisi dan mengembalikan formulir pendaftaran karena belum adanya *website online*.

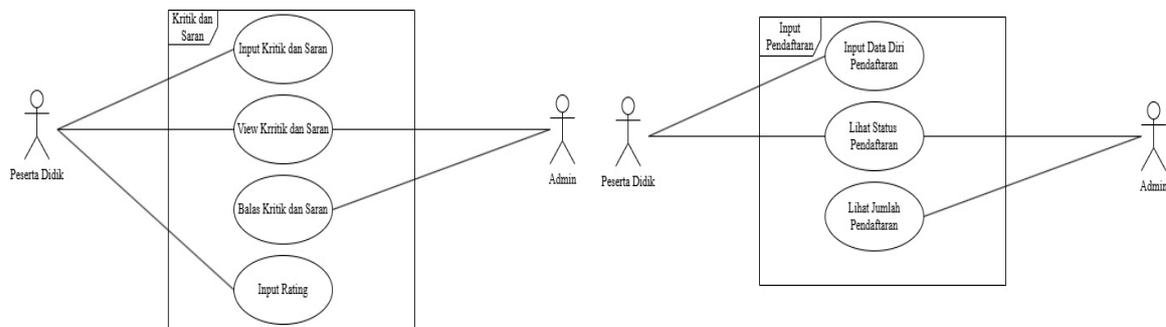
c. Faktor Pelayanan

Siswa masih melakukan kritik dan saran secara lisan tanpa pencatatan yang terstruktur karena Sekolah belum memiliki media untuk catatan kritik dan saran yang terdokumentasi dengan baik.

### 3.2 Perancangan Sistem Usulan

a. Use Case Diagram

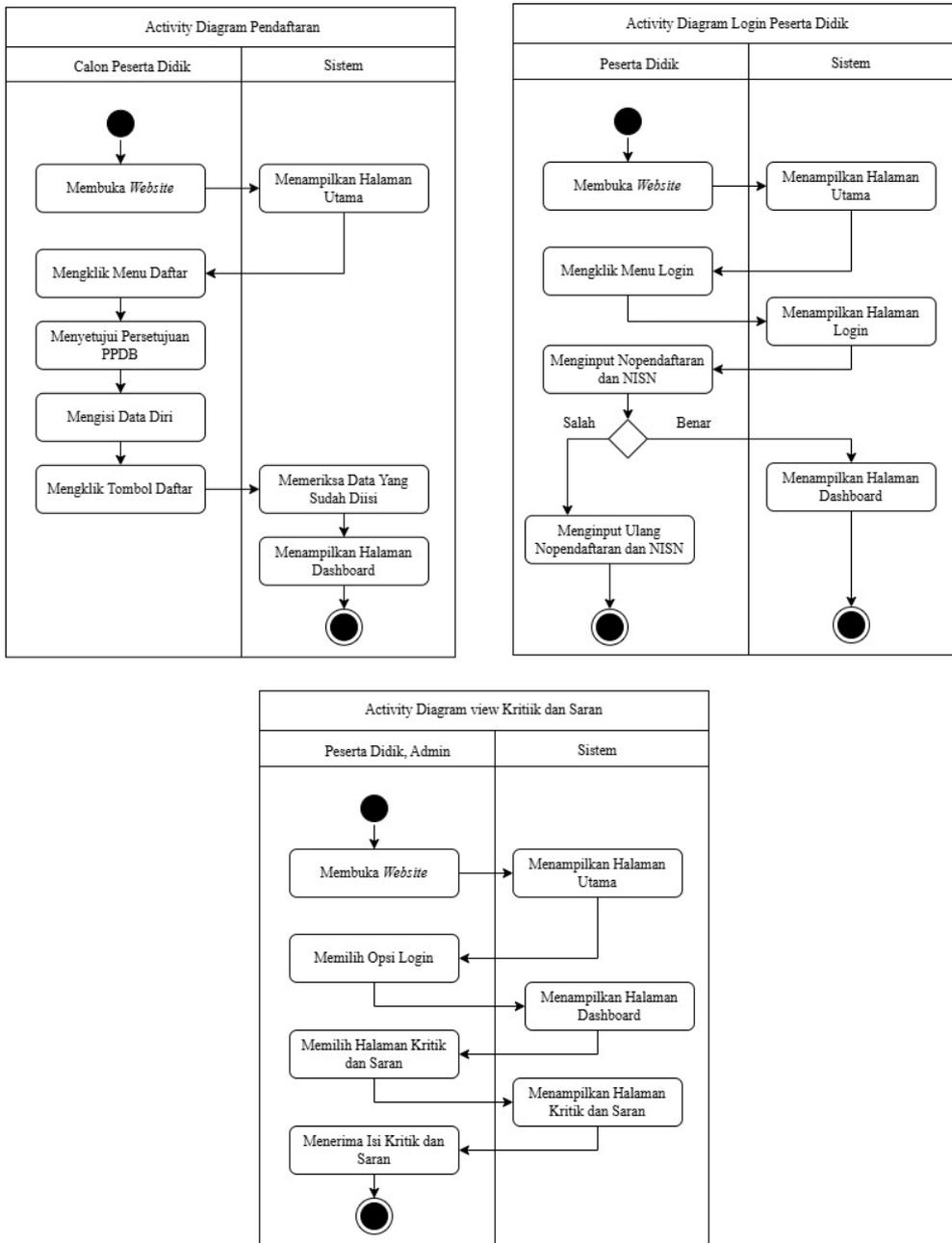
Use case diagram adalah sistem berkomunikasi dengan pengguna, pengguna potensial, dan elemen-elemen internal sistem [8]. Berikut ini adalah use case diagram yang telah disesuaikan dengan identifikasi kebutuhan. Terdapat 5 (lima) use case diagram dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa use case diagram diantaranya, yaitu use case diagram input pendaftaran yang termasuk dalam tahapan acquire, pada tahap ini calon peserta didik yang berminat mendaftar di SMK 1 barunawati bisa melakukan pendaftaran pada website PPDB online SMK 1 Barunawati Jakarta, proses yang terjadi yaitu calon peserta didik melihat menginput data diri pendaftaran, kemudian melihat status pendaftaran, setelah itu admin melihat jumlah siswa yang mendaftar. Dan use case diagram kritik dan saran yang termasuk dalam tahapan retain, proses yang terjadi yaitu peserta didik menginput kritik dan saran, setelah itu admin, lalu peserta didik dapat view kritik dan saran yang dibuat oleh peserta didik, kemudian admin membalas kritik dan saran, dan peserta didik memberikan rating, yang terdapat dalam Gambar 3.



Gambar 3. Use Case Diagram

b. Activity Diagram

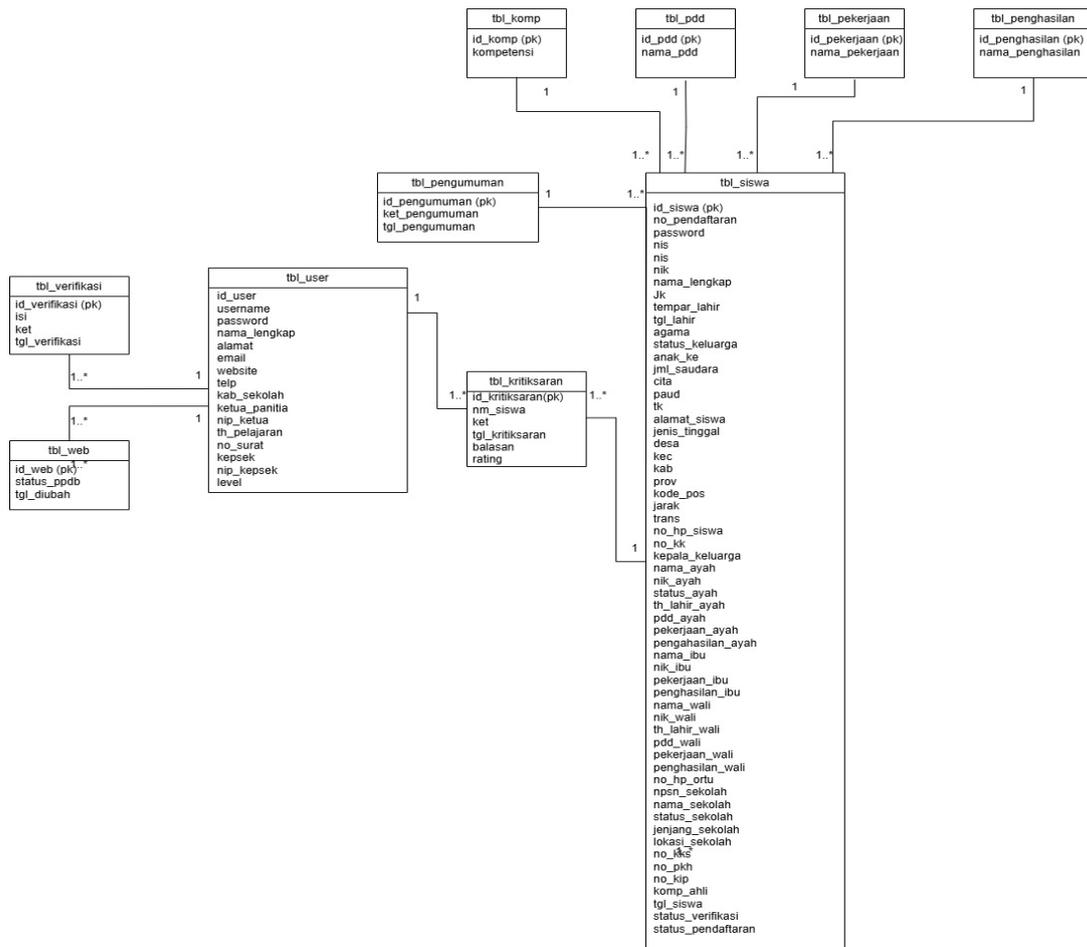
Activity Diagram adalah sebuah aktifitas yang memberikan visualisasi tentang aliran proses bisnis, tahapan dalam sebuah use case, serta metode dari sebuah objek [9]. Pada penelitian ini terdapat 15 (lima belas) activity diagram. Berikut adalah beberapa activity diagram diantaranya, activity diagram pendaftaran proses yang terjadi yaitu calon peserta didik membuka website e-CRM lalu memilih form pendaftaran. Kemudian calon peserta didik menyetujui persetujuan PPDB, lalu calon peserta didik memasukkan data diri sesuai dengan data yang diminta pada saat pendaftaran. Calon peserta didik kemudian memilih tombol daftar, setelah itu sistem akan memeriksa kelengkapan data yang sudah diisi, jika sudah lengkap maka pengguna dapat melakukan login, activity diagram login peserta didik prosesnya yaitu peserta didik membuka halaman login lalu memasukkan no. pendaftaran yang tertera ketika peserta didik melakukan registrasi dan memasukkan NISN sebagai passwordnya, peserta didik dapat langsung menggunakan layanan website dan activity diagram view kritik dan saran peserta didik dan admin prosesnya yaitu peserta didik dan admin akan membuka website. Setelah itu, sistem akan menampilkan halaman utama website, maka peserta didik dan admin memilih opsi login, maka sistem akan menampilkan halaman dashboard, lalu peserta didik dan admin memilih menu kritik dan saran, lalu sistem akan menampilkan halaman kritik dan saran, yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Activity Diagram

c. Class Diagram

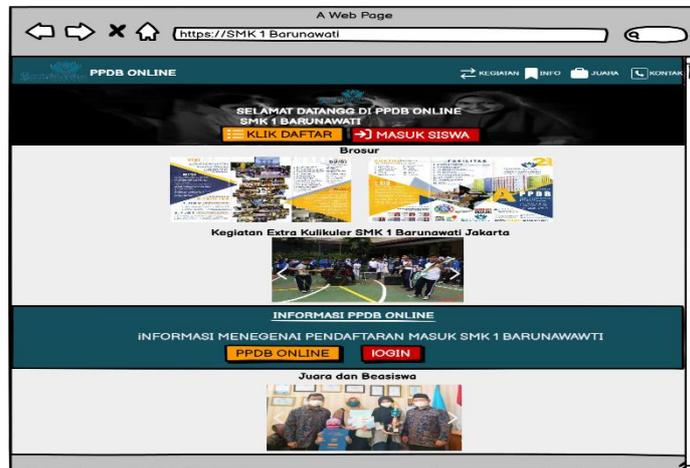
*Class Diagram* adalah struktur kelas yang membentuk sebuah sistem serta hubungan antar kelas-kelas tersebut divisualisasikan dalam diagram kelas [9]. Pada *class diagram* penelitian ini, terdiri dari 10 kelas. Diantaranya yaitu *tbl\_siswa*, *tbl\_user*, *tbl\_komp*, *tbl\_pdd*, *tbl\_pekerjaan*, *tbl\_penghasilan*, *tbl\_pengumuman*, *tbl\_kritik saran*, *tbl\_verifikasi*, *tbl\_web*. *Class diagram* ini tertuang pada Gambar 5.



Gambar 5. Class Diagram

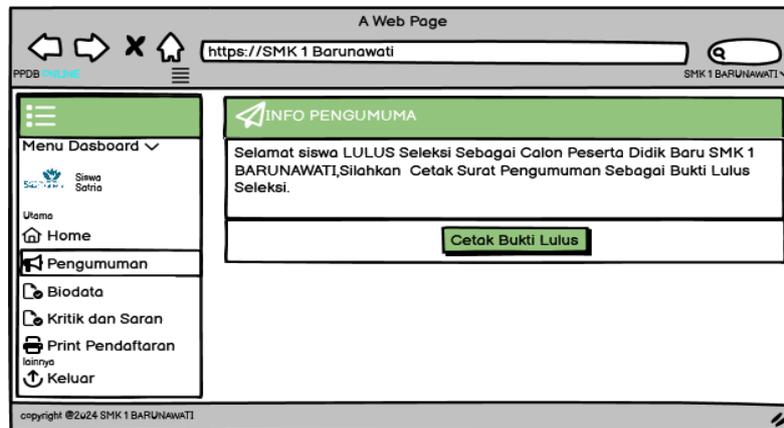
d. Rancangan Layar

Rancangan layar merupakan proses verifikasi dan penilaian terhadap desain antarmuka pengguna yang sudah dirancang, untuk memastikan bahwa semua elemen tampil sesuai dengan spesifikasi dan beroperasi dengan benar [10]. Pada Penelitian ini terdapat 21 ( dua puluh satu) rancangan layar, dalam Gambar 6 ini adalah rancangan layar Halaman utama *website* SMK 1 Barunawati Jakarta, dimana halaman utama ini bertujuan untuk menarik siswa yang baru mendaftar dengan mencatumkan brosur dengan akreditasi sekolah SMK 1 Barunawati Jakarta, lalu kegiatan yang ada di sekolah, informasi tentang PPDB *online*, dan menampilkan siswa/siswi yang mendapatkan beasiswa dan juara umum sekolah.



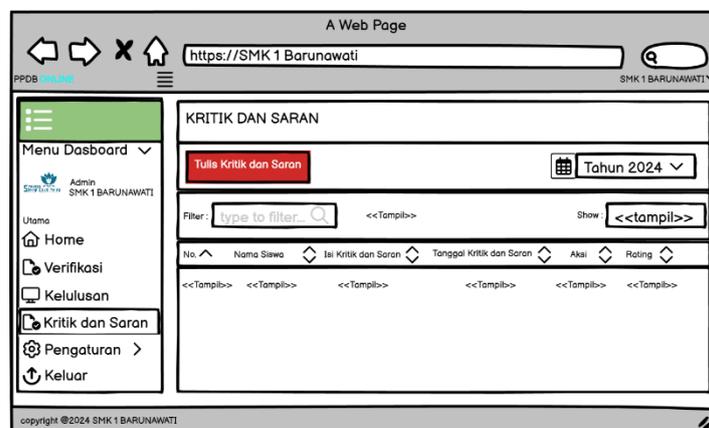
Gambar 6. Rancangan Layar Halaman Utama Website

Berikut adalah rancangan layar pendaftaran, dimana terdiri dari 6 step yang harus diisi, yang pertama menyetujui ketentuan, kemudian mengisi data siswa, lalu mengisi data alamat, setelah itu mengisi data ortu, kemudian mengisi data sekolah, dan mengkonfirmasi semua yang telah diisi, calon peserta didik harus mendaftar terlebih dahulu untuk mendapatkan akun. rancangan layar ini tertuang pada Gambar 7.



**Gambar 7.** Rancangan Layar Pendaftaran

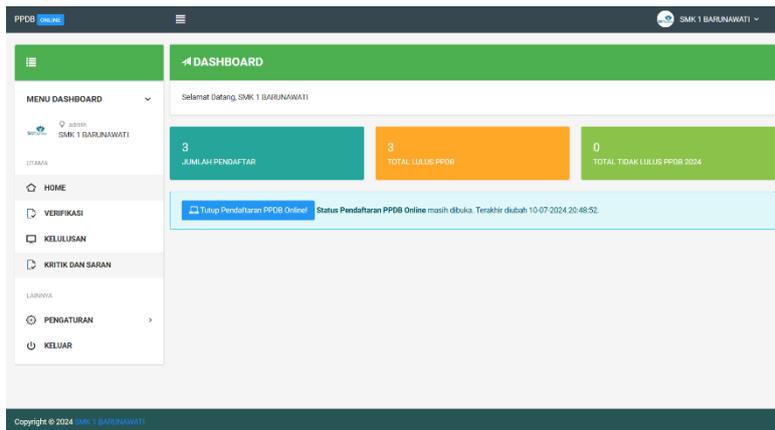
Berikut merupakan tampilan layar dari halaman kritik dan saran siswa yang bertujuan untuk mendapatkan loyalitas dari siswa, dimana halaman ini berguna untuk siswa melakukan kritik dan saran yang baik dan membangun untuk sekolah, kemudian dari pihak sekolah akan menanggapi apa yang dikeluhkan oleh siswa, setelah itu siswa bisa memberikan rating untuk memberikan tanggapan seberapa puas keluhannya di respon oleh pihak sekolah, apakah keluhan yang diberikan siswa langsung dilakukan pihak sekolah atau tidak, lalu jika siswa ingin melakukan kritik dan saran siswa bisa mengklik tombol kritik dan saran, kemudian siswa menuliskan kritik dan saran, lalu simpan. Rancangan layar ini tertuang pada Gambar 8.



**Gambar 8.** Rancangan Layar Kritik dan Saran

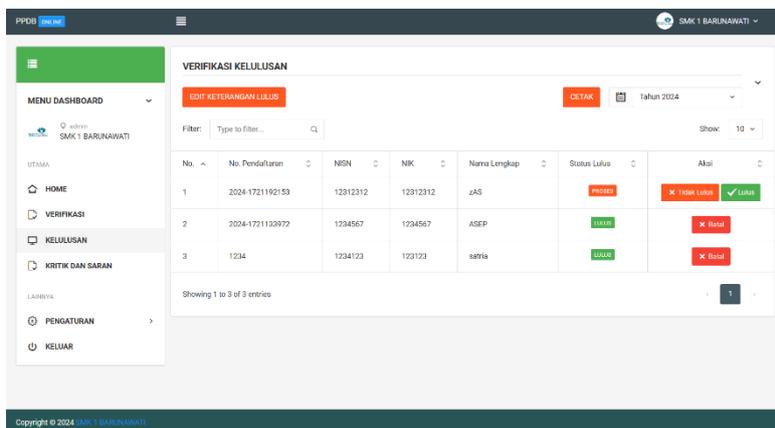
e. Tampilan Layar

Pada Gambar 9 adalah tampilan layar *dashboard* admin yang dapat dilihat oleh admin SMK 1 Barunawati Jakarta, di halaman ini terdapat beberapa halaman, yaitu jumlah pendaftar, total lulus PPDB, dan total tidak lulus PPDB, ada *tools* untuk membuka dan menutup pendaftaran, dan ada juga beberapa halaman di bagian navbar.



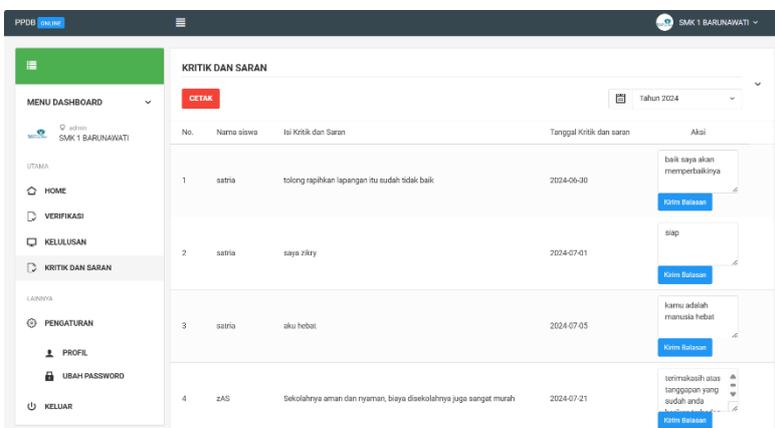
Gambar 9. Tampilan Layar Dashboard

Pada Gambar 10 adalah tampilan layar kelulusan, pada halaman ini admin bisa melakukan perintah untuk meluluskan siswa yang mendaftarkan di SMK 1 Barunawati Jakarta, dengan cara mengklik tombol lulus.



Gambar 10. Tampilan Layar Kelulusan

Pada Gambar 11 adalah tampilan layar kritik dan saran, pada halaman ini admin bisa melihat kritik dan saran yang di buat oleh siswa, disini admin juga bisa mencetak kritik dan saran dan juga membalas kritik saran yang di buat oleh siswa.



Gambar 11. Tampilan Layar Kritik dan Saran

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan penerimaan siswa pada SMK 1 Barunawati Jakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dengan adanya sistem *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) di SMK 1 Barunawati Jakarta, sekolah bisa memiliki media promosi untuk meningkatkan pendaftaran siswa, ini mencerminkan penerapan e-CRM dalam mendapatkan (*acquire*) peserta didik baru. Dengan adanya sistem *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) di SMK 1 Barunawati Jakarta, proses pendaftaran peserta didik baru menjadi lebih efisien. Calon peserta didik baru dapat mengisi formulir pendaftaran secara daring, fitur ini merupakan penerapan aspek e-CRM dalam mendapatkan peserta didik baru (*acquire*). Dengan adanya sistem *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) di SMK 1 Barunawati Jakarta, sekolah dapat meningkatkan loyalitas siswa. Fitur kritik dan saran pada sistem e-CRM memungkinkan pihak sekolah memberikan pelayanan terbaik kepada siswa SMK 1 Barunawati, fitur tersebut mencerminkan penerapan aspek e-CRM dalam mempertahankan (*retain*) kepercayaan siswa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Indasari, S. Asria, M. F. Razak, and N. Hs, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Penjualan Bucket Berbasis Web di Toko Hadinafa Galery," *Pros. SISFOTEK*, 2023, [Online]. Available: <http://seminar.iaii.or.id/index.php/SISFOTEK/article/view/388%0Ahttps://seminar.iaii.or.id/index.php/SISFOTEK/article/download/388/320>
- [2] S. Aripin, Hendri Irawan, Wendi Usino, and Ita Novita, "Penerapan E-CRM untuk Meningkatkan Pelayanan Orang Tua Siswa Pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang," *KRESNA J. Ris. dan Pengabd. Masy.*, vol. 3, no. 1, pp. 39–48, 2023, doi: 10.36080/kresna.v3i1.74.
- [3] N. A. Septiani and C. R. Mallinda, "Penerapan Customer Relationship Management Penerimaan Siswa Baru Di Era Pandemi Dengan Metode Extreme Programming," *J. Penerapan Sist. Inf. (Komputer Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 545–555, 2023.
- [4] F. I. Hamdi and A. U. Hamdani, "Implementasi Sistem E-CRM dalam Penerapan Informasi Terhadap Pelayanan Wali Murid di TK Putra IX," *Seminar Nas. Mahamurid Fak. Teknol. Inf. (SENAFTI)*, vol. 2, no. 2, pp. 1390–1399, 2023.
- [5] P. Pada, P. T. Prestasi, and P. Informasi, "Implementasi E-CRM Untuk Layanan Keluhan Implementation Of E-CRM For Customer Complaints Service At PT . INFORMATION TOOLS ACHIEVEMENT," vol. 2, no. April, pp. 934–942, 2023.
- [6] I. Fatoni, "Optimalisasi Penerimaan Santri Baru melalui Pengembangan Customer Relationship Management (CRM) di Pondok Pesantren Hamalatul Quran Putri," *Hamalatul Qur'an J. Ilmu Ilmu Alqur'an*, vol. 2, no. 1, pp. 19–29, 2021, doi: 10.37985/hq.v2i1.18.
- [7] J. Teknologi *et al.*, "Dashboard Interaktif Untuk Sistem Informasi Keuangan Pada Pondok Pesantren Mazroatul ' Ulum," vol. 2, no. 2, pp. 116–121, 2021.
- [8] Meylisa Dina Fajarwati, M. A. Sunandar, and U. M. Husni Tamyiz, "Implementasi Metode Activity Based Costing Pada Sistem Informasi Laundry Menggunakan Metode Waterfall Berbasis Web (Studi Kasus : Macan Laundry Purwakarta)," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 320–326, 2023, doi: 10.51876/simtek.v8i2.280.
- [9] L. Setiyani and B. Setiawan, "Analisis Dan Design Manajemen Control Produksi Menggunakan Business Process Improvement Dan Unified Modelling Language (STUDI KASUS: PT. MULTISTRADA)," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16, no. 1, pp. 27–37, 2021, doi: 10.35969/interkom.v16i1.94.
- [10] S. Khoirunnisa, M. Adlan El Fatih, and B. Sadjwo, "BIIKMA : Buletin Ilmiah Ilmu Komputer dan Multimedia Perancangan Sistem Informasi Dan Pendaftaran Online Di SMK IQRO Berbasis Web Dengan Metode Agile," vol. 2, no. 1, pp. 160–174, 2024, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.com/index.php/biikma>