

## IMPLEMENTASI E - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UPAYA MEMPERTAHANKAN PELAYANAN DI SMA YADIKA 6 TANGERANG SELATAN

Nurul Yumna Nisrina<sup>1</sup>, Bruri Satya Sartana<sup>2\*</sup>

<sup>1, 1\*</sup><sup>2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[2012500258@student.budiluhur.ac.id](mailto:2012500258@student.budiluhur.ac.id), <sup>2</sup>[brury@budiluhur.ac.id](mailto:brury@budiluhur.ac.id)

(\* : corresponding author)

**Abstrak-** Kualitas dan kepuasan merupakan elemen penting dalam setiap layanan, termasuk layanan pendidikan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM), yang berfungsi sebagai strategi utama untuk memperkuat dan membangun hubungan dengan pelanggan. Dalam pendidikan, penerapan CRM terlihat pada upaya sekolah untuk meningkatkan komunikasi dengan orang tua siswa. SMA Yadika 6 Tangerang Selatan menghadapi beberapa masalah, seperti kesulitan orang tua dalam mendapatkan informasi terkini mengenai absensi dan perkembangan akademik anak mereka. Hal ini diperburuk oleh kurangnya komunikasi dan akses informasi yang relevan, dengan hasil evaluasi belajar hanya tersedia saat rapor dibagikan. Selain itu, sekolah belum memiliki fasilitas yang memungkinkan orang tua untuk memberikan umpan balik, saran, atau keluhan tentang layanan. Penelitian ini mengusulkan pengembangan sistem e-CRM berbasis web yang fokus pada tahap retensi, yang bertujuan untuk memperbaiki komunikasi dan meningkatkan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem menggunakan diagram use case, *Activity Diagram*, dan *Class Diagram*, serta pengembangan prototype e-CRM yang diujicobakan di SMA Yadika 6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini berhasil meningkatkan akses informasi bagi orang tua hingga 85%, serta memperkuat hubungan antara sekolah dan orang tua. Luaran dari penelitian ini adalah model e-CRM dan prototype yang dapat digunakan oleh sekolah untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

**Kata Kunci:** Informasi akademik, e-CRM, Wali murid, SMA Yadika 6, Tangerang Selatan.

### IMPLEMENTATION OF E – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT EFFORTS IN MAINTAINING SERVICES AT YADIKA 6 HIGH SCHOOL, SOUTH TANGERANG

**Abstract-** *Quality and satisfaction are important elements in every service, including educational services. One way to increase customer satisfaction is to implement Customer Relationship Management (CRM), which functions as the main strategy for strengthening and building relationships with customers. In the educational context, the application of CRM can be seen in school efforts to improve communication with students' parents. SMA Yadika 6 South Tangerang is facing several problems, such as difficulties for parents in getting the latest information regarding their children's attendance and academic progress. This is exacerbated by a lack of communication and access to relevant information, with learning evaluation results only available when report cards are distributed. In addition, the school does not yet have facilities that allow parents to provide feedback, suggestions or complaints about services. This research proposes the development of a web-based e-CRM system that focuses on the retention stage, which aims to improve communication and increase parental involvement in the educational process. The methods used in this research include needs analysis, system design using Use Case Diagrams, Activity Diagrams and Class Diagrams, as well as developing an e-CRM prototype which was tested at SMA Yadika 6. The results of the research show that this system has succeeded in increasing access to information for parents. up to 85%, as well as strengthening relationships between schools and parents. The output of this research is an e-CRM model and prototype that can be used by schools to maintain and improve the quality of educational services.*

**Keywords:** Academic information, e-CRM, parents, SMA Yadika 6, South Tangerang.

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas dan kepuasan merupakan elemen penting dalam setiap jenis layanan yang disediakan. Dalam hal ini, lembaga pendidikan sebagai wadah dalam membentuk generasi penerus bangsa, tidak hanya memelihara dan melestarikan tradisi masyarakat semata, akan tetapi harus mempresentasikan pola pendidikan yang mampu menjawab tantangan global. Dimana globalisasi merupakan realitas yang

dinamis [1]. Kualitas pelayanan sangat terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan [2]. Perusahaan yang berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi biasanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu metode yang berfokus pada kepuasan pelanggan adalah *Customer Relationship Management (CRM)*, yang memainkan peran penting. E-CRM memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan penjualan, mendorong penggunaan layanan online, memperkuat loyalitas pelanggan, dan memanfaatkan teknologi terkini untuk membangun hubungan yang solid dengan pelanggan. [3].

SMA Yadika 6 menghadapi tantangan di mana orang tua tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai absensi anak mereka, yang menyebabkan komunikasi yang tidak optimal antara sekolah dan orang tua. Selain itu, orang tua kesulitan dalam memantau kemajuan akademik anak mereka karena kurangnya informasi mengenai perkembangan belajar dan data penting, dengan evaluasi hanya tersedia saat rapor dibagikan. Sekolah saat ini belum memiliki sistem yang memungkinkan orang tua untuk memberikan kritik, saran, atau keluhan tentang layanan sekolah, sehingga evaluasi layanan tersebut belum dilakukan. Untuk mengatasi isu ini, penerapan sistem CRM dianggap sebagai solusi yang efektif untuk menyampaikan informasi terkait kemajuan akademik dan detail penting mengenai sekolah kepada orang tua. Penelitian ini [4] terdapat pada tujuan yang digunakan, bertujuan untuk mengikuti perkembangan nilai akademik peserta didik, Informasi terkait sekolah, serta umpan balik dan saran, akan disertakan. Penelitian ini selanjutnya [5] bertujuan untuk memperbaiki layanan di perpustakaan sekolah.

Penelitian ini berfokus pada penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam pendidikan, khususnya di SMA Yadika 6 Tangerang Selatan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan antara sekolah dan orang tua siswa. CRM merupakan strategi yang dirancang untuk mengelola hubungan antara organisasi dan pelanggannya dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan pada akhirnya, profitabilitas. Dalam pendidikan, “pelanggan” yang dimaksud adalah orang tua siswa, yang memiliki kepentingan besar terhadap perkembangan akademik dan kesejahteraan anak-anak mereka. Implementasi CRM dalam penelitian ini mengikuti tiga tahapan utama, yaitu *acquire, enhance, dan retain*.

Tahap pertama, *acquire*, adalah proses untuk menarik dan mendapatkan perhatian dari orang tua siswa dengan menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses mengenai aktivitas sekolah, perkembangan akademik siswa, dan layanan lainnya. Ini melibatkan pengumpulan data awal yang diperlukan untuk membangun hubungan, seperti informasi kontak dan preferensi komunikasi orang tua. Tahap kedua, *enhance*, berfokus pada peningkatan hubungan dengan orang tua melalui penyediaan layanan yang lebih personal dan tersegmentasi. Pada tahap ini, sistem e-CRM yang diusulkan memungkinkan sekolah untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan spesifik, seperti laporan kehadiran siswa secara real-time dan update mengenai kemajuan akademik anak, yang sebelumnya hanya disediakan saat pembagian rapor. Tahap terakhir, *retain*, bertujuan untuk mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan orang tua melalui pelayanan yang berkelanjutan dan penyediaan sarana umpan balik, saran, serta keluhan. Dengan adanya fasilitas ini, sekolah dapat terus mengidentifikasi kebutuhan orang tua dan meningkatkan layanan secara berkesinambungan, sehingga hubungan jangka panjang yang kuat dapat terwujud.

Dalam penelitian ini, studi literatur dilakukan dengan mengkaji berbagai penelitian sebelumnya mengenai implementasi e-CRM di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Salah satu penelitian yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Aripin et al. (2023) yang membahas penerapan e-CRM untuk meningkatkan layanan orang tua siswa di SMA Islamic Centre Kota Tangerang. Penelitian tersebut memberikan dasar yang penting untuk memahami bagaimana e-CRM dapat diintegrasikan dalam lingkungan sekolah, namun penelitian ini memperbarui dan memperluas cakupan dengan fokus pada tahapan *retain* yang lebih dalam, serta pengembangan fitur-fitur khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan SMA Yadika 6. Keterbaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengintegrasikan seluruh tahapan CRM (*acquire, enhance, retain*) ke dalam satu sistem yang holistik, yang belum dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem e-CRM berbasis web yang dapat meningkatkan kualitas layanan sekolah terhadap orang tua siswa, dengan ruang lingkup yang mencakup pengembangan fitur-fitur khusus seperti pelaporan absensi real-time, update perkembangan akademik, dan fasilitas umpan balik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis pengembangan sistem, tetapi juga pada bagaimana sistem ini dapat memberikan manfaat strategis bagi sekolah dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan orang tua siswa. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah penyediaan solusi praktis yang dapat langsung diterapkan oleh SMA Yadika 6 untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi dengan orang tua, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap layanan pendidikan yang

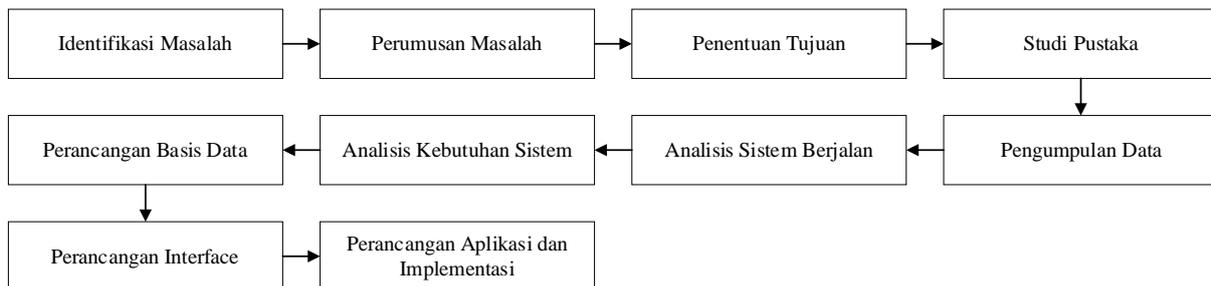
diberikan. Manfaat lain yang diperoleh dari penelitian ini adalah peningkatan reputasi sekolah sebagai institusi yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan, dalam hal ini orang tua siswa.

Selain itu, CRM dapat berperan sebagai sarana untuk memberikan kritik dan saran, yang akan memudahkan sekolah dalam menangani masukan tersebut dalam memberikan pelayanan yang optimal di masa mendatang. Dengan demikian, penulis merekomendasikan pengembangan sistem e-CRM berbasis web. website ini diharapkan bisa meningkatkan sekolah dalam menyampaikan sesuatu yang diperlukan pada orang tua siswa dengan cara yang lebih efektif.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai penerapan *e-Customer Relationship Management* (e-CRM) di SMA Yadika 6 Tangerang Selatan. Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari observasi lapangan untuk mengidentifikasi masalah yang ada, kemudian dilanjutkan dengan studi pustaka untuk mengkaji teori-teori dan penelitian sebelumnya yang relevan. Selanjutnya, dilakukan analisis kebutuhan sistem untuk memahami kebutuhan pengguna dan merancang sistem yang sesuai, yang diikuti dengan pembuatan model sistem menggunakan diagram UML seperti use case, activity, dan *Class Diagram*. Setelah itu, dilakukan perancangan basis data dan antarmuka pengguna untuk mengembangkan sistem yang sesuai dengan tujuan penelitian. Akhirnya, implementasi dan pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa sistem e-CRM yang dikembangkan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan memberikan manfaat bagi SMA Yadika 6 dalam meningkatkan kualitas layanan komunikasi dengan orang tua siswa.

Tahapan penelitian adalah proses ilmiah yang bersifat formal dan intensif [6]. Dalam proses penulisan tugas akhir, diperlukan Langkah-langkah tahapan yang terstruktur, agar penelitian ini berjalan dengan baik dan tercapai sesuai dengan harapan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

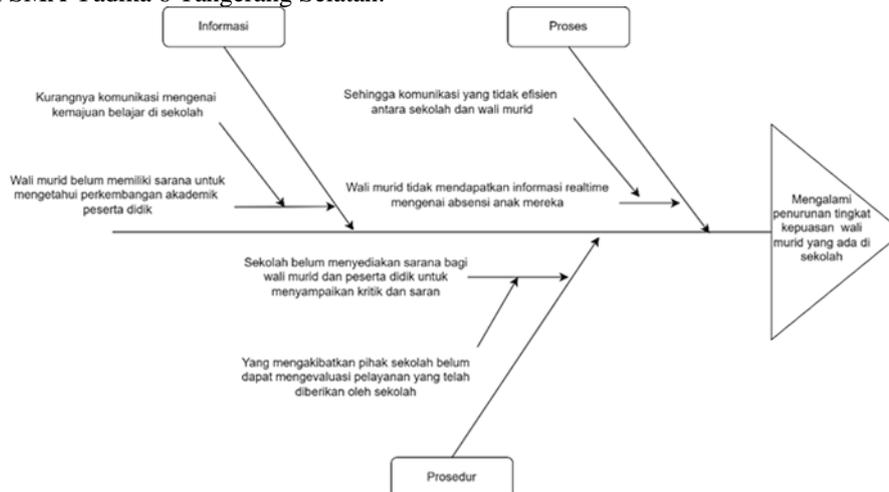
Berdasarkan gambar 1, identifikasi masalah merupakan langkah awal yang sangat penting dalam penelitian ini, di mana penulis melakukan observasi mendalam terhadap berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan SMA Yadika 6. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi kesulitan orang tua siswa dalam mendapatkan informasi terkini mengenai absensi dan perkembangan akademik anak-anak mereka, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara pihak sekolah dan orang tua. Hal ini diperburuk dengan tidak adanya sistem yang memungkinkan orang tua untuk memberikan umpan balik, saran, atau keluhan terkait layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Berdasarkan identifikasi masalah ini, penulis menetapkan tujuan penelitian, yaitu untuk mengembangkan sebuah situs web sekolah dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat meningkatkan komunikasi antara sekolah dan orang tua siswa. Tahap selanjutnya melibatkan studi pustaka yang mendalam untuk memahami metode dan pendekatan yang relevan dalam penerapan CRM pada sistem pendidikan. Dari hasil studi literatur ini, penulis memperoleh referensi yang menjadi pedoman dalam mengembangkan solusi yang sesuai dengan tantangan yang dihadapi oleh SMA Yadika 6. Setelah itu, dilakukan analisis terhadap kebutuhan sistem yang akan dikembangkan, dengan tujuan memastikan bahwa solusi yang dirancang dapat memenuhi kebutuhan sekolah dan orang tua siswa secara optimal. Analisis sistem yang sedang berjalan juga dilakukan, yang digambarkan melalui *Activity Diagram* untuk memberikan gambaran jelas mengenai alur sistem yang ada. Penulis melakukan analisis kebutuhan sistem menggunakan diagram use case, yang mencakup berbagai tahap penting seperti login dan pembuatan laporan, untuk memastikan bahwa semua fitur yang dibutuhkan oleh pengguna teridentifikasi dengan baik. Perancangan basis data dilakukan untuk menyusun struktur yang mendukung operasi dan sasaran sekolah, termasuk pembuatan diagram kelas dan struktur catatan logis (LRS), serta penyusunan spesifikasi basis data. Setelah tahap perancangan basis data,

penulis merancang antarmuka situs web yang bertujuan memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem. Akhirnya, tahap implementasi dilakukan dengan mengembangkan program yang mengintegrasikan antarmuka yang telah dirancang sebelumnya, sehingga situs web yang berbasis CRM ini dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat nyata bagi SMA Yadika 6.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Masalah

Penulis memanfaatkan diagram sebab-akibat (*Fishbone*) guna menganalisis permasalahan yang terjadi di SMA Yadika 6 Tangerang Selatan.



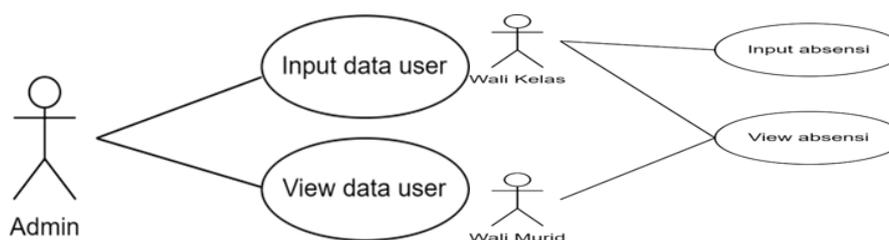
**Gambar 2.** Analisis Masalah Fishbone Diagram

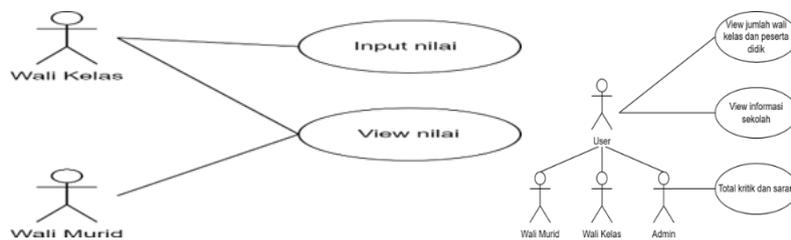
Berdasarkan Gambar 2, yang merupakan diagram sebab-akibat (*Fishbone*), analisis permasalahan di SMA Yadika 6 mengidentifikasi beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap ketidaknyamanan komunikasi antara sekolah dan wali murid. Pertama, pada faktor proses, ditemukan bahwa wali murid tidak mendapatkan informasi real-time mengenai absensi anak mereka. Hal ini menyebabkan komunikasi yang tidak efisien, di mana wali murid kesulitan untuk memperoleh informasi terkini dan relevan tentang kehadiran anak mereka di sekolah. Kedua, pada faktor informasi, ditemukan bahwa wali murid belum memiliki sarana yang memadai untuk mengetahui perkembangan akademik anak mereka. Kurangnya akses terhadap informasi mengenai kemajuan belajar di sekolah memperburuk situasi, mengakibatkan komunikasi yang kurang efektif mengenai kemajuan akademik siswa. Ketiga, pada faktor prosedur, diidentifikasi bahwa sekolah belum memiliki fasilitas yang memungkinkan orang tua dan siswa untuk memberikan kritik atau saran. Akibatnya, pihak sekolah tidak dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, karena tidak adanya mekanisme untuk menerima dan menanggapi umpan balik dari wali murid. Dengan demikian, diagram *Fishbone* ini memberikan gambaran menyeluruh tentang berbagai aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan di SMA Yadika 6.

#### 3.2 Perancangan Sistem Usulan

Berikut adalah model system berdasarkan analisa penulis diagram yang dibuat bertujuan untuk menggambarkan alur yang menjelaskan system berjalan.

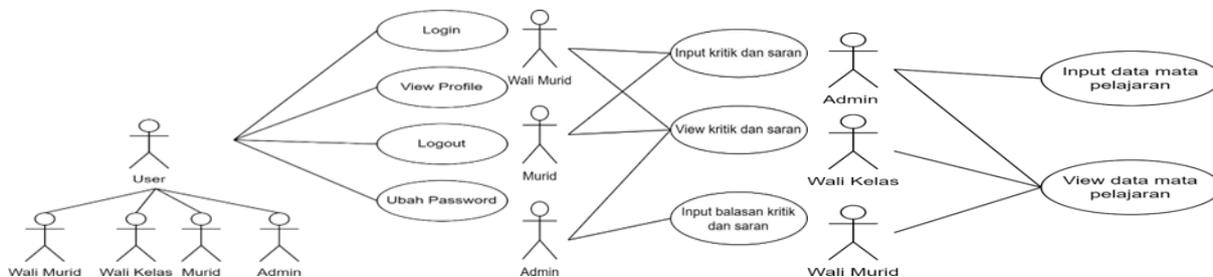
- Model system ini dijabarkan penggunaan *Use Case Diagram* adalah alat visualisasi yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antara pengguna sistem dengan sistem itu sendiri [7]. Dilihat pada Gambar 3.





**Gambar 3.** Use Case Diagram Admin

Berdasarkan Gambar 3, yang merupakan *Use Case Diagram* untuk admin, sistem e-CRM memungkinkan admin untuk mengakses dan mengelola berbagai fungsi penting. Admin dapat melihat profil pengguna, memasukkan absensi dan nilai, serta mengakses data jumlah peserta didik beserta wali kelas. Selain itu, admin dapat melihat informasi sekolah dan menanggapi kritik serta saran dari wali murid dan siswa. Fungsi-fungsi ini mendukung tahapan enhanced dan retain dalam CRM, dengan fokus pada peningkatan komunikasi dan pemeliharaan hubungan yang baik dengan pengguna melalui informasi yang relevan dan manajemen umpan balik.

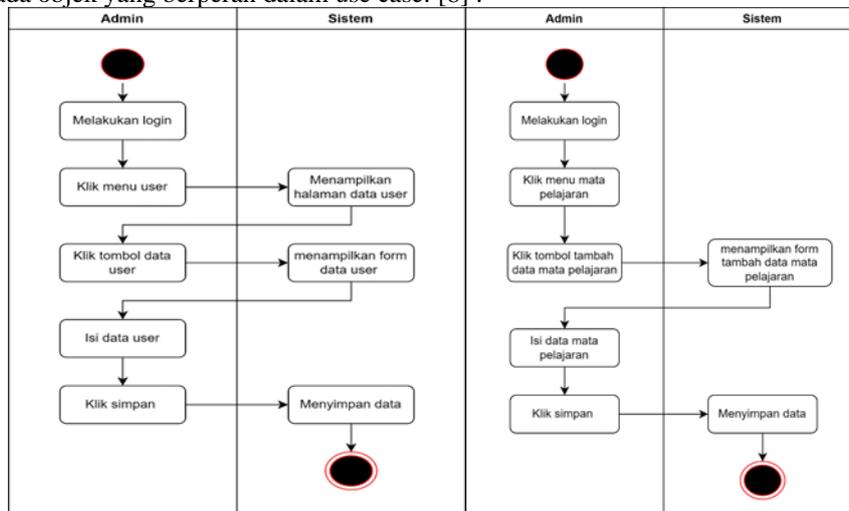


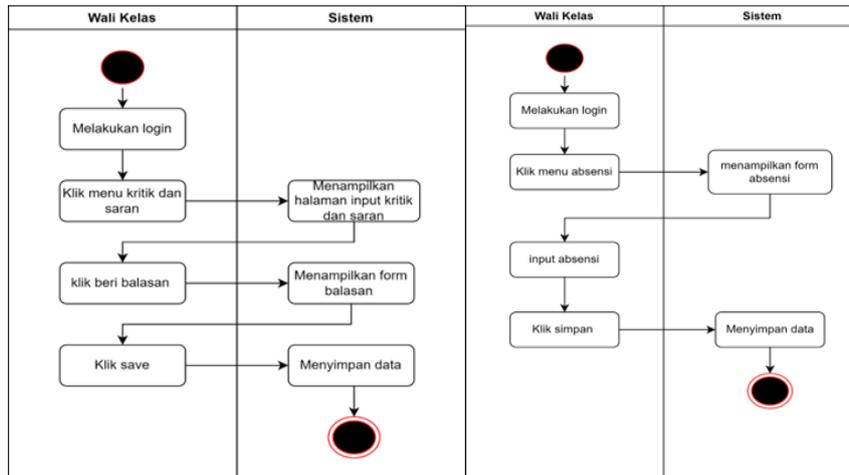
**Gambar 4.** Use Case Diagram Peserta Didik

Berdasarkan Gambar 4, yang merupakan *Use Case Diagram* untuk peserta didik, sistem e-CRM memungkinkan siswa untuk login ke akun mereka, memberikan kritik dan saran, serta mengakses data mata pelajaran. Fitur-fitur ini mendukung tahapan acquire dan enhanced dalam CRM, dengan tujuan untuk menarik siswa ke dalam sistem dan meningkatkan keterlibatan mereka melalui interaksi langsung serta akses mudah ke informasi akademik.

b. *Activity Diagram*

Diagram aktivitas merupakan representasi visual dari aliran kontrol dalam sebuah sistem, yang merujuk pada objek yang berperan dalam use case. [8].



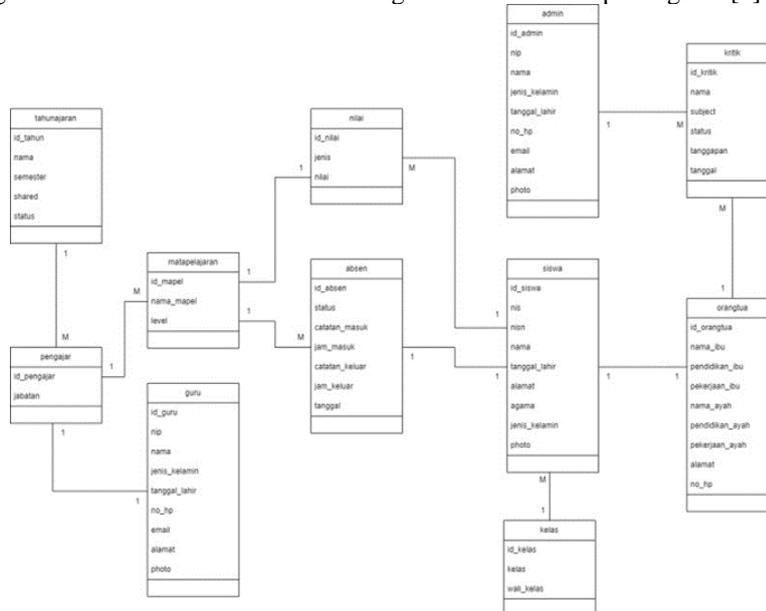


Gambar 5. Activity Diagram

Berdasarkan Gambar 5, yang merupakan *Activity Diagram*, diagram ini menggambarkan aliran kontrol dalam sistem e-CRM. Diagram ini menunjukkan langkah-langkah untuk menampilkan data pengguna, mengelola data mata pelajaran siswa, memproses absensi siswa, serta menanggapi kritik dan saran. Proses bisnis ini berfokus pada pemrosesan dan penyajian informasi yang relevan serta manajemen umpan balik, mendukung efisiensi dan transparansi dalam komunikasi antara sekolah dan wali murid.

c. Class Diagram

*Class Diagram* merupakan salah satu diagram yang etrdapat dalam UML. Dalam tahap analisis terdapat bagian untuk memodelkan masalah dengan visualisasi berupa diagram [9].

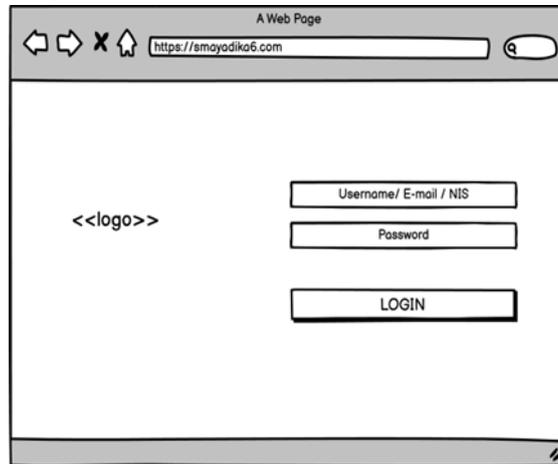


Gambar 6. Class Diagram

Berdasarkan Gambar 6, yang merupakan *Class Diagram*, diagram ini memodelkan struktur data yang digunakan dalam sistem e-CRM. Diagram ini mencakup beberapa kelas penting, seperti User, Absensi, Nilai, dan KritikSaran. Kelas-kelas ini dirancang untuk menyimpan dan mengelola data yang diperlukan agar sistem dapat berfungsi dengan baik, membantu dalam pengorganisasian informasi dan proses yang mendukung kebutuhan administrasi dan interaksi dengan pengguna.

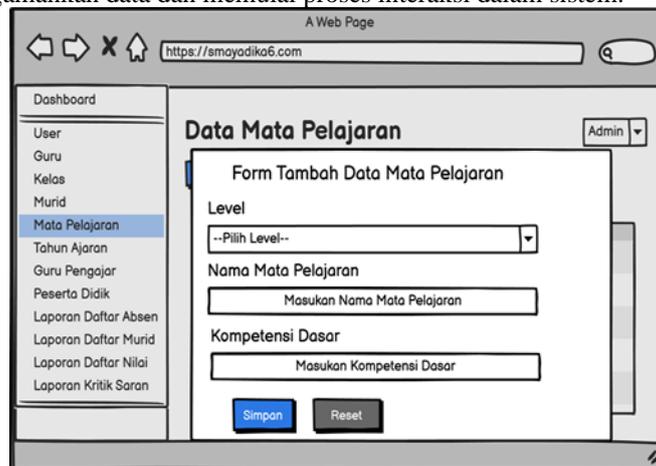
d. Rancangan Layar

Rancangan tampilan menu utama adalah halaman pertama yang berisi beberapa tombol yang berfungsi untuk menuju ke halaman selanjutnya. [10].



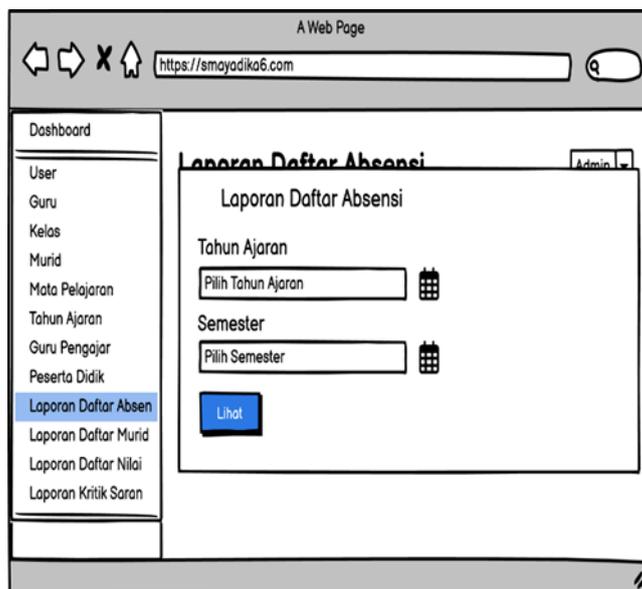
**Gambar 7.** Rancangan Layar Login

Berdasarkan Gambar 7, yang merupakan rancangan layar login, tampilan ini dirancang untuk menjadi halaman pertama yang menyambut pengguna saat mereka mengakses sistem e-CRM. Halaman login ini menyediakan antarmuka untuk memasukkan kredensial pengguna, memastikan bahwa hanya pengguna yang terotentikasi yang dapat mengakses fitur-fitur sistem. Fungsionalitas halaman ini sangat penting untuk mengamankan data dan memulai proses interaksi dalam sistem.



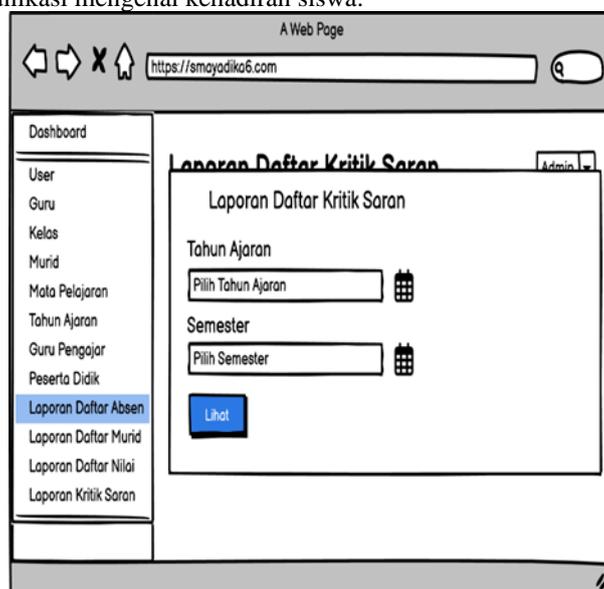
**Gambar 8.** Rancangan Data Mata Pelajaran

Berdasarkan Gambar 8, yang merupakan rancangan data mata pelajaran, tampilan ini menyajikan informasi tentang mata pelajaran yang diambil oleh siswa. Halaman ini memungkinkan pengguna, baik guru maupun siswa, untuk melihat rincian terkait mata pelajaran, termasuk jadwal, materi, dan penilaian. Fitur ini mendukung tahap enhanced dalam CRM dengan menyediakan akses yang mudah dan jelas ke informasi akademik yang relevan.



**Gambar 9.** Rancangan Layar Data Absensi

Berdasarkan Gambar 9, yang merupakan rancangan layar data absensi, halaman ini dirancang untuk menampilkan catatan absensi siswa secara rinci. Pengguna dapat memeriksa kehadiran siswa, melihat data absensi terkini, serta memproses informasi terkait ketidakhadiran. Tampilan ini berfungsi untuk memudahkan pemantauan kehadiran siswa, mendukung tahap retain dalam CRM dengan meningkatkan transparansi dan komunikasi mengenai kehadiran siswa.



**Gambar 10.** Rancangan Layar Kritik dan Saran

Berdasarkan Gambar 10, yang merupakan rancangan layar kritik dan saran, tampilan ini menyediakan sarana bagi pengguna untuk memberikan umpan balik, kritik, dan saran mengenai layanan sekolah. Halaman ini dirancang untuk memudahkan interaksi dua arah antara sekolah dan pengguna, memungkinkan pengumpulan umpan balik yang berguna untuk evaluasi dan perbaikan layanan. Fitur ini mendukung tahap retain dalam CRM dengan memfasilitasi penilaian dan pengelolaan kualitas layanan.

Analisis tampilan ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang diusulkan bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, transparansi, dan komunikasi dalam sistem e-CRM di SMA Yadika 6, serta mendukung implementasi fitur-fitur yang relevan dengan permasalahan yang telah diidentifikasi.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini, berdasarkan analisis masalah yang diidentifikasi melalui diagram sebab-akibat (*Fishbone*), adalah sebagai berikut:

- a. Masalah Proses: Wali murid tidak mendapatkan informasi real-time mengenai absensi anak mereka. Solusi: Penerapan fitur pembaruan absensi secara langsung dalam sistem e-CRM. Fitur ini memungkinkan wali murid untuk memantau kehadiran anak secara akurat dan tepat waktu, meningkatkan efisiensi komunikasi antara sekolah dan orang tua.
- b. Masalah Informasi: Wali murid kesulitan dalam mengetahui perkembangan akademik anak mereka. Solusi: Implementasi fitur akses real-time terhadap laporan akademik. Fitur ini menyediakan informasi terkini tentang kemajuan akademik siswa, memudahkan orang tua dalam memantau perkembangan belajar anak secara berkelanjutan.
- c. Masalah Prosedur: Tidak adanya fasilitas bagi orang tua dan siswa untuk memberikan kritik atau saran. Solusi: Pengembangan fitur platform umpan balik dalam sistem e-CRM. Fitur ini memungkinkan wali murid dan siswa untuk memberikan masukan, kritik, dan saran secara langsung, yang akan membantu sekolah dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dengan penerapan fitur-fitur CRM tersebut, SMA Yadika 6 dapat mengatasi masalah-masalah yang diidentifikasi, memperbaiki komunikasi dengan wali murid, dan meningkatkan kepuasan serta keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. C. Nelga, R. Rina, and H. Jamin, "Urgensi Digitalisasi Pendidikan Sekolah," *At-Ta'dib J. Ilm. Prodi Pendidik. Agama Islam*, vol. 14, no. 2, pp. 129–141, 2022.
- [2] A. Afan Zaini, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen 'Warung Bek Mu 2' Banjaranyar Paciran Lamongan)," *Pemasar. Jasa*, vol. 1, no. 1, p. 15, 2022.
- [3] A. M. Ariska, N. Irawati, and A. Muhazir, "Penerapan Elektronik *Customer Relationship Management* (E-CRM) Dalam Penjualan Roti Berbasis Web," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1090, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.4002.
- [4] 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.
- [5] S. Erniwati and Z. Zaeniah, "Rancang Bangun Electronic Costumer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital SMAN 1 Sakra," *Explore*, vol. 10, no. 1, p. 70, 2020, doi: 10.35200/explore.v10i1.365.
- [6] Okpatrioka, "Research And Development (R & D) Penelitian yang Inovatif dalam Pendidikan," *J. Pendidikan, Bhs. dan Budaya*, vol. 1, no. 1, pp. 86–100, 2023.
- [7] A. L. Kalua, R. Mantiri, C. Rumondor, and E. Mogogibung, "Sistem Informasi Pendaftaran Beasiswa dan Jadwal Legalisir Berbasis Website Responsif (Studi Kasus: Dinas Pendidikan Sulawesi Utara)," *J. Inf. Technol. Softw. Eng. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 58–74, 2024.
- [8] S. Imaniar and I. Hidayanti, "Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Lembaga Pendidikan Madrasah Menggunakan Metode UML," *MDP Student Conf.*, vol. 2, no. 1, pp. 425–435, 2023, doi: 10.35957/mdp-sc.v2i1.4498.
- [9] E. R. Subhiyakto and Y. P. Astuti, "Aplikasi Pembelajaran *Class Diagram* Berbasis Web Untuk Pendidikan Rekayasa Perangkat Lunak," *Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput.*, vol. 11, no. 1, pp. 143–150, 2020, doi: 10.24176/simet.v11i1.3787.
- [10] A. Suryadi, N. M. Rosa, and E. Subandriyo, "Perancangan Aplikasi Pengenalan Suku Dan Kebudayaan Berbasis Android," *Semin. Nas. Ris. dan Teknol. (SEMNAS RISTEK)*, vol. 4, no. 1, pp. 186–192, 2020, [Online]. Available: <http://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnasristek/article/view/2497>