

IMPLEMENTASI CRM OPERASIONAL PADA SISTEM INFORMASI LEBMAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SEA DARMA KECAMATAN DARMA KABUPATEN KUNINGAN

Dadan Ramadan¹
Sistem Informasi SI

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan
Jalan Tjut Nyak Dhien Cijoho Kuningan Telepon (0232) 873696 Fax. (0232) 874 824
dadan@gmail.com

ABSTRAK

Lembaga Pendidikan dan Pelatihan “SEA” adalah sebagai salah satu tempat bimbingan belajar untuk SD, SMP, SMA yang memiliki jumlah siswa yang cukup banyak. Pada saat ini persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat seiring dengan semakin banyaknya jumlah LKP tersebut. Untuk memecahkan solusi tersebut maka LKP SEA perlu menggabungkan pemikiran strategi, sumberdaya manajemen, dan pemanfaatan teknologi agar dapat lebih memahami dan melayani pelanggan mereka yang semakin canggih. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan improvisasi dan peningkatan pelayanan maupun promosi kepada pelanggan pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan “SEA” Darma adalah dengan menerapkan metode CRM yaitu *Customer Relationship Management*. Sistem informasi lembaga kursus dan pendidikan LKP SEA berbasis web dapat mempermudah siswa dalam melakukan pendaftaran dan memperoleh informasi yang lengkap mengenai paket BIMBEL yang tersedia. Sistem informasi lembaga kursus dan pendidikan LKP SEA berbasis web dapat mempermudah siswa dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan dengan metode transfer bank. Sistem ini mempermudah siswa dalam memperoleh informasi nilai akademik yang diperolehnya. Selain itu sistem dapat membantu pihak LKP-SEA dalam mengembangkan pemasarannya serta jangkauan pelayanan pendidikannya. Sistem ini dapat dikembangkan menjadi sistem yang lebih luas dan diterapkan pada berbagai jenis lembaga pendidikan lainnya. Perlu adanya pengembangan sistem terutama untuk sistem akademik untuk pendidikan non formal. Perlu adanya sistem yang mendukung modul pelayanan pendidikan non formal berbasis *online* sehingga siswa dapat memperoleh informasi lebih lengkap mengenai pelayanan pendidikan yang disediakan pada suatu wilayah regional. Perlu adanya kerja sama antar pihak yang berpeluang memanfaatkan sistem informasi untuk kemudahan pemasaran lembaga pendidikan non formal berbentuk LKP.

Kata Kunci : Sistem informasi, *Customer Relationship Management*

ABSTRAC

"SEA" Course is one place of tutoring for elementary, junior high school, which has a large number of students. At this time competition between educational institutions getting tighter along with the increasing number of course institution. To solve the solution, SEA Course needs to combine strategy of thinking, management resources, and technology utilization in order to better understand and serve their increasingly sophisticated customers. One method that can be used to improve services and promotion to customers at the Institute of Education and Training "SEA" Darma is to apply the CRM method. The system made in this course is a web-based that can facilitate students in doing registration and obtaining complete information on the available BIMBEL packages. The LKP SEA web-based information system can make it easier for students to pay their education fees using the bank transfer method. This system facilitates students in obtaining information of academic value obtained. In addition, the system can help the LKP-SEA in developing its marketing and education service range. This system can be developed into a wider system and applied to various types of other educational institutions. The existence of system development especially for academic system for non-formal education support online non-formal education service module so that students can get more information about the education services provided in a regional area. It needs cooperation between parties who have the opportunity to utilize information system for the ease of marketing of non-formal education institutions in the form of LKP.

Keywords: *Information system, Customer Relationship Management*

1. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan dunia komputer di Indonesia terlihat semakin baik, pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan satu bangsa negara, Pendidikan seringkali dijadikan sebagai satu tolak ukur untuk mengukur derajat kehidupan sosial seorang manusia. Di Indonesia sendiri pendidikan di tempatkan sebagai suatu yang wajib yang harus di miliki oleh setiap warga negara Indonesia.

Seiring dengan perkembangan dunia komputer di Indonesia terlihat semakin baik dan berkembang dengan pesat. Hal ini dapat diindikasikan dari adanya pertumbuhan penggunaan komputer baik di bidang industri, maupun sektor pendidikan. Salah satunya adalah penggunaan komputer dalam dunia pendidikan.

Penggunaan komputer pada sektor pendidikan sangat membantu pengolahan dan penyediaan informasi bagi pelajar dan lembaga pendidikan yang menjalankan berbagai aktifitas administrasinya. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan "SEA" adalah sebagai salah satu tempat bimbingan belajar untuk SD, SMP, SMA yang memiliki jumlah siswa yang cukup banyak diharapkan dapat memanfaatkan teknologi internet dalam memberikan dan mengolah informasi. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan "SEA" adalah suatu tempat bimbingan belajar mengajar yang ada di Kecamatan Darma Kabupaten Kuningan, dan mampu membimbing siswa untuk memperdalam ilmu pengetahuannya.

Akan tetapi pada saat ini, sudah banyak lembaga pendidikan dan bimbingan belajar yang bermunculan di tengah-tengah masyarakat, setiap orang mempunyai kebebasan dalam menentukan pilihan, sehingga penyelenggara bimbingan belajar

memindahkan fokus mereka dari menarik calon siswa baru menjadi mempertahankan siswa yang sudah mengikuti bimbingan belajar pada lembaga yang dikelolanya.

Dari gambaran permasalahan tersebut perlu segera dicarikan solusinya demi meningkatkan pelayanan kepada siswa bimbingan belajar. Caranya yaitu dengan menggabungkan pemikiran strategi, sumberdaya manajemen, dan pemanfaatan teknologi agar dapat lebih memahami dan melayani pelanggan mereka yang semakin canggih.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan improvisasi dan peningkatan pelayanan maupun promosi kepada pelanggan pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan "SEA" Darma adalah dengan menerapkan metode CRM yaitu *Customer Relationship Management*. merupakan hubungan kerjasama antara pihak pengelola dengan pelanggan sehingga kedua belah pihak saling menguntungkan. Penggunaan metode ini maka pelanggan akan merasa lebih dimengerti oleh perusahaan. CRM di era komputer belakangan ini telah dikembangkan dan ditingkatkan fitur-fiturnya menjadi E-CRM *Electronic Customer Relationship* yang dimana penggunaan fungsi CRM tidak hanya sebuah aplikasi yang di gunakan sebagai call center saja, tetapi dapat digunakan sebagai aplikasi pemasaran dan juga sebagai hubungan perusahaan dengan setiap pelanggan agar perusahaan tersebut dapat berkembang lebih baik. Untuk mencapai semua itu di butuhkan suatu sistem yang tepat agar dapat meningkatkan Pelayanan dan kepuasan pada siswa.

Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan *Customer-touching Application*. Yaitu user berinteraksi

langsung dengan aplikasi-aplikasi e-commerce meliputi implementasi fungsi penjualan, promosi, dan layanan pelanggan. *Self service* adalah layanan pada *web* yang memungkinkan pelanggan untuk memilih sendiri aktivitas yang akan dilakukan yang tersedia pada web tersebut. Manajemen promo adalah aplikasi yang mengotomatisasi proses pada pihak yang telah ditargetkan, prospek dan pelanggan melalui pesan langsung, *e-mail* atau *contact center*.

Berdasarkan permasalahan tersebut kursus Lembaga Pendidikan dan Pelatihan “SEA” belum memiliki layanan yang terintegrasi dengan pelanggan, sehingga belum secara pasti mengetahui kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh siswa dan keluhan yang dirasakan atas layanan yang diberikan. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi “IMPLEMENTASI CRM OPERASIONAL PADA SISTEM INFORMASI LEBMAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SEA DARMA KECAMATAN DARMA KABUPATEN KUNINGAN”.

2. DASAR TEORI

2.1 Pengertian Sistem Informasi.

Pengertian sistem menurut Raymond McLeod (dalam Al-Bahra Bin Ladjamudin, 2013:3) Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

Sedangkan menurut Gordon B. Davis (dalam Al-Bahra Bin Ladjamudin, 2013:3) Sistem sebagai bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud.

Menurut Azhar Susanto (2013:22), Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Menurut Sutarman (2009:5) Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. Menurut Jogiyanto (2009:34) Sistem dapat di definisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen. Menurut Andri Kristanto (2008:1), Sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

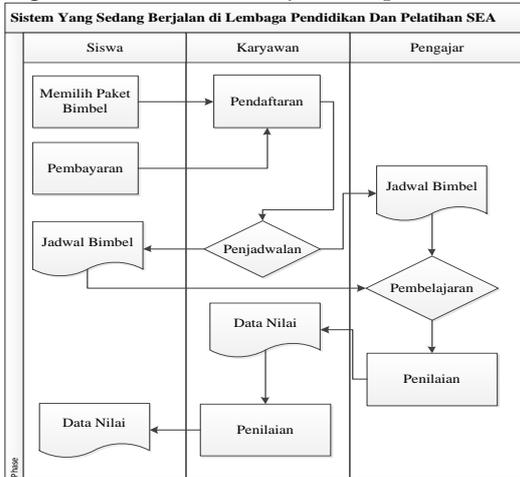
Berdasarkan pendapat para ahli yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi.

Sistem informasi merupakan komponen yang saling bekerja sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah dan visualisasi dalam sebuah organisasi (Laudon, 2010:60). Secara rinci bahwa sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Marakas, 2008:40).

3. PERANCANGAN

3.1 Flowmap Yang Sedang Berjalan

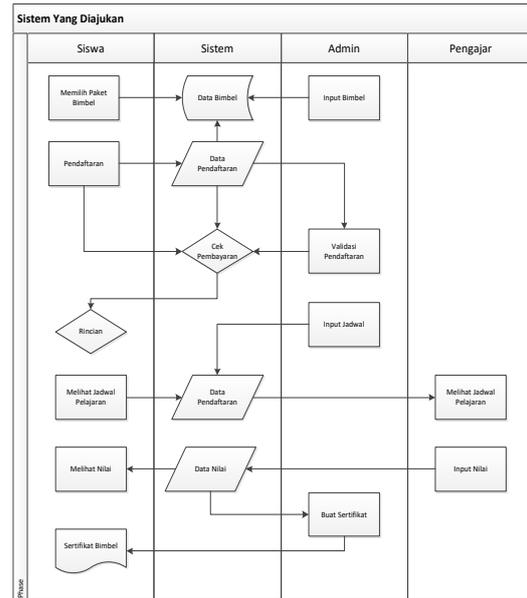
Analisis sistem yang sedang berjalan dari proses bisnis yang terjadi pada lembaga pendidikan dan pelatihan digambarkan melalui *flowmap* berikut.



Gambar 1 *Flowmap* Proses Pelayanan Oleh Lembaga Pendidikan dan Pelatihan SEA

3.2 Sistem yang Diusulkan

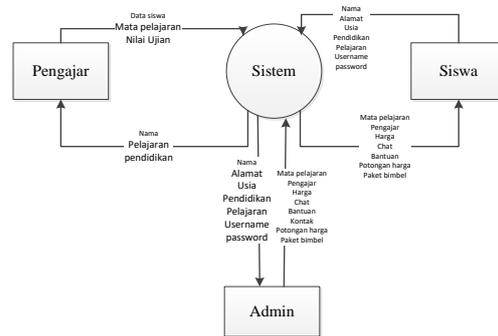
Sistem yang diusulkan bertujuan untuk memfasilitasi kekurangan yang terjadi pada sistem yang sedang berjalan saat ini, terutama pada bidang pelayanan pendaftaran. Sistem yang diusulkan untuk lembaga pendidikan dan pelatihan digambarkan melalui *flowmap* berikut.



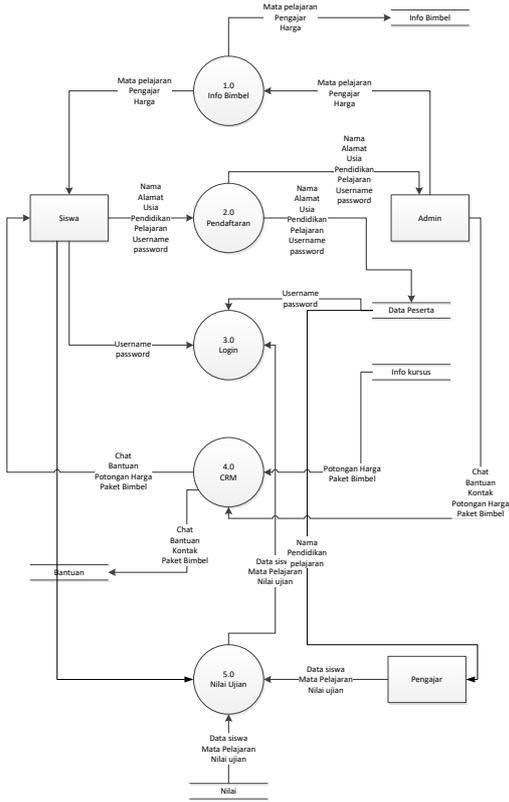
Gambar 2 *Flowmap* Proses Pelayanan Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan.

3.3 DFD

Diagram Konteks merupakan pendekatan struktur untuk menggambarkan sistem secara keseluruhan. Diagram Kontek pada sistem lembaga pendidikan dan pelatihan sebagai berikut :



Gambar 3 Diagram Konteks Sistem lembaga pendidikan dan pelatihan



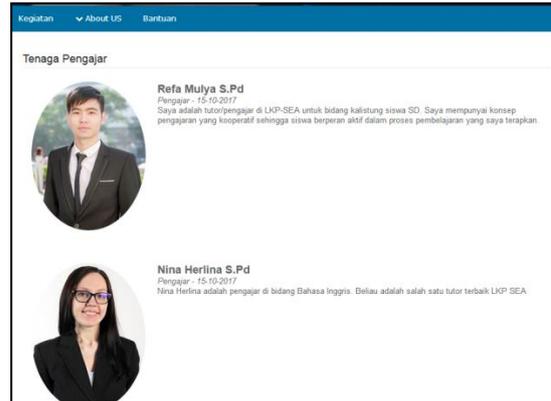
Gambar 4 DFD Level 0 Sistem Lembaga Pendidikan dan Pelatihan

4. IMPLEMENTASI SISTEM

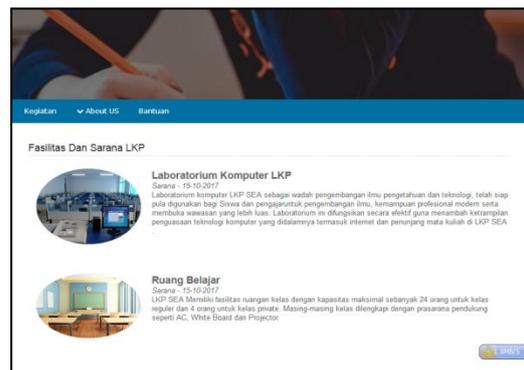
Tampilan Program



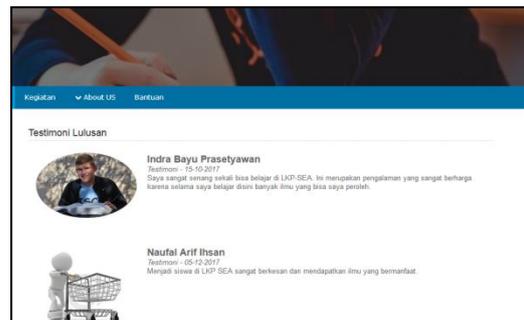
Gambar 5 Tampilan Halaman Home



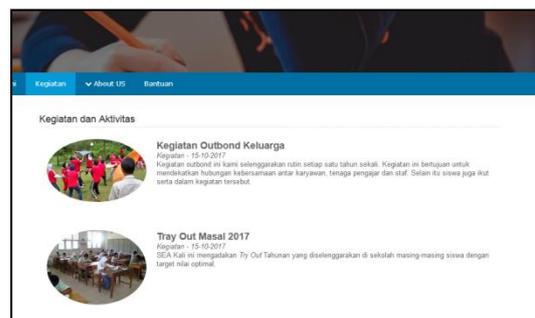
Gambar 6 Tampilan Halaman Tenaga Pengajar



Gambar 7 Tampilan Halaman Fasilitas



Gambar 8 Tampilan Halaman Testimoni



Gambar 9 Tampilan Halaman Kegiatan

6. SARAN

Melihat dari hasil kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran, diantaranya adalah:

1. Sistem ini dapat dikembangkan menjadi sistem yang lebih luas dan diterapkan pada berbagai jenis lembaga pendidikan lainnya.
2. Perlu adanya pengembangan sistem terutama untuk sistem akademik untuk pendidikan non formal.
3. Perlu adanya sistem yang mendukung modul pelayanan pendidikan non formal berbasis *online* sehingga siswa dapat memperoleh informasi lebih lengkap mengenai pelayanan pendidikan yang disediakan pada suatu wilayah regional.
4. Perlu adanya kerja sama antar pihak yang berpeluang memanfaatkan sistem informasi untuk kemudahan pemasaran lembaga pendidikan non formal berbentuk LKP.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mulyanto, 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Azhar Susanto, 2008. *Sistem Informasi Akutansi*. Lingga Jaya Bandung.
- Bin Ladjamudin, Al Bahra. 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Graha Ilmu*, Yogyakarta.
- Francis, 2007. *Customer Relation Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept And Tool*. Banyumedia. Malang
- Jogiyanto. 2001. *Analisis dan perancangan system*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Laudon, 2010. *Management Information System: Managing The Digital Firm*. Prentic Hall. New Jersey
- Marakas George M, 2008. *Management Information System 8th Education*. McGraw Hill. New York.
- McLeod, Raymond & Schell, P, 2001. *Management Information System*. Pearson Education. New Jersey
- Ovi Dyantina, 2012. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*. Komputer Universitas Sriwijaya. Palembang.
- Kristanto Andri. 2003. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kolter, 2009. *Marketing Management*, 11th edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Roger S. Pressman, 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*, ANDI Yogyakarta.

S, Rosa, Shalahuddin, M. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Penerbit Informatika Bandung, Bandung.

Sutarman, 2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Zulkarnain, 2016. *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada E-Commerece Business To Customer*. Universitas Bina Darma. Palembang.