

**PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)
(STUDI KASUS : SMA NEGERI 2 TANJUNG RAJA)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi Reguler S1



Oleh

Shabrina Amatullah

NIM 09031181419001

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)
STUDI KASUS : SMA NEGERI 2 TANJUNG RAJA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

Shabrina Amatullah

NIM 09031181419001

Disetujui,

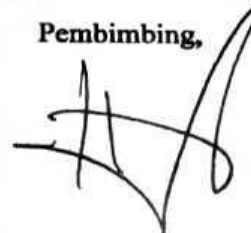
Inderalaya, April 2018

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



Ali Ibrahim, M. T.
NIP 198407212010031201

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 13 April 2018

Tim Penguji :

1. Pembimbing I : Ali Ibrahim, M.T.
2. Ketua : Jaidan Jauhari, M.T.
3. Penguji I : Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.
4. Penguji II : Hardini Novianti, M.T.



Handwritten signatures of the examiners, each on a horizontal line. The signatures are: 1. Ali Ibrahim, M.T. (top), 2. Jaidan Jauhari, M.T. (second), 3. Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. (third), and 4. Hardini Novianti, M.T. (bottom).

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan.

Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Shabrina Amatullah
NIM : 09031181419001
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Penerapan CRM (*Customer Relationship Management*)
Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Menggunakan Metode Servqual
(*Service Quality*) Studi Kasus : SMA Negeri 2 Tanjung Raja.
Hasil pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 9 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Inderalaya, April 2018



Shabrina Amatullah

NIM 09031181419001

Motto dan Persembahan

Motto :

“Bersyukurlah, maka hidupmu akan bahagia.”

*“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, Dan sesungguhnya itu
sungguh berat kecuali orang-orang yang khusyu.”*

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang.”

Kupersembahkan Kepada :



Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNYA



*Nabi Muhammad SAW, suri tauladan yang
baik*



Ayah dan Ibu yang kuhormati dan kusayangi



Adik-adik yang kusayangi



Sahabat SI Reguler 2014



Almamaterku

ABSTRAK

PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) (STUDI KASUS : SMA NEGERI 2 TANJUNG RAJA)

Oleh

Shabrina Amatullah 09031181419001

SMA Negeri 2 Tanjung Raja adalah salah satu sekolah yang berada di Kabupaten Ogan Ilir yang telah memiliki banyak lulusan yang sudah tersebar pada berbagai bidang perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Namun pada sisi kepuasan pelanggan sekolah masih memiliki kekurangan dan belum optimal, misalnya melihat kepuasan dari orang tua siswa, guru, dan siswa semua digunakan kuisisioner yang hanya dipakai pada periode waktu tertentu seperti saat uas, keluhan, kritik saran dan konsultasi masih belum tersimpan dengan baik (*paper-based*). Pada konsep *crm* itu sendiri memiliki tujuan dalam hal kepuasan pelanggan, bagaimana melihat dan mengukur hal tersebut, bagaimana merumuskan dan mendapatkan nilai pasti dari kepuasan pelanggan. maka untuk mendapatkan nilai yang valid digunakanlah *instrument* kuisisioner, lalu perhitungan salah satu metode service quality (*servqual*) dengan membagi menjadi beberapa dimensi dalam penelitian ini. Hasil dari perhitungan itulah yang dijadikan patokan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, *crm*, metode *servqual*, kuisisioner, pelayanan

ABSTRACT

IMPLEMENTATION CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) TO INCREASE EDUCATION SERVICE USING SERVQUAL (SERVICE QUALITY) METHOD (CASE STUDY: SMA NEGERI 2 TANJUNG RAJA)

By

Shabrina Amatullah 09031181419001

SMA Negeri 2 Tanjung Raja is one of the schools located in Ogan Ilir Regency which has many graduates who have spread in various fields of universities both public and private. However, on the side of customer satisfaction, the school still has shortcomings and not yet optimal, for example seeing the satisfaction of the parents of students, teachers, and students all used questionnaires that are only used in certain period of time such as uas, complaints, advice criticism and consultation are still not stored well (paper-based). In the concept of crm itself has a goal in terms of customer satisfaction, how to see and measure it, how to formulate and get a definite value of customer satisfaction. then to get a valid value used questionnaire instrument, then the calculation of one method service quality (servqual) by dividing into several dimensions in this study. The results of the calculations that are used as a benchmark to improve education services.

Key words : costumer satisfaction, crm, servqual method, questionnaire, service.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah *rabbil'alamin*. Segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga proposal tugas akhir yang berjudul **“PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) STUDI KASUS : SMA NEGERI 2 TANJUNG RAJA”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sebelum melakukan penyusunan tugas akhir.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan S.Kom., M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ali Ibrahim, M. T. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Jaidan Jauhari, M.T., Ibu Endang Lestari Ruskan S.Kom., M.T. dan Ibu Hardini Novianti, M.T. selaku dosen penguji yang memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama ini.
6. Kedua orang tua yaitu Ayah Maladi, Ibu Tabdillah Darmawati dan adik-adik saya yaitu Tri Oktariana dan Dini Amziyah serta keluarga besar saya yang selalu mendoakan serta memberikan motivasi dan semangat.

7. Pihak Admin Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Mbak Sari yang sudah membantu penelitian ini.
8. Untuk teman penulis yaitu Rizki, Tri, Meydita, Shafira, Hidayah, Nadiah, Syafitri, Fritz, Yenni yang menjadi teman seperjuangan selama Tugas Akhir yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis.
9. Seluruh Teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2014 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu telah banyak memberikan kesan dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi dikemudian hari. Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Inderalaya, April 2018

Shabrina Amatullah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN PLAGIAT	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.3 Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Profil SMA Negeri 2 Tanjung Raja	6
2.2.1 Sejarah Sekolah	6
2.2.2 Visi Sekolah	8
2.2.3 Misi Sekolah	8
2.2.4 Logo Sekolah	9
2.2.5 Struktur Organisasi Sekolah	9
2.3 CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	10
2.3.1 Definisi CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	10
2.3.2 Fase CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	11
2.3.3 Komponen CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.5 Pelayanan Pendidikan	15
2.6 Metode <i>Service Quality</i>	15
2.7 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	19
2.8 <i>Entity Relational Diagram</i> (ERD)	21

2.9 <i>Phisycal Data Flow Diagram</i> (PDFD).....	22
2.10 Bahasa Pemrograman	24
2.10.1 <i>Hypertext Preprocessor</i> (PHP)	24
2.10.2 <i>My Structurred Query Language</i> (MySQL).....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.2.1 Jenis data.....	25
3.2.2 Sumber Data	25
3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2.4 Deskripsi Data.....	26
3.3 Metode Pengembangan Sistem	27
3.4 Komunikasi (<i>Communication</i>)	29
3.4.1 Definisi Lingkup (<i>Scope Definition</i>)	29
3.4.1.1 Tujuan Penelitian.....	29
3.4.1.2 Pernyataan Masalah.....	31
3.4.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	33
3.4.3 Identifikasi Masalah	34
3.4.4 Uraian Pemecahan Masalah	36
3.5 Perencanaan Secara Cepat (<i>Quick Planning</i>)	38
3.5.1 Kebutuhan Fungsional.....	38
3.5.2 Kebutuhan Non-Fungsional	39
3.5.2.1 Kebutuhan Perangkat Keras	40
3.5.2.2 Kebutuhan Perangkat Lunak	40
3.6 Pemodelan Secara Cepat (<i>Quick Modelling</i>).....	41
3.6.1 Perancangan Diagram Dekomposisi.....	41
3.6.2 Perancangan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	41
3.6.2.1 Diagram Konteks.....	42
3.6.2.2 Diagram Level 1	43
3.6.2.3 Diagram Level 2, Subproses Registrasi Siswa.....	46
3.6.2.4 Diagram Level 2, Subproses <i>Login</i>	47
3.6.2.5 Diagram Level 2, Subproses Profil	47
3.6.2.6 Diagram Level 2, Subproses <i>Input</i> Kuisisioner	48
3.6.2.7 Diagram Level 2, Subproses Kritik Saran.....	48
3.6.2.8 Diagram Level 2, Subproses Keluhan	49
3.6.2.9 Diagram Level 2, Subproses Konsultasi	50

3.6.2.10 Diagram Level 2, Subproses Proses Laporan.....	50
3.6.3 Perancangan <i>Entitiy Relational Diagram</i> (ERD)	51
3.6.4 Perancangan <i>Phisycal Data Flow Diagram</i> (PDFD)	54
3.6.5 Arsitektur Sistem Informasi Dalam Jaringan	57
3.6.6 Perancangan <i>Database Design</i>	58
3.6.6.1 <i>Skema Database</i>	58
3.7.8 Perancangan <i>Interface</i>	59
3.7.8.1 <i>Interface Login</i>	59
3.7.8.2 <i>Interface Halaman Depan</i>	59
3.7.8.3 <i>Interface Registrasi Siswa</i>	60
3.7.8.4 <i>Interface Home Admin</i>	61
3.7.8.5 <i>Interface Data User</i>	61
3.7.8.6 <i>Interface Data Kuisisioner</i>	62
3.7.8.7 <i>Interface Data Hasil Kuisisioner</i>	63
3.7.8.8 <i>Interface Data Keluhan User</i>	63
3.7.8.9 <i>Interface Data Kritik Saran User</i>	64
3.7.8.10 <i>Interface Data Laporan</i>	65
3.7.8.11 <i>Interface Home User</i>	65
3.7.8.12 <i>Interface Input Kuisisioner User</i>	66
3.7.8.13 <i>Interface Input Keluhan User</i>	67
3.7.8.14 <i>Interface Input Kritik Saran User</i>	67
3.7.8.14 <i>Interface Input Konsultasi User</i>	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Kontruksi (<i>Contruction</i>)	69
4.2 Implementasi Interface	69
4.2.1 Halaman <i>Dashboard Awal</i>	70
4.2.2 Halaman <i>Login User</i>	70
4.2.3 Halaman Registrasi Siswa	71
4.2.4 Halaman <i>Home Admin</i>	71
4.2.5 Halaman <i>Data User Admin</i>	72
4.2.6 Halaman <i>Data Profile User Admin</i>	73
4.2.7 Halaman <i>Data Edit Profile User Admin</i>	73
4.2.8 Halaman Daftar Pertanyaan Kuisisioner	74
4.2.9 Halaman Pertanyaan Kuisisioner Admin	74
4.2.10 Halaman Tambah Pertanyaan Kuisisioner Admin.....	75
4.2.11 Halaman Daftar Hasil Kuisisioner Admin	75

4.2.12 Halaman Hasil Perhitungan Kuisisioner	76
4.2.13 Halaman Daftar Keluhan <i>User Admin</i>	76
4.2.14 Halaman Data Keluhan <i>User Admin</i>	77
4.2.15 Halaman <i>Detail</i> Keluhan <i>User Admin</i>	77
4.2.16 Halaman Daftar Data Kritik Saran <i>User Admin</i>	78
4.2.17 Halaman Data Kritik Saran <i>User Admin</i>	79
4.2.18 Halaman Data Laporan <i>User Admin</i>	79
4.2.19 Halaman Data Laporan Kuisisioner <i>User Admin</i>	80
4.2.20 Halaman Data Laporan Keluhan dan Kritik Saran Admin.....	80
4.2.21 Halaman <i>Input</i> Kuisisioner <i>User</i>	81
4.2.22 Halaman <i>Input</i> Keluhan <i>User</i>	81
4.2.23 Halaman <i>Input</i> Kritik Saran <i>User</i>	82
4.2.24 Halaman <i>Input</i> Konsultasi <i>User</i>	83
4.2.25 Halaman Data Laporan Petinggi Sekolah.....	83
4.2.26 Halaman Pengaktifan Kuisisioner.....	84
4.3 Pengujian (<i>Testing</i>).....	84
4.3.1 Pegujian Halaman Admin	85
4.3.2 Pegujian Halaman Petinggi Sekolah	87
4.3.3 Pegujian Halaman Siswa	88
4.3.4 Pegujian Halaman Guru	89
4.3.5 Pegujian Halaman Orang Tua Siswa.....	90
4.4 Penyerahan (<i>Deployment</i>)	94
4.5 Kelebihan dan Kelemahan Sistem.....	95
4.5.1 Kelebihan Sistem.....	95
4.5.2 Kelemahan Sistem	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo SMA Negeri 2 Tanjung Raja	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi SMA Negeri 2 Tanjung Raja	10
Gambar 3.1 Metode <i>Prototyping</i>	28
Gambar 3.2. <i>DFD</i> Level 0 Sistem yang berjalan	33
Gambar 3.3 <i>Ishikawa Diagram</i> Data Laporan Kepuasan Pelanggan Sekolah Belum Optimal	34
Gambar 3.4 <i>Ishikawa Diagram</i> Data Hasil Kuisoner Terkadang Tidak Akurat....	35
Gambar 3.5 <i>Ishikawa Diagram</i> Data Kritik Saran Dan Keluhan Belum Disimpan Didatabase	35
Gambar 3.6 Diagram Dekomposisi Kepuasan Pelanggan Sekolah	41
Gambar 3.7 Diagram Konteks SI Kepuasan Pelanggan Sekolah.....	42
Gambar 3.8 Diagram Level 1 SI Kepuasan Pelanggan Sekolah	43
Gambar 3.9 Diagram Level 2 Proses Registrasi Siswa.....	46
Gambar 3.10 Diagram level 2 Proses Login Pelanggan Sekolah.....	47
Gambar 3.11 Diagram Level 2 Proses Pengelolaan Profil Pelanggan	47
Gambar 3.12 Diagram Level 2 Proses Input Kuisisioner Pelanggan	48
Gambar 3.13 Diagram Level 2 Proses Pengelolaan Kritik Saran	49
Gambar 3.14 Diagram Level 2 Proses Pengelolaan Keluhan	49
Gambar 3.15 Diagram Level 2 Proses Pengelolaan Konsultasi.....	50
Gambar 3.16 Diagram Level 2 Proses Pengelolaan Proses Laporan	50
Gambar 3.17 <i>ERD</i> Kepuasan Pelanggan Sekolah.....	51
Gambar 3.18 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses Siswa	54
Gambar 3.19 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses Login	54
Gambar 3.20 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses Pengelolaan Profil ...	55
Gambar 3.21 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses Input Kuisisioner.....	55
Gambar 3.22 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses Kritik Saran	56
Gambar 3.23 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses Keluhan	56
Gambar 3.24 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses Konsultasi.....	57
Gambar 3.25 Arsitektur Sistem.....	58
Gambar 3.26 Skema <i>Database</i>	58
Gambar 3.27 Halaman <i>Login User</i>	59
Gambar 3.28 Halaman Halaman Depan.....	60
Gambar 3.29 Halaman Registrasi Siswa.....	60
Gambar 3.30 Halaman Home Admin.....	61

Gambar 3.31 Halaman Data User	62
Gambar 3.32 Halaman Pertanyaan Kuisisioner	62
Gambar 3.33 Halaman Hasil Kuisisioner	63
Gambar 3.34 Halaman Data Keluhan User.....	64
Gambar 3.35 Halaman Data Kritik Saran User.....	64
Gambar 3.36 Halaman Laporan User.....	65
Gambar 3.37 Halaman Home User	66
Gambar 3.38 Halaman Input Kuisisioner User.....	66
Gambar 3.39 Halaman Input Keluhan User	67
Gambar 3.40 Halaman Input Kritik Saran User.....	68
Gambar 3.41 Halaman Input Konsultasi User	68
Gambar 4.1 Halaman <i>Dashboard</i> Awal.....	70
Gambar 4.2 Halaman <i>Login User</i>	70
Gambar 4.3 Halaman Registrasi Siswa.....	71
Gambar 4.4 Halaman Home Admin.....	71
Gambar 4.5 Halaman Data <i>User</i>	72
Gambar 4.6 Halaman Data <i>Profile User</i>	73
Gambar 4.7 Halaman Data <i>Edit Profile User</i>	73
Gambar 4.8 Halaman Daftar Pertanyaan Kuisisioner.....	74
Gambar 4.9 Halaman Pertanyaan Kuisisioner <i>User</i>	74
Gambar 4.10 Halaman Tambah Pertanyaan Kuisisioner.....	75
Gambar 4.11 Halaman Hasil Kuisisioner <i>User</i>	75
Gambar 4.12 Halaman Hasil Perhitungan Kuisisioner.....	76
Gambar 4.13 Halaman Daftar Keluhan <i>User</i>	76
Gambar 4.14 Halaman Data Keluhan <i>User</i>	77
Gambar 4.15 Halaman Data <i>Detail Keluhan User</i>	77
Gambar 4.16 Halaman Daftar Kritik Saran <i>User</i>	78
Gambar 4.17 Halaman Data Kritik Saran <i>User</i>	79
Gambar 4.18 Halaman Data Laporan <i>User</i>	79
Gambar 4.19 Halaman Data Kuisisioner Laporan <i>User</i>	80
Gambar 4.20 Halaman Data Laporan Keluhan Dan Kritik Saran.....	80
Gambar 4.21 Halaman <i>Input</i> Kuisisioner <i>User</i>	81
Gambar 4.22 Halaman <i>Input</i> Data Keluhan <i>User</i>	82
Gambar 4.23 Halaman <i>Input</i> Data Kritik Saran <i>User</i>	82
Gambar 4.24 Halaman <i>Input</i> Konsultasi <i>User</i>	83
Gambar 4.25 Halaman Data Laporan Khusus Untuk Petinggi Sekolah	83

Gambar 4.26 Halaman Pengaktifan Kuisisioner.....84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Data Flow Diagram</i>	20
Tabel 2.2 <i>Entity Relationship Diagram</i>	22
Tabel 2.3 <i>Phisycal Data Flow Diagram</i>	23
Tabel 3.1 Bussiness Goal and Project Goal	30
Tabel 3.2 Pernyataan Masalah, Peluang serta Solusi	32
Tabel 3.3 Tabel Cause-Effect Analysis & System Improvement Objectives	36
Tabel 3.4 Fitur Pada Fase <i>CRM</i> yang diusulkan	39
Tabel 4.1 Hasil Pengujian yang dilakukan oleh Admin	85
Tabel 4.2 Hasil Pengujian yang dilakukan oleh Petinggi Sekolah	87
Tabel 4.3 Hasil Pengujian yang dilakukan oleh Siswa	88
Tabel 4.3 Hasil Pengujian yang dilakukan oleh Guru	89
Tabel 4.4 Hasil Pengujian yang dilakukan oleh Orang Tua Siswa	90
Tabel 4.5 Test Case Login	92
Tabel 4.6 <i>Test Case</i> Registrasi	93
Tabel 4.7 <i>Test Case Input</i> Kuisisioner	93
Tabel 4.8 <i>Test Case</i> Cetak Laporan	94
Tabel 4.9 <i>Test Case</i> Data <i>user</i>	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman globalisasi saat ini, membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Perkembangan teknologi sangat dibutuhkan bagi orang tua hingga anak muda. Selain itu, kemajuan teknologi memiliki peran penting didunia pendidikan, melalui kecanggihan teknologi memudahkan orang dalam mendapatkan informasi yang cepat tanpa terhambat oleh batas ruang dan waktu.

Sekolah merupakan salah satu sarana bagi siswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan. Maka dari itu, sekolah dituntut untuk dapat memberikan fasilitas serta pelayanan yang baik untuk menyiapkan generasi muda yang handal dan bisa bekerja sama dalam pembangunan masyarakat. SMA Negeri 2 Tanjung Raja adalah salah satu sekolah yang ada di Kabupaten Ogan Ilir yang sudah meluluskan banyak siswa sejak 19 tahun yang lalu. SMA Negeri 2 Tanjung Raja memiliki banyak lulusan siswa yang sekarang tersebar diberbagai perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Namun, pada pengelolaan kepuasan pelanggan sekolah dalam hal ini orang tua, siswa dan guru belum berjalan dengan optimal dan belum terkontrol secara baik sehingga menyulitkan pihak sekolah dalam memonitoring bagaimanakah kepuasan pelanggan sekolah di sekolah yang dipimpinnya.

Contohnya untuk mengetahui kepuasan pelanggan, pihak sekolah menyerahkan form kuisisioner yang dibagikan dua kali dalam setahun kepada siswa saat ujian akhir semester mengenai pelayanan sekolah seperti sarana dan prasana

sekolah, bagaimana guru mengajar dan lain sebagainya. Ketika siswa ingin menyampaikan keluhan, atau menyampaikan saran kepada pihak sekolah. Siswa harus datang ke bagian tata usaha untuk mengambil form komplain, dan tempat berkonsultasi antara orang tua dan siswa harus datang ke sekolah menemui guru yang bersangkutan.

Semua proses yang terjadi pada bagian orang tua, siswa, dan guru adalah mengenai bagaimana cara sekolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan masih memiliki masalah. Data yang ditampilkan pada laporan hasil kuisisioner masih belum sesuai dengan tujuan dibuatnya kuisisioner tersebut, seperti adanya pertanyaan yang belum tepat sehingga tidak menggambarkan dari sisi kepuasan pelanggan sekolah, waktu pengisian dari form kuisisioner juga diisi pada saat waktu tertentu seperti saat UAS, data hasil rekap kuisisioner belum tersimpan di database sehingga rentan untuk mengalami kehilangan data, dan data kritik saran dan komplain dari siswa juga belum terdokumentasi dengan baik karena form komplain dari tata usaha masih bersifat *paper-based* serta pengisian data menggunakan tulis tangan sehingga sangat rentan terjadi kesalahan dalam membaca data tersebut, sulitnya orang tua dan siswa yang ingin berkonsultasi ke guru karena untuk melakukan konsultasi pelanggan harus datang menemui guru tersebut. Pada pengisian kuisisioner sendiri memiliki kekurangan yaitu belum adanya pengelolaan pertanyaan dari kuisisioner serta belum tersedianya fitur respon untuk berkomunikasi lebih lanjut dari sekolah ke pelanggan sekolah.

Bagi pihak sekolah terutama untuk pimpinan sekolah, sangat diharapkan untuk bisa mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sekolah dalam hal ini yaitu orang tua, siswa dan guru. Mereka adalah salah satu komponen

penting dalam upaya meningkatkan pelayanan pendidikan, sehingga dipandang perlunya untuk membuat suatu usulan sistem informasi khusus yang mampu memfasilitasi tentang pengelolaan kepuasan pelanggan sekolah.

Dimulai dari sistem yang mampu memberikan *feedback* kepada pelanggan mengenai pentingnya pendapat mereka sehingga terciptanya hubungan 2 arah antara pihak sekolah dengan pelanggan sekolah. Kemudian, fitur penambahan pertanyaan kuisisioner dirancang untuk mengikuti perkembangan yang terjadi. Menurut Pasuraman, et.all (dalam (Wardhani, 2006)) Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Dengan demikian, usulan sistem akan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) karena berfokus dalam hal kepuasan pelanggan. Dari latar belakang tersebut, penulis mengangkat tema dengan judul **“PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) STUDI KASUS : SMA NEGERI 2 TANJUNG RAJA”**.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan Pelayanan Pendidikan Menggunakan Metode *Service Quality* di SMA Negeri 2 Tanjung Raja.

1.3 Manfaat Penelitian

Dibawah ini merupakan manfaat yang dapat diperoleh melalui penelitian ini:

1. Membantu para pimpinan sekolah dalam melihat tingkat kepuasan para pelanggan sekolah yaitu guru, orang tua, dan siswa.
2. Memberikan kemudahan bagi pelanggan sekolah dalam menyampaikan keluhan dan kritik saran kepada pihak sekolah, serta berkonsultasi antara orang tua, siswa dengan guru.
3. Membantu pihak pimpinan sekolah untuk meningkatkan pelayanan pendidikan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari pokok bahasan agar tidak menyimpang dan melebar dari lingkup permasalahan, maka penulis telah memilih fokus-fokus yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian ini adalah SMA Negeri 2 Tanjung Raja.
2. Metode pengembangan sistem yang gunakan yaitu metode *Prototyping* untuk analisis menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*.
3. Pelanggan yang ada didalam sistem yaitu Guru, Orang Tua, Siswa dan Wakil kesiswaan sebagai administrator serta Pimpinan Sekolah yang hanya mengakses berbagai laporan dari sistem tersebut.
4. Sistem ini hanya berfokus kepada kepuasan pelanggan dengan cara *survey* kepuasan pelanggan, layanan keluhan dan kritik saran serta jasa layanan konsultasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, M., & Ibrahim, A. (2013). Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 5(2), 629–644.
- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di the Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2, 225–236.
- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Sistem Informasi*, 4(2), 516–529. Retrieved from <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Fatta, H. Al. (2007). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Husni Al Amin, I., & A, K. (2014). Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Di Cv. Matahari Digital Printing Semarang. *Dinamika Teknik*, 8(2), 49–65.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Juniartono. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Pada CV. Delta Trans Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Pelita Informatika Budi Darma*, 5(2301–9425), 47–52.
- Kristanto, A. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Nugraha, L., Yuniar, & Harsono, A. (2015). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 3(1), 61–72.
- Prasetyo, E. (2015). Rancang Bangun Sistem Informasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmanyah Kabupaten Musi Banyuasin Berbasis Website. *Jurnal Informatika*, 1(2), 19–30.
- Pressman, R. S. (2010). *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi. Computer* (7th ed.). Yogyakarta: Andi. <https://doi.org/10.1038/cddis.2011.1>
- Rahmawati. (2017). Sistem Informasi Inventory Stok Barang Pada Cv. Artha Palembang. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi.

- Setiawan, D., & Saputra, E. H. (2015). Penerapan Konsep Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Website Pada Ud Toyoriz Busindo. *Ilmiah DASI*, 16(1), 34–39.
- Tanjung Raja, S. 2. (2003). Sejarah Sekolah, Visi dan Misi. Retrieved August 29, 2017, from www.smanduta.oganilir.net/?page_id=26
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Online Itenas Bandung*, 2(2), 13–23.
- Wahyuni. (2016). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Pelayanan Pelanggan Di Indie Cakes. Universitas Sriwijaya , Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Wardhani, E. K. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 3(1), 40–63.
- Whitten, J. L., Bentley, L. D., & Dittman, K. C. (2004). *Metode Desain dan Analisis Sistem*. Yogyakarta: Andi.