

# **TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM)* PADA SISTEM INFORMASI  
PELAYANAN PONDOK PESANTREN  
MENGUNAKAN *CRM-IRIS METHODOLOGY*  
Studi Kasus : Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga**



Oleh

**Asmi Qonita**

**09121003033**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MEI 2019**

**Halaman Pengesahan**

**Penerapan *Customer Relationship Manajement* pada Sistem Informasi Pelayanan Pondok Pesantren dengan menggunakan *CRM-Iris Methodology***  
(Studi Kasus: Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga)

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**Asmi Qonita**

**NIM 09121003033**

Disetujui,

Inderalaya, mei 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan SI



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

Pembimbing,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom  
NIP 197704082009121001

**Telah diuji dan lulus pada :**

**Hari : Sabtu**

**Tanggal : 22 Juni 2019**

**Tim Penguji :**

1. Pembimbing : Apriansyah Putra, M.Kom
2. Ketua : Ari Wedhasmara, M.TI
3. Penguji I : Firdaus, M.Kom
3. Penguji II : Allsela Meiriza, M.T

Handwritten signatures of the examiners, including a large signature at the top and smaller ones below, all written over horizontal lines.

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan.

**Endang Lestari Ruskan, M.T**

**NIP 197811172006042001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : AsmiQonita

NIM : 09121403023

Program Studi : SistemInformasi

JudulSkripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Sistem Informasi  
Pelayanan Pondok Pesantren dengan menggunakan CRM-Iris Methodology

Hasilpengecekan software iTenticate/Turnitin : 5%

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, Juli 2019



AsmiQonita  
NIM 09121003033

## KATA PENGANTAR



Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INRORMASI PELAYANAN PONDOK PESANTREN MENGGUNAKAN *CRM-IRIS METHODOLOGY*”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di Program Studi Sistem Informasi SI Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom, selaku pembimbing Skripsi yang telah bersedia dan sabar untuk membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
4. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI., Bapak Firdaus, M.Kom., Ibu Allsela Meiriza, M.T., selaku dosen penguji Tugas Akhir yang

telah memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Para dosen Universitas Sriwijaya terutama dosen Sistem Informasi.
6. Kedua orang tua serta adik-adik yang amat sangat penulis sayangi yang telah memberikan do'a, semangat, baik moril maupun materil demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan studinya.
7. (Mereka) teman-teman perjuangan mengejar gelar yang tidak mau dituliskan namanya terimakasih atas dukungan, kebersamaan dari awal langkah hingga saat ini.
8. Sahabat-sahabat yang telah membantu dan menemani penulis selama masa perjuangan , terkhusus Qmc, See You On Top, Kamu.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan penulis dengan senang hati menerima saran serta masukan yang bersifat membangun dari semua pihak.

Penulis berharap laporan Skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Palembang, Juli 2019

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	3
1.3 Manfaat .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Profil Universitas Sriwijaya .....	5
2.1.1 Sejarah Universitas Sriwijaya .....	5
2.1.2 Visi dan Misi Universitas Sriwijaya .....	7
2.1.2.1 Visi .....	7
2.1.2.2 Misi .....	8
2.1.3 Tujuan .....	8
2.2 Konsep dasar Sistem .....	9
2.2.1 Definisi Sistem .....	9
2.2.2 Karakteristik Sistem .....	10
2.3 Konsep Dasar Informasi .....	11
2.3.1 Definisi Data .....	11
2.3.2 Definisi Informasi .....	12
2.3.3 Nilai Informasi .....	12
2.3.4 Kualitas Informasi .....	13
2.4 Konsep Dasar Sistem Informasi .....	14
2.4.1 Definisi Sistem Informasi .....	14
2.4.2 Komponen Sistem Informasi .....	14
2.4.3 Pengembangan Sistem informasi .....	15



2.5 Aplikasi Berbasis Web .....	16
2.6 Evaluasi .....	17
2.6.1 Pengertian Evaluasi .....	17
2.6.2 Jenis-Jenis Evaluasi .....	18
2.6.3 Fungsi Evaluasi .....	19
2.6.4 Proses Evaluasi .....	19
2.7 Bidikmisi .....	20
2.7.1 Misi .....	20
2.7.2 Tujuan .....	20
2.7.3 Sasaran .....	21
2.8 Konsep Dasar Database .....	21
2.8.1 Definisi Database .....	21
2.9 Alat Bantu Pengembangan Sistem .....	21
2.9.1 Bagan Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	21
2.9.2 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) .....	22
2.9.3 <i>Entity Relational Diagram</i> (ERD) .....	25
2.10 <i>Hypertext preprocessor</i> (PHP) .....	27
2.11 <i>Dynamic System Development Method</i> (DSDM) .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Objek Penelitian .....	29
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.2.1 Jenis data .....	29
3.2.2 Sumber Data .....	30
3.2.3 Pengumpulan Data .....	30
3.3 Deskripsi Data .....	31
3.4 Metode Pengembangan Sistem .....	32
3.4.1 Perbandingan Metode Pengembangan Sistem .....	33
3.4.2 Alasan Pemilihan Metode .....	34
3.4.3 <i>Dynamic System Development Method</i> (DSDM) .....	35
3.5 Mekanisme Evaluasi .....	38
3.6 Sebelum Proyek .....	41
3.6.1 Analisis Sistem yang Berjalan .....	41
3.6.2 Identifikasi Masalah .....	42
3.6.3 Jaminan Proyek Dipastikan .....	44
3.6.3.1 Izin Pelaksanaan .....	44
3.6.3.2 Anggaran Biaya .....	44
3.7 Siklus Hidup Proyek .....	44
3.7.1 Studi Kelayakan .....	44
3.7.1.1 Kelayakan Aspek Hukum .....	44
3.7.1.2 Kelayakan Ekonomi .....	45
3.7.1.3 Kelayakan Aspek Pasar dan Pemasaran .....	45
3.7.1.4 Kelayakan Aspek Teknis dan Teknologi .....	45
3.7.1.5 Kelayakan Aspek Manajemen .....	46
3.7.2 Studi Bisnis .....	47
3.7.2.1 Analisis Kebutuhan .....	47
3.7.2.2 Analisis Sistem Usulan .....	51
3.7.3 Perulangan Model Fungsional .....	52
3.7.3.1 Permodelan Proses .....	52

3.7.3.2 Permodelan Data .....	57
3.7.4 Perulangan Perencanaan dan Pembuatan .....	59
3.7.4.1 Pembuatan Aplikasi.....	59
3.7.4.2 Pengujian .....	59
3.7.5 Penerapan .....	75
3.8 Setelah Proyek.....	77
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>78</b>
4.1 Hasil .....	78
4.2 Pembahasan .....	78
4.2.1 Halaman <i>Login</i> .....	78
4.2.2 Halaman Admin .....	79
4.2.3 Halaman Menu Pengguna .....	79
4.2.4 Halaman Menu Tahun Ajaran .....	80
4.2.5 Halaman Data Fakultas .....	80
4.2.6 Halaman Data Program Studi.....	81
4.2.7 Halaman Data Mahasiswa.....	81
4.2.8 Halaman Data Prestasi Akademik.....	82
4.2.9 Halaman Data Minat Bakat .....	82
4.2.10 Halaman Data Organisasi.....	83
4.2.11 Halaman Data Kendala.....	83
4.2.12 Halaman Evaluasi.....	84
4.2.13 Halaman Wakil Rektor III Kemahasiswaan.....	84
4.2.14 Halaman Wakil Dekan III Kemahasiswaan .....	85
4.2.15 Halaman Mahasiswa .....	86
4.2.16 Halaman <i>Form</i> Pengisian Prestasi Akademik .....	87
4.2.17 Halaman <i>Form</i> Pengisian Minat Bakat.....	87
4.2.18 Halaman <i>Form</i> Pengisian Data Organisasi.....	88
4.2.19 Halaman <i>Form</i> Pengisian Kendala .....	88
4.2.20 Halaman Hasil Evaluasi Mahasiswa .....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Operational CRM.....	22
Gambar 2.3 Analitical CRM.....	23
Gambar 3.1 Ishikawa diagram belum optimalnya pendataan santri.....	57
Gambar 3.2 Ishikawa diagram belum optimalnya Pendataan wali sant.....	58
Gambar 3.3 Ishikawa diagram belum optimalnya dokumentasi pengumuma.....	58
Gambar 3.4 Ishikawa diagram belum optimalnya dokumentasi prestasi.....	59
Gambar 3.5 Ishikawa diagram keluhan tidak efektif.....	59
Gambar 3.6 Ishikawa diagram penampungan saran tidak efektif.....	60
Gambar 3.7 Ishikawa diagram penyampaian informasi pelanggaran.....	60
Gambar 3.8 DFD Konteks Sistem Lama.....	68
Gambar 3.9 DFD Level 1 Sistem Lama.....	69
Gambar 3.10 Diagram Dekomposisi.....	70
Gambar 3.11 Diagram Konteks Sistem Baru.....	71
Gambar 3.12 DFD Level 1 Sistem yang diusulkan.....	73
Gambar 3.13 DFD Level 2 Proses Login.....	75
Gambar 3.14 DFD Level 2 Proses pengolahan data master.....	76
Gambar 3.15 DFD Level 2 Proses pengolahan informasi.....	77
Gambar 3.16 DFD Level 2 Proses permintaan Informasi.....	78
Gambar 3.17 DFD Level 2 Proses Chat.....	78
Gambar 3.18 DFD Level 2 Proses laporan.....	79
Gambar 3.19 PDFD Level 1 Sistem baru.....	80
Gambar 3.20 ERD.....	88
Gambar 3.21 Rancangan Antar Muka Halaman Login.....	97
Gambar 3.22 Rancangan Antar Muka Halaman Utama.....	98
Gambar 3.23 Rancangan Antar Muka Halaman Sejarah.....	98
Gambar 3.24 Rancangan Antar Muka Halaman Visi Mis .....	99
Gambar 3.24 Rancangan ANtar Muka Halaman Fasilitas.....	100
Gambar 3.25 Rancangan Antar Muka Halaman Pengumuman Wali Santri.....	100
Gambar 3.26 Rancangan Antar Muka Halaman Prestasi Santri.....	101
Gambar 3.27 Rancangan Antar Muka Halaman Halaman pelanggaran Santri...	101
Gambar 3.28 Rancangan Antar Muka Halaman Kritik dan Saran.....	102
Gambar 3.29 Rancangan Antar Muka Halaman Pesan Wali Santri.....	102
Gambar 3.30 Rancangan Antar Muka Halaman Pengumuman Mudir.....	103
Gambar 3.31 Rancangan Antar Muka Halaman Laporan Jumlah Santri.....	103
Gambar 3.32 Rancangan Antar Muka Halaman Laporan Prestasi Santri.....	104
Gambar 3.33 Rancangan Antar Muka Halaman Laporan Pelanggaran Santri...	104
Gambar 3.34 Rancangan Antar Muka Halaman Laporan Kritik dan Saran.....	105
Gambar 3.35 Rancangan Antar Muka Halaman Pesan Pengurus.....	105
Gambar 3.36 Rancangan Antar Muka HalamanUtama Admin.....	106
Gambar 3.37 Rancangan Antar Muka Halaman Kelolah Data Santri.....	107
Gambar 3.38 Rancangan Antar Muka Halaman Kelolah Data Wali Santri.....	107
Gambar 3.39 Rancangan Antar Muka Halaman Kelolah Data Pengrus.....	108
Gambar 3.40 Rancangan Antar Muka Halaman Kelolah Data Prestasi Santri...	108
Gambar 3.41 Rancangan Antar Halaman Kelolah Data Pelanggaran Santri.....	109
Gambar 4.1 Halaman Login Wali Santri.....	111
Gambar 4.2 Halaman Utama.....	111

Gambar 4.3 Halaman Sejarah .....	112
Gambar 4.4 Halaman Visi Misi.....	113
Gambar 4.5 Halaman Fasilitas.....	113
Gambar 4.6 Halaman Kritik dan Saran.....	114
Gambar 4.7 Halaman Pengumuman.....	115
Gambar 4.8 Halaman Prestasi Santri.....	116
Gambar 4.9 Halaman Pelanggaran Santri.....	116
Gambar 4.10 Halaman Pesan.....	117
Gambar 4.11 Halaman Utama Admin.....	118
Gambar 4.12 Halaman Data Wali Santri.....	119
Gambar 4.13 Halaman Data Santri.....	120
Gambar 4.14 Halaman Data Pengurus.....	121
Gambar 4.15 Halaman Pengumuman pada Interface Mudir.....	122
Gambar 4.16 Halaman Prestasi Santri.....	123
Gambar 4.17 Halaman Pelanggaran Santri .....	123
Gambar 4.18 Halaman pesan .....	124
Gambar 4.19 Halaman Laporan Jumlah Santri.....	125
Gambar 4.20 Halaman Laporan Prestasi dan Pelanggaran Wali Santri.....	125
Gambar 4.21 Halaman Laporan Kritik dan Saran.....	126

## DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 <i>Data Flow Diagram</i> .....	32
Table 2.2 <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	35
Tabel 2.3 Simbol-simbol yang digunakan dalam kamus data.....	36
Tabel 3.1 <i>Bussiness and Project Goal</i> .....	47
Tabel 3.2 Analisa As-Is To-Be.....	61
Tabel 4.1 <i>Black Box</i> .....	127
Tabel 4.2 <i>Test Case Login</i> .....	129
Tabel 4.3 <i>Test Case</i> Halaman Utama.....	130
Tabel 4.4 <i>Test Case</i> Laporan Prestasi Santri.....	130
Tabel 4.5 <i>Test Case</i> Laporan Jumlah Santri.....	131
Tabel 4.6 <i>Test Case</i> Laporan Kritik dan Saran .....	132
Tabel 4.7 <i>Test Case</i> Informasi Pengumuman .....	132
Tabel 4.8 <i>Test Case</i> Informasi Prestasi Santri.....	133
Tabel 4.9 <i>Test Case</i> Pesan.....	133
Tabel 4.10 <i>Test Case</i> Data Wali Santri.....	134
Tabel 4.11 <i>Test Case</i> Data Santri.....	135
Tabel 4.12 <i>Test Case</i> Data Pengurus.....	135
Tabel 4.13 <i>Test Case</i> Prestasi Santri.....	136
Tabel 4.14 <i>Test Case Logout</i> .....	137

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Hasil Wawancara .....	143
<b>Lampiran 2</b> SK Pembimbing Tugas Akhir.....	151
<b>Lampiran 3</b> Kartu Konsul.....	152
<b>Lampiran 4</b> <i>Form</i> Perbaikan TA1 .....	153
<b>Lampiran 5</b> Form Perbaikan TA2 .....	154
<b>Lampiran 6</b> Ithenticate.....	155

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA  
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PONDOK PESANTREN MENGGUNAKAN  
CRM-IRIS METHODOLOGY**

**Oleh**

**AsmiQonita 09121003033**

**ABSTRAK**

Pondok yang dikelola oleh Yayasan Perguruan Islam Raudhatul Ulum Sakatiga. Ditengah persaingan akademis ini sangat penting untuk Pondok Pesantren Raudhatul Ulum untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan membuat pelanggan mempercayai Pondok Pesantren Raudhatul Ulum. Penelitian ini menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai salah satu upaya untuk mendapatkan pelanggan baru, meningkat hubungan serta mempertahankan kesetiaan pelanggan. Metode pengembangan sistem yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *CRM-IRIS Methodology*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah berupa *website* Pelayanan Pondok Pesantren Raudhatul Ulum dengan fitur-fitur yang mendukung CRM.

**Kata Kunci** : Pondok Pesantren, *Customer Relationship Management*, *CRM-IRIS Methodology*, *website*.

Indralaya, mei 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan SI



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

Pembimbing,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom  
NIP 197704082009121001

**APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) IN  
PESANTREN STORAGE SERVICE INFORMATION SYSTEM USING CRM-IRIS  
METHODOLOGY**

**By**

**Asmi Qonita 09121003033**

**ABSTRACT**

Raudhatul Ulum Sakatiga Islamic Boarding School is an Islamic educational institution managed by the Raudhatul Ulum Sakatiga Islamic Education Foundation. Amidst academic competition it is very important for Raudhatul Ulum Islamic Boarding School to increase customer loyalty and make customers trust the Raudhatul Ulum Islamic Boarding School. This study applies the Customer Relationship Management (CRM) method as an effort to get new customers, increase relationships and maintain customer loyalty. The system development method used in this study is the CRM-IRIS Methodology method. The final results of this study is in the form of Raudhatul Ulum Islamic Boarding School Service website with features that support CRM.

**Keywords:** Islamic Boarding School, Customer Relationship Management, CRM-IRIS Methodology, website.

Inderalaya, mei 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan SI



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

Pembimbing,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom  
NIP 197704082009121001



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini kita berada di era yang disebut era informasi. Era informasi merupakan periode dimana banyak melibatkan banyak informasi dalam pengambilan keputusan, baik oleh individu, perusahaan, maupun instansi pemerintah. Informasi sudah semakin mudah diperoleh, bervariasi bentuknya dan sudah semakin banyak kegunaannya terutama di dunia pendidikan. Sistem informasi sangat diperlukan oleh berbagai pihak yang terkait untuk mengolah data menjadi informasi, dan informasi yang baik dihasilkan oleh sistem informasi yang baik. Begitu pula dengan pondok pesantren pada era ini harus mengikuti teknologi informasi yang semakin berkembang sehingga dapat bersaing dengan pesaing lainnya.

Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga adalah Lembaga pendidikan Islam yang dikelola oleh Yayasan Perguruan Islam Raudhatul Ulum Sakatiga (YAPIRUS), berlokasi di desa Sakatiga, kecamatan Inderalaya, kabupaten Ogan Ilir, propinsi Sumatera Selatan. Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga telah berkiprah di tengah-tengah masyarakat dan sekarang (tahun 2019) telah memasuki usianya yang ke-69 tahun. Dalam perjalanan dibidang akademik dan kepesantrenan telah banyak lulusan-lulusan yang dihasilkan oleh pondok pesantren ini.

Ditengah semakin meningkatnya persaingan akademis, dikarenakan banyaknya pesantren-pesantren modern baru yang bermunculan dan juga organisasi-organisasi pendidikan lain, maka sangat penting untuk Pondok

Pesantren Raudhatul Ulum untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Dan membuat pelanggan mempercayai Pondok Pesantren Raudhatul Ulum sebagai organisasi akademik yang dipercaya untuk menitipkan dan mempercayakan anak mereka untuk dididik secara akademis dan juga dengan kegiatan kepesantrenan lainnya. Apalagi untuk era teknologi yang semakin berkembang, diperlukannya pembelajaran untuk teknologi itu sendiri.

Wali santri ataupun santri terkadang mempunyai keluhan, kritik, saran atau bahkan ingin menyampaikan pujian terhadap pihak Pondok Pesantren Raudhatul ulum. Karena, adakalanya santri merasa ada sesuatu yang tidak bisa ia lakukan atau membuat dirinya merasa terbebani dan keluhan-keluhan lainnya. Dikarenakan kebanyakan santri apalagi santri yang baru masuk dunia kepesantrenan sulit untuk beradaptasi dengan aturan kepesantrenan. Namun, banyak faktor yang membuat para santri sulit untuk mengungkapkan keluhan, kritik, bahkan saran misalnya dikarenakan faktor *tools*, faktor mental atau faktor lainnya yang membuat santri mempertimbangkan lagi untuk mengeluarkan keluhan, kritik, dan saran tersebut.

Dan biasanya santri akan lebih terbuka untuk bercerita, mengeluh bahkan memuji Pondok Pesantren Raudhatul Ulum kepada para Orang tua atau wali mereka. Oleh karna itu perlu bagi Pondok Pesantren Raudhatul Ulum untuk membuat suatu sistem informasi yang dapat menampung semua keluhan, kritik, saran bahkan pujian untuk pihak pesantren. Karena informasi-informasi yang terkait tersebut merupakan aset yang bisa

dijadikan tolak ukur mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pihak pesantren. Ini menjadi masalah yang terjadi kepada pihak pesantren mengenai bagaimana cara memonitoring tentang peningkatan pembelajaran yang didapat oleh santri yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas.

Keluhan, kritik, saran atau pujian mengenai tingkat kepuasan para pelanggan Pondok Pesantren Raudhatul Ulum dalam hal ini merupakan para santri dan wali santri sangat berguna bagi stakeholder seperti, Mudir, Ketua Yayasan, Para guru serta staf kepesantrenan lainnya dalam menyusun strategi apa saja yang akan diberikan kepada santri yang sesuai dengan kondisi saat ini guna meningkatkan kualitas Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga.

Menurut (Scott,2001) “ *Customer Relationship Management (CRM) is a set of business processes and overal policies disigned to capture, retain and provide service to customer*”. Dapat diartikan bahwa CRM adalah satu set proses bisnis dan keseluruhan kebijakan yang didesain untuk mendapatkan, mempertahankan dan menyediakan layanan kepada para pelanggan. Menurut Buttle dalam (Rootman,2006) CRM adalah strategi bisnis yang mengintegrasikan fungsi dan proses internal dan jaringan eksternal untuk menciptakan dan memberi nilai kepada pelanggan yang menjadi target untuk menghasilkan keuntungan.

Dan dari beberapa definisi diatas dapat, disimpulkan bahwa CRM adalah sebuah strategi bisnis dalam mendapatkan, mempertahankan dan membentuk kerjasama dengan pelanggan melewati proses penjualan, pemasaran, dan pelayanan untuk meningkatkan nilai perusahaan serta

mendapatkan loyalitas dari pelanggan sehingga menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

CRM memiliki 3 fase, yaitu mendapatkan pelanggan baru (Acquire), Meningkatkan kemampuan untuk menghasilkan keuntungan dari pelanggan yang telah ada (Enhance), dan Mempertahankan pelanggan yang menguntungkan untuk kelangsungan hidup (Retain) (Kalakota dan Robinson, 2001)

Dalam rangka mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan keuntungan serta mendapatkan loyalitas dari pelanggan maka diperlukan suatu sistem yang mampu mengelola dengan baik tingkat kepuasan Pelanggan Pondok Pesantren sehingga bisa terpantau tingkat kepuasan pelanggan, Sistem yang menerapkan konsep Customer Relationship Management yang diharapkan mampu untuk membantu meningkatkan kualitas dari Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga sehingga penulis membuat keputusan untuk membuat penelitian Tugas Akhir dengan judul “ Penerapan *Customer Relationship Manajement* pada Sistem Informasi Pelayanan Pondok Pesantren dengan menggunakan *CRM-Iris Methodology* Study Kasus pada Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga”.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah antara lain :

1. Mengetahui dan menganalisa proses pelayanan akademis dan manajemen hubungan terhadap *customers* khususnya wali santri itu sendiri di P.P. Raudhatul Ulum Sakatiga.

2. Menerapkan konsep *Customer Relationship Manajement* (CRM) pada sistem informasi pelayanan, khususnya pada pelayanan kebutuhan dan keluhan kepesantrenan santri P.P Raudhatul Ulum Sakatiga.

### **1.3 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Membantu menarik *customer* baru dengan memudahkan calon customer mendapatkan informasi mengenai P.P Raudhatul Ulum Sakatiga.
2. Menciptakan hubungan yang baik antara *customer* dan P.P Raudhatul Ulum Sakatiga demi terwujudnya loyalitas dan kepercayaan pelanggan.
3. Mempermudah bagi wali siswa untuk mendapatkan informasi terkait perkembangan siswa dan kegiatan kepesantrenan secara berkala.
4. Mempermudah *customer* dalam menyampaikan segala pengaduan, kritik, maupun saran.
5. Memberikan respon dan solusi yang cepat dan akurat bagi kebutuhan *customer* sehingga terciptanya hubungan jangka panjang yang akan membangun loyalitas *customer* terhadap P.P. Raudhatul Ulum Sakatiga.

### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi penelitian ini. Secara umum penelitian ini adalah semua proses yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Secara rinci, batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Fokus CRM yang dibahas pada penelitian ini adalah *enhance* (meningkatkan nilai pelanggan).

2. Perancangan aplikasi *customer relationship manajemen* (CRM) yang dibuat mencakup proses *chatting*, penampungan keluhan dan saran serta permintaan informasi kegiatan pesantren secara berkala.
3. Pelayanan yang bersifat *personal* digunakan untuk meningkatkan kepuasan *customer* guna menciptakan loyalitas pelanggan.
4. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *CRM-Iris Methodology*.

## DAFTAR PUSTAKA

Al Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta :

ANDI.

Baliorange. 2007. *Pengertian Webiste Webhosting Domainname*. [Online] Tersedia

:

<http://www.baliorange.web.id/pengertian-website-webhosting-domainname/>.

[8 Maret 2014].

Chalmeta, R. 2006. Methodology for customer relationship management. *The*

*Journal*

*of Systems and Software*.

David, F.R. 2002. *Strategic Management*, Prentice Hall, New Jersey.

Dyche, Jill. 2001. *The CRM Handbook – A Business Guide to Customer Relationship*

*Mangement*, Addison- Wesley, USA.

Eka, Putri. 2012. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis*

*Web Pada Sistem Informasi Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat*

*Universitas Sriwijaya*. Universitas Sriwijaya: Tugas Akhir Tidak

Diterbitkan

Fathansyah. 2007. *Basis Data*. Bandung : Informatika.

Greenley, E. Gordon. 1989. *Strategic Management*, Prentice Hall International

(UK), London

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media

Komputindo

Jogiyanto, HM. 1999. *Analisis Dan Disain Sistem Informasi : pendekatan terstruktur*

*teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta : Andi

Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis Dan Disain Sistem Informasi : pendekatan terstruktur*

*teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta : Andi

Kadir. Abdul. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.

Kalakota, R. And Robinson. (2001). *e-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison-

Wesley information technology series.

Kasiman, Peranginangin. 2006. *Aplikasi WEB dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta:

Andi.

Kosasih, Hermanto. 2011. *Customer service & excellence service*. [Online] Tersedia :

<http://lib.unikom.ac.id/y.php?journal/id/7/>. [08 Maret 2014].

Ladjamudin, Al-Bahra. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Mabrur, Muhammad Alex. 2011. *Aplikasi operasional customer relationship Management layanan akademik dan Keuangan berbasis website dan sms gateway*. [Online] Tersedia : <http://eprints.upnjatim.ac.id/998/1/file1.pdf>

[08

Desember 2011]

Making, Iriyanto Suban. 2011. *Analisis Perancangan Website Sebagai Media*



*Informasi dan Promosi pada CV Berlian Motor Sorong- Papua.* [Online]

Tersedia : [http://repository.amikom.ac.id/files/Publikasi\\_05.12\\_.1304\\_.pdf](http://repository.amikom.ac.id/files/Publikasi_05.12_.1304_.pdf)

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT Bumi Aksara

Putri, Eka. 2012. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis Web Pada Sistem Informasi Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Rababah, Khalid. 2012. *Principle and Guindlines for Developing Implementation Methodology Customer Relationship Management (CRM) System.*

Rahmadi, Arif Tri. 2012. *Membangun Hubungan Pelanggan.* [Online]. Tersedia :

<http://arif3rahmadi.wordpress.com/2012/10/29/membangun-hubunganpelanggan/>.

[8 Maret 2014].

Sheth, J. N & Parvatiyar, A. (2002). Customer Relationship Management: Emerging

Practice, Process, and Discipline. *Journal of Economic and Social Research.*

Sutedjo, D. 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi.* Yogyakarta : Andi.



