

## ***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DESIGN FOR PARENT SERVICE WEBSITE BASED IN STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN***

**Dyah Puteria Wati<sup>1</sup>, Yoyo Zakaria<sup>2</sup>, Sofhian Fazrin Nasrulloh<sup>3</sup>**

Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, STKIP Muhammadiyah Kuningan

*Email: d.puteriawati@gmail.com*

Dunia pendidikan saat ini berkembang sangat pesat, dimana suatu lembaga akan berhasil apabila didukung oleh teknologi informasi. Namun dukungan dari teknologi informasi saja tidak cukup, maka dari itu diperlukan tenaga ahli dan hal terpenting adalah komitmen manajemen untuk menjalin relasi dengan baik. *Customer Relationship Management* merupakan model manajemen yang dibutuhkan di STKIP Muhammadiyah Kuningan untuk menjalin hubungan yang baik antara lembaga dengan orangtua mahasiswa sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelayanan orangtua. Salah satu permasalahan yang ada saat ini adalah penanganan keluhan orangtua yang belum maksimal dikarenakan tidak adanya manajemen keluhan yang baik. Adapun pada penelitian ini menggunakan analisis SWOT (*Strenghts, Weakness, Opportunities, dan Threats*) dan UML (*Unified Modeling Language*) untuk menggambarkan model *Customer Relationship Management*. Dengan demikian *Customer Relationship Management* berbasis *website* ini mampu menjadi solusi untuk meningkatkan pelayanan kepada orangtua mahasiswa di STKIP Muhammadiyah Kuningan.

*Kata Kunci: CRM, Website, UML, SWOT*

*The world of education is currently growing very rapidly, where an institution will succeed if it is supported by information technology. But the support from information technology alone is not enough, so experts are needed and the most important thing is management's commitment to establish good relations. Customer Relationship Management is a management model needed in STKIP Muhammadiyah Kuningan to establish good relations between institutions and parents of students in order to increase satisfaction of parental services. One of the problems that exists today is the handling of complaints from parents that have not been maximized due to the absence of good complaints management. This study uses SWOT analysis (Strengths, Weakness, Opportunities, and Threats) and UML (Unified Modeling Language) to describe the model of Customer Relationship Management. Thus website based Customer Relationship Management is a solution to improve service to parents of students at STKIP Muhammadiyah Kuningan.*

***Keywords: CRM, Website, UML, SWOT.***

### **1. PENDAHULUAN**

Dalam dunia pendidikan pelanggan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, diantaranya pemakai produk institusi pendidikan, pemakai hasil riset yang dilakukan oleh dunia pendidikan, mahasiswa, calon mahasiswa, alumni, dan orangtua [1]. Berdasarkan konsep pemasaran yang mengutamakan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan

merupakan kunci keberhasilan pemasaran suatu perusahaan. Melalui pelayanan kepada pelanggan, institusi secara langsung dan tidak langsung menjaga pelanggannya agar tidak meninggalkan institusi tersebut. Pelayanan berarti menyangkut dua factor elemen pokok, yaitu factor manusia yang melayani dan factor komunikasi agar yang dilayani

mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. [2]

Instansi pendidikan yang besar dan hebat selalu membangun hubungan yang sangat kuat dengan orangtua mahasiswanya, salah satunya dengan mengaplikasikan model Customer Relationship Management di dalam strategi bisnisnya. Orangtua mahasiswa merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap instansi pendidikan. STKIP Muhammadiyah Kuningan berusaha untuk menjaga kepuasan pelayanan orangtua mahasiswa karena jika orangtua mahasiswa merasa puas maka akan berdampak terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan. Keunggulan ini menjadikan STKIP Muhammadiyah Kuningan untuk merancang dan membangun sebuah strategi bisnis yang dapat menciptakan kepuasan orangtua mahasiswa melalui pelayanan, tetapi pada saat ini STKIP Muhammadiyah Kuningan masih kurang mengenal orangtua mahasiswa secara lebih detail.

Oleh karena itu, STKIP Muhammadiyah Kuningan membutuhkan sebuah media berbasis web yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan orangtua mahasiswa dan mengaplikasikan model Customer Relationship Management (CRM) agar dapat dimanfaatkan untuk memantau setiap kegiatan dan keinginan orangtua mahasiswa, memberikan pelayanan lebih baik dengan meningkatkan hubungan yang lebih personal dengan orangtua mahasiswa

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan analisa SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities, dan Threats*). SWOT merupakan identifikasi berbagai factor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. SWOT terdiri dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dianalisa oleh perusahaan tersebut untuk menentukan langkah-langkah strategis untuk perusahaan tersebut [3].

- a. Strength – kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dibandingkan dengan para pesaing. Misalnya kekuatan pemasaran dan penjualan
- b. Weakness – kelemahan yang biasanya berbentuk masalah-masalah yang dihadapi oleh suatu perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan lainnya.
- c. Opportunity – peluang suatu bidang kebutuhan pembeli dimana perusahaan dapat beroperasi secara menguntungkan. Peluang dapat digolongkan menurut daya tariknya dan kemungkinan berhasilnya.
- d. Threats – ancaman merupakan tantangan akibat kecenderungan atau perkembangan yang menguntungkan yang akan mengurangi penjualan laba jika tidak dilakukan tindakan defensive (pertahanan)

Ada 4 alternatif strategi yang tersedia yaitu:

- a. Strategi SO – strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.
- b. Strategi ST - strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki

- perusahaan untuk mengatasi ancaman.
- c. Strategi WO – strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
  - d. Strategi WT – strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Adapun pengembangan system yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan *requirement prototype* dengan alur sebagai berikut : analisa kebutuhan, membuat *prototype*, menyesuaikan *prototype*, membuat *system*, melakukan *testing system*, menyesuaikan *system*, dan menggunakan *system*. *Requirement prototype* adalah prototipe yang di buat oleh pengembang dengan mendefinisikan fungsi dan sistem prosedur sistem dimana pengguna atau pemilik sistem tidak bisa mendefinisikan sistem tersebut [4]. Dan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) untuk menggambarkan model *customer relationship management*

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisa SWOT yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

<i>Strenghts</i> (Kekuatan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki mahasiswa yang tersebar cukup luas di wilayah Jawa Barat dan Jawa Barat</li> <li>2. Didukung fasilitas teknologi yang cukup memadai</li> <li>3. Antusias orangtua mahasiswa terhadap perkembangan mahasiswa</li> </ol>
--------------------------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Dukungan lembaga terhadap peningkatan pelayanan bagi orangtua</li> </ol>
<i>Weakness</i> (Kelemahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada orangtua</li> <li>2. Kendala dalam penyampaian hasil akademik mahasiswa kepada orangtua mahasiswa</li> </ol>
<i>Opportunities</i> (Peluang)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjaringan mahasiswa yang diperluas ke berbagai daerah</li> <li>2. Dukungan sarana dan prasarana yang semakin membaik</li> <li>3. Tren yang semakin beragam dalam melayani orangtua mahasiswa</li> </ol>
<i>Threats</i> (Ancaman)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja lembaga dalam pelayanan kepada orangtua mahasiswa dinilai kurang maksimal</li> <li>2. Dunia pendidikan semakin bersaing dalam meningkatkan pelayanan</li> <li>3. Kondisi ekonomi masyarakat yang belum stabil</li> </ol>

#### Identifikasi Masalah

STKIP Muhammadiyah Kuningan tidak maksimal dalam memanfaatkan teknologi

untuk meningkatkan pelayanan kepada orangtua. Saat ini orangtua tidak dapat melihat *track record* putra/putrinya dalam kegiatan akademik, pembayaran, dan sebagainya. Tidak adanya kemudahan informasi untuk mendapatkan informasi mahasiswa menyebabkan kepercayaan orangtua menurun.

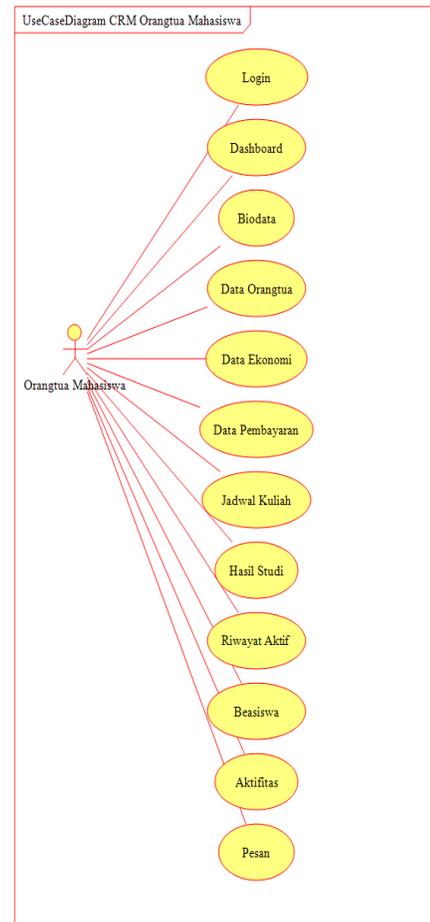
### Usulan Pemecahan Masalah

Untuk memudahkan orangtua dalam mengakses informasi kegiatan akademik, pembayaran maupun beasiswa mahasiswa di STKIP Muhammadiyah Kuningan, maka perlu dibuatkan *customer relationship management system* berbasis *website*. *Website* CRM ini selain sarana untuk mendapatkan informasi tentang mahasiswa juga dapat menjadi sarana silaturahmi antara orangtua dengan dosen pembimbing akademik mahasiswa tersebut. Dengan adanya *website* tersebut diharapkan orangtua mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan, sehingga mampu mengajak orangtua yang lain agar putra/putrinya menempuh pendidikan di STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Maka *to be system* yang didapat dari penelitian ini digambarkan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) diantaranya *usecase diagram* dan *activity diagram*.

#### 1. Usecase Diagram

*Use Case* diagram merupakan salah satu diagram yang menggambarkan suatu proses bisnis [5]. Pada system usulan ini terdapat beberapa *boundary* diantaranya menu *Login*, *Dashboard*, *Biodata*, *Data Orangtua*, *Data Ekonomi*, *Data Ekonomi*, *Data Pembayaran*, *Jadwal Kuliah*, *Hasil Studi*, *Riwayat Aktif*, *Beasiswa*, *Aktifitas*, dan *Pesan*.

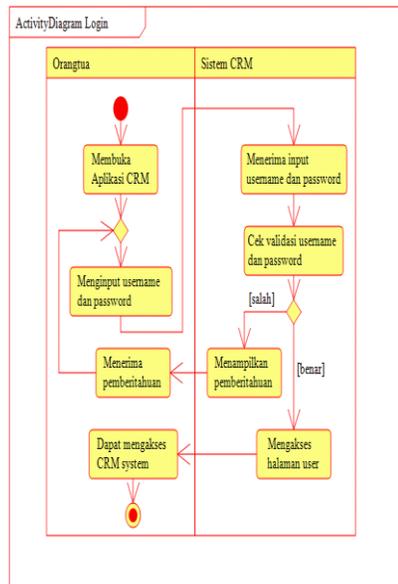


Gambar 1. *Usecase Diagram CRM*

#### 2. Activity Diagram

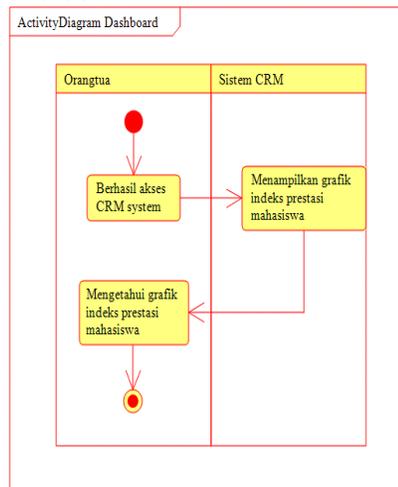
*Activity Diagram* menggambarkan spesifikasi proses bisnis, dan memberikan pandangan dari proses bisnis yang terjadi [5].

- a. *Activity Diagram Login*; menggambarkan aktifitas *user* untuk *login* kedalam system.



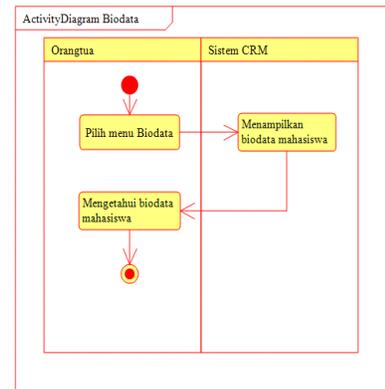
Gambar 2. Activity Diagram Login

- b. Activity Diagram Dashboard; menggambarkan aktifitas user ketika mengakses halaman dashboard.



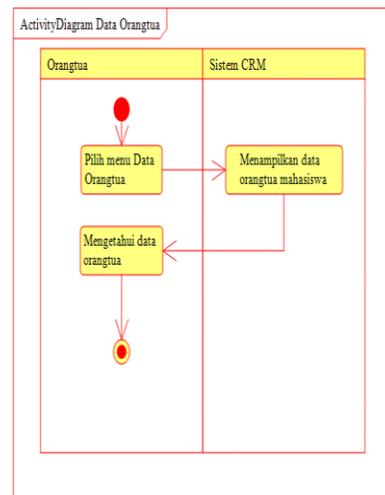
Gambar 3. Activity Diagram Dashboard

- c. Activity Diagram Biodata; menggambarkan aktifitas user ketika mengakses halaman Biodata.



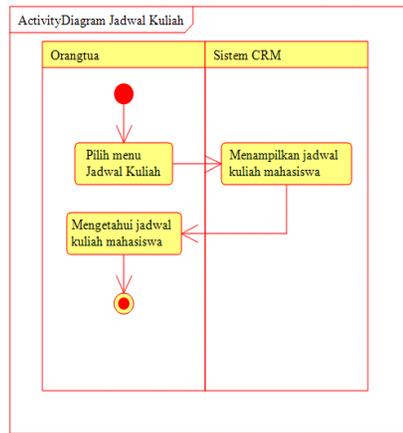
Gambar 4. Activity Diagram Biodata

- d. Activity Diagram Data Orangtua ; menggambarkan aktifitas user ketika mengakses halaman Data Orangtua.

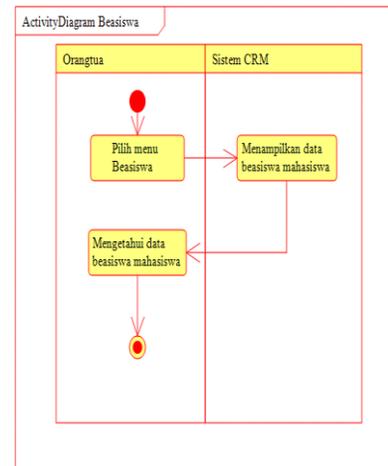


Gambar 5. Activity Diagram Data Orangtua

- e. Activity Diagram Jadwal Kuliah; menggambarkan aktifitas user ketika mengakses halaman Jadwal Kuliah.

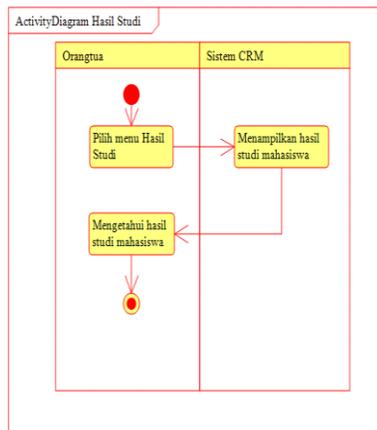


Gambar 7. Activity Diagram Data Jadwal Kuliah



Gambar 10. Activity Diagram Data Beasiswa

- f. Activity Diagram Hasil Studi; menggambarkan aktifitas *user* ketika mengakses halaman Hasil Studi.



Gambar 8. Activity Diagram Hasil Studi

- g. Activity Diagram Beasiswa; menggambarkan aktifitas *user* ketika mengakses halaman Beasiswa.

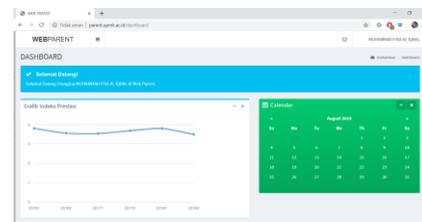
Tampilan rancangan layar produk *Customer Relationship Management* berbasis *Website* yang dapat diakses pada url <http://parent.upmk.ac.id>

### 1. Tampilan layar Login



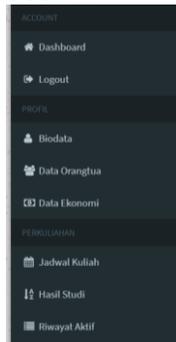
Gambar 12. Tampilan Layar Login

### 2. Tampilan layar Dashboard



Gambar 13. Tampilan Layar Dashboard

3. Tampilan layar *Menu*



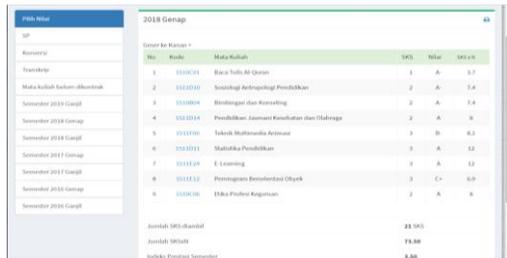
Gambar 14. Tampilan Layar Menu

4. Tampilan layar Jadwal Kuliah



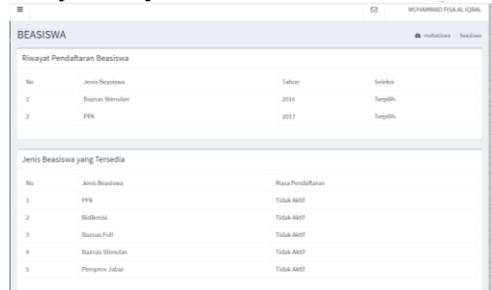
Gambar 19. Tampilan Layar Jadwal Kuliah

5. Tampilan layar Hasil Studi



Gambar 21. Tampilan Layar Hasil Studi

6. Tampilan layar Beasiswa



Gambar 22. Tampilan Layar MenuBeasiswa

4. KESIMPULAN

Dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan dengan adanya *website myparent* diharapkan orangtua dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui aktivitas akademik mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hamidin, Dini. 2018. *Model Customer Relationship di Institusi Pendidikan. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008. ISSN:1907-5022.*
- [2] Haryono, Budi. 2013. *How to Manage Customer Voice. Yogyakarta : Andi Publisher*
- [3] Indrajani. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Penjualan Berbasis Web pada PT. Sarang Imitasi. Seminar Nasional Teknologi 2007. ISSN:1978-9777*
- [4] Mark W. McElroy. 2000. *Knowledge and Innovation: Journal of the KMCI, Vol. 1 : 43-67.*
- [5] Marakas, George M. 2006. *System Analysis and Design Analytical Approach 2th Edition. The McGraw Hill Companies Inc, Newyork.*