Homepage: https://jogoroto.org

Hamalatul Qur'an: Jurnal Ilmu-Ilmu Al-Qur'an
Volume 2 Issue 1 2021, Pages 20-19
ISSN: 2722-8991 (Cetak); 2722-8983 (Online)

Optimalisasi Penerimaan Santri Baru melalui Pengembangan Customer Relationship Management (CRM) di Pondok Pesantren Hamalatul Quran Putri

Imam Fatoni[1]✉
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia (1)

✉ Corresponding author
(imamfatonicme@gmail.com)

Article Info

Kata kunci:
penerimaan santri baru; Hubungan dengan pelanggan; PP Hamalatul Qur'an Putri

Abstrak

Sebuah organisasi maupun lembaga sangatlah penting untuk memiliki strategi pemasaran yang efektif dan berkualitas guna mewujudkan tujuan organisasi maupun lembaga itu sendiri. Perkembangan sistem informasi yang sangat cepat dalam memasuki era digitalisasi tak terkecuali pendidikan di pesantren memiliki persaingan yang semakin ketat dalam hal promosi maupun rekrutmen santri baru, selain harus mempertahankan jumlah santri yang sudah ada, juga perlu adanya penerapan-penerapan strategi promosi dan rekrutmen santri baru yang efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan alternatif penerimaan santri baru (PSB) yang masih dilakukan secara konvensional di Pondok Pesantren Hamalatul Qur'an Putri. Metode peningkatan layanan yang terdigitalisasi dalam persaingan promosi dan rekruitmen santri baru yaitu dengan menggunakan konsep manajemen hubungan dengan pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM). Penelitian ini menggunakan metode Waterfall (air terjun) dimana setiap tahapan harus selesai terlebih dahulu sebelum memasuki tahapan selanjutnya. Guna penyebaran informasi pendaftaran secara on line maka dibangun sistem berbasis web site sehingga meluaskan keterjangkauan aksesbilitas calon santri baru. Dengan Sistem website ini calon santri bisa mendaftar dan melihat informasi pendaftaran akan mempermudah panitia Penerimaan santri baru dalam mengolah data calon santri baru mulai pendaftaran sampai proses penerimaan santri baru yang berada diluar kota maupun didalam kota, dan informasi seputar penerimaan santri baru yang bisa diakses dari media website. Setelah diadakan pengujian bahwa 58,15% website berjalan dengan baik sesuai fungsinya. Maka dibuatlah sistem pendaftaran berbasis website yang menggunakan Sublime Text 3, PHP dan MySQL sebagai media penyimpanan data dan SMS Gateway sebagai penunjang sistem dalam mempermudah pelayanan terhadap santri dan orang tua Metode pengujian sistem yang dikembangkan adalah menggunakan black box & white box testing.

Keywords:
The New Students' Admission, Customer Relationship Management; Hamalatul Quran Putri Islamic Boarding School

Abstract

The organization or the institution must have an effective and quality marketing strategy to realize the organization and the institution's objectives. The development of information systems is growing fast in the digitalization era; especially in education in Islamic boarding schools has increasingly fierce competition in terms of promotion and admission of new students, maintaining the number of existing students. It is also necessary to implement promotional strategies and recruit new students effectively and efficiently. This research aims to develop an alternative for the new students' admission (PSB) that is still done conventionally at Hamalatul Qur'an Putri Islamic Boarding School. The digitalized service improvement method in the promotion competition and the new students' admission, namely by using Customer Relationship Management (CRM) concept. This study uses the

Received 11 December 2020; Received in revised form 12 December 2020; Accepted 12 August 2021
Available online 22 August 2021/ © 2021 The Authors. Published by Pondok Pesantren Hamalatul Qur'an Jogoroto Jombang. This is an open access article under the CC BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0)

waterfall method that must fulfill the first stage before the next step. To disseminate registration information online, the researcher built a website-based system to expand the accessibility affordability of new prospective students. In this website system, prospective students can register and view registration information. The new student admissions committee is easy to process new student candidate data. All of the students' knowledge and admission can be in the media and website. After testing that 58,15 % of websites run well according to their respective functions. Thus a website-based registration system was created that uses Sublime Text 3, PHP, and MySQL as data storage media and an SMS gateway as the support system of services to students and parents. The system testing method developed is using black box and white box testing…

1. *PENDAHULUAN*

Globalisasi bermakna suatu proses keterbukaan yang seluas-luasnya, bebas dari keterbelengguan kultural, bebas dari ketertutupan. Globalisasi dengan ciri pasar bebasnya tidak hanya menjual barang hasil produksi industri saja, tetapi juga sumberdaya manusia yang siap kerja. Dalam globalisasi, kualitas menjadi kunci. Barang (produk pendidikan) yang kurang berkualitas akan terpinggirkan. Implikasi dari hal ini adalah fakta bahwa masyarakat sudah mulai mempertanyakan dan memilih pendidikan-pendidikan yang bermutu untuk putra putri mereka.

Perkembangan teknologi yang semakin cepat dan meningkat, terutama teknologi informasi tentunya menuntut berbagai instansi untuk beralih ke digital. Dengan teknologi saat ini membuat pekerjaan yang dianggap sulit menjadi mudah. Berkembangnya teknologi membuat, semua pekerjaan bisa diselesaikan dengan sangat cepat, effisien dan akurat. Kondisi ini mendorong setiap manusia untuk mengaplikasikan berbagai aktivitasnya secara digital dengan media komputer maupun handphone. Keperluan tersebut mencakup berbagai aspek kebutuhan baik perorangan maupun instansi dan juga merambah ke berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, komunikasi, bisnis, hiburan dan lainnya. Bidang pendidikan sendiri, saat ini telah begitu banyak yang memanfaatkan komputer dan internet untuk aplikasi online-nya. Jangkauan promosi aplikasi on line akan lebih besar dengan biaya yang lebih rendah. Namun, dengan adanya kemudahan itu persaingan juga semakin tinggi. Semakin ketatnya persaingan dibidang pendidikan tak terkecuali pendidikan dipesantren, khususnya seleksi penerimaan santri baru, maka pengelola lembaga pesantren dihadapkan pada upaya pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Selain harus mempertahankan potensi santri yang sudah ada, juga perlu adanya usaha untuk mendapatkan santri baru melalui penerapan-penerapan strategi promosi yang cepat dan tepat. Peningkatan kualitas layanan sangatlah diperlukan guna memenangkan persaingan promosi dan penerimaan santri baru.

Pondok Pesantren Hamalatul Qur'an Putri (PPHQ Putri) menyelenggarakan pendidikan Tahfidhul Qur'an, harus mampu memberikan pelayanan yang baik, bukan sekedar memberikan ilmu pendidikan Al Qur'an bagi para santrinya, namun juga menginginkan adanya peningkatan kuantitas dan kualitas santri dari berbagai daerah di Indonesia yang didukung oleh loyalitas santri yang lama. Proses pendaftaran Pondok Pesantren Hamalatul Qur'an Putri selama ini masih menggunakan model konvensional dalam hal penerimaan santri baru dengan pendaftaran secara langsung ke tempat, sehingga proses pendaftaran kurang begitu efektif dan efisien.

Proses pencatatan data santri atau pendaftaran masih menggunakan bantuan goggle form kemudian dimasukkan ke Microsoft Excel atau Word, sehingga sering terjadi kesalahan saat input dan juga doble data. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka akan di rancang dan dibuat Sistem Penerimaan Santri Baru yang mampu memudahkan semuanya baik calon santri, orang tua dan juga panitia. Sistem yang akan dikembangkan akan memudahkan registrasi pendaftaran dan juga mendapatkan informasi tentang penerimaan Santri Baru secara cepat, tepat dan akurat. Aplikasi yang akan dikembangkan adalah Customer Relationship Management (CRM) . Dengan adanya aplikasi CRM diharapkan dapat menangani permasalahan yang ada di Pondok Pesantren Hamalatul Qur'an Putri, khususnya pada penerimaan santri baru, serta penyebaran informasi mengenai penerimaan santri baru sehingga dapat tersebar luas.

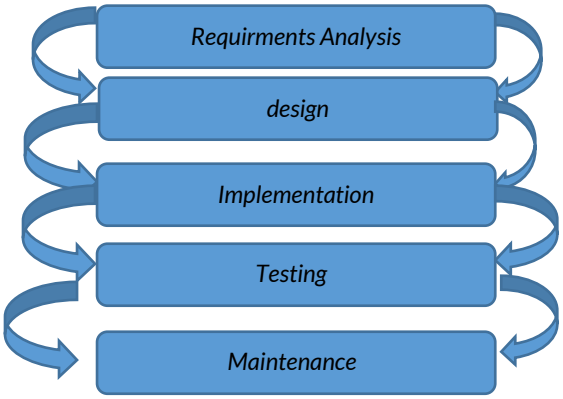
Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai dasar dalam melakukan penelitian, guna mendapatkan gambaran alternatif solusi yang efektif, dan efisien. Sehingga sistem ini nantinya dapat bermanfaat dan digunakan semaksimal mungkin. Semua rumusan, analisa, alur pengembangan sistem CRM Operational selanjutnya peneliti tuangkan dalam artikel ini dengan judul "Optimalisasi Penerimaan Santri Baru Melalui Pengembangan Customer Relationship Management (CRM) di Pondok Pesantren Hamalatul Quran Putri".

Luaran dari penelitian ini ialah berupa website pendaftaran PP Hamalatul Qur'an Putri Diharapkan bermanfaat dalam mempermudah pendaftaran bagi calon santri, membantu pihak pondok pesantren dalam memberikan informasi kepada masyarakat, memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam memperoleh berita PP Hamalatul Qur'an Putri.

2. *METODE PENELITIAN*

Teknik yang diaplikasikan penulis dalam observasi adalah System Development Life Cycle (SDLC) menggunakan metode Waterfall menurut Pressman (2017) dapat diartikan sebagai proses

atau perubahan software dengan memakai tatanan dan metodologi yang digunakan creator untuk memajukan software sebelumnya yang didasarkan pada praktik terbaik yang sudah diuji. Menurut Pressman (2017) pengertian dari SDLC adalah suatu pendekatan yang teratur dan serial berdasarkan tingkatan seperti analysis, desgn, coding, testing, dan maintenance.



Requirements Analysis

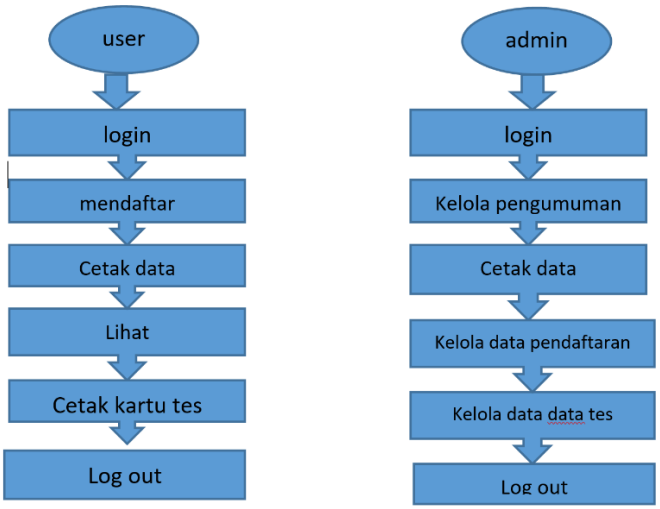
Requirements analysis adalah layanan koordinasi, ganjalan, dan sasaran untuk rakitan hasil wawancara dengan user yang akhirnya didefinisikan secara detail dan berjalan sebagai perincian sistem. Dari wawancara didapatkan bahwa pada saat ini PP Hamalatul Qur'an Putri belum mengimplementasikan pendaftaran secara online, memberi informasi tentang awal pendaftaran sampai diterima siswa baru secara online dan informasi tentang PP Hamalatul Qur'an Putri secara online sehingga dibutuhkan website yang bisa mencakup aspek – aspek tersebut.

Design

Tahapan diperlukan guna memenuhi keperluan sistem baik hardware maupun software dengan membangun desain sistem secara totalitas. Perancangan software melibatkan rekognisi dan pemaparan anstraksi sistem basic software beserta relasinya. Pembuatan komposisi dalam sistem ini menggunakan diagram yang ada dalam UML (Unified Modelling Language). Diagram yang diaplikasikan melingkupi use case diagram, activity diagram dan menghasilkan design database.

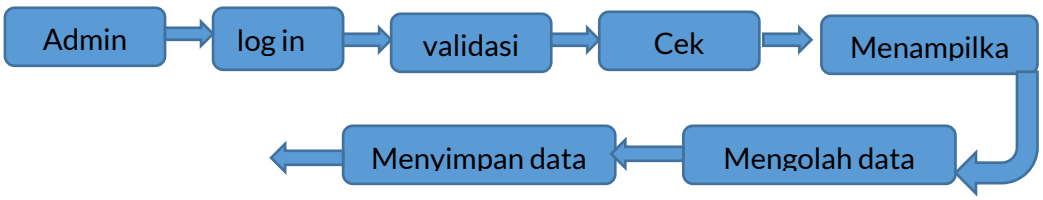
Use Case Diagram

Ada 2 orang yaitu Bagian admin yang bisa melakukan login, menginput data, mengubah data, melihat data, mencetak data, memberi informasi dan logout sedangkan bagian santri bisa login, melihat data, menginput data dan mencetak data. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar berikut:

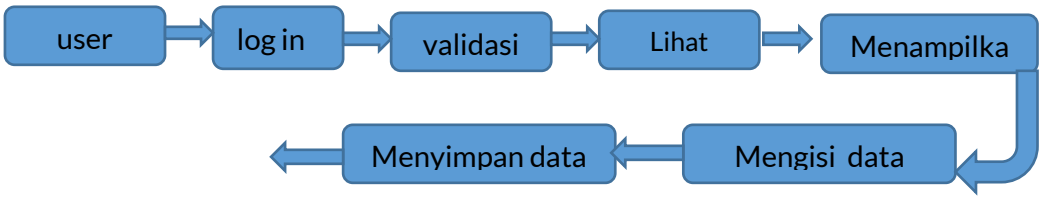


Activity Diagram

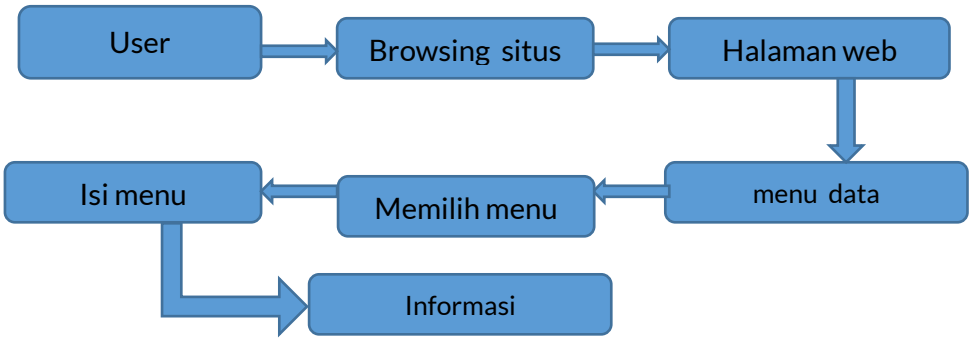
Menggambarkan rute kerja (workflow) proses data dan tatanan aktivitas suatu proses yang barjalan. Pada ativity diagram, admin mengunjungi halaman website PP Hamalatul Quran Putri bagian admin, kemudian login maka admin dapat mengelola data seperti data galeri, data pengumuman, data waktu tes, dan data pendaftar. Setelah itu admin bisa logout dari sistem. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



Pada activity diagram user, user mengunjungi halaman website PP Hamalatul Qur'an Putri bagian umum, kemudian login maka user dapat melihat menu website seperti panduan, data pendaftar, contact, galeri, informasi dan pendaftaran kemudian melakukan pengisian formulir pendaftaran ke website PP Hamalatul Qur'an Putri . Setelah itu user bisa logout dari sistem. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar dibawah ini:

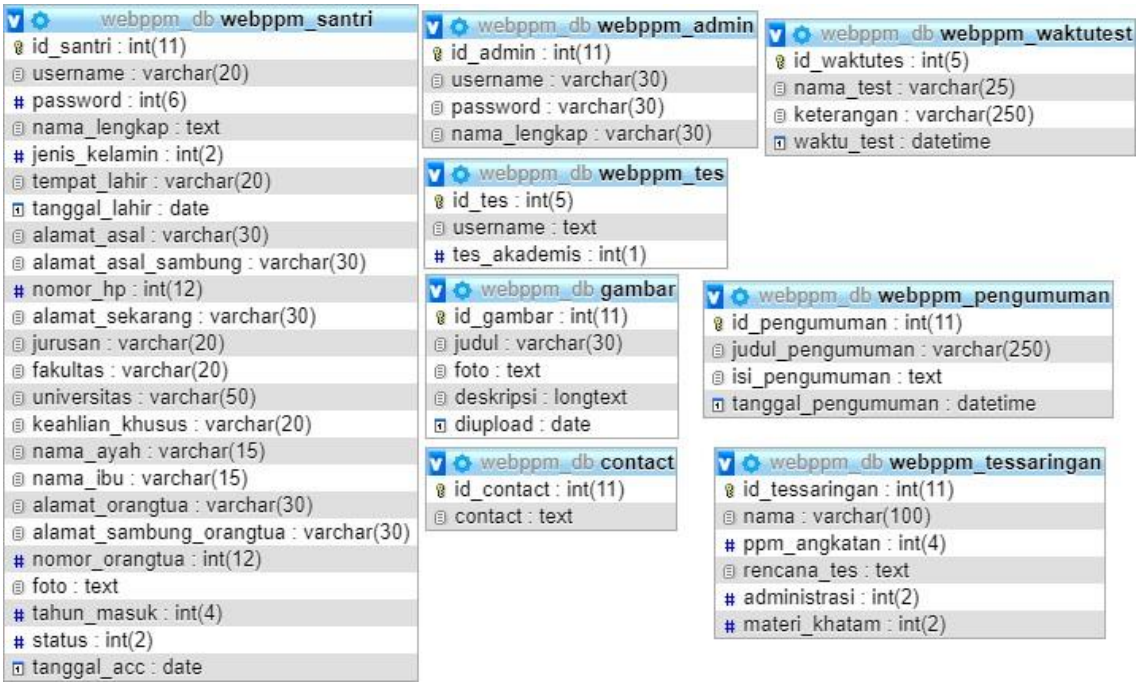


Pada activity diagram membuka dan menutup aplikasi ini, user mencari halaman website PP Hamalatul Qur'an Putri kemudian bisa memilih menu untuk mendapatkan informasi seperti pengumuman, panduan, data pendaftar, contact dan pendaftaran jika hendak mendaftarakan sebagai calon santri PP Hamalatul Qur'an Putri. Lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



Design Database

Proses untuk menentukan data berdasarkan rancangan sistem serta mendukung berjalannya system yang sudah dirancang guna memberikan gambaran dari susunan sistem berwujud table Design database ditunjukan pada gambar dibawah ini.



Implementation

Hasil dalam desain penelitian ini adalah berupa program dengan 1 platform yaitu situs website. Sebab itu peneliti memakai Bahasa Pemrograman PHP dan Database My SQL kemudian Sublime Text 3 untuk platform situs website.

Testing

Guna menyimpulkan apakah sesuai dengan kebutuhan perangkat lunak atau sebaliknya. Maka dilakukan pengujian program dengan menganut pengujian blackbox terhadap semua fungsi dalam aplikasi. Pengujian blackbox menjadi pilihan pengujian aplikasi atau software yang berpusat pada persyaratan software yang akan diuji, sebab itu uji coba black-box memungkinkan pengembangan software untuk membuat himpunan kondisi input yang akan melatih semua persyaratan yang telah diujikan pada suatu program. Tahap pengujian berikutnya adalah User Acceptance Test (UAT) untuk mengetahui tanggapan calon pemakai pada program yang dirancang dengan cara mengisi kuisoner yang telah ditentukan oleh peneliti.

Maintanance

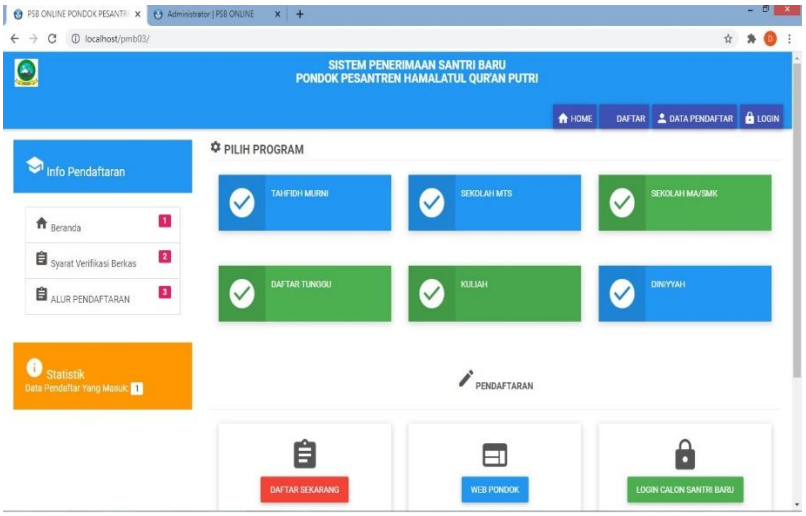
Program diaplikasikan dan dijalankan secara nyata oleh penggguna. Ketika dilakukan maintenance akan ditemukan kesalahan yang belum ditemui pada tahapan sebelumnya maka akan dilakukan pembetulan dan meningkatkan layanan sistem sebagai kebutuhan baru.

3. *HASIL DAN PEMBAHASAN*

Tampilan Aplikasi

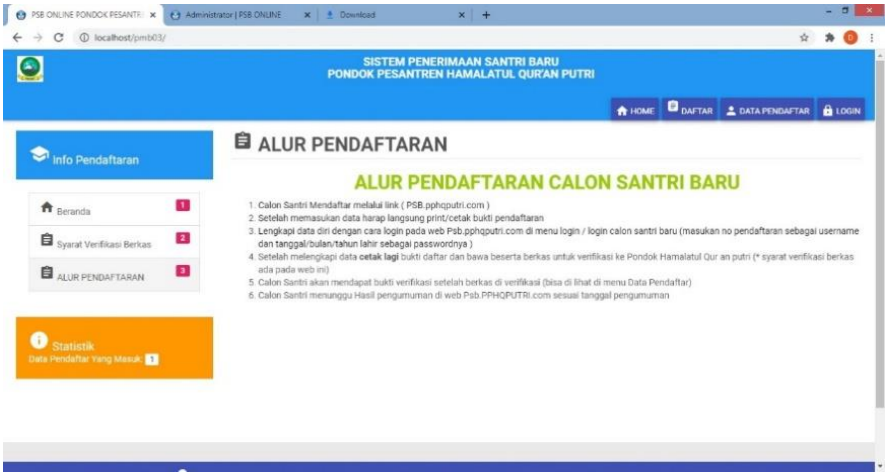
Halaman Home

Halaman yang akan muncul saat awal membuka program. Di halaman ini akan memuat beberapa menu yaitu panduan, pendaftaran, informasi, data pendaftar, yang merupakan tampilan menu utama bisa ditunjukan pada gambar dibawah ini:



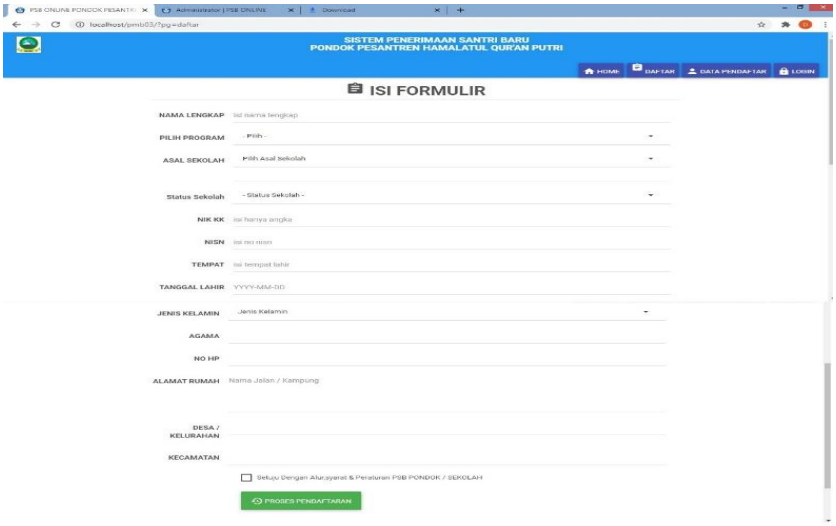
Halaman Panduan

Halaman ini berisi beberapa langkah dan syarat bagaimana caranya mendaftar online ke PSB.PPHQPUTRI.COM bagi calon santri baru. Calon santri baru harus memenuhi beberapa langkah dan syarat terlebih dahulu sebelum melakukan pendaftaran online. Lebih jelas ditunjukan pada gambar dibawah ini :



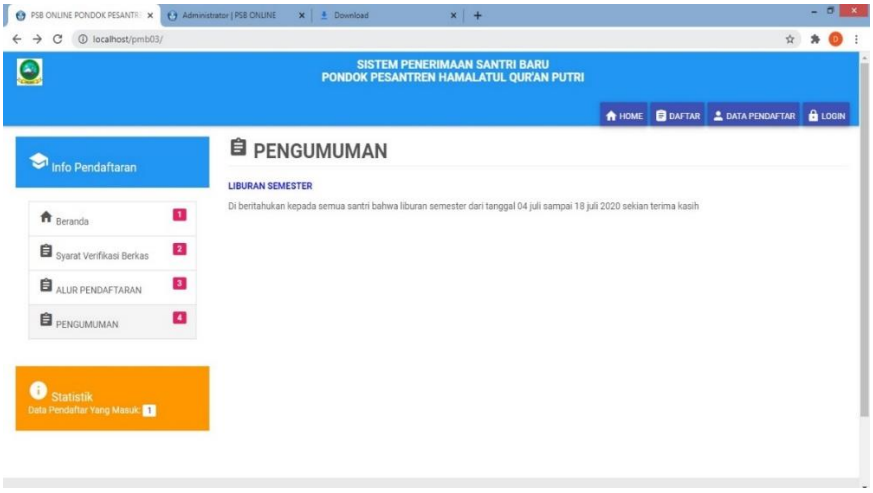
Halaman Pendaftaran

Halaman ini berisi beberapa pertanyaan yang harus diisi dan dilengkapi oleh calon santrri baru. Setelah form diisi dan dilengkapi semua kemudian pilih & klik buton simpan. Maka data akan tesimpan di dalam database. Lebih jelas ditunjukan pada gambar dibawah ini:



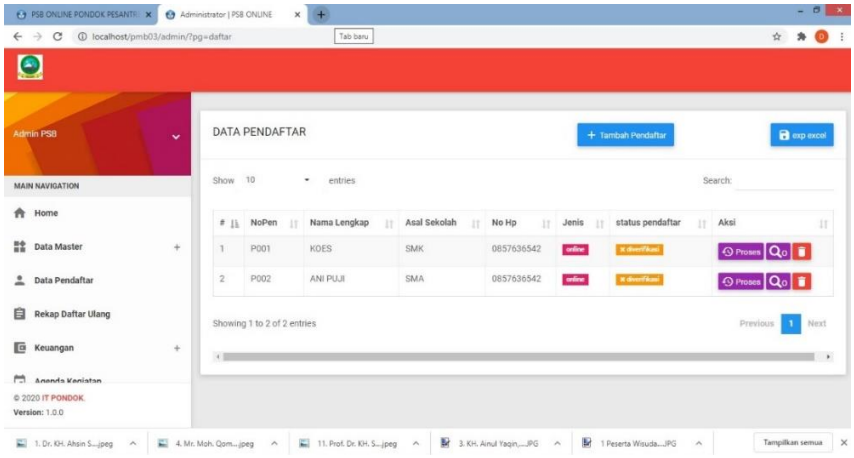
Halaman Informasi

Berisi tentang informasi atau pengumuman terbaru tentang kegiatan PP hamalatul Qur'an putri kepada semua santri dan calon santri baru yang sedang mendaftar. Halaman informasi ditunjukan pada gambar dibawah ini:



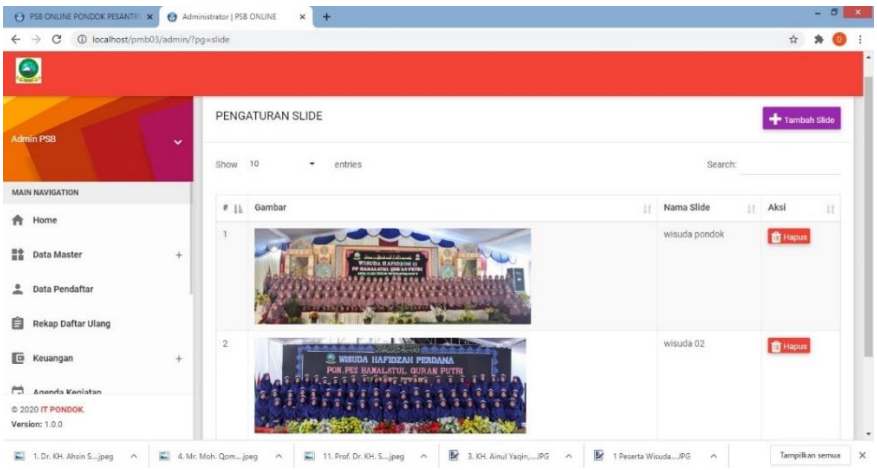
Halaman Data Pendaftar

Menampilkan calon santri yang sudah mendaftar. Berisi kolom nama, Asal sekolah, no hp dan status diterima atau tidaknya calon santri yang sudah mendaftar. Lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar dibawah ini :



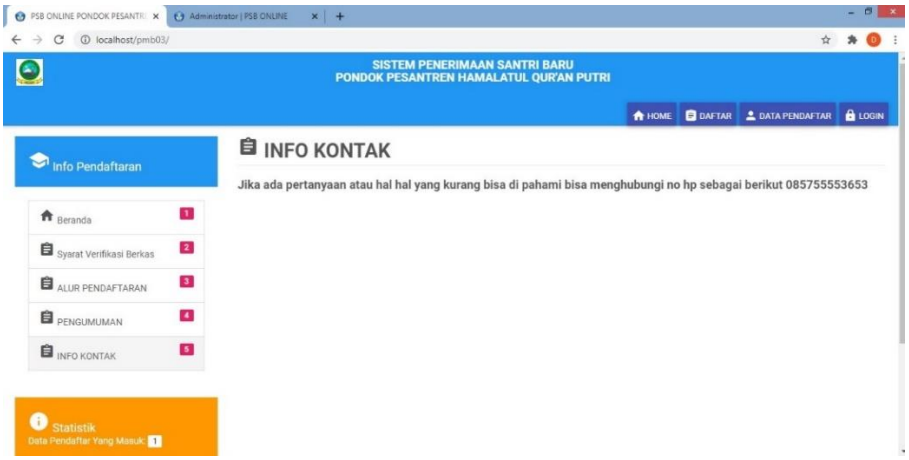
Halaman Galery

Menampilkan beberapa foto kegiatan yang dilakukan oleh santri pondok pesantren dan diupload untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas bahwa ada banyak acara. Untuk memudahkan mengisi slide galeri ditunjukan pada gambar dibawah ini:



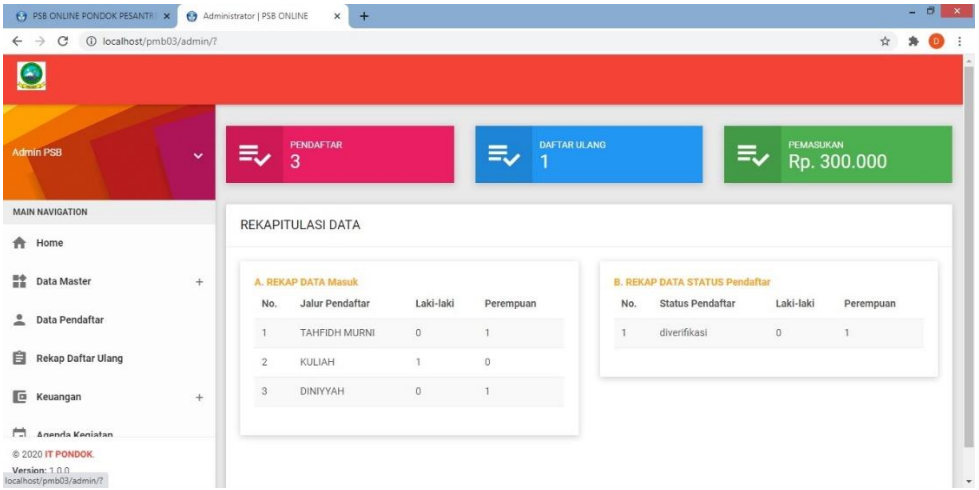
Halaman Contact

Menampilkan contact yang bisa dihubungi ke PP Hamalatul Qur'an Putri seperti nomer telfon, dan alamat lokasi. Halaman contact ditunjukan pada gambar dibawah ini :.



Halaman Admin

Halaman yang dioperasikan oleh admin yang digunakan untuk memantau dan mengolah data dari awal pendaftar sampai diterimanya santri baru. Admin bisa mengolah data seperti pengumuman, pendaftar, waktu tes dan galeri yang kemudian bisa muncul di website pendaftaran calon santri baru. Halaman admin ditunjukan pada gambar dibawah ini:



Hasil Pengujian

Pengujian Black-Box

Setiap unit aplikasi pendaftaran santri baru PP Hamalatul Qur'an Putri peneliti menerapakan dan mengoreksi dengan memakai metode Black-Box testing. Proses pengkoreksian aplikasi seluruh proses baik input sampai output. Hasil dari pengkoreksian aplikasi pendaftaran santri baru PP hamalatul Qur'an Putri ditunjukan pada table dibawah ini:

Black-Box testing table

No	Objek Uji	Harapan	Hasil	Keterangan
1	Login system	1. Username dan Password benar 2. Username dan Password salah	1. Jika sukses maka masuk ke sistem 2. Jika gagal maka ada pesan "gagal login"	Berhasil
2	Logout system	Keluar dari sistem	Berhasil keluar dari system	Berhasil
3	Menampilkan Halaman Utama	Menampilkan halman utama system	Berhasil menampilkan halaman utama	Berhasil
4	Pendaftaran Santri	Formulir bagi pendaftar Baru	Berhasil menampilkan forulir pendaftaran	Berhasil
5	Memperlihatkan Data Satri	Memperlihatkan Data Santri	Berhasil memperlihatkan semua data santri	Berhasil
6	Cetak Kartu Pendaftaran	Proses mencetak kartu pendaftaran	Berhasil menetak kartu	Berhasil
7	Status Penerimaan	Menampilkan diterima atau tidak	Berhasil menampilkan status	Berhasil
8	Menampilkan Profil	Proses menampilkan profil	Berhasil menampilkan profil	Berhasil
9	Mencetak Data Pendaftaran	Proses Mencetak dari data pendaftaran	Data pendaftar berhasil dicetak	Berhasil
10	Menampilkan Panduan	Proses Menampilkan Panduan	Berhasil menampilkan panduan	Berhasil
11	Menampilkan Galery	Proses Menampilkan Foto Galery	Berhasil menmpilkan foto	Berhasil
12	Menampilkan Pengumuman	Menampilkan data Pengumuman	Berhasil menapilkan pengumuman	Berhasil
13	Menampilkan Contact	Menapilkan data kontak	Berhasil data kontak	Berhasil
14	Menampilkan Waktu Tes	Proses Menampilkan data waktu tes	Berhasil menampilkan waktu tes	Berhasil

Pengujian UAT

Pengujian tahap akseptasi calon pengguna. User Aecceptance Test (UAT) adalah untuk mengetahui presepsi calon pengguna program aplikasi yang akan dirancang. Calon pengguna diminta untuk menjalankan program aplikasi yang dirancang kemudian memberi jawaban kuisoner.

Daftar pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SB	B	N	Br	SBr
1	Tanggapan saudara terhadap tampilan pendaftaran pada aplikasi ini?					
2	Tanggapan saudara bentuk awal dalam website?					
3	Apakah website ini mudah untuk dioperasinalkan ?					
4	Bagaiaman kelengkapan informasi website ?					
5	Menurut saudara menu-menu didalam website ?					
6	Menurut saudara website ini apakah mudah untuk pendaftaran santri baru?					
7	Bagaiaman kecepatan akses website?					
8	Bagaimana formulir penerimaan santri baru didalam website?					
9	Tanggapan saudara secara keseluruhan website ini?					

Keterangan Jawaban :
SB = Sangat Baik Br = Buruk B = Baik SBr = Sangat Buruk N = Netral/Cukup

Kuisoner diberikan kepada 30 narasumber guna menilai efektivitas program aplikasi PP Hamalatul Qur'an Putri berbasis website kepada 1 pengasuh 5 tenaga pengajar, 5 panitia dan 19 santri dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$Z : \frac{P}{\sum n} \times 100\%$$

Keterangan :
Z = Prosentase Penilaian P = Hasil pada Penilaian ∑n = Jumlah Narasumber

Perolehan penilaian dapat dilihat pada Tabel dibawah ini

Hasil Perhitungan Kuisoner

Pertanyaan	Perolehan Nilai						Prosentase % Perolehan Nilai				
	SB	B	N	Br	SBr		SB	B	N	Br	SBr
P1	10	15	5	0	0		33.33	50.00	16.67	0	0
P2	7	17	6	0	0		23.33	56.67	20.00	0	0
P3	7	18	5	0	0		23.33	60.00	16.67	0	0
P4	11	15	4	0	0		36.67	50.00	13.33	0	0
P5	9	17	4	0	0		30.00	56.67	13.33	0	0
P6	10	17	3	0	0		33.33	56.67	10.00	0	0
P7	10	18	2	0	0		33.33	60.00	6.67	0	0
P8	7	20	3	0	0		23.33	66.67	10.00	0	0
P9	7	20	3	0	0		23.33	66.67	10.00	0	0
						Jumlah	260.00	523.33	116.67		
						Rata-rata%	28.89	58.15	12.96		

Berdasarkan pegujian black-box menunjukan bahwa 28,89% menanggapi "Sangat Baik" dengan sistem yang dirancang 58,15 % menanggapi "Baik" dengan sistem yang dirancang, 12,96% menanggapi "Netral/Cukup" , serta 0% untuk tanggapan "Buruk" dan "Sangat Buruk".

4. *SIMPULAN*

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulan bahwa sistem informasi pendaftaran santri baru. berdasarkan pengujian black-box sistem informasi pendaftaran online berjalan dengan baik dan pengujian UAT yang dilakukan system sebesar 58,15% telah berjalan baik sesuai fungsinya masing-masing. Harapanya dengan adanya website ini dapat mempermudah pendaftaran bagi calon santri baru, membantu pihak pondok pesantren dalam memberi informasi kepada masyarakat, guna memperoleh informasi tanpa harus datang ke pondok PP Hamalatul Qur'an Putri.

5. *DAFTAR PUSTAKA*

Al-Bahra bin Ladjamudin. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta : Graha ilmu

Beck, B. Summer, J. 2001. Data Warehousing Horizons: CRM: Not Just Operational and Collaborative

Chandra. T. (2016). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru Pada Perguruan Tinggi X Berbasis Web. Jurnal Times, 4(2), 31-34

Fikri, Azkal. 2010. Aplikasi Short Message Service (SMS) Gateway Untuk Layanan Informasi Registrasi Administrasi Mahasantri. Jurnal. Universitas Pendidikan Indonesia

Jill Dyche. 2002. The CRM Hand Book : A Business Guide to Customer Relationship Management

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12. Jilid1. Jakarta. Erlangga

Rajaraman. V. (2018). Analysis and design of information systems. PHI Learning Pvt. Ltd

Santoso. Y. (2016). Rancangan Sistem Informasi Pendaftaran Siswa Baru . Prosiding SENJATI.(Book-2)

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua Yogyakarta : Andi

Udi. U. (2017). Penerapan Meetode SDLC Waterfall Dalam Pembuatan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Studi Kasus Pondok Pesantren Al-Habib Sholeh Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika, 4(1)