

## PEMBANGUNAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA RUMAH BELAJAR *SIMPLY FAST* KOTA BARU PARAHYANGAN

**Rachadian Novansyah<sup>\*</sup>, Tachir Hendro Pudjiantoro dan Fajri Rakhmat Umbara**  
Jurusan Informatika, Fakultas Sains dan Informatika, Universitas Jenderal Achmad Yani  
Jl. Terusan Jenderal Sudirman, Cimahi, Jawa Barat  
<sup>\*</sup>Email : rachadian.novansyah15@gmail.com

### Abstrak

*Rumah Belajar Simply Fast merupakan sebuah lembaga layanan bimbingan belajar yang berlokasi di Kota Baru Parahyangan Padalarang. Lembaga bimbingan belajar pada saat ini sudah menjadi sasaran bisnis yang meyakinkan, terlebih dengan minimnya resiko yang dapat timbul karena pada saat ini kebutuhan sarana belajar mengajar memang sangat diminati oleh masyarakat. Rumah Belajar Simply Fast ini memiliki target pelanggan masyarakat yang sedang menempuh pendidikan tingkat SD, SMP dan SMA/SMK sederajat. Dalam pengembangan bisnisnya, pelanggan kesulitan dalam mendapatkan informasi akademik terkait perkembangan anaknya selama mengikuti bimbingan belajar dan seringkali pihak bimbingan belajar tidak dapat menangani setiap kebutuhan pelanggan tersebut secara intens akibat terbatasnya aliran informasi yang terjadi. Hal tersebut akan berdampak pada kurang harmonisnya hubungan yang terjadi antara pelanggan dengan pihak bimbingan belajar. Di sisi lain, seiring berjamurnya kompetitor sejenis, mengharuskan owner memasang strategi bisnis yang difokuskan pada pelayanan pelanggan serta memperhatikan kepuasan pelanggan. Kehadiran CRM atau Customer Relationship Management merupakan salah satu strategi bisnis yang tepat dalam menangani permasalahan yang sedang terjadi. Dengan adanya pembangunan CRM ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi sehingga akan terjalinnya keharmonisan pelanggan dengan pihak bimbingan belajar yang mengacu pada terciptanya kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap penggunaan jasa bimbingan belajar.*

*Kata kunci* : Customer Relationship Management, Bimbingan Belajar.

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin maju menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Karena dari hasil penelitian mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dibandingkan mendapatkan pelanggan baru (Rahman *et al.*, 2019). Keberadaan pelanggan bagi perusahaan saat ini bukan hanya sebagai sumber pendapatan perusahaan saja, melainkan juga sebagai sebuah aset jangka panjang yang perlu dikelola dan dipelihara melalui *Customer Relationship Management* (CRM). Cara pandang perusahaan saat ini telah menganggap pelanggan menjadi hal penting dalam menentukan arah dan kelangsungan bisnis perusahaan (Januaris Kundre, Wisnubadhra and Suselo, 2013).

Rumah Belajar Simply Fast adalah sebuah lembaga bimbingan belajar yang berlokasi di Kota Baru Parahyangan dan memiliki target pelanggan ialah masyarakat yang sedang menempuh pendidikan tingkat SD, SMP dan SMA/SMK sederajat.. Dalam pengembangan bisnisnya, pelanggan kesulitan dalam mendapatkan informasi secara berkala terkait perkembangan akademis anaknya selama melakukan bimbingan belajar akibat terbatasnya aliran informasi. Hal ini tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu seiring berjamurnya kompetitor sejenis, mengharuskan *owner* memasang strategi bisnis yang memfokuskan pada pelayanan kepada pelanggan dan memperhatikan kepuasan pelanggan.

Dengan diterapkannya CRM diharapkan perusahaan dapat memberikan akses aliran informasi serta menampung *demand* atau keinginan pelanggan untuk memberikan kritik/saran untuk menjaga kualitas pelayanan perusahaan.

### 2. METODOLOGI

Metode penelitian berisi tentang langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pembangunan sistem CRM pada Rumah Belajar Simply Fast, yang terdiri dari pengumpulan data, pengembangan perangkat lunak, dokumentasi dan publikasi

## 2.1. Pengumpulan Data

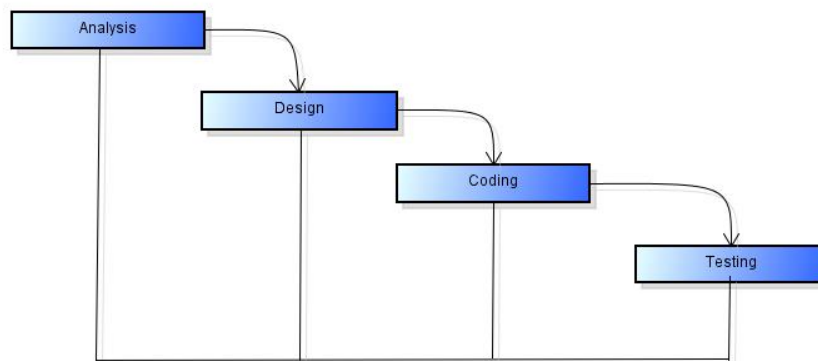
Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:

- Studi Pustaka untuk mengumpulkan informasi dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan sistem *Customer Relationship Management*.
- Observasi, dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan mengenai apa saja yang ada pada Rumah Belajar Simply Fast saat ini, baik dari proses bisnis serta layanan yang tersedia.

Wawancara, merupakan sebuah metode yang berisikan proses tatap muka secara langsung dengan salah satu pihak Rumah Belajar Simply Fast yang bertanggung jawab atas pelayanan pelanggan.

## 2.2. Pengembangan Perangkat Lunak

Dalam proses pengembangan perangkat lunak, salah satu pemodelan yang digunakan adalah model *waterfall*. Metode ini digunakan karena metode ini sangat terstruktur, selain itu metode *waterfall* juga memudahkan memecah sebuah proyek menjadi potongan-potongan yang lebih kecil berdasarkan aktivitas. Seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 1 Model Proses Waterfall

### a. Analysis

Tahap ini bertujuan untuk analisis sistem yang diharapkan oleh pengguna dan batasan sistem yang akan dibangun. Perolehan data awal dilakukan dengan cara observasi atau datang dan menganalisis langsung pada perusahaan. Kemudian, dilakukan wawancara pada pihak yang berkaitan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

### b. Design

Berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dalam tahap ini akan dilakukan persiapan desain dari sistem yang akan dibangun. Desain Sistem membantu dalam menentukan perangkat keras (*hardware*) dan membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan. Desain sistem akan digambarkan dalam *United Modeling Language* (UML), perancangan database, dan perancangan antarmuka dilakukan menggunakan tools *Balsamic Mockup*.

### c. Code

Pada tahap ini dilakukan implementasi hasil *analysis* dan *design* ke dalam baris-baris kode program. Tahap implementasi menggunakan Bahasa pemrograman PHP dengan *framework CodeIgniter* dan *Database MySQL* sebagai sarana penyimpanan data.

### d. Test

Pada tahap ini dilakukan pada setiap fungsi dan prosedur yang terdapat di dalam modul, hal ini dilakukan untuk mencegah kesalahan-kesalahan pada sistem yang telah dibuat. Tahap pengujian menggunakan Teknik *Black Box*.

## 2.3. Dokumentasi

Tahap ini penting dari pembuatan perangkat lunak, semua tahapan dituangkan ke dalam sebuah tulisan, diagram, gambar atau bentuk-bentuk lain guna mempermudah tahapan apa saja

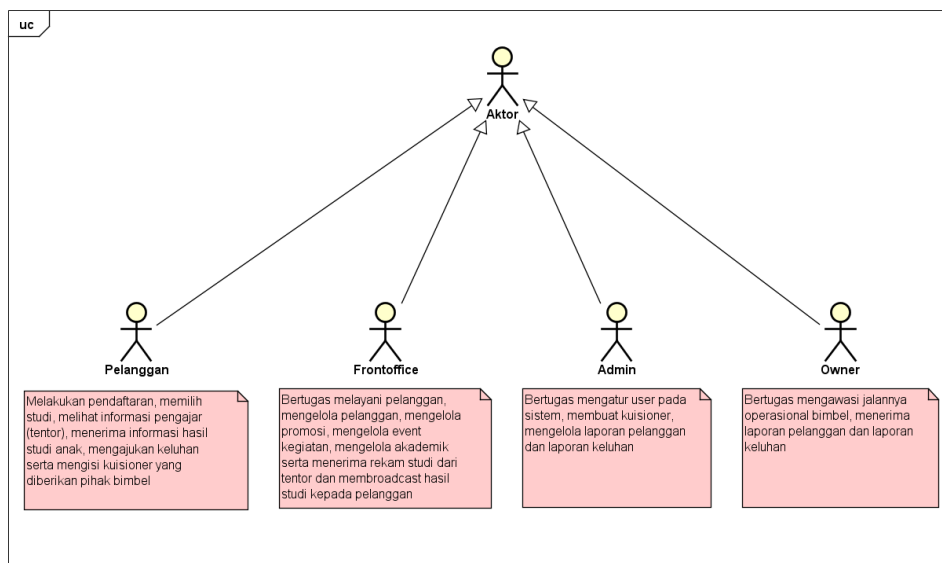
yang dilakukan untuk pembangunan *Customer Relationship Management* pada pihak bimbingan belajar

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil akhir dari penelitian ini yaitu Sistem *Customer Relationship Management* pada Rumah Belajar Simply Fast Kota Baru Parahyangan yang dapat menangani perusahaan dalam memperhatikan kepuasan pelanggan, merespon timbal balik dari pelanggan dengan tersedianya fitur *chatting*, serta dapat memberikan informasi-informasi penting kepada pelanggan dengan adanya fitur *broadcast*.

#### 3.1. Kebutuhan Pengguna

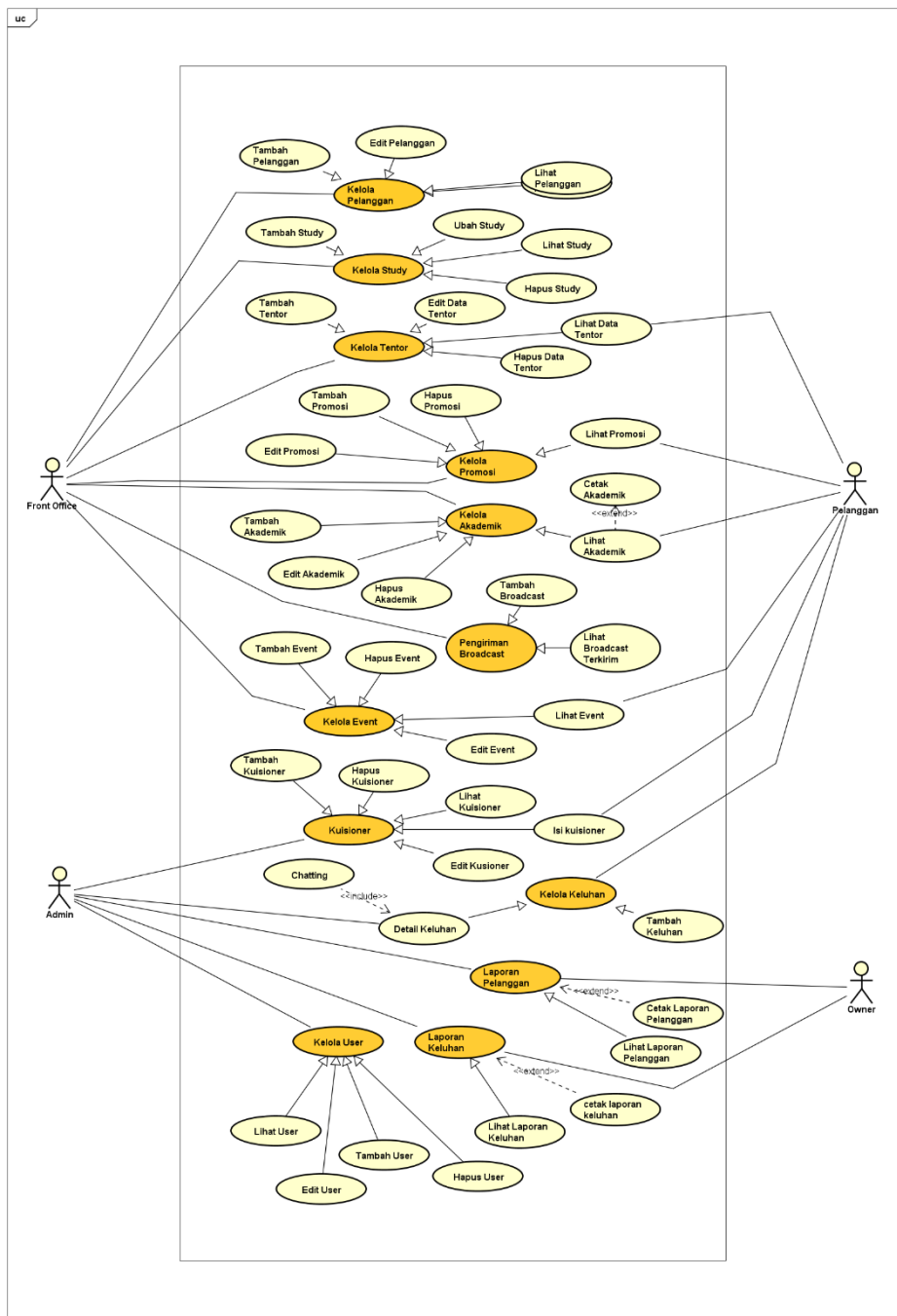
Berdasarkan hasil analisis, terdapat 4 aktor pengguna sistem, yaitu pelanggan, *frontoffice*, *admin* dan *owner*. Setiap aktor memiliki masing-masing kebutuhan yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Kebutuhan Pengguna (Business Actor)

#### 3.2. Kebutuhan Fungsional

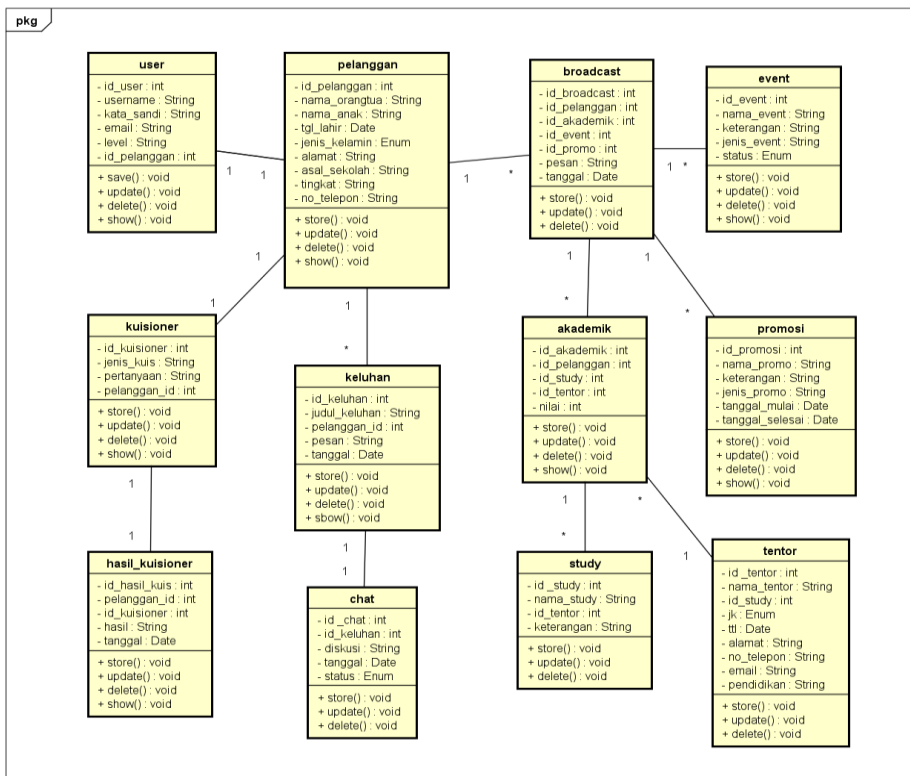
Kebutuhan fungsional untuk sistem *Customer Relationship Management* pada rumah belajar simply fast dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Kebutuhan Fungsional (Use Case Diagram)

### 3.3. Class Diagram

Class diagram menggambarkan *class-class* yang terdapat pada sistem, serta menampilkan *method* apa saja yang dikerjakan oleh sistem. Berikut ini *class diagram* CRM rumah belajar dapat dilihat pada Gambar 4.

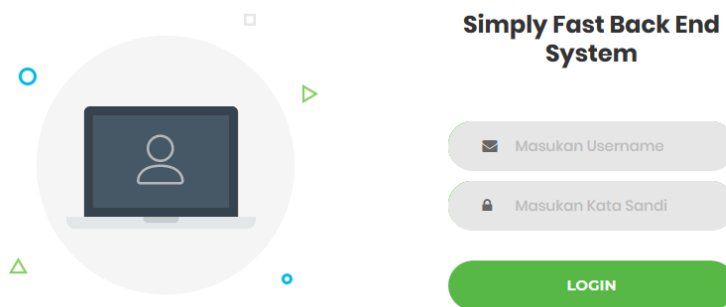


Gambar 4 Class Diagram

### 3.4. Implementasi

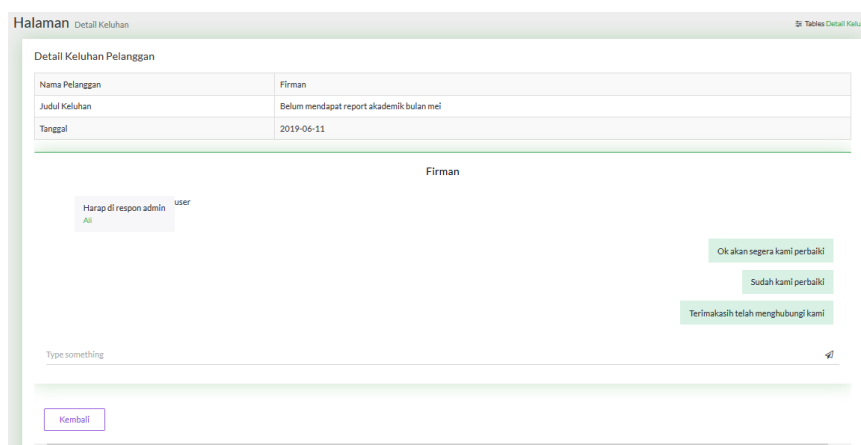
Implementasi merupakan hasil nyata dari *design* yang sudah dibuat, berikut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

#### a. Tampilan Login



Gambar 5 Tampilan Login

## b. Tampilan *Chatting*



**Gambar 6 Tampilan *Chatting***

## 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari pembangunan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) pada Rumah Belajar Simply Fast ini, sebagai berikut :

- a. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem CRM pada Rumah Belajar Simply Fast berbasis *website* dengan bantuan *framework laravel*.
- b. Aplikasi CRM ini dapat memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi seputar perkembangan akademis peserta didik, kemudahan dalam mengajukan keluhan dan kemudahan terhadap pihak bimbingan belajar dalam mengevaluasi kinerja layanannya dengan adanya aliran informasi yang cukup dari pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Falahah and Puspita, R. (2014) 'Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasinya Palembang , 13 September 2014 Dalam Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasinya Palembang , 13 September 2014', (September), pp. 138–144.
- Januaris Kundre, A., Wisnubadhra, I. and Suselo, T. (2013) 'Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada Po. Chelsy', *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 28, pp. 7–11.
- Pradipo, A. A. (2013) 'Customer Relationship Management Pada Perusahaan Mohan Semarang'.
- Rahman, A. A. *et al.* (2019) 'Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel', *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), pp. 72–78. doi: 10.21009/jrmsi.009.1.05.
- Yulianti, L., Sjahruddin, H. and Tahir, B. (2015) 'Implementasi Customer Relationship Management ( CRM ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung', 3(3), pp. 1–15.