

# PENERAPAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MONITORING DAN EVALUASI SEKOLAH DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KAB. TOBA SAMOSIR

Renita Sirait<sup>1</sup>, Indra M. Sarkis Simamora<sup>2</sup>, Yolanda Rumapea<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Methodist Indonesia

e-mail: renitasirait96@gmail.com<sup>1</sup>, poetramora@gmail.com<sup>2</sup>,

yolandarumapea@gmail.com<sup>3</sup>

## ABSTRAK

*Saat ini konsep Customer Relationship Management sangat penting untuk meningkatkan pelayanan hubungan antara sekolah dan pihak yang bersangkutan serta memberikan informasi yang diperlukan oleh sekolah. Manfaat penerapan Customer Relationship Management pada perusahaan adalah untuk mempertahankan pelanggan lama dan mendapatkan pelanggan baru. Peneliti ini mengimplementasikan Customer Relationship Management pada Dinas Pendidikan Kabupaten Toba Samosir. Dimana belum tersedianya sistem informasi berbasis web pada Dinas Pendidikan, Sistem informasi yang dilakukan Dinas Pendidikan masih manual. Dengan ini konsep Customer Relationship Management sangat perlu diterapkan pada Dinas Pendidikan, yang bertujuan agar memudahkan pihak Dinas Pendidikan dalam menyampaikan informasi pada Sekolah dan Dinas Pendidikan kabupaten Toba Samosir dapat merespon dan mengetahui setiap aktivitas Sekolah, Metode yang digunakan dalam perancangan ini adalah metode waterfall dan perancangan sistem yang dilakukan adalah menggunakan Data Flow Diagram (DFD), Aplikasi ini juga dibuat dengan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP database MySQL. Dengan adanya aplikasi ini sehingga memudahkan pihak Dinas Pendidikan dalam memberikan informasi dan Mengevaluasi, sehingga informasi yang disampaikan lebih efisien dan akurat kepada Sekolah.*

**Kata Kunci :** *Customer Relationship Management, Web,*

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang menjadi tolak ukur suatu Negara maju dan berkembang. Pemerintah mencanangkan program untuk menunjang keberhasilan Pendidikan di Negara Indonesia. Pada saat ini banyak sekali sekolah di daerah-daerah yang tidak melakukan tugas atau fungsinya dengan baik, ada juga sekolah saat ini yang tidak dipakai dikarenakan Kepala Dinas Pendidikan yang kurang memperhatikan kinerja para pegawai, petugas sekolah dan kepala sekolah. Pelaksanaan otonomi pendidikan juga menuntut perubahan dalam sistem supervisi yang bukan saja mengemban fungsi pengawasan tetapi juga fungsi pembinaan terhadap menyelenggarakan Pendidikan, Pengawasan dan pembinaan pendidikan baik

di tingkat lembaga pendidikan maupun birokrasi pengelolaan, Pengawasan dan pembinaan sebagai bagian dari manajemen harus dapat berjalan seimbang dengan fungsi manajemen lainnya agar dapat dicapai peningkatan kinerja penyelenggara pendidikan secara optimal. Kegiatan evaluasi merupakan suatu proses penting dalam suatu Lembaga, Pendidikan ataupun instansi tertentu, contohnya dalam memonitoring dan mengevaluasi data guru, siswa, sarana dan prasarana.

Proses evaluasi pelayanan Pendidikan perlu dilakukan oleh petugas sekolah hal ini dikarenakan Pendidikan merupakan kesatuan operasional yang memberikan pelayanan Pendidikan secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat, sehingga dinas

Pendidikan mengetahui bagaimana pelayanan Pendidikan yang telah diberikan sekolah kepada Masyarakat. Dalam penyerahan hasil Monitoring ini sering terjadi keterlambatan dikarenakan masalah *non*-teknis contohnya jika pegawai yang bersangkutan sedang diluar kota atau cuti hal ini menyebabkan proses pengolahan hasil monitoring terhambat dan terjadi keterlambatan dalam proses evaluasi.

Permasalahan dalam evaluasi monitoring dan kinerja sekolah saat ini dalam hal pengolahan hasil monitoring keadaan yang terjadi di sekolah sangat sulit untuk melaporkan apa yang terjadi di dinas sekolah tertentu ke dinas Pendidikan dikarenakan belum adanya sistem untuk mengakomodasi penyampaian informasi apa yang terjadi di sekolah kepada Dinas Pendidikan. Sekolah yang di Kabupaten Toba Samosir saat ini sudah berjalan cukup baik, namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah dan keluhan dari masyarakat terhadap sekolah tersampaikan dibutuhkan sebuah system yang dapat menjadi alat untuk membuat kualitas sekolah lebih baik dan keluhan dari masyarakat dapat tersampaikan dengan cepat dan tepat sasaran.

Berdasarkan masalah yang ada saat ini dibutuhkan sistem informasi berbasis *website* dengan konsep *Customer Relationship Management* yang bisa digunakan pegawai oleh pegawai di sekolah untuk melaporkan hasil monitoring kapan dan dimanapun, aplikasi ini juga dapat membantu bagian Sub Bagian program dan pelaporan di Dinas Pendidikan dalam pengolahan hasil monitoring terhadap pelayanan Pendidikan yang diberikan disetiap sekolah untuk dievaluasi, dengan adanya sistem ini juga diharapkan bagian Sub Bagian program dan pelaporan bisa mengetahui pelayanan kepada masyarakat bisa terus menerus ditingkatkan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Defenisi Customer Relationship Management (CRM)

CRM didefinisikan sebagai integrasi dari strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan yang terkoordinasi. CRM menyimpan informasi

pelanggan dan merekam seluruh kontak yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan, serta membuat profil pelanggan untuk staf perusahaan yang memerlukan informasi tentang pelanggan tersebut, (Fatchul Hijrih, 2015).

*Customer Relationship Management* atau lebih dikenal sebagai CRM merupakan sebuah fungsi terintegrasi yang menunjang sebuah perusahaan dalam bidang pemasaran, penjualan, dan pelayanan, yang dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya nilai kepuasan pelanggan maka angka penjualan perusahaan akan mengalami peningkatan. (Ardhi Kurniawan, 2014).

### B. Tujuan Customer Relationship Management (CRM)

Tujuan dari CRM (*Customer Relationship Management*) adalah: (Rinny E. Kalola, 2013)

1. Mengoptimalkan pelanggan yang sudah ada agar dapat lebih meningkatkan pendapatan perusahaan. Menyiapkan informasi yang lengkap tentang pelanggan untuk memaksimalkan hubungan pelanggan dengan cara mengidentifikasi, menarik serta mempertahankan pelanggan yang paling bagus.
2. Menggunakan informasi yang terintegrasi untuk menghasilkan pelayanan yang paling memuaskan. Dengan menggunakan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, perusahaan dapat menghemat waktu pelanggan dan menghindari pelanggan dari berbagai macam keluhan masyarakat.

### C Manfaat Customer Relationship Management (CRM)

Selain tujuan CRM sudah dijabarkan, adapula manfaat yang bisa didapat dari CRM, seperti: (Rinny E. Kalola, 2013)

1. Membantu perusahaan / organisasi sehingga memungkinkan bagian pemasaran untuk mengidentifikasi secara tepat pelanggan / relasi mereka, mengatur bagian marketing dengan tujuan dan sasaran secara jelas serta meningkatkan kualitas bagian marketing.
2. Membantu perusahaan / organisasi untuk meningkatkan kinerja dengan mengoptimalkan pembagian informasi oleh

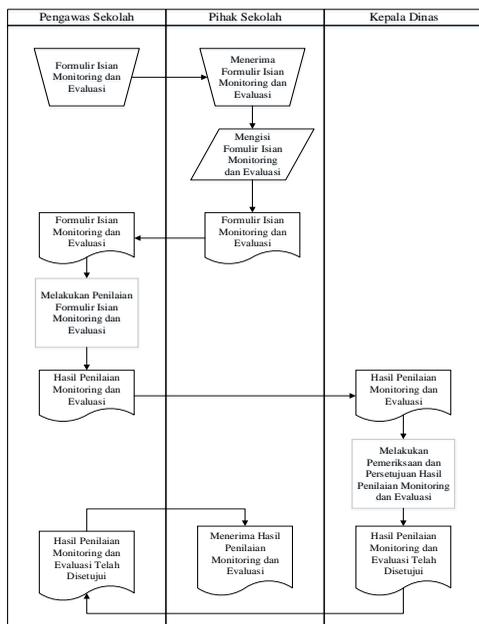
beberapa karyawan dan mempersingkat proses yang ada.

- Memungkinkan bentuk hubungan *interpersonal* dengan pelanggan dan relasi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan relasi serta memaksimalkan keuntungan yang didapat, mengidentifikasi pelanggan / relasi yang berpotensi dan memberikan *service* yang memuaskan.
- Memberikan informasi kepada pegawai lainnya untuk mengetahui secara pasti pelanggan dan relasi mereka, mengetahui kebutuhan dan membangun hubungan yang efektif antar perusahaan, pelanggan dan *partner* pendukung lainnya.

### 3. PEMBAHASAN

#### A. FOD yang Sedang Berjalan

FOD adalah diagram yang menunjukkan aliran data berupa transaksi atau pun keterangan-keterangan berupa dokumentasi yang mengalir atau beredar didalam suatu sistem. Dalam bagan ini menjelaskan urutan proses pengolahan data monitoring dan evaluasi sekolah di lingkungan dinas Pendidikan.



Gambar 1. Flow of Document Proses Monitoring dan Evaluasi

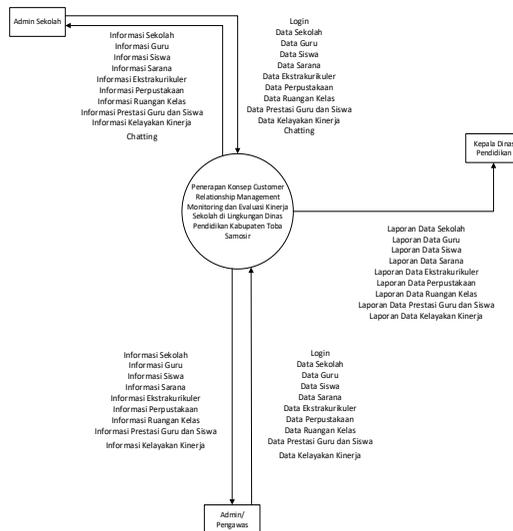
### B. Perancangan Sistem

Perancangan sistem menguraikan bagaimana alur proses input maupun output dari sistem yang akan dihasilkan. Perancangan sistem ini dapat digambarkan melalui diagram aliran data maupun konteks diagram yang akan menggambarkan aliran data terhadap sistem yang dirancang.

### C. Data Flow Diagram Konteks yang Diusulkan

Data Flow Diagram adalah salah satu alat dalam perancangan sistem yang menggunakan simbol-simbol untuk menggambarkan aliran data melalui serangkaian proses yang saling berhubungan, diagram konteks untuk Penerapan konsep Customer Relationship Management Monitoring dan Evaluasi Sekolah di lingkungan Dinas Pendidikan. Berikut adalah prosedur sistem yang diusulkan:

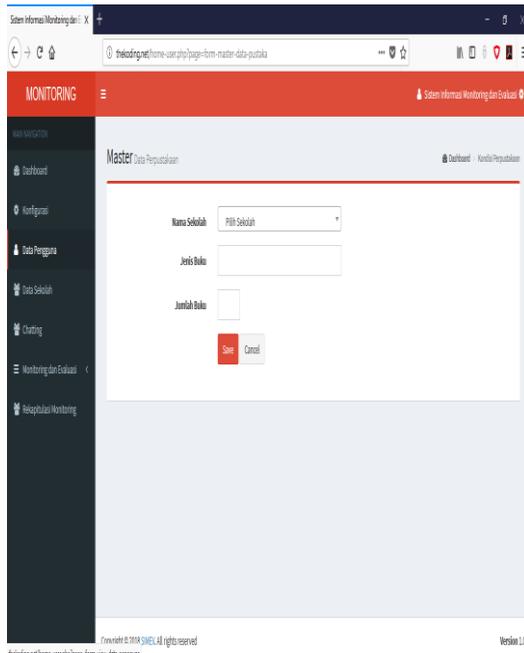
- Pihaksekolah mengunjungi situs Dinas Pendidikan Toba Samosir untuk mengisi data tentangsekolah.
- Data yang harusdiisi oleh pihaksekolah adalah Data Sekolah, Data Guru, Data KeadaanSiswa, Sarana dan Fasilitas, Prestasi Siswa dan Guru, dan Kinerja Guru. dapat dilihat seperti Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Diagram Konteks CRM Berbasis Web

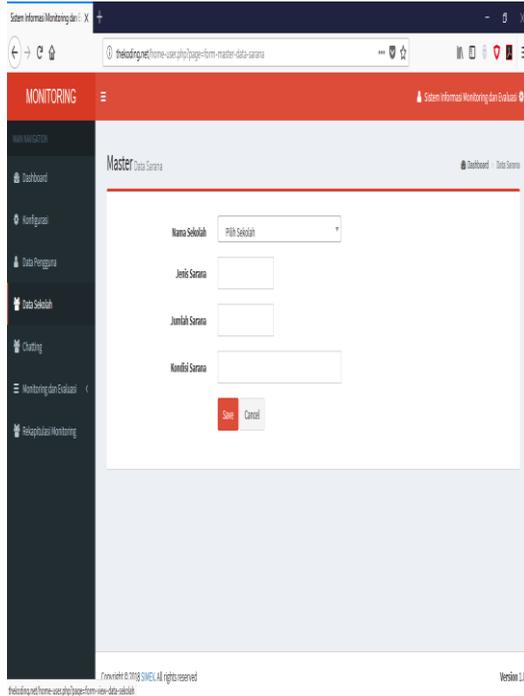






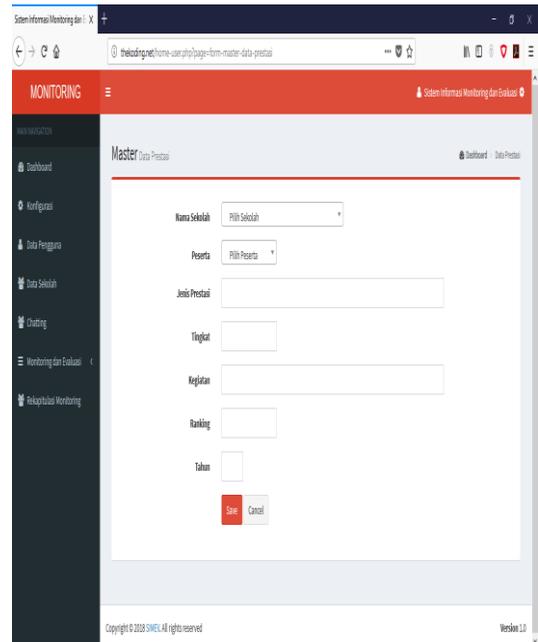
Gambar 10. Halaman Input Data Perpustakaan

## 8. Halaman Data Sarana



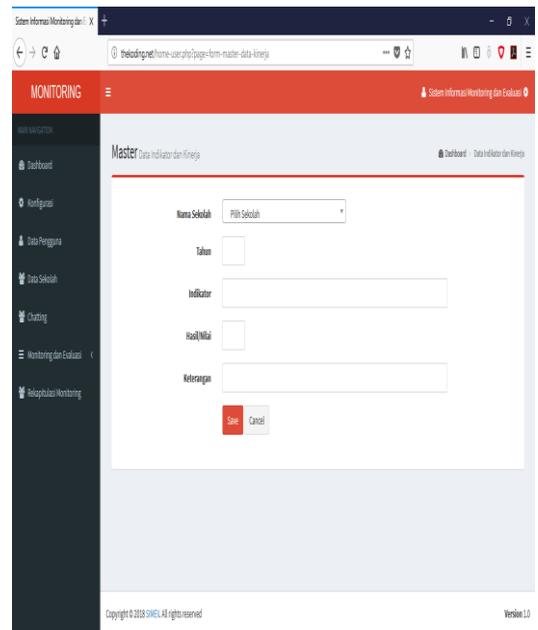
Gambar 11. Halaman Input Data Sarana

## 9. Halaman Data Prestasi Guru dan Siswa



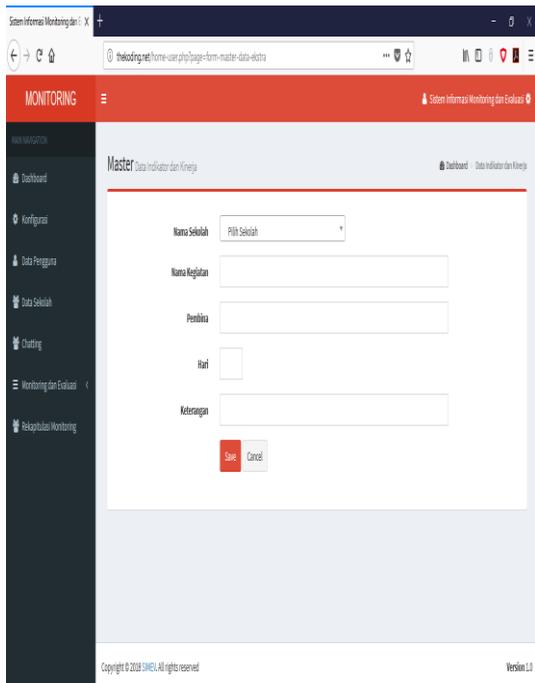
Gambar 12. Halaman Input Data Prestasi Guru dan Siswa

## 10. Halaman Data Kelayakan Kinerja



Gambar 13. Halaman Input Data Kelayakan Kinerja

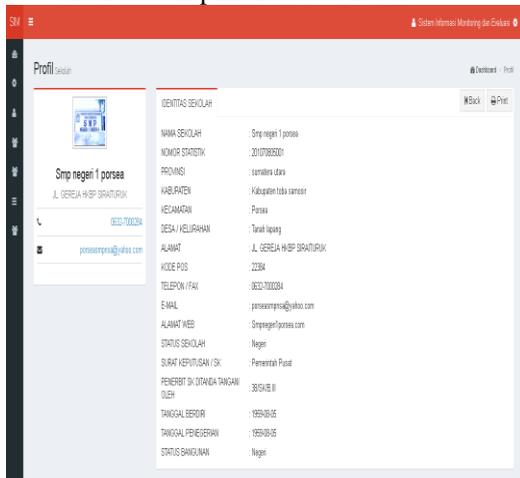
## 11. Halaman Data Ekstrakurikuler



Gambar 14. Halaman Input Data Ekstrakurikuler

## 12. Rancangan Pengolahan Data Sekolah

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data sekolah.



Gambar 15. Rancangan Pengolahan Data Sekolah

## 13. Rancangan Pengolahan Data Siswa

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data siswa.



Gambar 16. Rancangan Pengolahan Data Jumlah Siswa

## 14. Rancangan Pengolahan Data Guru

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data guru.



Gambar 17. Rancangan Pengolahan Data Guru

## 15. Rancangan Pengolahan Data Kondisi Ruangan

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data kondisi ruangan.

No.	Nama Sekolah	Nama Ruang	Kondisi	Jumlah	Aksi
1	Smp negeri 1 porsea	Perpustakaan	Baik	1	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>
2	Smp negeri 1 porsea	Laboratorium	Baik	2	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>
3	Smp negeri 1 porsea	Kelas vii	Baik	5	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>

Gambar 18. Rancangan Pengolahan Data Kondisi Ruangan

### 16. Rancangan Pengolahan Data Perpustakaan

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data perpustakaan.

No.	Nama Sekolah	Jenis Pustaka	Jumlah	Aksi
1	Smp negeri 1 porsea	Buku Kimia	70	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>
2	Smp negeri 1 porsea	Buku Fisika	80	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>
3	Smp negeri 1 porsea	Buku komputer	30	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>

Gambar 19. Rancangan Pengolahan Data perpustakaan

### 17. Rancangan Pengolahan Data Sarana

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data sarana.

No.	Nama Sekolah	Jenis Sarana	Jumlah	Kondisi	Aksi
1	Smp negeri 1 porsea	Papan Tulis	20	Baik	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>
2	Smp negeri 1 porsea	Komputer	30	Baik	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>
3	Smp negeri 1 porsea	Meja	300	Baik	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>

Gambar 20. Rancangan Pengolahan Data Sarana

### 18. Rancangan Pengolahan Data Prestasi Guru dan Siswa.

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data guru dan siswa.

No.	Nama Sekolah	Peserta	Jenis Prestasi	Tingkat	Dalam Rangka	Ranking	Tahun	Aksi
1	Smp negeri 1 porsea	Guru	Kehadiran	Sekolah	Memperingati HariDinas	2	2016	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>
2	Smp negeri 1 porsea	Siswa	Lomba Bola Volly	Nasional	Merayakan Hari Kartini	1	2015	<a href="#">🔗</a> <a href="#">🗑️</a>

Gambar 21 Rancangan Pengolahan Data Prestasi Guru dan Siswa

## 19. Rancangan Pengolahan Data Kelayakan Kinerja

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data kelayakan kinerja.

Data Indikator dan Kelayakan Kinerja

No.	NAMA SEKOLAH	Tahun	Indikator	Hasil	Keterangan	Aksi
1	Smp negeri 1 porsea	2017	Rasio Guru dengan Murid 1:24	Baik	-	<a href="#">?</a> <a href="#">i</a>
2	Smp negeri 1 porsea	2017	Rasio Siswa Ruang Kelas 25:89	Baik	-	<a href="#">?</a> <a href="#">i</a>

Close

Gambar 22 Rancangan Pengolahan Data Kelayakan Kinerja

## 20. Rancangan Pengolahan Data Ekstrakurikuler

Tampilan yang dirancang ini berfungsi untuk menampilkan data ekstrakurikuler.

Data Ekstrakurikuler

No.	Nama Sekolah	Nama Kegiatan	Pembina	Hari Kegiatan	Keterangan	Aksi
1	Smp negeri 1 porsea	Pramuka	Risma Hwijani Ebunty Napitupulu	Sabtu	Aktif	<a href="#">?</a> <a href="#">i</a>

Close

Gambar 23 Rancangan Pengolahan Data Ekstrakurikuler

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan penjelasan dari bab satu sampai dengan bab lima penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penulis telah berhasil membangun sistem evaluasi sekolah yang terintegritas sesuai prosedur yang telah diterapkan di Dinas Pendidikan Toba Samosir.
2. Pengembangan sistem evaluasi sekolah dapat dilakukan melalui perancangan aplikasi berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.
3. Administrator sekolah maupun Dinas Pendidikan dapat dengan mudah memonitoring dan mengevaluasi sekolah melalui aplikasi web yang telah penulis rancang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Prayitno, 2015. PHP dan MySQL untuk Pemula, Yogyakarta: ANDI
- [2] Daman. 2012. Monitoring dan Supervisi Pendidikan Luar Sekolah (LPS). Semarang: UNNES PRESS.
- [3] Fatchul Hijrih & Taufan Harry Prasetyo. 2015. Analisis Fitur M-Ticketing PT. Kereta Api Indonesia Sebagai Bagian Dari Customer Relation Management (CRM). **Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2015 STMIK STIKOM Bali, 9 – 10 Oktober 2015**
- [4] Fathansyah. (2015). Basis Data Revisi Kedua Bandung: Informatika Bandung.
- [5] Hanifsky. (2012). Pengelolaan dan Pengendalian Sistem. Diakses Januari 14, 2017, dari <http://hanifsky.blogspot.co.id/2012/01/pengelolaan-dan-pengendalian-sistem.html>
- [6] Ngalimun. 2013. Artikel Proses Monitoring dan Umpan Balik dalam Perencanaan Pendidikan. <http://imunkalmalik.blogspot.in> (diakses pada tanggal 6 Mei 2015 pukul 21.15)
- [7] Rinny E. Kalalo. 2013. *Customer Relationship Management dan Kualitas*

Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas  
Konsumen PT. Matahari Dept. Store,  
Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.4  
Desember 2013, Hal. 1553-1561

- [8] Savira, Maya. 2013. Monitoring.  
<http://mayasavira.blogspot.in> (diakses pada  
tanggal 7 Mei 2015 pukul 23.15)
- [9] Sutabri, T. (2012). Analisis Sistem  
Informasi. Yogyakarta: Andi.