

E-CRM UNTUK PENINGKATAN MUTU LAYANAN AKADEMIK PADA ASRAMA PENDIDIKAN ISLAM DARUL 'ULUM

Annisaa Uzzahro¹, M Noviarsyah Dasaprawira², Verry³

Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer,
Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghozali, Cilacap, Jawa Tengah

E-mail: *annisaauzzahro@gmail.com¹, viarprawira10@gmail.com², verry.atekpi@gmail.com³

Abstrak - API Darul 'Ulum (Asrama Pendidikan Islam) atau biasa disebut dengan pondok pesantren yang terletak di Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah yang dimana setelah dilakukan survei dan wawancara masih belum memiliki media promosi untuk meningkatkan mutu layanan akademik terhadap calon santri, santri, guru maupun orang tua. Dari permasalahan di atas maka dibutuhkan proses membangun dan menjaga hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan dengan menerapkan E-CRM dan membangun sebuah aplikasi berbasis *web* yang bisa diakses melalui internet yang dapat memudahkan para wali santri, santri, guru maupun calon santri melihat informasi mengenai anaknya, melihat prestasi, serta mengetahui proses pembelajaran yang diterapkan di Ponpes API Darul 'Ulum dan memudahkan guru untuk memberikan penilaian dan menghemat waktu dalam pengisian nilai dan progress pembelajaran santri dan dengan adanya websie ini, diharapkan mampu menarik calon santri baru yang masuk ke Ponpes API Darul 'Ulum.

Kata Kunci: E-CRM, Layanan, Pondok Pesantren

I. PENDAHULUAN

Saat ini, terjadi percepatan pesat dalam kemajuan teknologi dan informasi global khususnya di bidang komputer. Dampak dari sektor komputer dan teknologi informasi semakin penting di berbagai industri atau aspek. Dalam aspek Pendidikan, teknologi sangatlah diperlukan untuk segi promosi instansi, mempermudah proses pembelajaran, dan sebagainya. Dengan adanya teknologi pada era saat ini, masyarakat luas dapat dengan mudah mengakses informasi tentang pendidikan secara luas melalui jaringan teknologi informasi atau internet.

Pendidikan di sekolah maupun madrasah berperan penting dalam membangun sistem yang meningkatkan kualitas layanan sekolah, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, termasuk siswa dan orang tua. Dalam pendidikan, diperlukan penggunaan teknologi yang dapat menerapkan standar mutu. Tidak hanya Pendidikan dalam dunia sekolah formal, Pendidikan dalam dunia keagamaan atau pondok pesantren juga perlu menggunakan teknologi yang diharapkan mampu untuk meningkatkan standar mutu. Mutu pendidikan juga dapat dilihat sebagai kemampuan sistem pendidikan untuk dikelola dengan baik dan proses pembelajaran yang efektif dalam meningkatkan nilai tambah dari berbagai faktor input seperti ukuran kelas, kualitas guru, materi pelajaran, lingkungan belajar, kurikulum, manajemen sekolah, dan peran keluarga. Hal ini bertujuan untuk menciptakan hasil belajar yang lebih baik.

Salah satu contoh adalah *electronic customer relationship management* (e-CRM), yang melibatkan proses membangun dan menjaga hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan.

Menurut (Oktarina, 2022) *Electronic CRM* ini yang diharapkan yaitu menjadikan komunikasi yang mudah dengan pihak terkait, meningkatkan kepuasan para wali murid, siswa, guru dan pihak sekolah serta mempertahankan loyalitas pelanggan. API Darul 'Ulum (Asrama Pendidikan Islam) atau biasa disebut dengan pondok pesantren yang terletak di Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah yang dimana setiap tahunnya ada siswa yang mendaftar tetapi dengan jumlah yang masih tergolong sedikit. Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara kepada pihak pondok pesantren terkait, diperoleh bahwa pihak ponpes belum memiliki media untuk meningkatkan layanan mutu akademik terhadap siswa, orang tua maupun masyarakat dan media promosinya juga terbatas. Dalam menerapkan E-CRM, peneliti merancang sistem dengan memanfaatkan *website* yang bisa dioperasikan secara *online*. Penyempurnaan kualitas layanan akademik bergantung pada hasil proses pendidikan yang dapat disampaikan kepada pihak-pihak terkait, seperti kegiatan yang meningkatkan kemampuan intelektual santriwan dan santriwati, informasi mengenai nilai sikap dan minat, serta pencapaian dari aktivitas lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut dan bermanfaat bagi instansi terkait.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. API Darul Ulum

API Darul 'Ulum (Asrama Pendidikan Islam) adalah pondok pesantren Salafi yang terletak di Desa Tritih Wetan Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah dan diasuh oleh Ibu Nyai Ngatikatul Munawaroh.

2. CRM

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu proses dalam membangun dan meningkatkan hubungan perusahaan dan pelanggan dengan tujuan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap pembelian (Ari Suryaningsih, 2022). Sasaran utama dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (*behavior*) pelanggan. Di antaranya tujuan CRM adalah mendapatkan pelanggan baru (Ahmad et al., 2020).

3. E-CRM

Menurut Rani Oktarina (2022) E-CRM adalah suatu strategi bisnis yang menjadikan teknologi informasi ataupun perangkat lunak sebagai alat bantu untuk memberikan perusahaan suatu pandangan mengenai pelanggan secara luas, sehingga dapat diandalkan dan membantu dalam menjalin, mempertahankan dan memperluas relasi yang memuaskan bagi pelanggan terutama dalam mengelola hubungan perusahaan dan pelanggan dengan cara yang terorganisasi.

4. Website

Website adalah kumpulan halaman yang dapat berfungsi sebagai media dalam menyampaikan informasi berupa teks, gambar, animasi, maupun kombinasi dari beberapa hal tersebut. Halaman tersebut dibuat membentuk serangkaian halaman yang saling berkaitan dan masing-masing terhubung pada jaringan halaman (Wijaya & Hendrastuty, 2022)

5. Database

Database merupakan suatu kesatuan yang dibentuk dari gabungan tabel dan *file*, di mana setiap tabel terdiri dari *record* yang disusun atas *field-field* yang ada di dalamnya. (Alfiyana, 2024).

6. PHP

PHP merupakan singkatan dari *Perl Hypertext Preprocessor*. PHP adalah suatu bahasa pemrograman yang menggunakan fungsi HTML untuk membuat suatu *web* (Nestary, 2020). PHP merupakan salah satu bahasa *server side scripting* yang disisipkan diantara bahasa HTML untuk membuat halaman *web* yang dinamis (Nauli et al., 2024).

7. MySQL

MySQL merupakan *database* yang menghubungkan *script* PHP dengan menggunakan perintah *query* dan *escape character* yang sama dengan PHP (Siregar et al., 2021). Fungsi MySQL akan sering digunakan saat membuat *website* dinamis yang membutuhkan *database* MySQL, Misalnya untuk membuat *query*, manipulasi tabel,

menghubungkan ke *Server* MySQL, menyimpan data, dan lain-lain (Bahar et al., 2021).


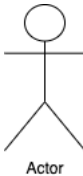

8. XAMPP

XAMPP adalah sebuah *software web server* apache yang di dalamnya sudah tersedia *database* server MySQL dan dapat mendukung pemrograman PHP (Abdullah et al., 2024).

9. Use Case Diagram

Menurut Pusung et al. (2024) *use case diagram* adalah diagram yang menggambarkan hubungan antara aktor dan fungsi dalam sistem yang akan dibuat. Simbol yang digunakan untuk membuat diagram *use case* ini antara lain: (Gonan Sumadi, 2023).

Tabel 1. Simbol Diagram Use Case

No	Simbol	Keterangan
1	Use Case 	Fungsi-fungsi yang ada dalam sistem berperan sebagai bagian yang berinteraksi dengan unit atau aktor lain dalam sistem. Biasanya, fungsi-fungsi ini dijelaskan dengan menggunakan kata kerja di awal frasa nama kasus penggunaan untuk memperjelas cara kerjanya.
2	Aktor 	Individu, proses, atau entitas lain yang terlibat dalam sistem informasi yang dikembangkan di luar sistem tersebut. Meskipun simbol yang digunakan untuk menggambarkan aktor adalah gambar orang, namun aktor tidak selalu berarti individu secara harfiah. Biasanya, aktor dijelaskan dengan menggunakan kata benda di awal frasa nama 272ctor untuk memperjelas konsepnya.
3	Generalisasi / generalitation 	Dalam hubungan antara dua kasus penggunaan, konsep generalisasi dan spesialisasi melibatkan satu fungsi yang lebih umum daripada yang lain. Ini menggambarkan struktur hierarki di mana satu kasus penggunaan mencakup fungsi secara keseluruhan, sementara yang lain lebih 272ocus

No	Simbol	Keterangan
		dan detail dalam pelaksanaannya.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian mencakup beragam teknik dan pendekatan yang digunakan untuk melakukan sebuah studi. Ini melibatkan langkah-langkah konkret yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Metode penelitian yakni panduan yang membantu peneliti dalam menjalankan proses penelitian secara sistematis dan efektif. Berikut beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Obyek Penelitian

Objek penelitian bertempat pada pondok pesantren API (Asrama Pendidikan Islam) Darul Ulum yang bertempat di Jalan Madukara RT 04/RW 01 Desa Tritih Wetan Kec. Jeruklegi Kab. Cilacap Provinsi Jawa Tengah.

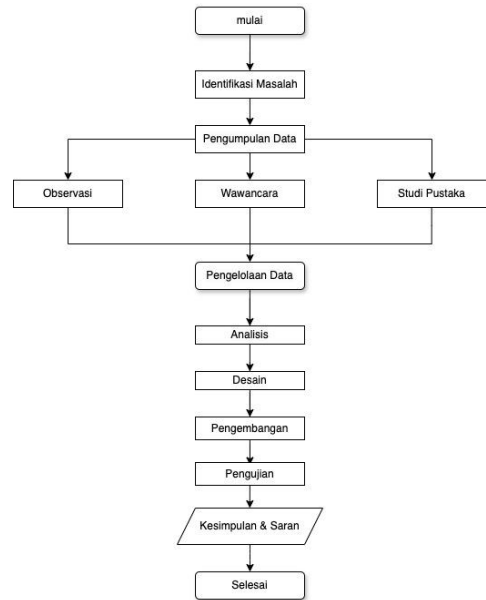
2. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan permasalahan yang dibahas, yaitu:

- a) Pengamatan langsung (observasi) penulis melakukan pengamatan langsung apa yang sedang terjadi dan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Ponpes API Darul ‘Ulum
- b) Wawancara (*interview*) wawancara yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak yang ada hubungannya dengan objek penelitian, dalam hal ini melakukan wawancara dengan pengasuh API Darul Ulum.

3. Studi Pustaka

Teknik Kepustakaan dilakukan dengan membaca jurnal penelitian relevan ataupun buku yang mendukung dalam mendapatkan data untuk mengumpulkan sebagian besar materinya.



Gambar 1. Rancangan Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

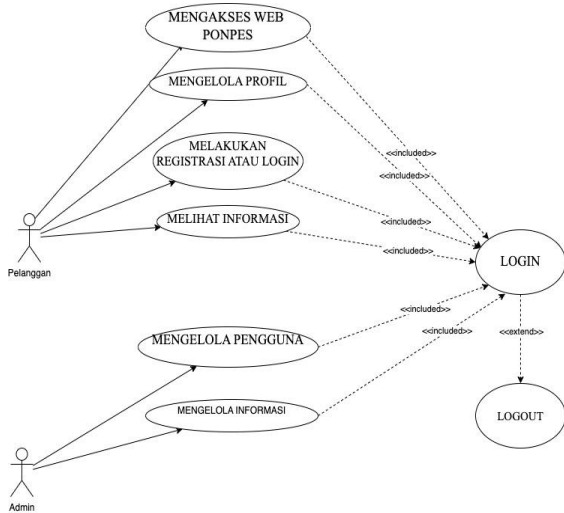
1. Deskripsi Website Ponpes API Darul ‘Ulum

Website di Pondok Pesantren API Darul ‘Ulum Tritih Wetan Cilacap dirancang untuk mengoptimalkan proses promosi Ponpes untuk menambah santri baru. Sistem ini dibangun dengan menggunakan *platform web* dan dapat diakses melalui perangkat komputer, laptop, maupun *smartphone*. Fitur-fitur utama *website* meliputi:

- a) Beranda
Beranda *website* yang menarik dan berbagai profile Ponpes dapat dijadikan sebagai salah satu ajang agar masyarakat luas mengetahui tentang Ponpes API Darul ‘Ulum dengan baik.
- b) Halaman *Login*
Login menggunakan *email* agar Calon santri, santri, masyarakat dan guru dapat melihat jadwal pembelajaran, jumlah santri dan metode pembelajaran yang ada di Ponpes API Darul ‘Ulum.

2. Use Case Diagram

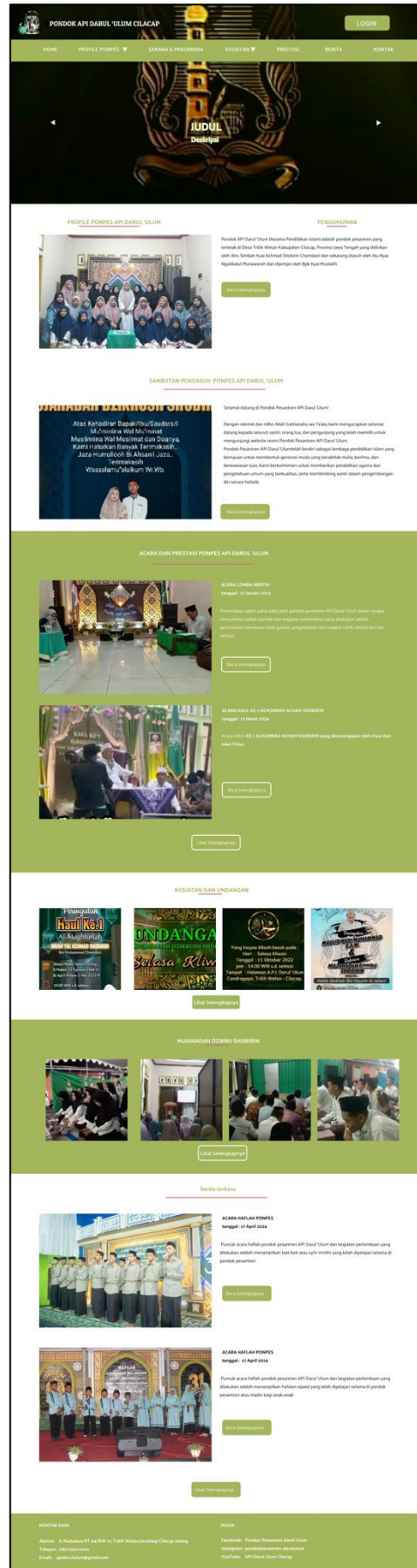
Adapun untuk gambaran skenario pengguna pada *website* Ponpes API Darul ‘Ulum dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Use Case Diagram

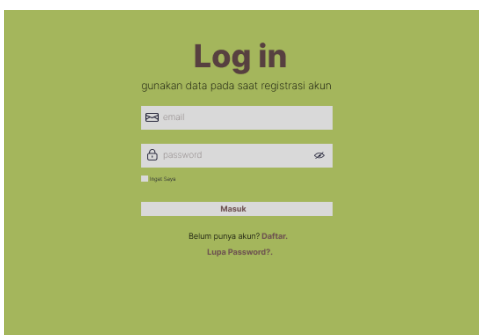
Sistem ini melibatkan 2 aktor, yaitu Admin, Pengguna atau pelanggan. Admin mengelola kewenangan dari setiap pengguna sistem dan menyediakan seluruh informasi yang berkaitan dengan *Website* di Pondok Pesantren API Darul ‘Ulum. Pengguna merupakan calon santri ataupun masyarakat umum yang akan melihat informasi dari *website* dengan berharap mendapatkan santri atau santriwan baru karena tujuan pembuatan *website* ini adalah mempertahankan loyallitas pelanggan.

3. Antarmuka (Desain) Website Ponpes API Darul ‘Ulum



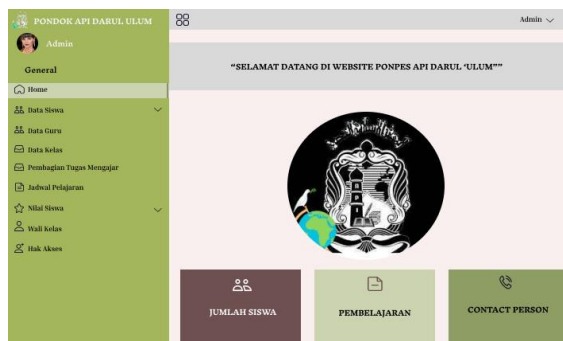
Gambar 3. Beranda Website

Halaman beranda *website* merupakan tampilan awal dari sebuah sistem, di dalam halaman utama atau beranda terdapat menu-menu yang sesuai dengan hak akses *user* yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan mencari informasi terkait pondok pesantren dan sudah tertera berbagai sosial media yang membuat pengguna lebih luas mencari informasi terkait profil dan kegiatan di Pondok Pesantren API Darul ‘Ulum Tritih Wetan Cilacap.



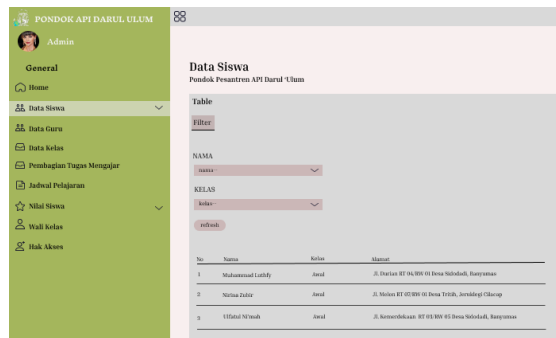
Gambar 4. Tampilan Menu *Login*

Langkah pertama adalah memasukan *email* dan *password*, jika belum memiliki akun maka memilih menu daftar untuk membuat akun baru agar mendapatkan akses ke dalam sistem. *User* akan diminta untuk menginputkan *email* dan *password* yang akan digunakan pada saat *login* ke *website* ini.



Gambar 5. Tampilan *Dashboard*

Setelah *login*, akan terlihat beberapa menu yang terkait dengan *home*, data siswa, data guru, data kelas, dan lain sebagainya. Sebagaimana terlihat di gambar 5, meliputi *home* yang berisi jumlah siswa, pembelajaran di pondok pesantren, *contact person* terkait Ponpes jika ingin menghubungi pihak terkait.



Gambar 6. Tampilan Menu Data Siswa

Admin memiliki wewenang untuk mengelola akun pengguna, termasuk mengubah informasi dan menetapkan peran pengguna sesuai kebutuhan. Khalaf Ahmad & Ali Al-Zu’bi (2011) mengemukakan bahwa desain *web*, kemampuan pencarian, privasi dan keamanan dan waktu pengiriman adalah dimensi e-CRM. *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) sangat berpengaruh bagi pondok pesantren di era digital saat ini. E-CRM dapat memberikan manfaat yang besar bagi pondok pesantren dalam menjalankan berbagai aktivitasnya salah satunya adalah melakukan promosi program-program pendidikan dan kegiatan sosial secara lebih efektif. Berikut adalah beberapa peran dan pengaruh E-CRM terhadap pondok pesantren yakni dengan Melalui E-CRM, pondok pesantren dapat meningkatkan interaksi dengan berbagai pihak terkait, Beberapa interaksi yang terjadi di pondok pesantren yaitu komunikasi antara pondok pesantren dan orang tua siswa mengenai proses belajar, pengumuman hasil nilai siswa, dan lain-lain (Mulyono & Herry Mulyono, 2019). Hal ini memungkinkan pondok pesantren untuk memberikan informasi terkini, memperkuat hubungan, dan meningkatkan keterlibatan antar orangtua santri dan masyarakat umum. Implementasi E-CRM dapat membantu pondok pesantren dalam mengotomatisasi proses administrasi, pendaftaran santri, pembayaran, menyimpan informasi tentang santri dan manajemen keuangan. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi beban kerja manual. Dengan data yang terkelola dengan baik melalui E-CRM, pondok pesantren dapat menganalisis kebutuhan pendidikan santri secara lebih mendalam. Hal ini memungkinkan pondok pesantren untuk mengembangkan program pendidikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan minat santri.

Dengan demikian, implementasi E-CRM dapat memberikan dampak positif yang besar bagi pondok pesantren dalam menjalankan berbagai aktivitasnya, mulai dari manajemen hubungan dengan pelanggan dan mempertahankan pelanggan hingga pengelolaan operasional serta pengenalan program-program pendidikan kepada masyarakat luas.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas, peneliti menyimpulkan bahwa E-CRM merupakan cara yang relevan untuk meningkatkan mutu layanan akademik dengan membuat *website* Pondok Pesantren API Darul 'ulum. *Website* Pondok Pesantren dapat menyajikan informasi tentang Pondok Pesantren yang diharapkan dapat menarik pelanggan baru serta orang tua mengetahui metode pembelajaran apa saja yang tertera di dalamnya dan melihat progress pembelajaran dari santriwan dan santriwati. Dengan adanya *website* ini diharapkan calon santri atau masyarakat luas mengetahui mengenai adanya Pondok Pesantren API Darul 'ulum dan metode pembelajaran di dalamnya.

Saran

Dalam penelitian yang telah dilakukan, terdapat kekurangan dan kelemahan yang perlu dipertimbangkan untuk pengembangan sistem di masa depan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan meliputi:

1. Selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan dan mengintegrasikan aplikasi menggunakan platform Android dan iOS agar penggunaannya *semakin* mudah dan praktis.
2. Saat ini sistem masih berbentuk *website*, oleh karena itu diharapkan peneliti berikutnya dapat menciptakan versi *mobile* yang lebih responsif dan dapat diakses dengan lebih fleksibel serta menambahkan beberapa fitur yang masih kurang lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., Andriansyah, M., Informasi, S., Pamulang, U., Indonesia, P., Web, S. B., & Pendidikan, P. M. (2024). *Perancangan Sistem Informasi E-Raport Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus : pada SMK Bintang Nusantara)*. 2(1), 55–65.
- Ahmad, I., Borman, R. I., Fakhrurozi, J., & Caksana, G. G. (2020). Software Development Dengan Extreme Programming (XP) Pada Aplikasi Deteksi Kemiripan Judul Skripsi Berbasis Android. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 5(2), 297. <https://doi.org/10.35314/isi.v5i2.1654>
- Alfiyana, M. (2024). Perancangan Website untuk Media Pembelajaran Bahasa Jepang Dengan Tema Penggunaan Kata Keterangan Tingkat Dan Kuantitas. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4100>
- Ari Suryaningsih, D. (2022). Customer Relationship Management PT Agrapana Wukir Panca. *Journal Research of Social, Science, Economics, and Management*, 1(11). <https://doi.org/10.36418/jrssem.v1i11.197>
- Bahar, M. M., Nurwahid, M. S., Putra, S. A., Parenreng, J. M., Wahid, A., & Irmawati, I. (2021). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Berbasis Web Pada Universitas Negeri Makassar. *Journal of Embedded Systems, Security and Intelligent Systems*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jessi.v2i1.16056>
- Gonan Sumadi, R. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Siswa Baru Pada Madrasah Ibtidaiyah Assanadiyah Palembang Berbasis Web. *Jakarta: AMIK BSI Jakarta, April*. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/8639/TA-Gabung.pdf>
- Khalaf Ahmad, A. M., & Ali Al-Zu'bi, H. (2011). E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p50>
- Mulyono & Herry Mulyono. (2019). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis Web pada Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Al Muthmainnah. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 85–91.
- Nauli, S. B., Sumadikarta, I., Priambodo, A., & Julhidani, A. F. (2024). Perancangan Sistem Informasi Untuk Data Base Kependudukan Warga Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus Pada Rw 01 Kelurahan Cipulir Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1802–1813. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2482>
- Nestary, N. (2020). Perancangan Sistem Informasi Penjualan pada Toko Stock Point Lily berbasis PHP MySQL. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 11(1), 2320–2337. <https://doi.org/10.47927/jikb.v11i1.195>
- Oktarina, R. (2022). Implementasi Teknologi Sistem Customer Relationship Management (CRM) Guna Meningkatkan Pelayanan Penjualan. *Jurnal Teknologi Terkini*, 2(5), 1–13.
- Pusung, T. M. V, Kaunang, S. T. G., & Lumenta, A. (2024). *Tomohon City*. 19(02), 83–92.
- Siregar, Z., Erwina, P., & Munandar, M. H. (2021). 2196-4334-2-PB. *Journal of Student Development Information System (JoSDIS)*, 1.
- Wijaya, A., & Hendrastuty, N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Berbasis Web (Studi Kasus : Pt Sembilan Hakim Nusantara). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 3(2), 9–17. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>