

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL**

**Shabrina Amatullah<sup>1</sup>**

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

[shabrinaamatullah@gmail.com](mailto:shabrinaamatullah@gmail.com)

Received: 27-12- 2023

Revised: 29-12-2023

Approved : 30-12-2023

**ABSTRAK**

SMA Negeri 2 Tanjung Raja adalah salah satu sekolah yang berada di Kabupaten Ogan Ilir yang telah memiliki banyak lulusan yang sudah tersebar pada berbagai bidang perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Namun pada sisi kepuasan pelanggan sekolah masih memiliki kekurangan dan belum optimal, misalnya melihat kepuasan dari orang tua siswa, guru, dan siswa semua digunakan kuisioner yang hanya dipakai pada periode waktu tertentu seperti saat uas, keluhan, kritik saran dan konsultasi masih belum tersimpan dengan baik (*paper-based*). Pada konsep *crm* itu sendiri memiliki tujuan dalam hal kepuasan pelanggan, bagaimana melihat dan mengukur hal tersebut, bagaimana merumuskan dan mendapatkan nilai pasti dari kepuasan pelanggan. maka untuk mendapatkan nilai yang valid digunakanlah *instrument* kuisioner, lalu perhitungan salah satu metode *service quality (servqual)* dengan membagi menjadi beberapa dimensi dalam penelitian ini. Hasil dari perhitungan itulah yang dijadikan patokan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan.

**Kata kunci:** kepuasan pelanggan, *crm*, metode *servqual*, kuisioner, pelayanan.

**PENDAHULUAN**

Pada zaman globalisasi saat ini, membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Perkembangan teknologi sangat dibutuhkan bagi orang tua hingga anak muda. Selain itu, kemajuan teknologi memiliki peran penting didunia pendidikan, melalui kecanggihan teknologi memudahkan orang dalam mendapatkan informasi yang cepat tanpa terhambat oleh batas ruang dan waktu.

Sekolah merupakan salah satu sarana bagi siswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan. Maka dari itu, sekolah dituntut untuk dapat memberikan fasilitas serta pelayanan yang baik untuk menyiapkan generasi muda yang handal dan bisa bekerja sama dalam pembangunan masyarakat. SMA Negeri 2 Tanjung Raja adalah salah satu sekolah yang ada di Kabupaten Ogan Ilir yang sudah meluluskan banyak siswa sejak 19 tahun yang lalu. SMA Negeri 2 Tanjung Raja memiliki banyak lulusan siswa yang sekarang tersebar diberbagai perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Namun, pada pengelolaan kepuasan pelanggan sekolah dalam hal ini orang tua, siswa dan guru belum berjalan dengan optimal dan belum terkontrol secara baik sehingga menyulitkan pihak sekolah dalam memonitoring bagaimanakah kepuasan pelanggan sekolah di sekolah yang dipimpinnya.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun Skripsi ini penulis mengambil referensi pada penelitian yang dilakukan yaitu dalam menerapkan *Customer Relationship Management* pada

pelayanan di Indie Cakes, penelitian ini menggunakan metode Servqual yaitu membandingkan nilai persepsi pelanggan dengan nilai ekspektasi pelanggan yang dinyatakan dalam persen[2]. Kemudian, dalam menerapkan *Customer Relationship Management* di Toko YEN-YEN dengan cara memberikan interaksi lebih kepada pelanggan mengenai informasi-informasi seperti promosi dan lain sebagainya serta dapat memberikan kritik dan saran dengan itu pihak pemilik dapat melihat laporan penjualan /bulan, laporan produk terlaris, dan laporan pelanggan terloyal[3].

Penelitian lebih lanjut dengan mengusulkan sistem untuk meningkatkan kualitas jasa di LBPP LIA MARTADINATA Bandung, peneliti ini menggunakan kuisisioner dengan mengidentifikasi 5 dimensi yang kemudian dihitung berdasarkan tiap-tiap dimensi menggunakan metode *servqual* dan hasilnya berupa penilaian kuisisioner berdasarkan gap yang terdiri dari 5 gap[4]. Senada dengan penelitian yang diambil peneliti sekarang yaitu Penerapan *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Metode *Service Quality* berdasarkan 5 dimensi akan tetapi tiap-tiap dimensi memiliki atribut-atribut yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Harapan dari penelitian ini juga agar para pimpinan sekolah mengetahui kepuasan pelanggan sekolah di sekolah yang dipimpinnya.

### **Customer Relationship Management**

Beberapa definisi dari *Customer Relationship Management* : *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu strategi untuk memperoleh, menganalisa data, kemudian dipakai untuk berinteraksi dengan pelanggan (pengguna pelayanan sekolah : siswa, guru, dan orang tua siswa), akan terciptanya suatu hubungan yang baik terhadap pelanggan[5].

CRM ialah usaha sebuah perusahaan untuk menjaga pelanggan sehingga terbentuk suatu loyalitas pelanggan dengan melakukan segala hal dalam bentuk interaksi kepada pelanggan meliputi telepon, email, sms gateway, kritik dan saran masukan di website[6]. Menurut jurnal (Dyantina, Afrina & Ibrahim, 2012) ”*Customer Relationship Management* (CRM) adalah sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan.”

Berdasarkan pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan *Customer Relationship Management* merupakan strategi atau cara yang baik dalam bidang bisnis maupun yang lain untuk tetap menjalin hubungan dengan pelanggan baik pelanggan yang sudah ada sebelumnya maupun pelanggan yang baru serta cara terbaik dalam meningkatkan pelayanan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

### **Fase Customer Relationship Management**

Menurut Kalakota dan Robinson, ada tiga fase CRM, ialah : [3]

1. Mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*): untuk mendapatkan pelanggan baru dilakukan dengan cara seperti menawarkan inovasi atau promosi, memberikan pelayanan yang baik dalam hal kemudahan mengakses informasi.
2. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (*Enhance*): Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (*customer service*). Penerapan *cross selling* atau *up selling* pada tahap kedua dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya untuk memperoleh pelanggan.
3. Mempertahankan pelanggan (*Retain*): Tahap ini merupakan usaha dalam mendapatkan loyalitas pelanggan dengan menawarkan kebutuhan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan sehingga mendapatkan keuntungan bagi perusahaan.

## Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, et al. mengemukakan bahwa ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: [1]

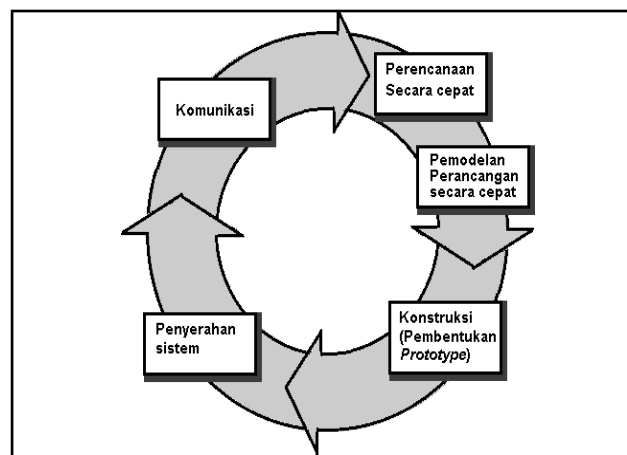
1. Sistem Keluhan dan Saran
2. *Ghost Shopping*
3. *Lost Customer Analysis*
4. Survei Kepuasan Pelanggan

## Pelayanan Pendidikan

Pelayanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk[7].

## METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian yang dilakukan peneliti dalam mengembangkan sistem adalah Metode *Prototyping*.



Gambar 1. Metode Prototype

Prototype bukanlah sesuatu yang lengkap, tetapi sesuatu yang harus di evaluasi dan di modifikasi kembali[8]. Berikut adalah langkah-langkah dalam merancang sistem yang penulis gunakan dalam mekanisme pengembangan sistem dengan *prototype*, langkah langkah tersebut adalah : [9]

1. Komunikasi. Tahapan awal dari model *prototype* guna mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada, serta informasi-informasi lain yang diperlukan untuk pengembangan sistem.
2. Perencanaan secara cepat. Tahapan ini dikerjakan dengan kegiatan penentuan sumberdaya, spesifikasi untuk pengembangan berdasarkan kebutuhan sistem, dan tujuan berdasarkan pada hasil komunikasi yang dilakukan agar pengembangan dapat sesuai dengan yang diharapkan.
3. Pemodelan. Tahapan selanjutnya ialah representasi atau menggambarkan model sistem yang akan dikembangkan seperti proses dengan perancangan menggunakan *Data Flow Diagram* (DFD), relasi antar- entitas yang diperlukan dan perancangan antarmuka dari sistem yang akan dikembangkan.
4. Konstruksi (pembentukan *prototype*). Tahapan ini digunakan untuk membangun *prototype* dan menguji-coba sistem yang dikembangkan. Proses instalasi dan penyediaan *user-support* juga dilakukan agar sistem dapat berjalan dengan sesuai.

4

5. Penyerahan. Tahapan ini dibutuhkan untuk mendapatkan *feedback* dari pengguna, sebagai hasil evaluasi dari tahapan sebelumnya dan implementasi dari sistem yang dikembangkan.

### 3.1 Perhitungan Metode *Service Quality*

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan adalah metode *servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry pada tahun 1980-an. Metode ini dilakukan dengan cara perbandingan antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan[10].

Langkah dalam memakai metode *servqual* adalah yang pertama menentukan variable serta dimensi, disini menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, Emphaty*. Selanjutnya membuat dan menyebarkan kuisisioner tersebut, kemudian mengolah data hasil kuisisioner dan terakhir menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner. Jika Nilai *Servqual* bernilai negative maka nilai kepuasan pelanggan buruk, tapi jika bernilai positif maka nilai kepuasan pelanggan sangat -baik[1]. Adapun rumus menentukan nilai aktual *servqual* yaitu : [2]

$$\text{Nilai Aktual } \textit{Servqual} : \frac{\text{Nilai Persepsi}}{\text{Nilai Ekspetasi}} \times 100 \quad (1)$$

Selanjutnya Rumus perhitungan nilai *Servqual* adalah :

$$\text{Nilai } \textit{Servqual} \text{ (gap)} = \text{Nilai Persepsi (kinerja)} \\ - \text{Nilai Harapan} \quad (2)$$

Kemudian rumus menentukan interval penilaian yaitu : [11]

$$\text{Interval} : \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}} \quad (3)$$

Serta rumus menghitung nilai persepsi dan ekspektasi pelanggan: [10]

$$\text{Nilai Persepsi} = \frac{\sum \text{nilai Pertanyaan setiap dimensi}}{\sum \text{total pertanyaan}} \quad (4)$$

## 1. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Hasil Perhitungan Kuisisioner

**Tabel 1. Kriteria Penilaian *Servqual***

Interval	Tingkat Harapan
(-4,00) – (-2,40)	Sangat Buruk
(-2,41) – (-0,80)	Buruk
(-0,81) – (0,80)	Sedang
0,80 – 2,40	Baik
2,41 – 4,00	Sangat Baik

**Tabel 2. Kriteria Penilaian Harapan dan Kenyataan**

Jawaban	Harapan	Kenyataan
Sangat Baik (SB)	5	5

Baik (B)	4	4
Cukup (C)	3	3
Buruk (Br)	2	2
Sangat Buruk (SBr)	1	1

Untuk mendapatkan nilai *servqual* dihitung dengan cara dibawah ini : (orang tua)

$$\begin{aligned} H_{tan} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 60 + 32 + 6 + 2 + 2 \\ &= \mathbf{102 / 25 = 4,08} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} K_{tan} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 45 + 40 + 15 + 0 + 1 \\ &= \mathbf{101 / 25 = 4,04} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Gap1} &= K_{tan} - H_{tan} \\ &= 4,04 - 4,08 \\ &= -0,04 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} H_{rea} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 35 + 32 + 0 + 0 + 0 \\ &= \mathbf{67 / 15 = 4,46} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} K_{rea} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 30 + 24 + 3 + 2 + 1 \\ &= \mathbf{60 / 15 = 4} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Gap2} &= K_{rea} - H_{rea} \\ &= 4 - 4,46 \\ &= -0,46 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} H_{res} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 45 + 24 + 0 + 0 + 0 \\ &= \mathbf{69 / 15 = 4,6} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} K_{res} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 35 + 24 + 6 + 0 + 0 \\ &= \mathbf{65 / 15 = 4,33} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Gap3} &= K_{res} - H_{res} \\ &= 4,33 - 4,6 \\ &= -0,2 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} H_{asc} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 20 + 16 + 3 + 0 + 1 \\ &= \mathbf{40 / 10 = 4} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} K_{asc} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 15 + 16 + 9 + 0 + 0 \\ &= \mathbf{40 / 10 = 4} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Gap4} &= K_{asc} - H_{asc} \\ &= 4 - 4 \\ &= 0 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} H_{emp} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 25 + 16 + 3 + 0 + 0 \\ &= \mathbf{42 / 10 = 4,2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} K_{emp} &= (SBx5) + (Bx4) + (Cx3) + (Brx2) + (SBrx1) \\ &= 25 + 16 + 0 + 0 + 1 \\ &= \mathbf{44 / 10 = 4,4} \end{aligned}$$

$$\text{Gap5} = H_{emp} - K_{emp}$$

6

$$= 4,2 - 4,4 \\ = -0,02$$

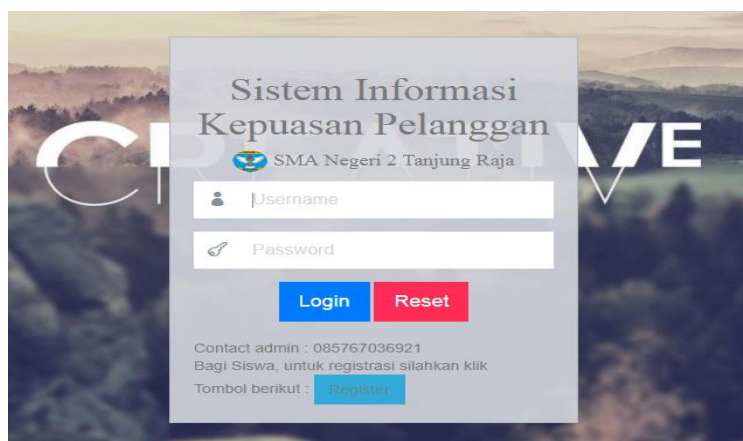
Berikut hasil dalam bentuk tabel berdasarkan dimensi masing-masing untuk semua pelanggan :

## 1.2 Implementasi *Interface*



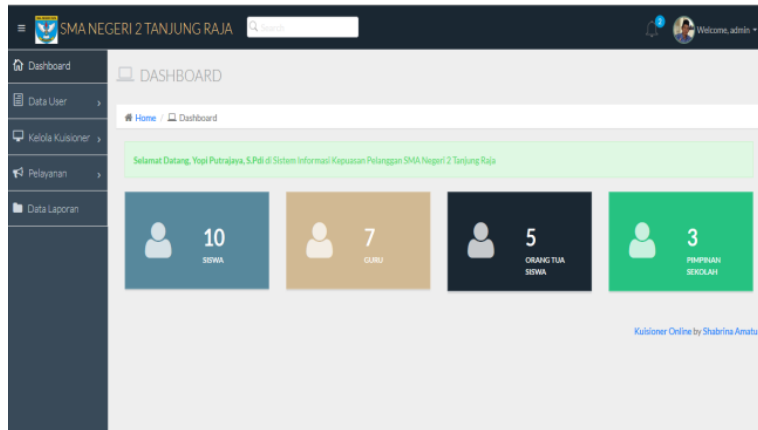
Gambar 4. *Dashboard Awal*

Pada halaman dashboard awal ini berisi semua informasi tentang sekolah. Seperti halnya Sejarah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Data siswa, Data Orang Tua Siswa, Data Guru, Berita dan Pengumuman, Galeri dan Kontak.



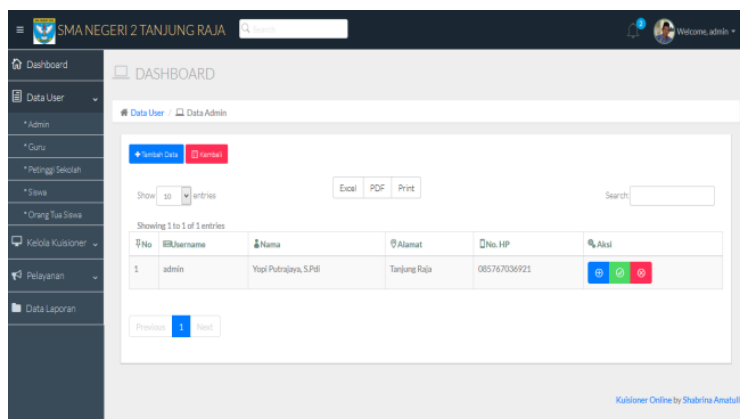
Gambar 5. *Halaman Login*

Pada gambar 5, admin akan memberikan masing-masing akun *user* untuk bisa mengakses sistem ini, khusus untuk siswa bisa mendaftar melalui tombol register yang telah disediakan.



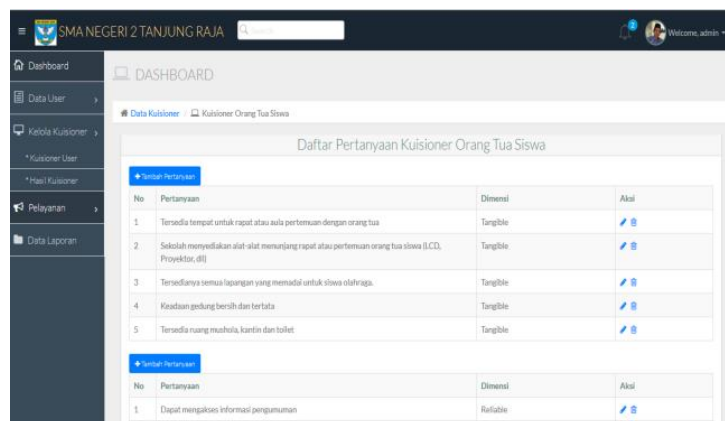
Gambar 6. Home Admin

Pada halaman dashboard admin, terdapat 5 menu yaitu dashboard, data *user* yang berisi data ke 5 *user* sistem, menu kelola kuisiener yang berisi seputar kuisiener yang akan diajukan kepada *user*, menu pelayanan yang data keluhan berisi keluhan *user* berdasarkan kategori yang disediakan dan data kritik saran yang berisi data kritik saran *user* dan yang terakhir menu laporan yang berisi hasil laporan dari kuisiener, keluhan dan kritik saran *user* sistem.



Gambar 7. Home Admin

Pada menu data *user* terdapat 5 *user* yang ada pada sistem ini, setiap submenu misalnya ortu siswa berisi daftar-daftar akun orang tua siswa, yang akunnya bisa dilihat, diedit dan dihapus oleh admin.



Gambar 8. Pertanyaan Kuisiener

8

Pada halaman ini berisi daftar pertanyaan kuisioner user (orang tua siswa) berdasarkan ke 5 dimensi metode servqual yaitu tangible, reliable, responsive, assurance dan empathy. Dimana admin dapat menambah, mengedit, menghapus pertanyaan.

The screenshot shows a dashboard for SMA NEGERI 2 TANJUNG RAJA. The main content area displays a table titled 'Nilai Gap' with three columns: 'Dimensi GAP metode Servqual', 'Nilai GAP Berdasarkan Dimensi', and 'Kriteria'. Below the table is a legend titled 'Panduan Nilai Gap' with two rows: 'Range (Rentang Nilai)' and 'Kriteria'.

Dimensi GAP metode Servqual	Nilai GAP Berdasarkan Dimensi	Kriteria
Nilai GAP Servqual Dimensi Tangible	-0.04	Solung
Nilai GAP Servqual Dimensi Reliable	-0.466666666666667	Solung
Nilai GAP Servqual Dimensi Responsive	-0.266666666666667	Solung
Nilai GAP Servqual Dimensi Assurance	0	Solung
Nilai GAP Servqual Dimensi Emphaty	-0.2	Solung
Nilai Rata-Rata Total	-0.194666666666667	Solung

Range (Rentang Nilai)	Kriteria
(- 4.0) Hingga (- 2.41)	Sangat Buruk
(- 2.40) Hingga (- 0.81)	Buruk

Gambar 9. Hasil Perhitungan *Servqual*



Gambar 10. Laporan Kuisioner

The screenshot shows a 'DASHBOARD' page with a 'Keluhan Orang Tua Siswa' section. It displays user information and a response to a complaint.

**Keluhan Orang Tua Siswa**

Username Penanya : najema  
Kategori Keluhan : Informasi  
Tanggal : 2018-03-15  
Keluhan : ortu kurang

**Balasan Keluhan Orang Tua Siswa**

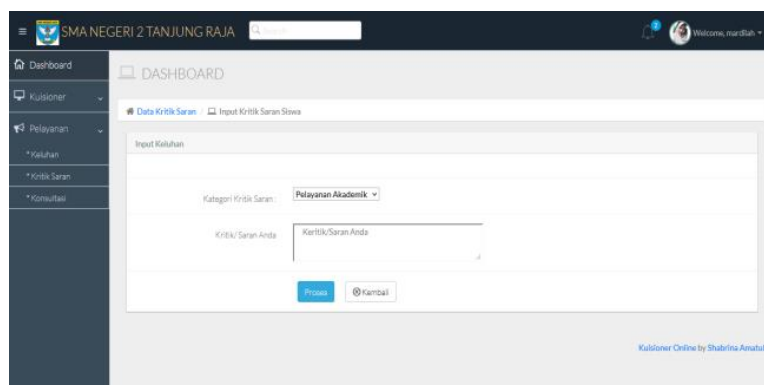
admin (15-03-2018)  
jawab admin

Input Komentar:

Proses | Kembali

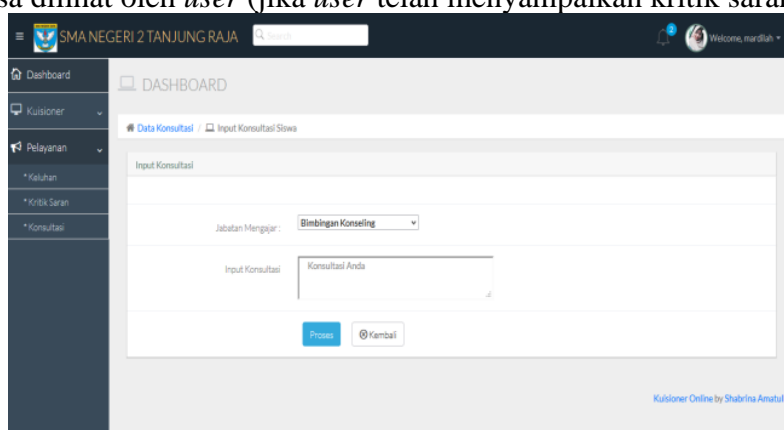
Gambar 11. Keluhan

Pada halaman ini, *user* bisa menyampaikan keluhan dan bisa direspon oleh admin mengenai keluhan yang disampaikan tersebut. Hal ini sesuai dengan rancangan sistem yang agar terciptanya suatu kepuasan terhadap sistem telah digunakan.



Gambar 12. *Input Kritik Saran*

Pada gambar 12 berisi halaman yang memudahkan *user* untuk menyampaikan kritik saran kepada pihak sekolah berdasarkan kategori agar kritik saran tersusun dengan baik. Data tersebut juga bisa dilihat oleh *user* (jika *user* telah menyampaikan kritik saran sebelumnya).



Gambar 13. *Input Konsultasi*

Pada gambar 13 berisi halaman yang memudahkan *user* untuk berkonsultasi dengan guru sesuai jabatan mata pelajaran masing-masing. Data tersebut juga bisa dilihat oleh *user* (jika *user* telah berkonsultasi sebelumnya).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis serta pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan : Sistem yang dibangun memiliki beberapa keunggulan yaitu adanya masing-masing hak akses bagi setiap *user*, pembuatan serta penyimpanan hasil kuisisioner dari *user* telah tersimpan di database, adanya perhitungan hasil analisis kuisisioner berdasarkan masukan dari *user*. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dapat dijadikan sebagai patokan untuk meningkatkan pelayanan kepada *user*. Sistem ini terdapat menu khusus untuk keluhan ,konsultasi dan kritik saran sehingga setiap *user* bisa menyampaikan kritik saran, konsultasi atau keluhan nya secara langsung kepada pihak Sekolah untuk ditindak lanjuti. Pada laporan telah tersedia laporan untuk admin dan petinggi sekolah yaitu laporan hasil kuisisioner, laporan kritik saran dan juga keluhan berdasarkan masukan dari *user* sistem yang dibangun. Dibutuhkan admin (pengelola Sistem) yang mengerti mengenai metode yang digunakan oleh penelitian ini dalam merumuskan pertanyaan kuisisioner dan tindakan untuk *user*.

## DAFTAR PUSTAKA

Dyantina, Ovi, Mira Afrina, and Ali Ibrahim. 2012. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran Di Toko YEN-YEN)." *Sistem Informasi* 4(2): 516–29.