

## **PEMODELAN APLIKASI LAYANAN INFORMASI BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP* MANAJEMEN (CRM) di IBI DARMAJAYA**

**Sri karnila**

Fakultas Ilmu Komputer, Informatics & Business Institute Darmajaya

Jl. Z.A Pagar Alam No 93, Bandar Lampung - Indonesia 35142

Telp. (0721) 787214 Fax. (0721)700261

e-mail : [srikarnila@gmail.com](mailto:srikarnila@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Aplikasi layanan informasi berbasis customer relationship manajemen ini merupakan penelitian bertujuan membuat model aplikasi untuk layanan informasi bagi mahasiswa IBI Darmajaya. Saat ini IBI Darmajaya di tuntut untuk mewujudkan visi dan misi, kreatifitas dalam berbagai bentuk, salah satunya dapat dilakukan dengan membuat suatu model layanan informasi kegiatan akademik dan non akademik untuk mahasiswa. Perencanaan yang matang sangat dibutuhkan dan dengan memperhatikan semua pihak yang berkepentingan di IBI Darmajaya juga mahasiswa. layanan informasi ini akan meningkatkan layanan dan mengakomodasi kepentingan IBI Darmajaya dan mampu mengidentifikasi setiap aspek informasi yang diperlukan oleh mahasiswa. Data yang digunakan adalah dari bagian kemahasiswaan terkait data kegiatan akademisk dan non akademik mahasiswa, yang kemudian melalui metode System Development Life Cycle (SDLC) yang memiliki dengan 4 langkah fundamental yaitu perencanaan, analisa, di desain dengan UML maka menghasilkan pemodelan layanan informasi berbasis Customer Retalationship Management (CRM) dengan baik.*

**Kata Kunci :** Aplikasi, CRM, SDLC, UML

### **ABSTRACT**

*Application information service based on customer relationship management is a research for make application models for information service for IBI Darmajaya students. Now IBI Darmajaya will realize of vision and mission, creativity in various shape, one of it can do with making one models of information service academy activity and non academic for students. The mature of plan very important with notice all part in IBI Darmajaya and students. Information service will increase the service and accommodation interest of IBI Darmajaya and can identification all aspect of information for students. And data for used is students part because related of academic activity and non academic of students, and then with System Development Life Cycle (SDLC) method have 4 fundamental step, planning, analysis, and design with UML then bring out information based on Customer Retalationship Management (CRM) as very well.*

**Keyword:** Application, CRM, SDLC, UML

## **1. PENDAHULUAN**

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di propinsi Lampung yang bervisi meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Mengacu pada UU no 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, ayat (2) pasal tersebut mengamanatkan bahwa Perguruan Tinggi wajib menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Atas dasar hal tersebut maka setiap perguruan tinggi selalu berupaya meningkatkan kualitas pendidikan untuk mahasiswa. Untuk mewujudkan visi, dituntut kreatifitas dalam berbagai bentuk, salah satunya dapat dilakukan dengan membuat suatu model layanan sistem informasi kegiatan akademik dan non akademik untuk mahasiswa.

Perencanaan yang matang sangat dibutuhkan dan dengan memperhatikan semua pihak yang berkepentingan di IBI Darmajaya juga mahasiswa, untuk meningkatkan layanan dan mengakomodasi kepentingan IBI Darmajaya dan mampu mengidentifikasi setiap aspek informasi yang diperlukan oleh mahasiswa.

Saat ini informasi di IBI Darmajaya telah disebarkan atau disampaikan melalui web kampus dan juga dituangkan dalam spanduk yang memuat informasi kalender akademik. Sementara kegiatan kampus tidak hanya dalam hal akademik tetapi dapat juga berupa kegiatan organisasi mahasiswa, jadwal pelatihan atau soft skill, informasi beasiswa, informasi prestasi mahasiswa baik dibidang akademik maupun non akademik. Cara penyampaian informasi seperti ini dirasa kurang efektif, terkesan singkat karena informasi yang akan disampaikan hanya akan diketahui saat mahasiswa membuka web kampus atau membaca spanduk.

Kendala lainnya adalah masih adanya keterbatasan akses internet, juga ada mahasiswa yang tidak memperhatikan informasi melalui web, bahkan tidak membaca spanduk informasi. Selain itu juga belum ada layanan informasi secara terpusat untuk kegiatan dan informasi diatas untuk mahasiswa di IBI Darmajaya. Untuk mengatasinya diperlukan sebuah pemodelan aplikasi layanan informasi berbasis CRM di lingkungan IBI Darmajaya, yang akan memuat semua

informasi yang terkait akademik maupun non akademik. Dengan aplikasi ini diharapkan dapat menjadi media layanan informasi disetiap sudut aktifitas kesibukan mahasiswa di lingkungan kampus.

## 2. METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dan dibutuhkan untuk penyelesaian masalah dalam penelitian ini adalah data informasi akademik dan non akademik yang akan di sampaikan kepada mahasiswa. adapun lokasi penelitian dibagian kemahasiswaan di IBI Darmajaya Bandar Lampung. Pengumpulan data ini berfungsi untuk pemodelan aplikasi layanan informasi berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) Adapun jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

### 1. Data Primer

Yaitu data berupa data informasi kegiatan organisasi kemahasiswaan tahun 2011, data terkait kegiatan ektukurikuler mahasiswa dan kegiatan intra kurikuler mahasiswa. Selain itu juga melakukan beberapa wawancara terhadap bagian lain di IBI Darmajaya berkaitan dengan permasalahan seperti : proses bisnis, aliran data, aliran informasi yaitu wawancara pada bagian Humas di IBI Darmajaya.

### 2. Data sekunder

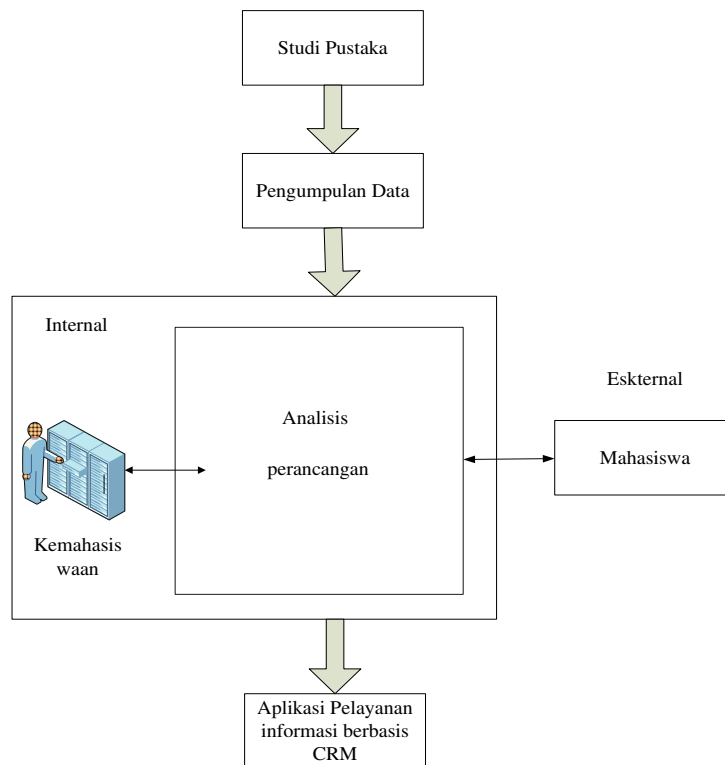
Merupakan data yang telah tersedia yang dapat digunakan sebagai pendukung dalam pemodelan aplikasi layanan informasi berbasis CRM yaitu pengelolaan data informasi, seperti prosedur mutu layanan informasi. Data sekunder ini juga diperoleh melalui studi pustaka, jurnal, proseding, artikel, buku dan *website* yang terkait dengan Aplikasi layanan berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Pengelolaan layanan informasi akademik atau non akademik di lingkungan IBI Darmajaya.

### 2.1. Alat Penelitian

Pemodelan Aplikasi layanan informasi berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam pengelolaan informasi akademik atau non akademik bagi mahasiswa dapat sebagai alat untuk memonitoring informasi yang akan atau yang telah di informasikan atau ditampilkan. Sedangkan pengujian aplikasi digunakan alat bantu komputer dengan sistem operasi Windows Xp, Visual Basic, MySQL untuk perancangan database dan bahasa pemrograman visual basic.

### 2.2. Jalan Penelitian

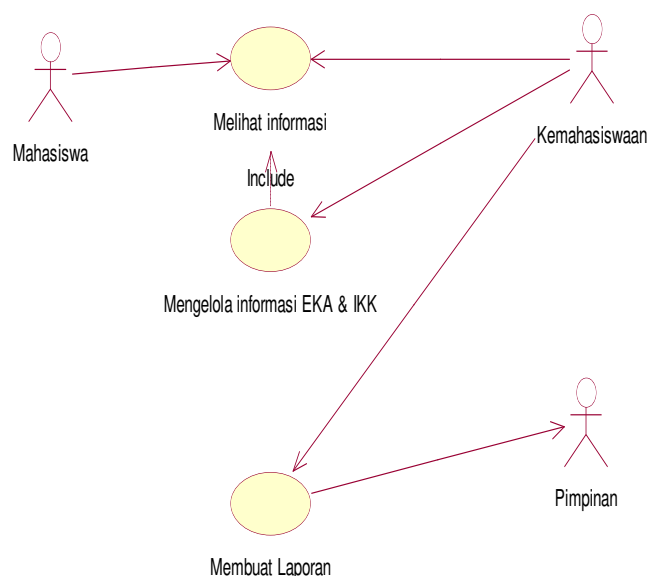
Penelitian ini direncanakan untuk membuat sebuah model yang dapat di implementasikan menajadi aplikasi layanan system informasi dibagian kemahasiswaan. Untuk itu diperlukan langkah – langkah pengembangan sistem *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan tingkatan arsitektur yang dimulai dari tingkat konseptual hingga detail rancangan, adapun kerangka penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1 Kerangka Penelitian

### 2.3. Perancangan Sistem (*System Design*)

Tahapan berikutnya adalah desain system merupakan proses penyiapan spesifikasi yang terperinci untuk pengembangan sistem baru. Dimulai dari spesifikasi output sistem yang diperlukan, mencakup isi, format, volume dan frekuensi laporan-laporan dan dokumen-dokumen juga input sistem dan file. Adapun hasil rancangan dapat dilihat pada usecase yang diusulkan pada gambar 2



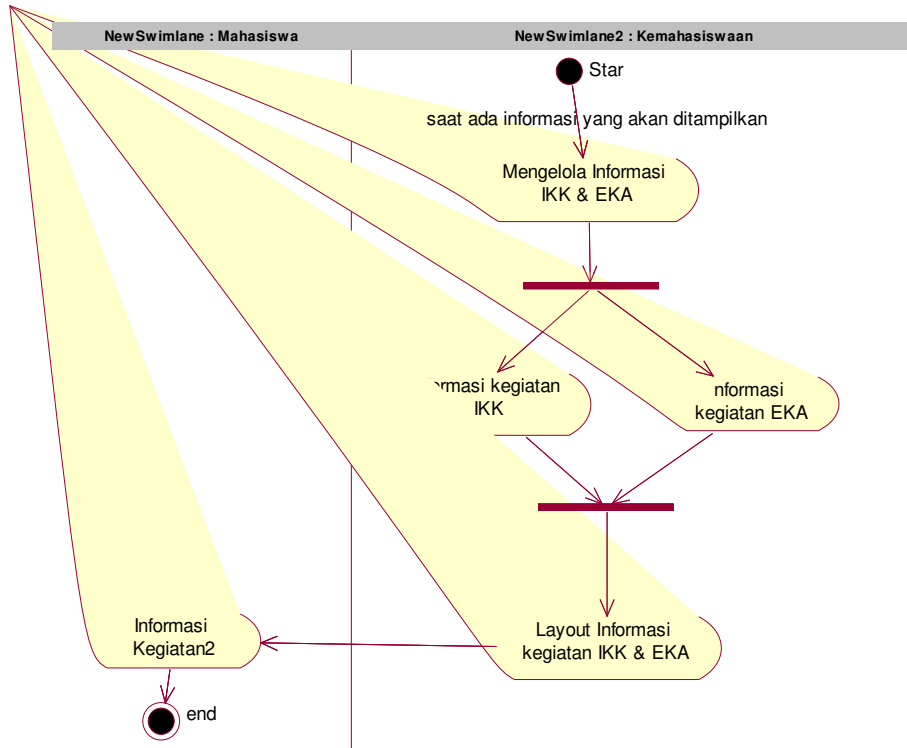
Gambar 2. Usecase system pengolahan informasi di kemahasiswaan

Analisis usecase yang diusulkan :

1. Mahasiswa dapat melihat informasi yang diinformasikan oleh bagian kemahasiswaan (terkait kegiatan ekstrakurikuler maupun kegiatan intrakurikuler).
2. Kemahasiswaan disini merupakan admin dalam hal ini (bagian EKA dan IKK) yang akan mengelola informasi yang harus disampaikan kepada mahasiswa dan membuat laporan informasi terkait.
3. Pimpinan dapat melihat laporan informasi yang telah maupun yang akan diinformasikan

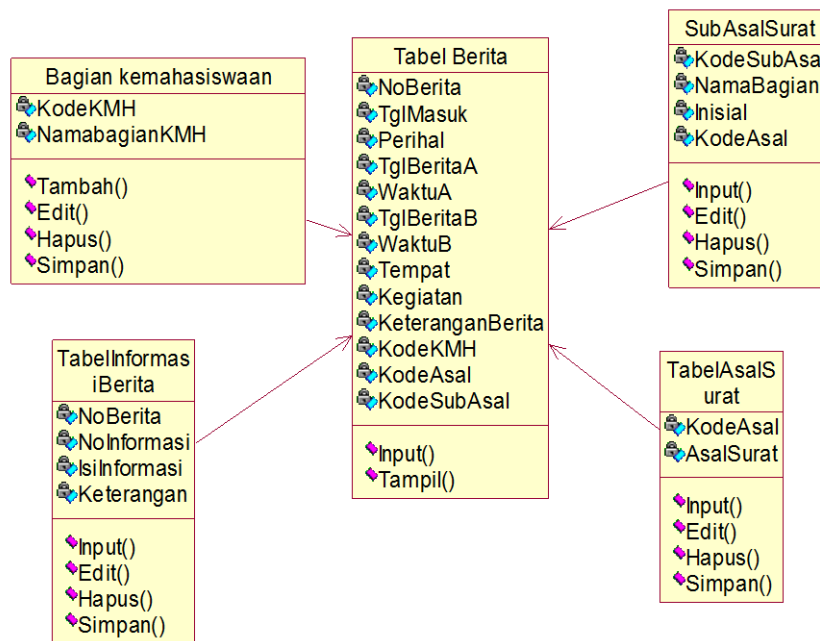
Untuk lebih jelas dalam menggambarkan aliran fungsionalitas dari mana system dimulai, dimana berhenti dan aktivitas apasaja yang terjadi maka dapat

dilihat pada diagram activity yang mendeskripsikan system, adapun diagram activity dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3. diagram activity aplikasi informasi

Selanjutnya desain class diagram yaitu menggambarkan struktur statis dari model aplikasi layanan informasi, atau bagian dari model, menggambarkan apa atribut dan perilakunya. dalam menggambarkan hubungan antara kelas dan interface, adapun class diagram dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. diagram class aplikasi informasi

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

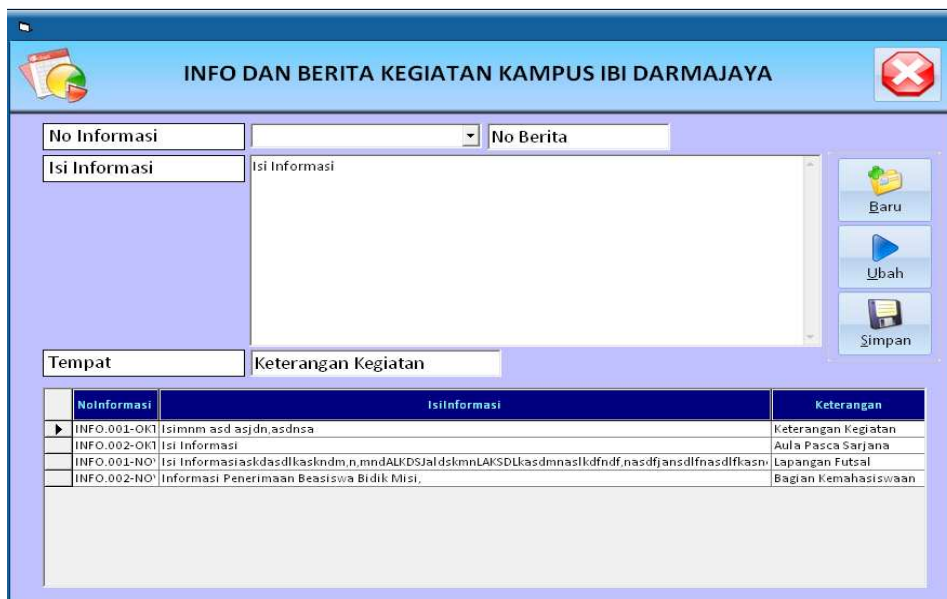
Sesuai dengan penelitian yang dilakukan, model aplikasi layanan informasi berbasis CRM ini merupakan alternative baru dalam mengembangkan system informasi berita yang akan disampaikan kepada mahasiswa dibagian kemahasiswaan khususnya IKK dan EKA. Awalnya layanan informasi ini dilakukan secara konvensional dengan surat menyurat dan pengumuman melalui mading jurusan atau papan pengumuman lainnya, data belum tersimpan dengan baik dan masih bayaknya mahasiswa yang tertinggal informasi kegiatan. Tetapi dengan model aplikasi layanan informasi berbasis CRM. Bagian kemahasiswaan IKK dan EKA khususnya memiliki interface informasi dan memiliki database berita yang terintegrasi. Dan mahasiswa tidak akan tertinggal informasi kegiatan – kegiatan kampus. Adapun layanan informasi berbasis CRM yaitu sebagai berikut :

- a. Halaman home aplikasi layanan informasi berbasis CRM adalah tampilan menu utama layanan informasi yang terdiri dari beberapa sub menu pilihan yaitu file, berita dan pengumuman, info berita, setup dan keluar, adapun halaman home seperti pada gambar 4.



Gambar 4.Home aplikasi CRM Layanan informasi

- b. Tampilan Entri Data asal surat ini merupakan form untuk mengentrikan semua surat yang berasal dari bagian – bagian yang ada di IBI Darmajaya, terkait dengan informasi yang akan ditampilkan atau yang akan disampaikan kepada mahasiswa, adapun tampilan entry data asal surat dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5 : Info dan Berita Kegiatan Kampus IBI Darmajaya

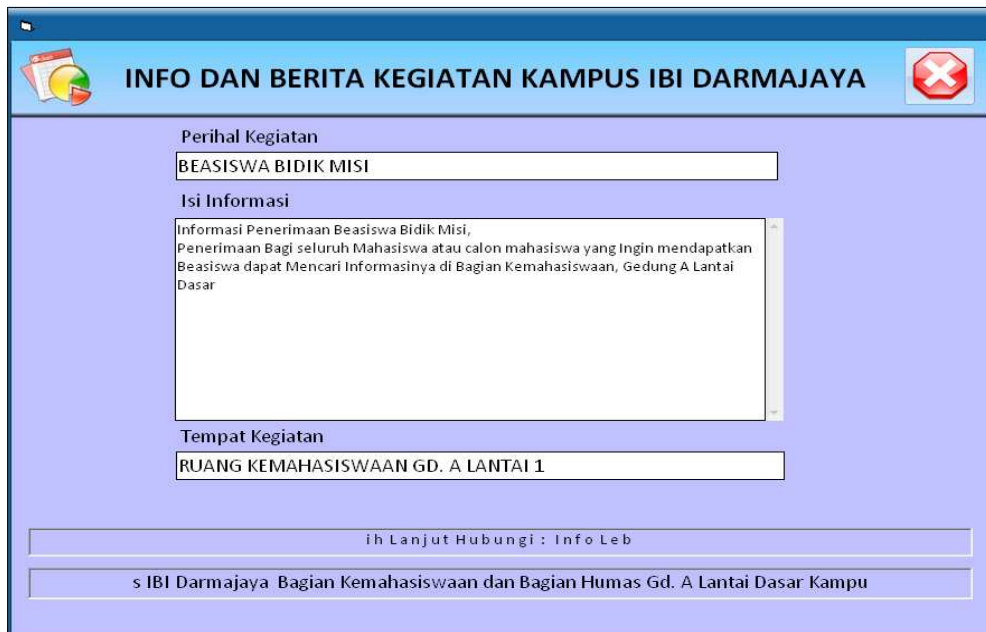


- c. Tampilan entry data berita merupakan form input data berita yang diinputkan oleh bagian kemahasiswaan yang akan diinformasikan mulai dari asal berita, isi berita dan waktu kegiatan. Adapun tampilan entry data berita dapat dilihat pada gambar 6.

No Berita	Tanggal Masuk	Perihal	Tanggal Acara Awal	Waktu Awal	Tanggal Acara Akhir	Waktu Akhir
1234567890	1/22/2013	UNDANGAN UPACARA	1/22/2013	09:00 WIB	1/23/2013	16:00 WI LA
12345678900	1/22/2013	UNDANGAN RAPAT	1/23/2013	09:00 WIB	1/23/2013	17:00 WI AU

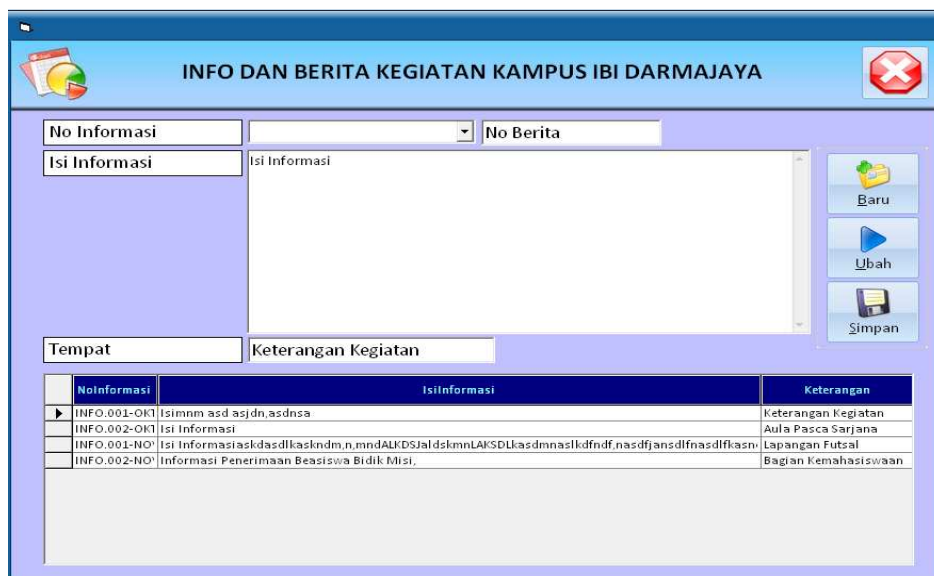
Gambar 6 Tampilan entry data berita

- d. Tampilan Informasi dan Berita merupakan form inti dari system layanan informasi yang akan menginputkan inti informasi yang disampaikan kepada mahasiswa, adapun tampilan info dan berita kegiatan dapat dilihat pada gambar 7



Gambar 7 Tampilan info dan berita kegiatan

- e. Setelah berita diinputkan oleh bagian kemahasiswaan pada form info dan berita maka layanan informasi akan menampilkan berita secara bergantian sesuai dengan tanggal informasi dan isi informasi sehingga mahasiswa dapat secara langsung mengkonsumsi informasi dan tidak ketinggalan informasi. Adapun tampilan informasi seperti pada gambar 8



Gambar 8. Tampilan Info dan Berita Kegiatan Kampus IBI Darmajaya

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka beberapa kesimpulan dari penelitian ini yang dapat disampaikan adalah :

1. Tersedianya model aplikasi layanan informasi berbasis CRM diharapkan mampu memberikan kemudahan bagian kemahasiswaan khususnya IKK dan EKA dalam pengelolaan informasi yang akan disampaikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan – kegiatan baik internal maupun eksternal.
2. Tersedianya layanan informasi ini memberikan database berita terintegrasi antara bagaian IKK dan EKA, sehingga mengurangi terjadinya informasi yang berulang, dan mengetahui asal berita atau informasi yang disampaikan.
3. Tersedianya layanan informasi ini menjadi interface yang memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mendapatkan informasi seputar kegiatan – kegiatan baik kegiatan internal maupun eksternal kampus sehingga tidak terjadi keterlambatan informasi.

#### **5. SARAN**

Dari model aplikasi layanan informasi berbasis CRM yang penulis kembangkan. Ada beberapa saran untuk kelancaran system dan untuk pengembangan yang lebih baik lagi. Adapun saran atau rekomendasi yang diberikan yaitu :

1. Untuk kelancaran informasi maka bagian IKK dan EKA disarankan agar tidak ketinggalan dalam up-date berita atau informasi kegiatan sehingga mahasiswa juga tidak tertinggal informasi.
2. Layanan informasi ini sebaiknya dilengkapi media, sehingga penyampaian informasi kegiatan benar – benar tepat waktu dan mudah dikonsumsi oleh mahasiswa.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dini Hamidin, 2008, “Model *Customer Relationship Manajemen (CRM)* di Institusi Pendidikan
- [2] Jogiyanto H.M. 2005. Analisis dandesain sistem informasi. Andi, Yogyakarta.
- [3] Julius Hermawan, 2003, “Analisa – Desain & Pemrograman Berorientasi Obyek dengan UML dan Visual Basic.Net “, Andi Yogyakarta.
- [4] Kristanto, H. 2002. Konsep dan perancangan database. Andi, Yogyakarta.
- [5] Kamus Komputer, Elex Media Komputindo. 2003. Kamus komputer. Kelompok Gramedia, Jakarta.
- [6] Maria Sri Wulandari, 2010, Upaya Meningkatkan Layanan Alumni Stmik Jakarta Sti&K Dengan Fasilitas Career Center (E-Career )
- [7] Sri Karnila <sup>a</sup>, <sup>\*\*</sup> Mustafid<sup>b</sup>, <sup>\*\*\*</sup> Hartono<sup>c</sup>, 2012, Model *Customer Relationship Management (CRM)* untuk *Career Centre* pada Perguruan Tinggi dengan *Framework Zachman*
- [8] Turban, E., Jay, E.A., dan Liang, T.P., 2005, *Decision Support Sistem and Intellegent Sistem 7<sup>th</sup> Ed (Sistem Pendukung Keputusan dan Sistem Cerdas Jilid 1)*, Dwi Prabantini, Andi Offset, Yogyakarta.