

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profil Perusahaan**

SMK Jayabeka 03 adalah sekolah swasta bergerak di bidang pendidikan SMA sederajat. Berlokasi di jalan Kaum, Krajan, Jatibaru, Kecamatan Jatisari, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Sekolah ini didirikan pada tanggal 1 Agustus tahun 2011. Bagi sekolah logo merupakan identitas dari suatu Lembaga sebagai jati diri sekolah. Logo sekolah SMK Jayabeka 03 Karawang dapat dilihat pada gambar 2.1.



**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan**

Adapun visi dan misi dari SMK Jayabeka 03 Karawang adalah sebagai berikut :

a. Visi

Unggul dalam prestasi, menjunjung tinggi IMTAQ dan nilai-nilai karakter bangsa, berwawasan lingkungan dan berbasis IPTEK menuju sekolah berprestasi.

Indikator Keberhasilan yang menunjang "VISI" SMK Jayabeka 03 :

1. Menjadikan ajaran-ajaran dan nilai agama sebagai pandangan hidup, sikap hidup, dan keterampilan hidup dalam kehidupan sehari-hari.
2. Memiliki daya saing dalam prestasi nilai Ujian Nasional. Memiliki daya saing dalam prestasi ICT.

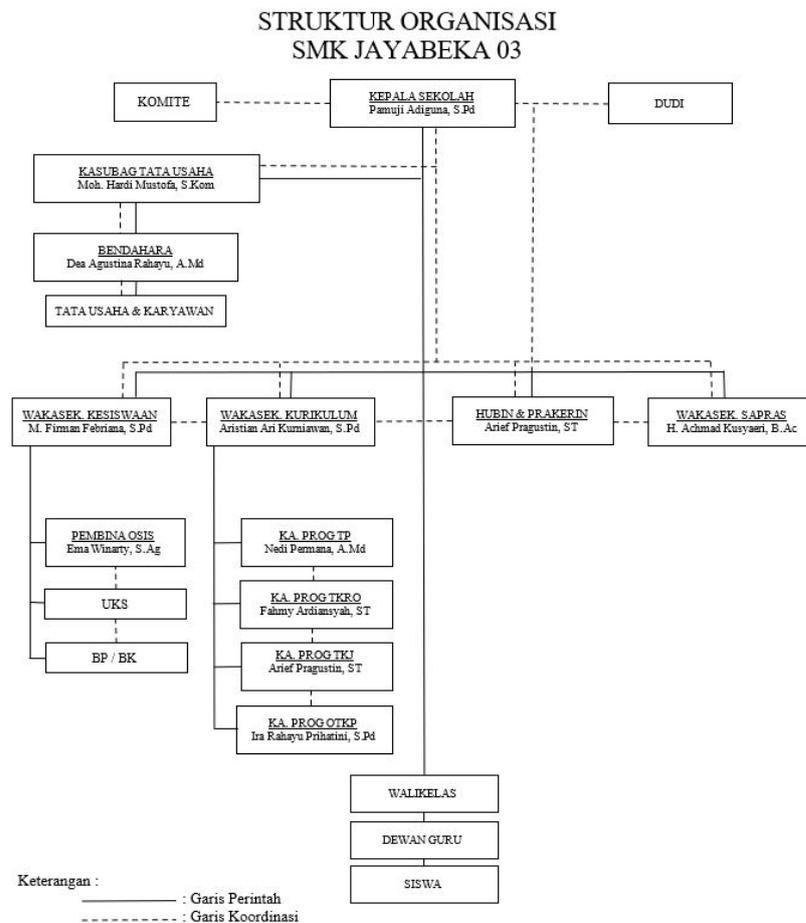
3. Memiliki daya saing dalam berwirausaha.
4. Memiliki daya saing prestasi akademik, olahraga dan seni.
5. Memiliki daya saing dalam memasuki lapangan pekerjaan.
6. Memiliki daya saing dalam keterampilan bekerja mandiri.
7. Memiliki kepedulian yang tinggi terhadap budaya.
8. Memiliki kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan.
9. Memiliki kemandirian, kemampuan beradaptasi dan *survive* di lingkungannya.
10. Memiliki lingkungan sekolah yang nyaman dan kondusif untuk belajar.

b. Misi

1. Menanamkan keimanan dan ketaqwaan melalui pengamalan ajaran agama.
2. Meningkatkan segala kegiatan bernuansa religi yang mengarah pada pembentukan akhlaqul Karimah dan toleransi antar umat agama.
3. Menumbuh kembangkan nilai-nilai budaya karakter bangsa bagi segenap warga sekolah.
4. Menumbuh kembangkan budaya berprestasi kepada segenap warga sekolah.
5. Menumbuh kembangkan sikap peduli dan cinta lingkungan dengan menjaga lingkungan sehat, bersih, rindang dan nyaman
6. Meningkatkan kegiatan keterampilan yang berwawasan IPTEK dan berorientasi dunia kerja.
7. Membina jaringan kerjasama dengan dunia usaha dan industri baik dalam negeri maupun luar negeri.

### 2.1.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki di lingkungan SMK Jayabeka 03 Karawang, dimana setiap individu di lingkungan sekolah tersebut kemudian memiliki posisi, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Berikut gambar struktur organisasi pada SMK Jayabeka 03 Karawang dapat dilihat pada gambar 2.2.



**Gambar 2.2. Struktur Organisasi SMK Jayabeka 03 Karawang**

Berikut ini tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada di SMK Jayabeka 03 Karawang :

#### 1. Kepala Sekolah :

Kepala Sekolah mempunyai tanggungjawab untuk mengkoordinasi KOMITE dan DUDI serta mempunyai hak untuk memerintah Kasubag Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah, Wali kelas, Dewan

Guru, Siswa serta Hubin & Prakerin. Kepala Sekolah berfungsi sebagai Edukator, Manajer, Pimpinan, Administrator dan Supervisor :

- a. Kepala Sekolah selaku edukator bertugas melaksanakan proses pengajaran secara efektif dan efisien.
- b. Kepala Sekolah selaku Manajer :
  1. Menyusun perencanaan
  2. Mengorganisasikan kegiatan
  3. Mengarahkan / mengendalikan kegiatan
  4. Mengkoordinasikan kegiatan
  5. Melaksanakan pengawasan
  6. Menentukan kebijaksanaan
  7. Mengadakan rapat mengambil keputusan
  8. Mengatur proses belajar mengajar
  9. Mengatur administrasi Ketatausahaan, Kesiswaan, Ketenagaan, Sarana prasarana, Keuangan
- c. Kepala Sekolah selaku Administrator mempunyai tugas :
  1. Perencanaan
  2. Pengorganisasian
  3. Pengarahan dan pengendalian
  4. Pengkoordinasian
  5. Pengawasan
  6. Evaluasi
  7. Kurikulum
  8. Kesiswaan
  9. Ketatausahaan
  10. Ketenagaan
  11. Kantor
  12. Keuangan
  13. Perpustakaan
  14. Laboratorium
  15. Bimbingan konseling

16. UKS
17. OSIS
18. Serbaguna
19. Media pembelajaran
20. Gudang
21. 7K
22. Sarana / prasarana dan perlengkapan lainnya

d. Kepala Sekolah selaku Supervisor mempunyai tugas :

1. Proses belajar mengajar
2. Kegiatan bimbingan
3. Kegiatan ekstrakurikuler
4. Kegiatan kerja sama dengan masyarakat / instansi lain
5. Kegiatan ketatausahaan
6. Sarana dan prasarana
7. Kegiatan OSIS
8. Kegiatan 7K
9. Perpustakaan
10. Laboratorium
11. Kantin / warung sekolah
12. Koperasi sekolah
13. Kehadiran guru, pegawai dan siswa

2. KASUBAG Tata Usaha

KASUBAG Tata Usaha mempunyai wewenang dalam mengkoordinasi dan mempunyai hak untuk memerintah bagian Bendahara, Tata Usaha dan Karyawan. Adapun tugas KASUBAG Tata Usaha yaitu sebagai berikut :

- a. Penyusunan program kerja tata usaha sekolah
- b. Pengelolaan keuangan sekolah
- c. Pengurus administrasi ketenagaan dan siswa
- d. Pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah

- e. Penyusunan administrasi perlengkapan
  - f. Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah
  - g. Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K
  - h. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berkala
3. Bendahara

Bendahara mempunyai tanggung jawab dalam mengkoordinasi Tata Usaha dan Karyawan. Adapun tugas dari Bendahara adalah :

- a. Menyusun alokasi anggaran gaji guru dan karyawan, beasiswa sampai biaya operasional yang mencakup : biaya kesejahteraan, makanan dan minuman harian, biaya telepon, biaya listrik, biaya air, biaya transportasi serta biaya pemeliharaan sarana dan prasarana hingga belanja kegiatan ekstrakurikuler siswa dan alat tulis kantor yang digunakan di kelas.
- b. Menyusun Rancangan Kegiatan dan Anggaran Sekolah (RKAS) tahunan, tiap semester dan triwulan bersama Kepala Sekolah serta berkoordinasi dalam mengelola administrasi keuangan sekolah lainnya.
- c. Mempersiapkan kelengkapan penyelenggaraan administrasi keuangan sekolah, berikut buku kas, buku daftar penerimaan gaji, buku bank, buku kwitansi dan buku penerimaan beasiswa.
- d. Berbagai dana bantuan termasuk Bantuan Operasional Sekolah (BOS) juga diterima, dikelola dan dipertanggungjawabkan sesuai panduan oleh bendahara sekolah secara transparan dan akuntabel.
- e. Melunasi dan melaporkan pembayaran pajak kewajiban yakni PPN (Pajak Pertambahan Nilai) dan PPh (Pajak Penghasilan).
- f. Melakukan tutup buku keuangan (kas tunai dan kas umum) setiap akhir bulan.
- g. Mengarsipkan semua bukti pemasukan maupun pengeluaran sekolah dengan terorganisir.

- h. Membuat laporan pertanggung jawaban (LPJ) keuangan bulanan, triwulan, tiap semester dan juga tahunan yang dibuat secara transparan dan akuntabel.
  - i. Melakukan berbagai upaya pengembangan mutu pendidikan, sumber daya manusia, manajemen, humas serta menyusun aturan lainnya yang memiliki keterkaitan dengan keuangan sekolah. Aturan-aturan tersebut meliputi aturan tunjangan jabatan, aturan pemberian beasiswa, aturan dana sosial, aturan honorarium kepanitiaan, aturan pemberian uang saku siswa yang mengikuti seminar atau kejuaraan beserta reward guru pendampingnya, penghargaan bagi guru dan karyawan berprestasi, tunjangan wali kelas, aturan perjalanan dinas, aturan kerja lembur dan lain sebagainya.
4. Wakasek Kesiswaan (Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan)
- Wakasek Kesiswaan bertanggung jawab dalam koordinasi dengan Wakasek yang lain dan memberi perintah kepada Pembina OSIS, UKS dan BP/BK. Adapun tugas dari Wakasek Kesiswaan adalah sebagai berikut :
- a. Mengatur pelaksanaan Bimbingan Konseling
  - b. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan 7K (Keamanan, Kebersihan, Ketertiban, Keindahan, Kekeluargaan, Kesehatan dan Kerindangan)
  - c. Mengatur dan membina program kegiatan OSIS meliputi: Kepramukaan, Palang Merah Remaja (PMR), Kelompok Ilmiah Remaja (KIR), Usaha Kesehatan Sekolah (UKS), Patroli Keamanan Sekolah (PKS) Paskibra
  - d. Mengatur pelaksanaan Kurikuler dan Ekstra Kurikuler
  - e. Menyusun dan mengatur pelaksanaan pemilihan siswa teladan sekolah
  - f. Menyelenggarakan Cerdas Cermat, Olahraga Prestasi
  - g. Menyeleksi calon untuk diusulkan mendapat beasiswa

#### 5. Wakasek Kurikulum (Wakil Kepala Sekolah Kurikulum)

Wakasek Kurikulum mempunyai tanggung jawab dalam koordinasi dengan Wakasek yang lain serta memberi perintah kepada semua Kepala Program Jurusan. Adapun tugas dari Wakasek Kurikulum adalah :

- a. Menyusun dan menjabarkan Kalender Pendidikan
  - b. Menyusun Pembagian Tugas Guru dan Jadwal Pelajaran
  - c. Mengatur Penyusunan Program Pengajaran (Program Semester, Program Satuan Pelajaran, dan Persiapan Mengajar, Penjabaran dan Penyesuaian Kurikulum)
  - d. Mengatur pelaksanaan program penilaian Kriteria Kenaikan Kelas, Kriteria Kelulusan dan Laporan Kemajuan Belajar Siswa serta pembagian Raport dan STTB
  - e. Mengatur pelaksanaan program perbaikan dan pengayaan
  - f. Mengatur pemanfaatan lingkungan sebagai sumber belajar
  - g. Mengatur Pengembangan MGMP dan Koordinator mata pelajaran
  - h. Mengatur Mutasi Siswa
  - i. Melaksanakan supervisi administrasi dan akademis
  - j. Menyusun Laporan
- #### 6. Hubin & Prakerin

Hubin & Prakerin mempunyai wewenang, tanggung jawab dan tugas sebagai berikut :

- a. Wewenang
  1. Mengoreksi dan merevisi program kerja bawahan
  2. Melakukan pengawasan/supervisi tugas bawahan
  3. Menentukan kontrak kerjasama dengan pihak industri/dunia usaha
  4. Membantu mempromosikan unit produksi sekolah

5. Mengambil langkah-langkah yang tepat sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam melaksanakan tugas

b. Tanggung Jawab

1. Tercapainya kerjasama dengan dunia industri/dunia usaha dan masyarakat dengan baik
2. Melaksanakan praktik kerja industri (prakerin) pada setiap program keahlian dengan baik
3. Mengupayakan sekolah dikenal oleh masyarakat dan dunia industri/dunia usaha
4. Mendata dan melaksanakan reuni para tamatan
5. Terselenggaranya ujian kompetensi/profesi dengan hasil memuaskan
6. Mengusahakan tercapainya karir siswa secara optimal
7. Mengusahakan bursa kerja di sekolah terselenggara dengan baik
8. Memelihara hubungan baik dengan komite sekolah
9. Melaporkan kegiatan secara berkala maupun insidental secara lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah

c. Tugas

1. Merencanakan program kerja hubungan industri/dunia usaha dan masyarakat
2. Merencanakan program kerja hubungan industri setiap program keahlian dalam pelaksanaan praktik kerja industri (prakerin)
3. Mengkoordinasikan dengan ketua program keahlian tentang program kerja hubungan industri/dunia usaha dan masyarakat serta pelaksanaannya
4. Membuat peta kerja dunia industri/dunia usaha yang relevan dengan program keahlian
5. Mempromosikan sekolah dan mengkoordinir penelusuran tamatan

6. Melaksanakan reuni khusus untuk alumni yang sudah bekerja dalam rangka mencari informasi untuk pelaksanaan kegiatan prakerin
7. Merencanakan program prakerin, validasi kurikulum serta mengkoordinir pelaksanaannya bersama Wakil Bidang Kurikulum
8. Mengundang dan mengkoordinir guru tamu dari dunia industri/dunia usaha untuk memberikan bahan ajar di sekolah
9. Mengkoordinir pelaksanaan uji Kompetensi (UKOM) bersama Wakil Bidang Kurikulum
10. Mengawasi pelaksanaan prakerin bersama ketua program keahlian
11. Melaksanakan bimbingan karir/bimbingan kejuruan
12. Mengkoordinir program Bursa Kerja Khusus (BKK)
13. Menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan komite sekolah
14. Membantu kepala sekolah dalam menyusun RAPBS
15. Membuat laporan kerja secara berkala dan incidental
16. Mewakili kepala sekolah dalam hal-hal tertentu bertugas membantu kepala sekolah dalam hal :  
Menciptakan suasana, iklim, dan lingkungan pendidikan yang kondusif untuk pembelajaran yang efisien dalam prosedur pelaksanaan
17. Mengatur dan menyelenggarakan hubungan sekolah dengan orang tua/wali siswa dan masyarakat
18. Membina hubungan antara sekolah dengan komite sekolah
19. Membina dan meningkatkan hubungan antara sekolah dengan lembaga pemerintah, dunia usaha, dan lembaga sosial lainnya

20. Mengkoordinasikan pelaksanaan peringatan HUT RI dan HUT Sekolah dan perpisahan sekolah
21. Mengkoordinasikan dengan wakasek terkait pelaksanaan kegiatan sosialisasi dunia usaha/lembaga lain di lingkungan sekolah
22. Menyusun laporan pelaksanaan hubungan masyarakat secara berkala.
23. Mengatur jadwal rapat dinas sekolah, dan menyiapkan undangan rapat
24. Mencatat jalannya rapat dinas dan menyampaikan resume rapat kepada guru dan staf Tata Usaha
25. Mendokumentasikan data pelaksanaan kegiatan pendidikan yang berlangsung di sekolah
26. Mengkoordinasikan kegiatan wakil-wakil kepala sekolah dalam rangka pencapaian visi dan misi sekolah
27. Menyusun atau melaporkan pelaksanaan kegiatan secara rutin

#### 7. Wakasek Saprasi (Wakil Kepala Sekolah Sarana dan Prasarana)

Wakasek Saprasi mempunyai tanggung jawab dalam koordinasi dengan Wakasek yang lain. Adapun tugas Wakasek Saprasi yaitu :

- a. Merencanakan kebutuhan sarana prasarana untuk menunjang proses belajar mengajar
- b. Merencanakan program pengadaannya
- c. Mengatur pemanfaatan Sarana Prasarana
- d. Mengelola perawatan, perbaikan dan pengisian
- e. Mengatur pembakuannya
- f. Menyusun laporan

## 2.2 Landasan Teori

Landasan Teori yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir dan pembangunan Sistem informasi perbaikan kualitas layanan pendidikan

menggunakan pendekatan customer relationship management di SMK Jayabeka 03 Karawang. Teori yang dibahas dalam landasan ini adalah sebagai berikut:

### **2.2.1 Sistem Informasi**

Sistem Informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai.

Sistem Informasi mencakup sejumlah komponen sumber daya (manusia, komputer, prosedur, teknologi informasi), terdapat sesuatu yang diproses yaitu data menjadi informasi serta dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan sistem tersebut dibangun[3].

### **2.2.2 Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah data dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan sebuah perusahaan. (Rochaety Eti, Z. Faizal Ridwan, Tupi Setyowati, 2012)[4].

### **2.2.3 CRM**

Customer Relationship Management adalah proses membangun dan pemeliharaan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan melalui nilai dan kepuasan pelanggan. Ini termasuk dalam semua aspek dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan. Customer Relationship Management merupakan sebuah proses yang mencakup semua aspek identifikasi, pengetahuan tentang pelanggan, membangun hubungan baik dengan pelanggan tentang organisasi dan produknya. CRM juga merupakan suatu proses yang mengatur hubungan pelanggan dengan perusahaan, dimana pelanggan disini dapat memilih apakah akan tetap melanjutkan hubungan dengan perusahaan. CRM memiliki tiga jenis sebagai berikut:

#### **a. Operational CRM**

Merupakan area hubungan dengan pelanggan secara langsung terjadi, meliputi Otomasi yang terjadi di front office seperti penjualan, pemasaran, dan juga layanan konsumen.

#### **b. Analytical CRM**

Digunakan oleh perusahaan untuk mengambil keputusan bisnis pada ranah manajerial melalui proses analisis, pemodelan, dan evaluasi.

c. Collaborative CRM

CRM yang berkaitan dengan hubungan antara stakeholder eksternal meliputi distributor, reseller, maupun supplier. Tiga fase pada CRM antara lain adalah [7]:

1. Fase Acquire

Tahapan dimana sebuah perusahaan akan melakukan berbagai macam strategi yang nantinya akan menarik pelanggan baru.

2. Fase Retention

Tahapan dimana sebuah perusahaan akan meningkatkan pelayanannya agar dapat mempertahankan pelanggan.

3. Fase Expansion

Tahapan dimana mendengarkan dan mengatasi keluhan maupun saran dari pelanggan sehingga dapat menjaga hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para pelanggan sasaran secara profitabel (Buttle, 2008, p. 15). Dengan kata lain CRM merupakan suatu strategi yang mengatur hubungan perusahaan dengan pelanggan sehingga perusahaan dapat membina hubungan jangka panjang dengan pelanggan lama dan juga memungkinkan mendapatkan pelanggan baru. Berdasarkan perkembangan hubungan dengan pelanggan, CRM dibagi menjadi tiga fase yaitu (Kalakota & M, 2001, p. 121):

1. Acquire (Mendapatkan pelanggan)
2. Enhance (Meningkatkan keuntungan dari pelanggan yang sudah ada)
3. Retain (Mempertahankan pelanggan)

Menurut Buttle (2007:48) Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel [5].

Customer Relationship management (CRM) sendiri memiliki beberapa jenis dan tingkatan dapat dilihat dalam tabel 1 berikut ini (Halid, Muhammad Irham, 2017) [1]:

**Tabel 2. 1 Tingkatan CRM**

Tingkatan CRM	Karakteristik Utama
Strategis	Pengembangan strategi perusahaan berbasis keunggulan pada hubungan dengan pelanggan Merupakan keputusan manajemen puncak dan menjadi pedoman untuk tingkatan CRM lainnya.
Operasional	Fokus pada otomatisasi sistem SFA, MA, service automation
Analitis	Fokus dalam menggunakan basis data untuk diolah dan disajikan bagi pengambil keputusan untuk kepentingan strategis atau operasional
Kolaboratif	Menyangkut hubungan jejaring dengan mitra kerja di luar perusahaan

#### **2.2.4 Pelayanan**

Menurut (Kotler dan Philip 2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Yana et al., 2020).[21]

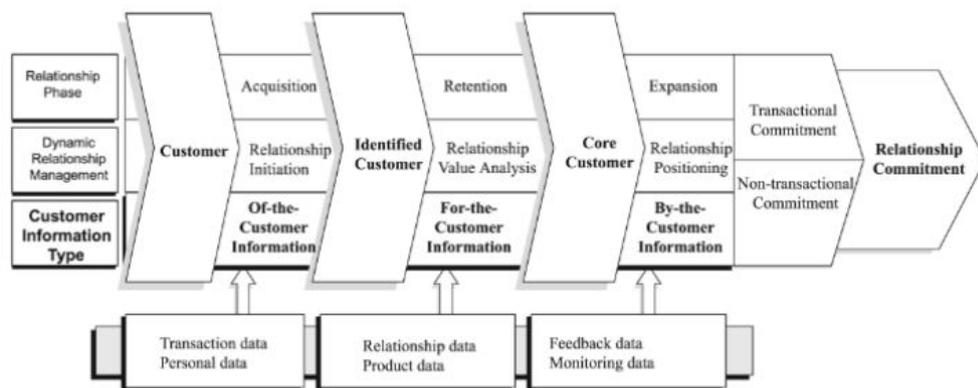
#### **2.2.5 Kuesioner**

Pengisian kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis yang mempelajari sikap sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa berpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. [18]

### 2.2.6 Framework of Dynamic CRM

Salah satu fitur yang terdapat pada CRM adalah Framework of Dynamic CRM, framework ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan dan penerapan CRM (Anisyah, 2018). [19]

Tahapan pada Framework of Dynamic CRM yaitu pertama akuisisi; ditujukan untuk memperluas customer / mendapatkan customer baru untuk lebih menambah pada sistem yang ingin dibuat, kedua tahap retensi; ditujukan guna mendukung peningkatan kinerja SDM agar terjadi perubahan tata cara pelayanan pada sistem yang ingin dibuat, dan tahap ketiga extensi; ditujukan untuk menjaga loyalitas pelanggan (Rusliyawati et al., 2020). Pada dasarnya Framework of Dynamic CRM adalah suatu bagaimana customer dapat merasakan sebuah layanan yang diberikan oleh pelaku bisnis. Berikut adalah *Framework of Dynamic CRM* :



**Gambar 2.3 Framework of Dynamic CRM**

### 2.2.7 Analitikal CRM

Analitikal CRM yaitu memahami kebutuhan pelanggan merupakan bagian dari kegiatan bagian administrasi. Tren Pasar, perilaku konsumen dan Analisa kebutuhan konsumen menjadi dasar acuan kegiatan analitikal CRM. Data yang digunakan bersumber pada data yang diperoleh dari kegiatan operasional [6].

Analitikal CRM Berfokus dalam menggunakan basis data untuk diolah dan disajikan bagi pengambil keputusan untuk kepentingan strategis dan atau operasional [1].

#### **2.2.8 Skala Likert**

Adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif (Qomari, 2008) [7].

#### **2.2.9 Business Process Model and Notation (BPMN)**

BPMN adalah suatu notasi standar yang menggambarkan proses bisnis dalam sebuah workflow yang dapat dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan di dalam bisnis. Tujuan utama dari BPMN adalah untuk menyediakan notasi yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis, dari analis bisnis yang menciptakan konsep awal dari proses, untuk para pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk melaksanakan teknologi yang akan melakukan proses-proses tersebut, dan akhirnya, untuk orang-orang bisnis yang akan mengelola dan memantau proses tersebut (Stiehl, 2014) [8].

BPMN dalam penelitian ini menggambarkan proses bisnis yang sudah ada pada SMK Jayabeka 03 Karawang dan proses bisnis perbaikan yang diusulkan dapat mudah dipahami oleh pemilik ataupun para pelaku yang terlibat dalam proses bisnis SMK Jayabeka 03 Karawang. Dengan demikian BPMN dapat menciptakan jembatan standar untuk kesenjangan antara desain proses bisnis dan proses implementasi.

#### **2.2.10 Basis Data**

Basis Data adalah kumpulan informasi yang disimpan dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari database.

Software yang digunakan untuk mengelola dan permintaan panggilan (query) basis data yang disebut sistem manajemen database (database management system, DBMS)[9].

### **2.2.11 Unified Modelling Language (UML)**

UML (Unified Modeling Language) adalah sekumpulan diagram yang digunakan untuk melakukan abstraksi terhadap sebuah sistem atau perangkat lunak berbasis objek[21]. Berikut ini adalah jenis-jenis UML :

1. *Use case*

*Use case diagram* adalah suatu urutan interaksi yang saling berkaitan antara sistem dan aktor. Use case dijalankan melalui cara menggambarkan tipe interaksi antara user suatu program (sistem) dengan sistemnya sendiri.

2. *Activity Diagram*

*Activity diagram* ialah sesuatu yang menjelaskan tentang alir kegiatan dalam program yang sedang dirancang, bagaimana proses alir berawal, keputusan yang mungkin terjadi, dan bagaimana sistem akan berakhir.

3. *Sequence Diagram*

*Sequence Diagram* adalah suatu diagram yang menjelaskan interaksi objek dan menunjukkan (memberi tanda atau petunjuk) komunikasi diantara objek-objek tersebut.

4. *Class Diagram*

*Class diagram* merupakan penjelasan proses database dalam suatu program. Dalam sebuah laporan sistem maka class diagram ini wajib ada.

### **2.2.12 MySQL**

MySQL adalah database yang menghubungkan script PHP menggunakan perintah query. Fungsi dari halaman ini adalah sebagai pengendali database MySQL sehingga pengguna MySQL tidak perlu repot untuk menggunakan perintah-perintah SQL[21].

### **2.2.13 Database Management System (DBMS)**

Menurut Turban(2010) “DBMS adalah program software atau kumpulan program yang menyediakan akses ke database”[10], sedangkan menurut Connolly dan Begg(2010) “DBMS adalah sebuah sistem software yang memungkinkan user untuk mendefinisikan, membuat, menjaga dan memiliki akses ke basis data”[11].

Disimpulkan dari pernyataan diatas DBMS adalah suatu program yang menyediakan akses ke database yang mungkin pengguna untuk mendefinisikan, membuat, memelihara dan mengontrol akses ke basis data tersebut.

Connolly dan Begg (2010) menjelaskan bahwa komponen DBMS terdiri dari 5 komponen, yaitu[11] :

- a. *Hardware* atau perangkat keras untuk menjalankan aplikasi dan DBMS.
- b. *Software* atau perangkat lunak yaitu *Software* yang diperlukan untuk menjalankan DBMS antara lain DBMS itu sendiri dan program aplikasi.
- c. Data, data berperan sebagai jembatan antara komponen perangkat lunak dengan komponen manusia.
- d. *Procedure* yaitu aturan-aturan dalam penggunaan basis data.
- e. *People* atau user yang terlibat dalam sebuah sistem

#### **2.2.14 Hyper Text Markup Language (HTML)**

HTML merupakan bahasa pemrograman terstruktur yang dikembangkan untuk membuat halaman *website* yang dapat diakses atau ditampilkan menggunakan *Web Browser*[12]. Sebagai bahasa markup, HTML membutuhkan sebuah fungsi atau tanda untuk memberitahu *Web Browser* apa yang perlu atau tidak perlu dilakukan, tanda tersebut disebut dengan “Tag”. Tag memiliki ciri ditulis di dalam “<...>” biasanya tag dalam HTML selalu berpasangan yaitu tag pembuka dan penutup, pada penutup tag memiliki tanda “/” di dalam “<...>”.

#### **2.2.15 PHP**

PHP atau kependekan dari Hypertext Preprocessor adalah salah satu bahasa pemrograman open source yang sangat cocok atau dikhususkan untuk pengembangan sebuah Web dan dapat diterapkan pada sebuah skrip HTML. PHP merupakan skrip yang digunakan di server, dimana kode yang menyusun

program tidak perlu dipindahkan ke pemakai sehingga kerahasiaan kode bisa dilindungi. PHP didesain khusus untuk aplikasi web. PHP bisa diletakkan diantara bahasa HTML dan bahasa server-side, maka bahasa PHP akan diperbaiki di server, sehingga dikirimkan ke browser yaitu "hasil jadi" dalam bentuk HTML, dan kode PHP tidak akan terlihat PHP. PHP termasuk Open Source Product. PHP bisa berjalan di berbagai Web Server [13].

Penulisan dalam *script* PHP memiliki aturan *case sensitive* yang artinya perbedaan huruf besar dan huruf kecil sangat berpengaruh. Setiap *script* diawali dengan “<?php” dan diakhiri dengan “?>”. Setiap baris perintah di dalam PHP diakhiri dengan tanda semicolon (titik koma) “;”.

### **2.2.16 Metode ServQual (Service Quality)**

Dalam mengukur kualitas layanan terdapat beberapa metode diantaranya yaitu :

#### **1. Bechmarking**

Benchmarking adalah pengukuran kualitas kinerja dari sebuah perusahaan, yang dilakukan dengan cara membandingkan kinerja perusahaan tersebut dengan kinerja perusahaan lain yang terkenal sebagai yang terbaik dalam kelasnya “best in class”

Contohnya adalah Singapore Airline yang mempunyai reputasi yang menonjol dalam pelayanan di kabin pesawatnya. Federal Express dengan pengiriman barang satu malam. Hampton Inns untuk kebersihan kamar dan Nordstrom Department store untuk pelayanannya yang terkenal ramah.

Kenapa tidak menggunakan benchmarking?

- a) Karena kurang efisien dalam waktu, karena harus menggunakan dua tempat penelitian dan membandingkannya, sehingga akan menguras waktu lebih banyak dan tidak gampang untuk mendapatkan data dari pesaing.

- b) kurang sesuai dengan judul penelitian yang diambil, karena fokus utama dari metode benchmarking adalah kompetitif dan menonjolkan keunggulan, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk perbaikan layanan yang menyesuaikan dengan harapan siswa, bukan dengan standar kualitas pesaing.

## 2. Quality Function Deployment (QFD)

QFD adalah salah satu metode pengukuran kualitas jasa dengan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan.

Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses, sehingga tercapai efektivitas maksimum. Struktur QFD bisa digambarkan dalam the house of quality. Servqual

## 3. Service Quality (ServQual)

SERVQUAL merupakan alat yang efektif untuk mengukur kualitas jasa melalui kepuasan konsumen. SERVQUAL mengukur 5 dimensi kualitas jasa, yaitu, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles.

Setiap pernyataan dalam servqual instrument, mempunyai nilai atau score. Nilai dari service quality dicari dengan cara menghitung perbedaan antara nilai yang diberikan konsumen sesuai dengan harapannya dengan persepsi konsumen. SERVQUAL telah didesain dan valid untuk digunakan dalam berbagai jenis kualitas pelayanan. Para ahli telah menyarankan berbagai macam penggunaan SERVQUAL, tetapi yang paling penting adalah terus-menerus melakukan customer survey secara periodik.

Dari ketiga metode tersebut yang paling cocok dengan penelitian ini adalah metode servqual karena adanya nilai harapan dan penggunaannya yang terus-menerus melakukan survey secara periodik atau jangka panjang sesuai dengan penelitian yang dilakukan selama satu semester sekali, walaupun kelemahannya servqual adalah optionnya terlalu banyak atau kurang sederhana karena dalam satu pernyataan terdapat dua jawaban, yaitu persepsi dan harapan, yang berarti jika terdapat 20 kuesioner maka siswa harus menjawab 40 pernyataan sehingga siswa yang mengisi kuesioner akan merasa malas untuk mengerjakan, untuk mengatasi hal tersebut bisa dilakukan dengan memberi dorongan agar para siswa mau untuk mengisi kuesioner tersebut, contohnya :

Tahap penyusunan quisioner yaitu tahap awal yang dilakukan pada saat observasi menggunakan quisioner, ada beberapa tahapan yaitu mengumpulkan data – data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi pustaka lalu disusun kedalam sebuah quisioner secara berurutan dan baik sesuai dengan pertanyaan – pertanyaan dengan ketentuan berdasarkan Service Quality[22].

aik sesuai dengan pertanyaan – pertanyaan dengan ketentuan berdasarkan Service Quality. Dalam tahapan pengisian quisioner, pelanggan akan diminta untuk memberikan tanggapan. Dalam hal tersebut pelanggan akan memilih nilai bobot yang sudah disediakan, yaitu[22]:

#### Persepsi

- Skala 5: Sangat Baik (SB)
- Skala 4: Baik (B)
- Skala 3: Cukup Baik (S)
- Skala 2: Tidak Baik (TB)
- Skala 1: Sangat Tidak Baik (STB)

#### Harapan

- Skala 5: Sangat Baik (SB)

- Skala 4: Baik (B)
- Skala 3: Cukup Baik (S)
- Skala 2: Tidak Baik (TB)
- Skala 1: Sangat Tidak Baik (STB)

Untuk menghitung gap 5 yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap persepsi pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Penghitungan jawaban pelayanan jasa gap 5 dikumpulkan dari 100 responden[22].

### 2.3 *State of The Art*

**Tabel 2.2. Literatur Review 1**

Judul Penelitian	Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall [9]
Peneliti	Hadi Zakaria, Aida Eka Marlia
Sumber	Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi, Vol. 2, No. 2, Halaman 66-72. Tahun 2019
Hasil Penelitian	Aplikasi yang dibangun penulis dapat berfungsi dengan baik, dalam penerapan sistem pengolahan data sudah berintegrasi satu sama lain sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap customer, dan dalam penerapan sistem customer complaint sudah sangat membantu perusahaan dalam mengetahui keluhan berupa kritik dan saran untuk meningkatkan pelayanan terhadap customers.
Persamaan	Peneliti memiliki tujuan yang sama yaitu menerapkan CRM untuk menyesuaikan pelayanan dengan keluhan customer.

Perbedaan	Peneliti membantu untuk melakukan transaksi, melihat estimasi serta biaya. sedangkan penelitian kali ini hanya membangun sistem yang berfokus kepada harapan customer.
-----------	--

**Tabel 2.3 Literatur Review 2**

Judul Penelitian	Model Electronic Customer Relationship Management Dengan Pendekatan Work Centered Analysis Dan Framework Of Dynamic Crm Untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan Pada Pt. Xyz [14]
Peneliti	Agus Umar Hamdani, Teny Novitasari
Sumber	Prosiding SINTAK, 2018.
Hasil Penelitian	Dalam Sistem Customer Relationship Management ini dapat membantu Manajer Umum dan Manajer Litbang di PT. BRC Berkah Internasional dalam menentukan daerah kota/kab yang memiliki potensi untuk pengembangan layanan dan dapat menyesuaikannya dengan pengembangan layanan yang diharapkan oleh pasien. Untuk dapat mempertahankan pasien yang ada maupun menarik pasien baru.
Persamaan	Penelitian ini memiliki persamaan metode yaitu <i>Framework of Dynamic CRM</i> .
Perbedaan	Hal yang membedakan dalam penelitian ini adalah Pengujian, Bidang perusahaan dan cakupan sistem yang dibuat.

**Tabel 2.4. Review Literatur 3**

Judul Penelitian	Rancang Bangun Sistem Informasi Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web Pada Ifa Interior [15]
Peneliti	Enggar Maylianda Ayu, Adiyanto, Masduki Asbari
Sumber	JURNAL IPSIKOM Vol. 9 No. 2, Hal 62-71, Desember 2021
Hasil Penelitian	Dalam Sistem CRM ini akan mempermudah para pelanggan dalam pemilihan barang dan pemesanan barang. Untuk merancang CRM (Customer Relationship Management),

	dengan menggunakan rancangan UML, pemrograman PHP dan penyimpanan database dengan MySQL, agar bisa memberikan kemudahan kepada pemilik toko maupun administrasi dalam melakukan pengolahan data Ifa Interior.
Persamaan	Dalam penelitian ini memiliki persamaan dalam membangun sistem informasi CRM berbasis web dan melibatkan customer untuk penilaian.
Perbedaan	Dalam penelitian ini berfokus menampilkan hasil penilaian dari pelanggan lama sehingga bisa memberikan informasi kepada pelanggan baru. Sedangkan peneliti berfokus untuk merekomendasikan perbaikan layanan kepada perusahaan berdasarkan penilaian customer.

**Tabel 2.5. Literatur Review 4**

Judul Penelitian	Strategi Customer Relationship Management (Crm) Dalam Segmenting Untuk Meningkatkan Daya Saing pada Hotel Gemilang Muara Bulian [16]
Peneliti	Egi Rama Alfian, Ida Bagus Suardika, Renny Septiari
Sumber	Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri), Vol.4, No.2, Hal 149-156, Tahun 2021
Hasil Penelitian	Peneliti membantu Perusahaan dalam menerapkan metode analisis segmenting dan customer relationship management (CRM) guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sehingga mempermudah perusahaan dalam menciptakan produk atau jasa yang tepat sasaran.
Persamaan	Dalam penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu agar jasa atau produk yang ada bisa tepat sasaran dan menggunakan uji Validitas dan Reliabilitas.
Perbedaan	Perbedaannya sendiri terdapat dari hasil, hasil dari penelitian ini hanya berupa data kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil dari penelitian saat ini akan menghasilkan berupa sistem

	rekomendasinya dengan menggunakan pendekatan CRM.
--	---

**Tabel 2. 6 Literatur Review 5**

Judul Penelitian	Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017 – 2019 Universitas Kediri [17]
Peneliti	Dea Rosita, Djunaedi, Nur Laely
Sumber	Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi, Vol.2, No.1, Hal 131-157, Tahun 2021
Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini adalah informasi yang menyatakan kepercayaan, Fasilitas dan CRM Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017 – 2019 Universitas Kediri positif dan signifikan.
Persamaan	Persamaannya adalah CRM analitikal yang meneliti pelayanan yang diberikan perusahaan / instansi pendidikan kepada customer / siswa.
Perbedaan	Perbedaannya adalah penelitian ini kurang spesifik tentang apa saja yang harus diperbaiki atau dikembangkan.