

**IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM SISTEM *E-LEARNING* PADA SMK KARYA BHAKTI 2 BEKASI UNTUK MENINGKATKAN KEPEDULIAN ORANG TUA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN SISWA**

**Elkin Rilvani<sup>1)</sup>, Nur Hasim<sup>2)</sup>**

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik  
Universitas Pelita Bangsa  
elkin.rilvani@pelitabangsa.ac.id

Disetujui, 30 Desember 2019

**Abstrak**

Salah satu yang bisa diimplementasikan dalam proses pembelajaran adalah Sistem Informasi Electronic Learning (*E-Learning*). *E-Learning* dapat digunakan untuk mendukung pembelajaran jarak jauh melalui teknologi internet dan juga dapat dianggap sebagai suatu bentuk pembelajaran yang fleksibel. Salah satu faktor yang mempengaruhi pembelajaran siswa adalah peran orang tua. Sekolah perlu mempunyai hubungan yang harmonis dengan orang tua. Interaksi yang intensif sangat diperlukan setiap orang tua siswa untuk memonitoring perkembangan pembelajaran anak mereka di sekolah. Tujuan dari penelitian ini adalah Dengan sistem *E-Learning* dapat memudahkan orang tua mengetahui kehadiran dan proses pembelajaran siswa di sekolah. Dengan menggunakan sistem *E-Learning* proses kegiatan belajar mengajar menjadi tidak terbatas. Serta orang tua bisa monitoring dan melakukan evaluasi terhadap perkembangan pembelajaran anak setiap hari. Metode Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi untuk memperoleh, menganalisa data, untuk kemudian digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan (dalam hal ini siswa, guru dan orang tua siswa), dengan demikian akan tercipta suatu pandangan yang komprehensif dan hubungan yang lebih baik dengan orang tua. Pembuatan sistem *E-Learning* menggunakan Object Oriented Programming, bahasa pemodelan yang digunakan adalah Unified Modeling Language. Sedang untuk pengembangan sistem *E-Learning* menggunakan Prototyping. Pengujian kelayakan sistem menggunakan pengujian Black Box dengan tahapan pengujian Alpha dan Beta. Parameter pengujian CRM dilakukan dengan penghitungan nilai servqual. Hasil dari penelitian ini Sistem *E-Learning* bisa digunakan oleh siswa, guru dan orang tua dengan dengan kategori penilaian bagus berdasarkan ketentuan dari rating scale dimana dapat dilihat dari nilai aktual servqual untuk semua pertanyaan yaitu 79.24%.

**Keywords:** *E-Learning*, Unified Modeling Language, Customer Relationship

**Abstract**

*One that can be implemented in the learning process is the Electronic Learning Information System (E-Learning). E-Learning can be used to support distance learning through internet technology and can also be considered as a form of flexible learning. One of the factors that influence student learning is the role of parents. Schools need to have a harmonious relationship with parents. Intensive interaction is very necessary for each student's parents to monitor the development of their child's learning in school. The purpose of this study is the E-Learning system can make it easier for parents to know the presence and learning process of students at school. By using the E-Learning system the process of teaching and learning activities is unlimited. And parents can monitor and evaluate the development of children's learning every day. The Customer Relationship Management (CRM) method is a strategy to obtain, analyze data, and then use it to interact with customers (in this case students, teachers and students' parents), thus creating a comprehensive view and better relationships with people old. Making an E-Learning system using Object Oriented Programming, the modeling language used is the Unified Modeling Language. As for developing the E-Learning system using Prototyping. System feasibility testing uses Black Box testing with Alpha and Beta testing stages. CRM testing parameters are performed by calculating servqual values. The results of this study the E-Learning System can be used by students, teachers and parents with a good rating category based on the provisions of the rating scale which can be seen from the actual servqual score for all questions which is 79.24%.*

**Keywords:** *E-Learning*, Unified Modeling Language, Customer Relationship Management

## 1. Pendahuluan

Sekolah adalah suatu lembaga yang memang dirancang khusus untuk pengajaran para siswa di bawah pengawasan para guru. Sekolah yang pada dasarnya sebagai sarana untuk melaksanakan pendidikan memang diharapkan bisa menjadikan masyarakat yang lebih maju, oleh sebab itu sekolah sebagai pusat dari pendidikan harus bisa melaksanakan fungsinya dengan optimal dan perannya bisa menyiapkan para generasi muda sebelum mereka terjun di dalam proses pembangunan masyarakat. Melalui sumber daya sekolah, seluruh lapisan masyarakat bisa melatih dirinya untuk menjadi warga masyarakat sekaligus warga sosial yang terus meningkatkan sikap baru, ilmu pengetahuan dan keterampilannya dalam mencapai taraf hidup yang jauh lebih baik. Di sekolah pulalah nilai kehidupan masyarakat dan pribadi, peluang pengembangan diri serta peningkatan produktivitas bisa di gali dan kemudian dikembangkan. Sekolah di Indonesia terbagi menjadi beberapa tingkat, mulai dari Pendidikan Anak Usia Dasar, Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan.

Tingkat jadwal kegiatan sekolah juga semakin padat dengan diterapkannya kurikulum 2013 revisi 2017. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Karya Bhakti 2 Bekasi merupakan salah satu lembaga pendidikan kejuruan di Kabupaten Bekasi yang bertugas menciptakan generasi yang unggul dalam prestasi dan terampil dalam pekerjaan dengan dilandasi iman dan taqwa. Dalam menjalankan fungsinya SMK Karya Bhakti 2 Bekasi mempunyai beberapa unit kerja yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda, antara lain bagian kurikulum yang mempunyai tugas untuk mengatur sistem pembelajaran di sekolah dan bagian IT yang menjadi penanggung jawab untuk pemanfaatan teknologi untuk pembelajaran.

Namun pemanfaatan Teknologi Informasi dalam kegiatan belajar dan mengajar antara guru dan siswa belum diterapkan secara efektif pada SMK Karya Bhakti 2 Bekasi. Proses pembelajaran yang berjalan saat ini guru dan siswa hanya berinteraksi ketika berada di dalam kelas. Sudah tentu kondisi ini akan berakibat terhambatnya proses pembelajaran ketika salah satu pihak tidak bisa hadir di sekolah. Bahkan akan menjadi satu permasalahan serius ketika ada proses pembelajaran yang harus diselesaikan pada saat itu juga. Selain itu interaksi pihak sekolah dengan orang tua juga masih sangat kurang karena orang tua hanya bisa mengetahui perkembangan anaknya di sekolah ketika penerimaan raport di akhir semester.

Salah satu tuntutan era globalisasi karena teknologi informasi yang terus meningkat dengan adanya internet dalam dunia pendidikan adalah perlu adanya sebuah sistem informasi sekolah yang terkomputerisasi dan terintegrasi dengan jaringan internet. Teknologi internet juga semakin memudahkan para pelaku pendidikan baik siswa maupun guru dalam melakukan sarana pembelajaran. Oleh karena itu, sudah semestinya perkembangan teknologi informasi dan komputer yang kebanyakan orang mengaitkan dengan

teknologi internet (interconnected- networking) itu direspon oleh sekolah dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kualitas pendidikan kepada siswa dan orang tua. Salah satu yang bisa diimplementasikan dalam proses pembelajaran di SMK Karya Bhakti 2 Bekasi adalah Sistem Informasi *Electronic Learning (E-Learning)*. *E-Learning* merupakan pembelajaran dengan bantuan perangkat elektronik yang memfasilitasi peserta didik memperoleh akses ke sumber belajar dalam mencapai tujuan pembelajaran (Ariani, 2018). *E-Learning* juga dapat digunakan untuk mendukung pembelajaran jarak jauh melalui teknologi internet dan juga dapat dianggap sebagai suatu bentuk pembelajaran yang fleksibel.

Salah satu faktor lain yang mempengaruhi sikap dan mental belajar siswa adalah peran orang tua. Sekolah perlu mempunyai hubungan yang harmonis dengan orang tua. Interaksi yang intensif sangat diperlukan setiap orang tua siswa untuk memonitoring perkembangan pembelajaran anak mereka di sekolah. Metode *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan strategi untuk memperoleh, menganalisa data, untuk kemudian digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan (dalam hal ini siswa, guru dan orang tua siswa), dengan demikian akan tercipta suatu pandangan yang komprehensif dan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. (Afrina & Ibrahim, 2013).

## 2. Tinjauan Studi

### 2.1 Definisi *Customer Relationship Management*

Definisi *Customer Relationship Management (CRM)* menurut Buttle (2007:48) yaitu “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 konsumen sasaran secara profitabel”. Sedangkan menurut Temporal dan Troot (2002:7) berpendapat bahwa “CRM pada intinya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang mampu menciptakan keadaan yang tidak merugikan salah satu pihak (win-win situation). anda menambah nilai pada kehidupan sehari-hari setiap konsumen, dan sebagai imbalannya, mereka memberikan kesetiaan kepada anda. Sesungguhnya, proses ini merupakan hal yang

berhubungan dengan setiap konsumen secara individual”.

Menurut Utami (2010:179) pengertian CRM adalah “Suatu proses interaktif yang mengubah data-data pelanggan ke dalam kesetiaan pelanggan melalui beberapa kegiatan, yaitu mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan tersebut dan mengidentifikasi target pelanggan, mengembangkan program CRM, dan menerapkan program CRM”. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2009:189) “*Customer Relationship Management* merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua “titik sentuhan” pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan”.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu strategi bisnis yang mengintegrasikan proses dan fungsi internal dengan eksternal untuk menciptakan nilai dan memanjakan pelanggan serta menciptakan keadaan win-win situation melalui serangkaian kegiatan mengelola informasi yang rinci tentang masing-masing pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kesetiaan pelanggan dan agar tidak berpaling kepada pesaing. Pada intinya perusahaan bermaksud membangun ikatan yang lebih kuat dengan para pelanggan yang bertujuan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan.

## 2.2 Definisi E-Learning

Menurut Ariani (2018), *E-Learning* adalah *E-Learning* adalah suatu pendekatan untuk memfasilitasi dan meningkatkan pembelajaran melalui penggunaan perangkat pendukung berdasarkan pada komputer dan teknologi komunikasi. Perangkat tersebut dapat mencakup komputer pribadi, CDROM, Televisi dan *Mobile Phones*. Teknologi komunikasi memungkinkan penggunaan internet, email, forum diskusi, dan perangkat lunak kolaboratif. *E-Learning* juga dapat digunakan untuk mendukung pembelajaran jarak jauh melalui penggunaan WAN (*Wide area networks*), dan juga dapat dianggap sebagai suatu bentuk pembelajaran yang fleksibel dan memungkinkan belajar just- in-time. Program dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan belajar asynchronous-pun sangat memungkinkan. Dengan *E-Learning* belajar berlangsung secara individual dengan bantuan jaringan internet, hal ini disebut pembelajaran

online. Ketika belajar didistribusikan ke perangkat mobile seperti ponsel atau Smartphone, itu disebut *M-learning*.

## 2.3 Bahasa Pemrograman

*Hypertext Preprocessor* (PHP) sering dipakai para programmer untuk membuat situs web yang bersifat dinamis karena gratis dan berguna dalam merancang aplikasi web. Supono dan Putratama (2016:3) mengemukakan bahwa “PHP adalah suatu bahasa pemrograman yang digunakan untuk menerjemahkan baris kode program menjadi kode mesin yang dapat dimengerti oleh komputer yang berbasis server-side yang dapat ditambahkan ke dalam Hypertext Markup Language (HTML)”. Sedangkan, menurut Solichin (2016:11) mengemukakan bahwa “PHP merupakan salah satu bahasa pemrograman berbasis web yang ditulis oleh dan untuk pengembang web”. Kumpulan kutipan diatas menerangkan bahwa hypertext preprocessor (PHP) merupakan bahasa pemrograman untuk membuat/mengembangkan aplikasi berbasis web dan bersifat open source dan ditanamkan ke dalam script HTML.

Menurut (Rini Sovia dan Jimmy Febio, 2011) PHP adalah Personal Home Page, FI adalah Form Interface. Dibuat pertama kali oleh Rasmus Lerdoff. PHP awalnya merupakan program yang dikhususkan untuk menerima input melalui form yang ditampilkan dalam browser web. Software ini disebar dan dilisensikan sebagai perangkat lunak Open Source. PHP secara resmi merupakan kependekan dari PHP Hypertext Preprocessor, merupakan bahasa script server-side yang disisipkan pada HTML. Database Saat ini, beberapa atau banyak sistem komputer yang menghasilkan dan memakai sejumlah data yang besar. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dari pengguna yang menggunakan sistem komputer baik secara individual, maupun korporasi. Sistem komputer yang didalamnya terdapat aplikasi tidak dapat dipisahkan peran sistem database sebagai tempat penyimpanan. Sistem basis data muncul dari kenyataan bahwa seiringnya kebutuhan sejumlah data yang besar dan selama ketika banyak orang yang memerlukan *query* untuk memperoleh informasi (Groppe, De, & Wirtschaft, 2011).

## 2.4 MySQL

MySQL dikategorikan sebagai perangkat lunak dan sistem pembuat database yang bersifat terbuka (open source) dan berjalan di berbagai sistem operasi baik di Windows maupun Linux. Menurut Ahmar (2013:11) mengemukakan bahwa “MySQL adalah sistem yang berguna untuk melakukan proses pengaturan koleksi - koleksi struktur data (database) baik meliputi proses pembuatan atau proses pengelolaan database”. MySQL merupakan sebuah software database yang mengelola tipe data relasional, Menyimpan data-data tersebut ke dalam bentuk tabel-tabel yang saling berhubungan. Jadi MySQL adalah sebuah perangkat lunak

yang dapat membuat database yang bersifat open source dan sebagai sumber dan pengolahan data untuk membangun aplikasi web. MySQL sering digunakan oleh programmers dikarenakan kelebihan- kelebihan yang dimiliki oleh MySQL. Adapun kelebihan dari MySQL terdiri dari:

1. Gratis dan open source.
2. Terdapat versi komersial yang memberikan dukungan teknis.
3. Tersedia di banyak platform.
4. Menggunakan standar penelitian SQL ANSI.

### **3. Metodologi Penelitian**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2012) objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek penelitian ini adalah kepedulian orang tua siswa terhadap proses kegiatan belajar anak mereka di sekolah. Subjek penelitian merupakan tempat variabel melekat. Subjek penelitian adalah tempat di mana data untuk variabel penelitian diperoleh (Arikunto, 2010). Subjek dalam penelitian ini adalah orang tua siswa SMK Karya Bhakti 2 Bekasi.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

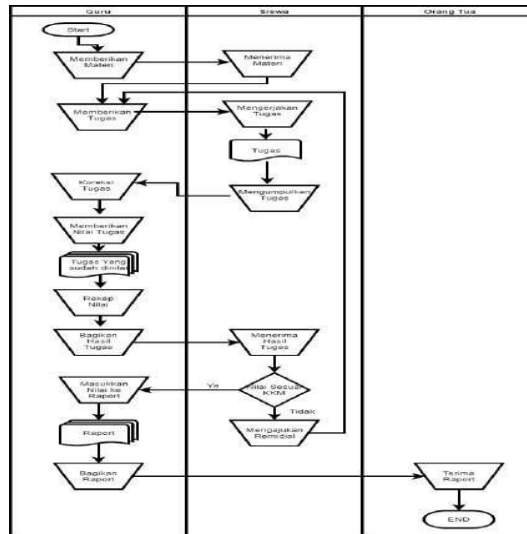
- a. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab, standar penilaian serta pelaksanaan proses pembelajaran di SMK Karya Bhakti 2.
- b. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: Jumlah guru, siswa dan orang tua, dan hasil angket.

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru dan siswa di SMK Karya Bhakti 2 Bekasi.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

#### **3.3 Sistem Yang Berjalan**

Proses pembelajaran yang berlangsung di SMK Karya Bhakti saat ini adalah guru mencetak materi, kemudian memperbanyak dalam hardcopy. Membagikan salinan materi kepada siswa, apabila jumlah salinan materi tidak mencukupi jumlah siswa maka guru akan memperbanyak kembali. Setelah materi diberikan, guru kemudian memberikan tugas untuk penilaian. Siswa mengerjakan tugas menggunakan media kertas dan dikumpulkan untuk diperiksa kemudian dinilai oleh guru. Nilai kemudian akan diinput dalam Microsoft excel. Nilai tugas baru direkap ketika masa penilaian akhir semester dan dimasukkan ke dalam raport yang kemudian dibagikan kepada orang tua. Dengan demikian orang tua hanya bisa mengetahui proses pembelajaran anaknya setiap satu semester.



Gambar 1. Flowmap Sistem Yang Berjalan

### 3.4 Analisa Sistem

Analisis SWOT adalah bentuk analisis di dalam manajemen perusahaan atau di dalam organisasi yang secara sistematis dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan, baik itu tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Secara lebih jauh, analisis SWOT merupakan metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strength), kelemahan (weakness), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam suatu aktivitas (Basuki & Minarsih, 2018). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis SWOT untuk menganalisa sistem yang sedang berjalan di SMK Karya Bhakti 2 Bekasi. Hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Analisa Sistem

Berdasarkan hasil saat ini menggunakan analisis kesimpulan bahwa SMK menerapkannya metode *Learning* untuk pembelajaran yang lebih *Relationship Management* orang tua terhadap siswa.

### 3.5 Kebutuhan Sistem

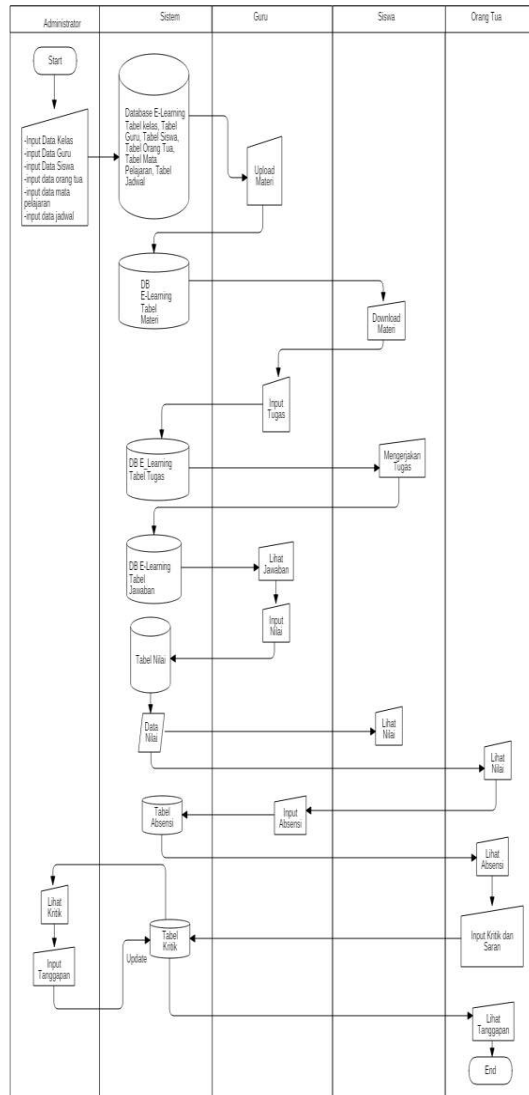
Sistem yang pembelajaran menggunakan berbasis website. Guru, siswa dalam sistem menggunakan sebelumnya sudah dibuat oleh dan memberikan tugas ke siswa dapat mendownload secara online melalui sistem tersimpan pada database. tugas dengan model guru bisa mengoreksi tugas kemudian memberikan nilai siswa. Setelah nilai di submit keseluruhan akan bisa oleh guru maupun siswa. dapat mengakses nilai hasil memonitoring perkembangan terdapat nilai yang kurang tugas remedial kepada guru dan orang tua bias mengevaluasi kegiatan yang dilakukan siswa di rumah agar supaya prestasinya bisa selalu meningkat menjadi lebih baik dari sebelumnya tanpa harus menunggu waktu terima raport. Sistem yang dibutuhkan

Digambarkan melalui flowmap sebagai berikut:

<b>Strength (Kekuatan)</b>	<b>Weakness</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pembelajaran yang mampu menumbuhkan dan mengembangkan daya kreasi, inovasi, nalar, dan eksperimentasi untuk menemukan kemungkinan-kemungkinan baru.</li> <li>2. Memiliki fasilitas yang cukup memadai.</li> <li>3. Semua kelas sudah terjangkau internet.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sulitnya bagi orang tua siswa untuk mengetahui kehadiran dan kegiatan pembelajaran siswa.</li> <li>2. Kegiatan belajar sering terhambat dikarenakan keterbatasan waktu dan materi pembelajaran.</li> <li>3. Orang tua siswa tidak mengetahui perkembangan pembelajaran anak mereka di sekolah kecuali saat penerimaan raport di setia akhir semester.</li> </ol>
<b>Opportunities</b>	<b>Treaths</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peluang untuk merubah pola pembelajaran berbasis elektronik (<i>E-Learning</i>) dengan memanfaatkan fasilitas yang dimiliki.</li> <li>2. Diterapkannya metode <i>Customer Relattonship Managemnt</i> pada aplikasi <i>E-Learning</i> untuk meningkatkan peran orang tua dalam memonitoring perkembangan pembelajaran siswa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manipulasi informasi. Dalam hal ini karena belum ada sistem yang terintegrasi seringkali informasi yang diterima orang tua siswa tidak seperti apa yang ada di sekolah.</li> </ol>

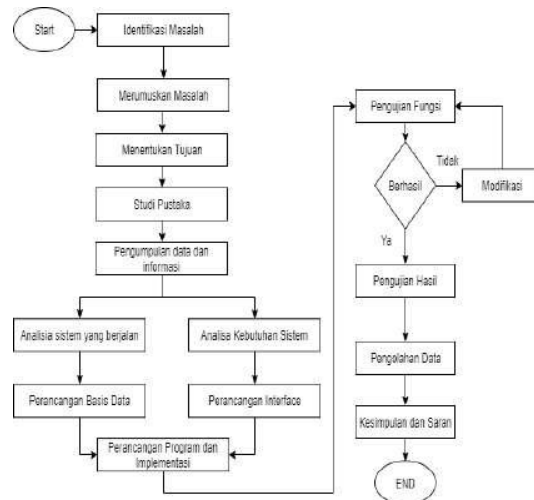
analisa sistem yang berjalan SWOT maka peneliti menarik Karya Bhakti 2 Bekasi perlu pembelajaran berbasis *E* mempermudah proses efektif serta metode *Customer* untuk meningkatkan peran perkembangan pembelajaran

dibutuhkan sekolah adalah sistem informasi *E-Learning* dan orang tua bisa login ke username dan password yang admin. Guru bisa upload materi dalam sistem. Baru kemudian materi dan mengerjakan tugas aplikasi dan jawaban akan Sistem mampu mengoreksi pertanyaan pilihan ganda dan dengan model soal uraian baru sesuai dengan bobot jawaban oleh guru maka laporan nilai ditampilkan dan dicetak baik Selain siswa orang tua juga tugas harian. Sehingga bisa pembelajaran siswa. Apabila siswa bias langsung meminta



Gambar 2. Flowmap Sistem Yang Dibutuhkan

**3.6 Tahapan Penelitian**



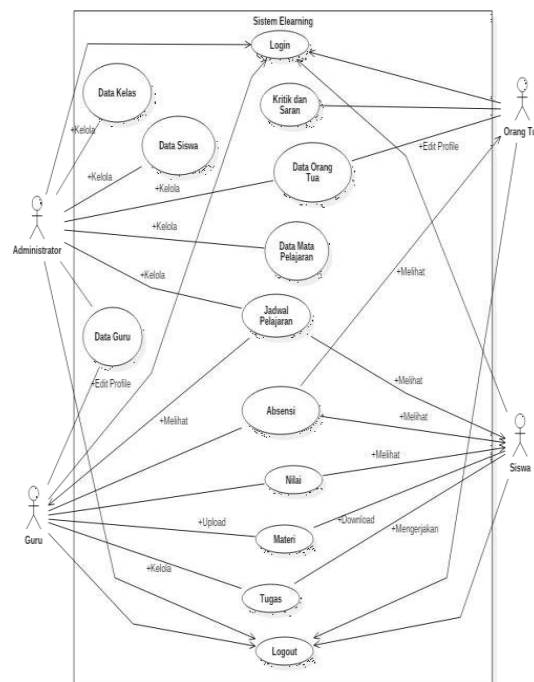
**Gambar 3.** Tahapan Penelitian

**4. Hasil Dan Pembahasan**

**4.1 Perancangan Sistem**

Pada tahap perancangan pemodelan sistem menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang mana UML sendiri adalah bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk menjelaskan kebutuhan, membuat analisis, desain dan menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek. UML merupakan visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks- teks pendukung. *Use Case* diagram merupakan gambaran skenario dari interaksi antara pengguna dengan sistem. Sebuah *Use Case* diagram menyatakan visualisasi interaksi yang terjadi antara pengguna (aktor) dengan sistem. Diagram ini bisa menjadi gambaran yang bagus untuk menjelaskan konteks dari sebuah sistem sehingga terlihat jelas batasan dari sistem (Kurniawan, 2018).

*Use Case* sistem yang akan dibuat digambarkan sebagai berikut:

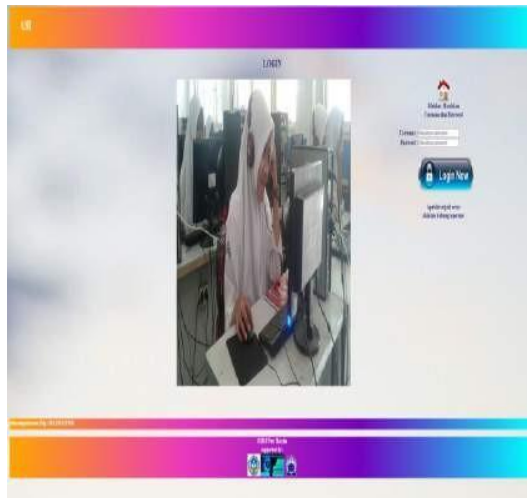


**Gambar 4.** Use Case Sistem Yang Diusulkan



## 4.2 Implementasi

### 1. Tampilan Halaman Login



**Gambar 5.** Halaman *Login*

### 2. Tampilan Menu Utama



**Gambar 6.** Tampilan Menu Utama

### 3. Tampilan Absensi



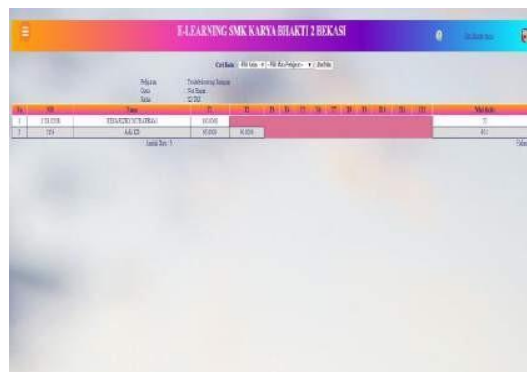
**Gambar 7.** Tampilan Absensi Siswa

4. Tampilan Tugas



Gambar 8. Tampilan Tugas

5. Tampilan Laporan Nilai



Gambar 9. Tampilan Laporan Nilai

5. Kesimpulan

1. Sistem *E-Learning* bisa digunakan oleh siswa, guru dan orang tua dengan dengan kategori penilaian bagus berdasarkan ketentuan dari rating scale dimana dapat dilihat dari nilai aktual servqual untuk semua pertanyaan yaitu 79.24%.
2. Sistem *E-Learning* ini dirancang dengan basis website agar bisa diakses oleh siswa, guru dan orang tua dari mana saja tanpa perlu adanya tatap muka sehingga proses pembelajaran menjadi tidak terbatas.
3. Penerapan metode *Customer Relationship Management* dalam sistem *E-Learning* mempermudah orang tua siswa dalam memantau perkembangan anak di sekolah sehingga kepedulian terhadap proses pembelajaran siswa.

Daftar Pustaka

Alwi, Hasan. 2007. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.  
 Amatullah, S., Delima, R., Syafitri, H., & Ibrahim, A. (2018). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Kreatif Ogan Ilir Indralaya). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 5(2), 225–230.  
 Ariani, D. (2018). *Jurnal Pembelajaran Inovatif Komponen Pengembangan E-Learning*. 1(14), 58–64.

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Basuki, R., & Minarsih, M. . (2018). Di honda Semarang center berdasarkan analisis swot. 4(4), 1–15.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Terjemahan oleh Arief Subiyanto. Malang : Bayu Media Publishing
- Carissa, A. O. (2014). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Fardhani, K. F., Rachmawati, I., & Prabowo, F. S. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management ( Crm ) Terhadap Loyalitas Pelanggan English First Samarinda the Effect of Customer Relationship Management ( Crm ) on Customer “ S Loyalty of English First Samarinda. *E- Proceeding of Management*, 3(2), 986–989.
- Ginting, G. L. (2013). PERANCANGAN APLIKASI PEMBELAJARAN CASCADING STYLE Diterbitkan Oleh : STMIK Budi Darma Medan Diterbitkan Oleh : STMIK Budi Darma Medan. III, 15–22.
- Groppe, S., De, D. O., & Wirtschaft, S. (2011). Data Management and Query Processing in Semantic Web Databases Zu Inhaltsverzeichnis schnell und portofrei erhältlich bei.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep sistem informasi*.
- Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2011). *System Analysis And Design*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Kurniawan, T. A. (2018). Pemodelan Use Case (UML): Evaluasi Terhadap beberapa Kesalahan dalam Praktik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 77.
- Lestari, A. S. A. (2018). *Sistem Manajemen Basis Data*.
- Purwati, E. (2014). Perencanaan Sistem Customer Relationship Management (CRM) pada Perguruan Tinggi. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, (September), 244–248.
- Rini Sovia dan Jimmy Febio. (2011). MEMBANGUN APLIKASI E- LIBRARY MENGGUNAKAN HTML, PHP SCRIPT, DAN MYSQL DATABASE Rini Sovia dan Jimmy Febio. *Processor*, 6(2), 38–54.
- Romney, B., M., & Steinbart, P. J. (2015). *Accounting Information Systems*. Pearson.
- Rosa. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Temporal, Paul dan Martin Troot. *Romancing the Customer*. Terjemahan oleh Kusnandar. Jakarta: Salemba Empat.
- Trimarsiah, Y., & Arafat, M. (2017). Analisis Dan Perancangan Website Sebagai Sarana. *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol. 19 No, 1–10.
- Yatini, I. (2014). Aplikasi Pengolahan Citra Berbasis Web Menggunakan Javascript dan JQuery. *Jurnal Teknik*, 3(3), 1–8.