

SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ALUMNI PADA UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI

Riyadi Reinhard Erinovanto

Program Studi Informatika, Fakultas MIPA, Universitas Jenderal Achmad Yani
Jln. Terusan Jenderal Sudirman, Cimahi Selatan 40513 Telp./Fax (022)6631302
Email : riyadi.reinhard@student.unjani.ac.id

Abstrak

Universitas Jenderal Achmad Yani terdiri dari 8.889 orang mahasiswa aktif, dan sudah meluluskan 26.931 lulusan yang terdiri dari 1.749 lulusan program ahli madya, 21.857 lulusan program sarjana, 3.005 lulusan program profesi dan 320 lulusan program Magister yang tersebar diseluruh Indonesia. Tingkat kelulusan mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani yang selalu meningkat sehingga pendataan alumni semakin tinggi juga. Penelitian sistem customer relationship management alumni ini mengadopsi dari metode waterfall, setiap tahapan yang akan dilakukan harus dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan tahapan yang berlaku meliputi : Software Requirements Analysis, desain sistem sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Setelah sistem sudah didesain maka akan dilakukan penulisan kode program berdasarkan sistem yang sudah di desain. Sehingga terbentuklah suatu sistem customer relationship management alumni yang akan dilakukan pengujian yang diharapkan nantinya dapat di implementasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Universitas Jenderal Achmad Yani sehingga dapat mengelola kemahasiswaan alumni-nya untuk dapat diproses dengan menggunakan sistem customer relationship management alumni sehingga pengelolaan data para alumni dan survey mengenai rentang waktu yang dibutuhkan alumni Universitas Jenderal Achmad Yani dalam mendapatkan pekerjaan dapat dilakukan analisis terhadap data alumni yang ada di Universitas Jenderal Achmad Yani tersebut untuk dijadikan suatu informasi yang berguna untuk kedepannya

Kata kunci : Alumni UNJANI ,Customer Relationship Management

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan informasi yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga informasi yang tersedia dapat dikelola dan digunakan untuk dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Pada Universitas Jenderal Achmad Yani pengelolaan terhadap alumni penting dilakukan karena setiap alumni tersebar diseluruh Indonesia dan akan memberikan citra terhadap institusi pendidikan yang telah menciptakan para alumni tersebut. Jika alumni tersebut dapat diterima baik oleh masyarakat, dalam hal ini memperoleh pekerjaan dengan cepat. Jika alumni tersebut cepat mendapatkan pekerjaan, maka institusi pendidikan tersebut merupakan institusi pendidikan yang berkualitas karena mampu menciptakan alumni yang dapat bersaing dan diterima di dunia kerja dengan cepat.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang muncul dari latar belakang adalah belum terpenuhinya layanan informasi alumni Universitas Jenderal Achmad Yani. Sehingga dalam melakukan pengisian terhadap data maupun informasi mengenai alumni masih terkendala dikarenakan sistem alumni yang sudah ada tidak dapat memenuhi kebutuhan alumni, pihak universitas sulit dalam mengelola data dan informasi alumni, baik dalam penelusuran alumni mengenai rentang waktu yang dibutuhkan alumni dalam mendapatkan pekerjaan, pemetaan penyebaran alumni serta hilangnya komunikasi antara alumni dengan pihak universitas jenderal achmad yani.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi terarah, maka harus dilakukan pembatasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup pembahasan agar pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengelolaan data dan informasi alumni Universitas Jenderal Achmad Yani yang akan dilakukan sebagai objek penelitian
2. komunikasi menggunakan telepon dilakukan diluar sistem yang nantinya data ataupun informasi yang diberikan melalui telepon akan di masukkan kedalam sistem oleh pihak administrasi.
3. Pemetaan penyebaran alumni hanya dilakukan pada alumni yang merupakan berasal dari negara Republik Indonesia saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem customer relationship mamagement yang dapat membantu bagian kemahasiswaan dalam mengelola data dan informasi alumni Universitas Jenderal Achmad Yani.

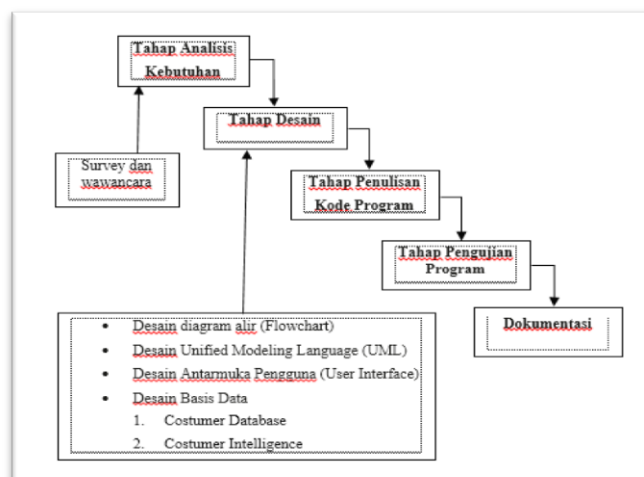
1.5 Keluaran dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan menghasilkan sebuah Sistem *Customer relationship management* Alumni pada Universitas Jenderal Achmad Yani yang dapat melakukan pengelolaan data, penelusuran alumni dan menampilkan informasi alumni seperti : menampilkan grafik / diagram data alumni sesuai Tahun, IPK, Program Studi, Range waktu alumni dalam mendapatkan pekerjaan, serta menampilkan persebaran alumni berdasarkan daerah tempat tinggal.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dengan adanya Sistem Customer Relationship Management Alumni pada Universitas Jenderal Achmad Yani ini dapat memudahkan alumni dalam memberikan data maupun informasi yang ia miliki, dapat membantu bagian kemahasiswaan dan alumni sehingga pendataan alumni lebih mudah dikelola dengan baik. Mampu memudahkan suatu perusahaan dalam melakukan rekrut pegawai terhadap alumni UNJANI dan juga dengan adanya sistem ini mampu mempermudah hubungan komunikasi antara alumni dengan pihak universitas maupun terhadap alumni lain.

2. METODOLOGI

Dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini menggunakan pendekatan model pengembangan rekayasa perangkat lunak waterfall. seperti gambar dibawah ini :



Gambar.1 Metode Waterfall dengan penambahan konsep CRM

Dalam metode penelitian ini, setiap tahapan tahapan yang akan dilakukan harus dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan tahapan yang berlaku, tahapan – tahapan tersebut terdiri dari :

- a. Tahap Analisis Kebutuhan

Pada tahap awal penelitian dilakukan analisis terhadap kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh user yang akan dibuatkan daftar keinginan pengguna terhadap sistem dan fitur yang akan dibangun. Pada tahapan ini juga dilakukan pengumpulan data berdasarkan kebutuhan dari sistem yang akan dikembangkan.

b. Tahap Desain

Pada tahap desain ini, daftar keinginan user yang telah diketahui akan dilakukan pemodelan. Pada tahap desain ini meliputi :

1. Desain diagram alir (Flowchart)
2. Desain Unified Modeling Language (UML)
3. Desain Antarmuka Pengguna (User Interface)
4. Desain Basis Data
 - 4.1 Customer Database
 - 4.2 Customer Intelligence

c. Tahap Penulisan Kode Program

Tahap ini dilakukan untuk menterjemahkan segala rancangan yang telah dilakukan agar dapat dimengerti oleh mesin. Penulisan kode program ini menggunakan Bahasa pemrograman PHP

d. Tahap Pengujian Program

Setelah Sistem customer relationship management alumni telah selesai dilakukan, maka selanjutnya dilakukan proses pengujian terhadap Sistem yang telah dibangun tersebut. Pengujian dilakukan dengan metode *black box testing* yaitu pengujian spesifikasi suatu fungsi atau modul apakah berjalan dengan yang diharapkan atau tidak.

e. Tahap Dokumentasi

Tahap dokumentasi ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan dokumentasi terhadap segala kegiatan yang dilakukan dalam pengembangan Sistem Customer Relationship Management Alumni pada Universitas Jenderal Achmad Yani.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

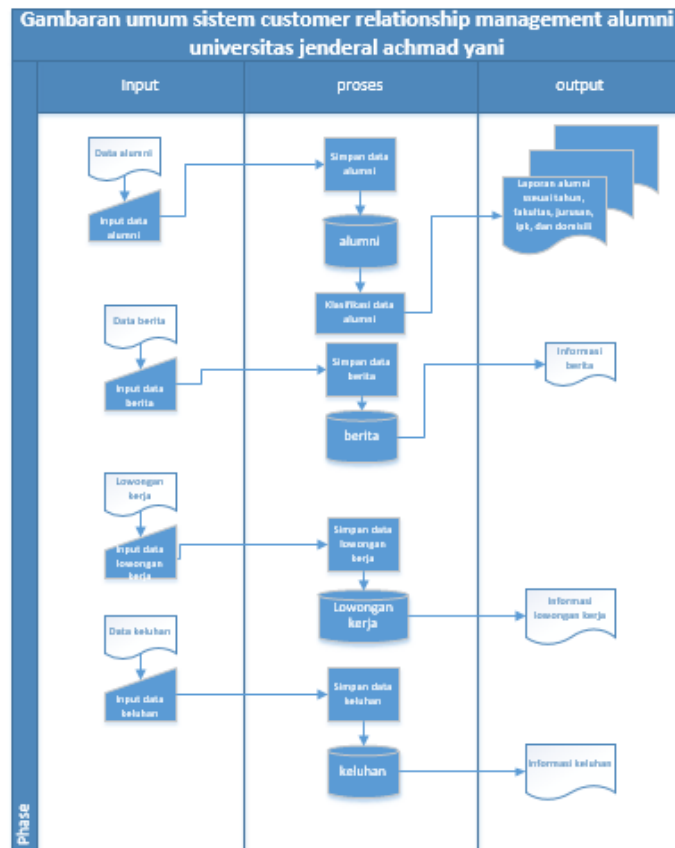
3.1 Perancangan Sistem Baru

Perancangan sistem baru ini dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana sistem yang dibangun sebagai bentuk penyempurnaan dari sistem yang sedang berjalan, maka dibangunlah suatu perancangan sistem customer relationship management alumni universitas jenderal achmad yani. Gambaran sistem yang akan dibangun merupakan sebuah perancangan yang menjelaskan mengenai alur dari proses yang nantinya akan dibangun. Sehingga sistem yang akan dibangun dapat diketahui gambaran alur prosesnya.

Sistem Customer Relationship Management (CRM) Alumni pada Universitas Jenderal Achmad Yani ini terdiri dari 5 aktor, yaitu operator, alumni, administrator, admin perusahaan dan kepala bagian bagian kemahasiswaan & alumni. Masukan pada sistem ini berupa data alumni Universitas Jenderal Achmad Yani yang akan dimasukkan oleh admin & alumni kedalam sistem customer relationship alumni Universitas Jenderal Achmad Yani. Yang kemudian data alumni tersebut akan disimpan kedalam basis data alumni.

Kemudian data dan informasi alumni tersebut dikelola oleh admin untuk dijadikan informasi dalam bentuk laporan atau grafik sesuai dengan yang diinginkan. Sehingga dapat digunakan oleh bagian kemahasiswaan & alumni. Begitu juga dengan data berita, data lowongan pekerjaan dan data keluhan yang nantinya akan dimasukkan kedalam Sistem Customer Relationship Management (CRM) Alumni pada Universitas Jenderal Achmad Yani sehingga data berita, data lowongan kerja, data perusahaan dan data keluhan yang akan dimasukkan kedalam sistem akan menghasilkan informasi yang dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Berikut merupakan gambaran sistem *customer relationship management* alumni Universitas Jenderal Achmad Yani yang akan dibangun.



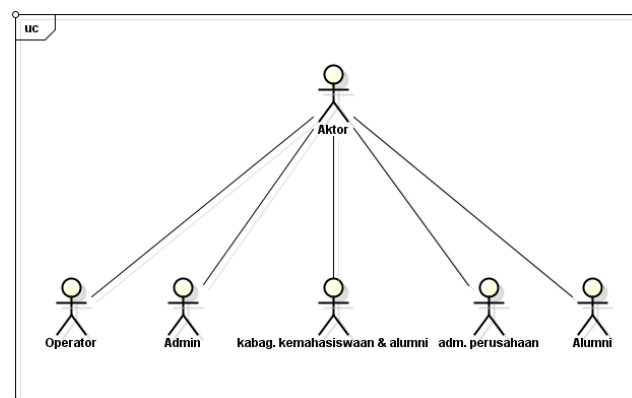
Gambar.2 gambaran umum sistem yang akan dibangun

3.2 Business Actor

Berikut ini adalah deskripsi *Business Actor* untuk Perancangan sistem *customer relationship management* alumni pada universitas jenderal achmad yani yang didapat dari hasil analisa sistem berjalan, aktor dibagi menjadi lima yaitu

1. Operator
2. Admin
3. Alumni
4. admin perusahaan, dan
5. kepala bagian kemahasiswaan dan alumni.

Business actor ini menjelaskan mengenai *actor* apa saja yang dapat melakukan akses terhadap sistem. *Business actor* tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar.3 Bussiness Actor CRM Alumni

3.3 Deskripsi Aktor

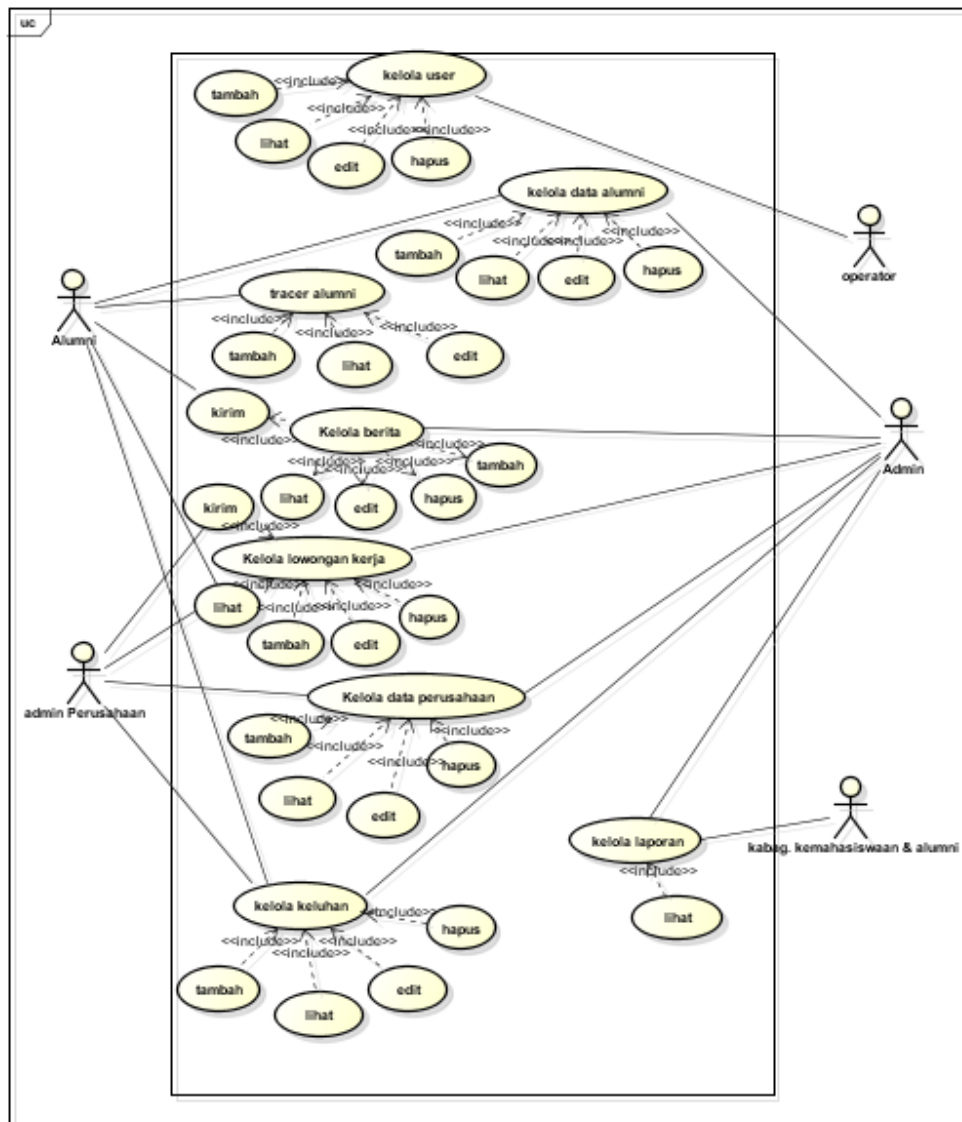
Deskripsi Aktor ini akan menjelaskan pendefinisian aktor yang ada pada Perancangan *sistem customer relationship management* alumni pada universitas jenderal achmad yani. Terdapat 5 aktor yang akan berinteraksi dengan sistem *customer relationship management* alumni pada universitas jenderal achmad yani, yaitu : Operator, Admin, Alumni, Adm. Perusahaan dan Kabag. Kemahasiswaan dan Alumni. Berikut ini akan dijelaskan pada Tabel . 1 Deskripsi *Aktor*.

Tabel . 1 Deskripsi Aktor

No	Pengguna	Deskripsi
1	Operator	Operator adalah orang yang mengelola hak akses pengguna sistem.
2	Admin	Admin adalah orang yang dapat mengelola keseluruhan data, mulai dari data alumni, data berita, lowongan kerja, data perusahaan, data keluhan maupun data tracer study alumni universitas jenderal achmad yani.
3	Alumni	Alumni adalah orang yang dapat mengelola data alumni, baik dalam tambah data alumni, lihat data alumni, ubah data alumni maupun hapus data alumni.
4	Admin Perusahaan	Admin Perusahaan adalah orang yang dapat mengelola data perusahaan baik dalam hal tambah data perusahaan, lihat, ubah dan hapus data perusahaan.
5	Kabag. Kemahasiswaan dan Alumni	Kabag. Kemahasiswaan dan Alumni adalah orang yang dapat mengelola laporan yang ada pada sistem.

3.4 Use case diagram

Berikut merupakan *use case diagram* Sistem *Customer Relationship Management* Alumni pada Universitas Jenderal Achmad Yani. Yang mana terdapat 8 proses dan 5 aktor yang berhadapan langsung dengan sistem *customer relationship management* alumni universitas jenderal achmad yani. Berikut merupakan gambar dari *use case diagram* sistem customer relationship management alumni universitas jenderal achmad yani, :



Gambar. 4 Use Case Diagram CRM Alumni UNJANI

3.5 Definition Use Case

Definition use case merupakan *use case* yang menjelaskan mengenai *use case* apa saja yang terdapat pada sistem *customer relationship management* alumni universitas jenmderal achmad yani sehingga dapat diketahui fungsi yang didapatkan dari *use case* tersebut. Berikut merupakan tabel *definition use case*

Tabel. 2 definition use case

No	Use Case	Deskripsi
1	Kelola User	Dalam <i>use case</i> kelola user, administrator akan melakukan pengaturan terhadap hak akses terhadap sistem CRM Alumni UNJANI.
2.	Kelola Data Alumni	Dalam <i>use case</i> kelola data alumni, Administrator dan alumni dapat melakukan pengelolaan terhadap data yang akan dimasukkan kedalam sistem.
3.	Tracer Alumni	Dalam <i>use case</i> <i>tracer</i> alumni, administrator akan melakukan <i>tracer</i> terhadap alumni sehingga diperoleh informasi penting mengenai alumni.
4.	Kelola Berita	Dalam <i>use case</i> kelola berita ini, administrator dapat melakukan pengelolaan terhadap berita apa saja yang akan dikelola.
5.	Kelola Lowongan Kerja	Dalam <i>use case</i> kelola lowongan kerja, administrasi dapat melakukan pengelolaan terhadap data lowongan kerja yang akan dimasukkan kedalam sistem.

6.	Kelola Data Perusahaan	Dalam <i>use case</i> kelola data perusahaan, bagian admin perusahaan dapat melakukan pengelolaan terhadap data perusahaan yang akan dimasukkan kedalam sistem.
7.	Kelola Keluhan	Dalam <i>use case</i> kelola keluhan, setiap orang yang menggunakan sistem ini dapat memberikan keluhan maupun saran nya sehingga dapat dijadikan perbaikan melalui layanan keluhan ini.
8.	Kelola Laporan	Dalam <i>use case</i> kelola laporan, bag. Kemahasiswaan dan alumni unjani dapat mengelola laporan apa saja yang ada didalam sistem CRM Alumni.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Dengan adanya sistem aplikasi alumni ini diharapkan pihak Universitas Jenderal Achmad Yani dapat melakukan pengelolaan data alumni nya dengan baik, agar dapat memberikan informasi yang akurat.
2. Dengan adanya sistem ini juga diharapkan dapat membantu pihak Universitas dalam melakuakan tracer alumni mengenai jangka waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh pekerjaan dan juga mengenai pemetaan penyebaran alumni.

4.2 Saran

1. Diharapkan nantinya terdapat penambahan fitur-fitur yang dapat membantu dalam pelayanan alumni. Misalnya dengan pengadaan *sms gateway*

DAFTAR PUSTAKA

- D. U. Effendy and B. S. , "Model Perancangan Aplikasi Penelusuran Alumni Berbasis Website," *Jurnal Dinamika DotCom*, vol. 5, p. 1.
- M. K. I. F. Astuti and D. M. Khairina, "Alumni Tracer System Berbasis Web (Studi Kasus Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam)," in *Prosiding Seminar Sains dan Teknologi FMIPA UNMUL*, Samarinda, Indonesia, 2016.
- I. W. and . K. . N. Saputra, "Sistem Informasi Alumni ITP menggunakan PHP dan MySQL," *Jurnal Momentum*, vol. 12, p. 1, 2012.
- M. I. Alfarisyi, R. and K. A. , "Rancangan Sistem Informasi Layanan Alumni ITENAS Berbasis Web," *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* , vol. 02, p. 01, 2014.
- I. A. Watung, A. A. E. Sinsuw S.T, M.t, S. D. E. Paturusi, S.T.,M.Eng and X. B. N. Najooan, ST.,MT, "Perancangan Sistem Informasi Data Alumni Fakultas Teknik UNSRAT Berbasis Web," *e-journal Teknik Elektro dan Komputer*, pp. ISSN 2301-8402, 2014.
- Z. A. Nugroho and R. A. , "Sistem Informasi Tracer Study Alumni Universitas Negeri Semarang Dengan Aplikasi Digital Maps," *Scientific Journal of Informatics*, vol. 1, p. 2, November 2014.
- K. T. Martono, "Tracer Alumni Berbasis Website (Kasus : Sistem Komputer Fakultas Teknik UNDIP)," *Jurnal Sistem Komputer*, vol. 3, p. 1, Juni 2013.
- M. A. and A. I. , "Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer UNSRI," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 5, p. 2, Oktober 2013.
- E. P. "Perencanaan Sistem Customer Relationship Management (CRM) PAdA Perguruan Tinggi," in *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, Surabaya, 22 September 2014.
- m. r. istambul, "Peranan *Customer relationship management* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Oleh Perusahanan," in *Seminar Nasional*, Serang, Banten, 2010.