

JIRPL - Fadil - Safitri

by Fadil Safitri

Submission date: 18-Aug-2023 11:38PM (UTC+0700)

Submission ID: 2147643000

File name: JINRPL_1912500350_Fadil_Muhammad_Zuhri-turnitin.docx (1.03M)

Word count: 2686

Character count: 17040

3 Aplikasi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) untuk Meningkatkan Layanan Orang Tua pada Madrasah Aliyah Al-Falah

Abstrak

Persaingan antar²⁵ sekolah swasta dalam Penerimaan Siswa Baru (PSB) memerlukan strategi yang tepat, salah satunya dengan menerapkan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Madrasah Aliyah (MA) Al-Falah saat ini¹ memiliki masalah yaitu mengalami penurunan jumlah calon siswa baru saat pandemi karena proses pendaftaran siswa baru yang masih dilakukan secara *offline*, proses penyebaran brosur masih dilakukan dengan cara calon siswa mendatangi sekolah, belum memiliki media bagi alumni untuk memberikan ulasan positif serta media bagi orang tua memberikan kritik dan saran. Sehingga pada penelitian melakukan rancang dan bangun aplikasi E-CRM untuk meningkatkan layanan orang tua pada MA Al-Falah. Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan proses penerimaan calon siswa baru, yaitu dengan menerapkan dua tahapan CRM yaitu *acquire* dan *retain* untuk meningkatkan loyalitas orang tua agar anaknya sekolah kembali⁴ MA Al-Falah, dan memberikan solusi dalam hal promosi sekolah, ulasan alumni, dan kritik saran orang tua. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Metode pengembangan sistem yang digunakan Waterfall. Kesimpulan penelitian ini adalah penerapan aplikasi E-CRM pada MA Al-Falah membantu proses PSB menjadi lebih mudah karena tersedia form pendaftaran secara *online*, tersedia kupon diskon, dan informasi biaya pendaftaran secara *online*, dengan adanya sistem E-CRM juga dapat meningkatkan loyalitas orang tua siswa, karena pada sistem E-CRM terdapat fitur potongan harga, fitur kritik saran yang merupakan implementasi E-CRM aspek mempertahankan (*retain*).

Kata kunci: Sistem Informasi, website, *Electronic Customer Relationship Management*, Penerimaan Siswa Baru, Madrasah Aliyah Al-Falah

PENDAHULUAN

Persaingan antara sekolah swasta dalam melakukan upaya untuk menambah²⁰ siswa baru dengan menyebarkan promosi serta memberikan layanan yang terbaik bagi siswa dan orang tua siswa tentu saja memerlukan strategi yang tepat. Berdasarkan⁸ penelitian (Azkiyah et al., 2020), terdapat pengaruh positif secara signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan promosi terhadap minat siswa baru.

Strategi yang saat ini banyak²⁷ digunakan untuk layanan pelanggan adalah menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) yang terbukti dapat membantu organisasi salah satunya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan retensi pelanggan, serta membantu mengoptimalkan pemasaran (Ngelyaratan & Soediantono, 2022).

Berkaitan dengan layanan sekolah dan promosi, maka salah satu upaya adalah menyediakan fasilitas layanan sistem informasi berbasis web, dimana menurut penelitian terdapat korelasi antara kepuasan konsumen dengan kolaborasi dari kualitas layanan dan sistem informasi sekolah. Lebih jauh lagi, kolaborasi antara kualitas layanan, sistem informasi sekolah dan kepuasan konsumen berdampak secara signifikan pada loyalitas konsumen (Kurniawan, 2014). Penelitian lain

⁹ga berpendapat yang sama bahwa menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) ternyata terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Kasih et al., 2021).

Pada penelitian ini, penerapan E-CRM dilakukan pada Madrasah Aliyah (MA) Al-Falah yang berlokasi di Jakarta Barat, Kecamatan Kebon Jeruk, Sukabumi Selatan berdiri sejak tahun 1973 dan telah meluluskan banyak siswa. Saat ini, proses Penerimaan Siswa Baru (PSB) di MA Al-Falah masih dilakukan secara *offline*, namun akibat pandemi, mengalami penurunan jumlah calon siswa. Sehingga, memerlukan PSB *online*. MA Al-Falah juga belum memiliki sistem informasi yang berisi profil sekolah dan promosi sehingga calon siswa harus mendatangi sekolah untuk mengambil brosur pendaftaran. Kemudian belum memiliki media bagi alumni untuk memberikan ulasan, serta saran dan kritik dari siswa dan orang tua siswa. Tentu saja ini menyebabkan calon siswa baru tidak mengetahui kualitas pada MA Al-Falah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini ingin menerapkan E-CRM pada MA Al-Falah dengan 2 (dua) tahapan yaitu menambah calon siswa baru dan meningkatkan loyalitas orang tua siswa. website dengan penerapan E-CRM dapat digunakan oleh 2 pihak

(admin dan pengguna umum (calon siswa, orang tua siswa, alumni)). Pada penelitian ini membatasi dengan tidak melibatkan transaksi pembayaran pendaftaran calon siswa baru secara *realtime*, pendaftaran ulang murid ¹¹upun proses pembayaran SPP bulanan. Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini yaitu *waterfall* (Wahyudin & Rahayu, 2020).

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang penerapan E-CRM pada sekolah sudah dilakukan oleh beberapa ³ penelitian sebelumnya, diantaranya adalah E-CRM pada SMA PGRI 117 Karang tengah yang dibuat untuk mempermudah dalam memberikan informasi perkembangan akademik anak kepada orang tua, seperti mengetahui kehadiran anak, proses konsultasi orang tua, proses angket, proses hasil belajar anak, serta memberikan notifikasi sebagai pengingat kepada orang tua yang terlambat melakukan pembayaran (Andika & Putra, 2019). Penelitian yang hampir sama juga dilakukan pada SMPN 245 Jakarta Selatan, yang menerapkan E-CRM untuk pelayanan akademik kepada orang tua siswa (Hasan & Patrie, 2019).

Selain itu, penerapan E-CRM pada ¹⁰ Madrasah Al-Falah Bumi Agung yang bertujuan memberikan layanan informasi dan penyebaran promosi kepada calon orang tua siswa, dimana dalam penerapannya website memiliki fitur pendaftaran siswa baru secara daring, informasi Pembayaran, verifikasi pendaftaran, promosi, dan saran (Fikom & Ikhtiar, 2021).

Kemudian penerapan E-CRM pada Penerimaan Siswa Baru (PSB) di MA Al Muzakir. Penelitian ini membangun website dengan fitur pendaftaran calon siswa baru, informasi jadwal test, transaksi pembayaran, informasi pembagian kelas serta laporan seleksi PSB (Septiani & Mallinda, 2023). Selain itu penerapan E-CRM pada SMK N Unggul Terpadu Lampung Tengah, yang berisi fitur informasi kegiatan sekolah, penyebaran pengumuman dengan SMS Gateway, fitur komentar dan pemberian rating terhadap layanan sekolah oleh siswa (Hidayat et al., 2023).

Berdasarkan penelitian sebelumnya tentang penerapan E-CRM pada sekolah, maka penelitian ini, berkontribusi dalam merancang dan membangun website pada MA Al-Falah dengan menerapkan E-CRM menggunakan 2 tahapan (Jarrah et al., 2020) yaitu menambah

jumlah calon siswa baru (*acquire*) dan meningkatkan loyalitas orang tua siswa (*retain*).

6 METODE PENGEMBANGAN SISTEM

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi yaitu metode *Waterfall*, yang memiliki urutan proses berurutan secara linier (Wahyudin & Rahayu, 2020). Gambar 1 merupakan tahapan-tahapan proses yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 1. Tahapan penelitian Aplikasi E-CRM untuk meningkatkan Layanan Orang Tua pada Madrasah Aliyah (MA) Al-Falah

Tahapan penelitian pada gambar 1 terdiri dari beberapa tahapan yaitu; t¹⁹ p analisis dan definisi kebutuhan. Pada tahap ini menggunakan 2 (dua) cara yaitu wawancara dan observasi (Makbul, 2021). Wawancara dilakukan dengan 2 (dua) narasumber, yaitu Bapak Ismail Bahrudin (Wakil Kepala Madrasah) dan Maulana Hasanuddin (Tata Usaha) dari ¹⁵ A Al-Falah. Sedangkan observasi dilakukan di MA Al-Falah, Jl. KH. Tohir No.43 Sukabumi Selatan, Kebon Jeruk, Jakarta Barat, untuk memahami sistem dan informasi yang ada di sekolah.

Hasil dari pengumpulan data, digunakan sebagai inf¹⁸ asi untuk tahapan berikutnya yaitu tahap desain sistem dan perangkat lunak. Pada tahap ini terdiri analisis sistem berjalan penerimaan siswa baru di MA Al-Falah, analisis kebutuhan sistem menggunakan use case diagram, dan perancangan basis data, serta perancangan *interface*.

Tahap selanjutnya adalah implementasi dan pengujian unit. Tahap ini merealisasikan tahapan sebelumnya dengan melakukan

perancangan sistem menggunakan Laravel sebagai framework dan bahasa pemrograman PHP, HTML, Visual Studio Code, Javascript, dan menggunakan MySQL sebagai basis data untuk penyimpanan data di dalam sistem.

Tahap berikutnya adalah integrasi dan pengujian sistem, melakukan pengujian untuk memastikan perangkat lunak telah sesuai dengan desain dan fungsi untuk mencegah terjadinya kesalahan, bug atau error pada program. Dan tahap terakhir adalah operasi dan pemeliharaan. Pada tahap ini perangkat lunak yang sudah jadi dioperasikan akan dilakukan pemeliharaan secara berkala, melibatkan pembetulan kesalahan yang tidak ditemukan pada tahapan-tahapan sebelumnya, meningkatkan implementasi dari sistem dan meningkatkan layanan sistem.

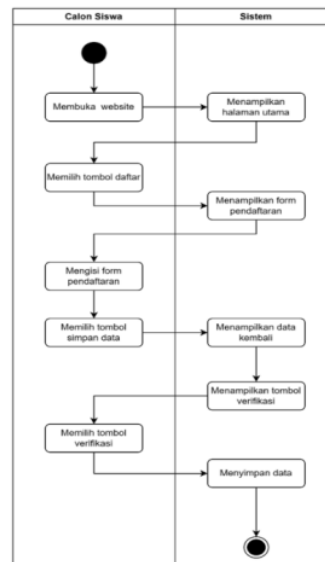
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis proses bisnis usulan

Pada bagian ini melakukan analisis proses bisnis usulan dengan diagram aktifitas.

a. Proses bisnis usulan pendaftaran calon siswa baru di MA Al-Falah

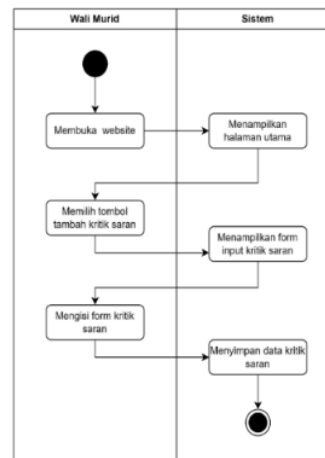
Aktifitas pada proses bisnis pendaftaran calon siswa baru pada website MA Al-Falah terdapat 2 (dua) aktor yaitu calon siswa dan sistem. Pertama calon siswa membuka website, kemudian sistem menampilkan halaman utama, calon siswa memilih tombol daftar kemudian sistem menampilkan form pendaftaran, calon siswa mengisi form pendaftaran dan memilih tombol simpan data, sistem menampilkan data kembali dan menampilkan tombol verifikasi kemudian calon siswa memilih tombol verifikasi dan sistem menyimpan data. Proses bisnis pendaftaran calon siswa baru terdapat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram aktifitas untuk pendaftaran calon siswa baru pada MA Al-Falah

b. Proses bisnis usulan kritik dan saran.

Proses bisnis usulan pada menu kritik dan saran pada website MA Al-Falah terdapat pada Gambar 3. Pada proses ini ada 2 (dua) aktor yaitu wali murid dan sistem, wali murid membuka website, sistem menampilkan halaman utama, kemudian wali murid memilih tombol tambah kritik saran, sistem menampilkan form input kritik saran, wali murid mengisi form kritik saran, sistem menyimpan data kritik saran.



Gambar 3. Diagram aktifitas untuk menu kritik dan saran website E-CRM di MA Al-Falah

2. Analisis Kebutuhan Fungsional

1
a. Use case diagram menu pendaftaran calon siswa

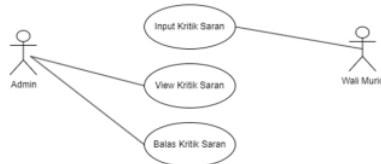
Pada Gambar 4 adalah tampilan use case diagram pendaftaran calon siswa, dimana terdapat 2 aktor yaitu admin, dan calon siswa sebagai. Admin dapat mengakses fitur input data pendaftaran, lihat pendaftaran dan hapus pendaftaran. Sedangkan aktor calon siswa hanya bisa mengakses fitur input data diri pendaftaran.



1
Gambar 4. Use case diagram pendaftaran calon siswa baru

b. Use case diagram kritik dan saran

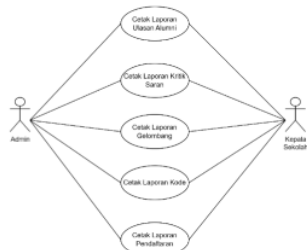
Pada Gambar 5 adalah tampilan use case diagram kritik dan saran, dimana terdapat 2 aktor yaitu admin, dan wali murid. Admin dapat mengakses fitur view kritik saran, dan fitur balas kritik saran. Sedangkan aktor wali murid hanya bisa mengakses fitur input kritik saran.



Gambar 5. Use case diagram kritik dan saran

13
c. Use case diagram laporan

Pada Gambar 6 adalah tampilan use case diagram laporan, dimana terdapat 2 aktor yaitu admin, dan kepala sekolah. Admin dan kepala sekolah dapat mencetak laporan.



Gambar 6. Use diagram laporan

3. Tampilan Layar E-CRM pada website MA Al-Falah

17
a. Tampilan layar halaman pendaftaran calon siswa baru.

Pada halaman pendaftaran, calon siswa baru bisa mengisi data siswa (nama lengkap siswa, nsn, nomor kartu keluarga (KK), nomor induk keluarga (NIK), tempat kelahiran, tanggal lahir, jenis kelamin, golongan darah, anak ke, dari, jumlah saudara tiri, jumlah saudara kandung, status dalam keluarga, tinggal dengan, alamat lengkap siswa, handphone, koordinat rumah, jarak tempuh ke madrasah, waktu tempuh ke madrasah), data orang tua (data ayah : nama ayah kandung, tempat kelahiran, tanggal lahir, NIK ayah kandung, nama ibu kandung ayah, status ayah, pendidikan ayah, pekerjaan ayah, penghasilan ayah perbulan, domisili tempat tinggal, status tempat tinggal, alamat rumah ayah, handphone ayah), data ibu (sama seperti data ayah), data wali (nama wali, tempat kelahiran, tanggal lahir, NIK wali, nama ibu kandung wali, status wali, pendidikan wali), Keterangan lainnya (asal sekolah, nama asal sekolah, alamat sekolah asal, ijazah yang diterima, tahun lulus, nomor ijazah, sertifikat ujian), yang membiayai sekolah (nama yang membiayai, hubungan (orang tua, keluarga, saudara kandung), nomor handphone, email), data selanjutnya yang harus diisi terdapat pada gambar 7.



Gambar 7. Bagian akhir dari halaman Pendaftaran calon siswa MA AL-Falah.

b. Halaman notifikasi voucher pada e-mail.

Setelah melakukan pendaftaran, maka calon orang tua siswa akan mendapatkan notifikasi e-mail yang berisi voucher diskon pendaftaran. Pada gambar 8 terdapat tampilan notifikasi email yang berisi kode voucher.



Gambar 8. Notifikasi e-mail voucher diskon untuk calon orang tua siswa MA Al-Falah

c. Tampilan layar halaman biaya pendaftaran pada MA Al-Falah.

Orang tua calon siswa yang telah mendapatkan e-mail berisi kode voucher

kemudian meng-*input* pada form pendaftaran MA Al-Falah, seperti tampilan pada Gambar 9.

Gambar 9. Penerapan E-CRM pada website MA Al-Falah di halaman klaim voucher diskon

Setelah menekan tombol “klaim voucher” maka kemudian akan tampil notifikasi ke email calon orang tua siswa yang berisi keterangan “berhasil mendaftar” dan berisi nominal yang harus dibayarkan. Tampilan halaman notifikasi terdapat pada Gambar 10.



Gambar 10. Halaman notifikasi *e-mail* berisi keterangan berhasil mendaftar dan biaya

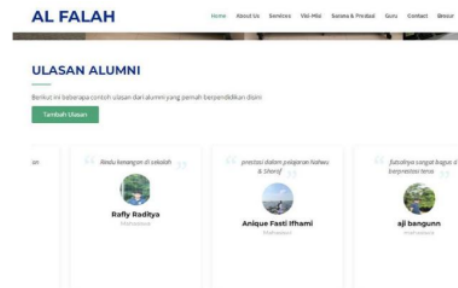
d. Tampilan layar halaman kritik dan saran pada website MA Al-Falah.

Pada halaman kritik dan saran yang terdapat pada gambar 11, menampilkan kritik dan saran yang diberikan oleh wali murid siswa MA Al-Falah. Fitur tampilan ini bertujuan untuk memberi tanggapan terhadap ulasan yang diberikan oleh pengguna jasa yang merupakan orang tua siswa di MA Al-Falah sehingga orang tua mendapatkan pelayanan lebih baik. Hal ini berguna untuk meningkatkan loyalitas orang tua kepada sekolah dengan memberikan pengalaman positif kepada orang tua.

Gambar 11. Penerapan E-CRM pada halaman kritik dan saran pada website MA Al-Falah

e. Tampilan Layar halaman ulasan alumni pada website MA Al-Falah

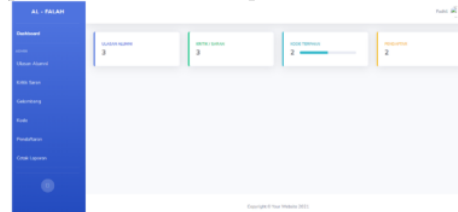
Gambar 12 adalah fitur tampilan yang berisi tanggapan atau ulasan dari alumni MA Al-Falah. Halaman ini bertujuan agar calon orang tua siswa mendapatkan kesan positif dari alumni siswa di MA Al-Falah dan menarik untuk mendaftarkan anaknya menjadi siswa di MA Al-Falah.



Gambar 12. Penerapan E-CRM pada halaman ulasan alumni pada website MA Al-Falah

f. Tampilan Layar Dashboard Admin.

Pengguna memerlukan login admin agar memiliki akses ke dashboard admin seperti yang terdapat pada gambar 13, dimana terdapat tampilan halaman dashboard yang berisi menu ulasan alumni, kritik saran, gelombang, kode, pendaftaran, dan cetak laporan.



Gambar 13. Halaman *dashboard* admin website E-CRM pada MA Al-Falah

g. Tampilan layar laporan pendaftaran

Gambar 14 adalah tampilan layar laporan pendaftaran untuk menampilkan informasi seluruh calon siswa yang sudah mendaftar di MA Al-Falah. Fitur ini bertujuan agar kepala sekolah mengetahui jumlah calon siswa yang mendaftar dan menyesuaikan dengan kuota kelas.

Laporan Pendaftaran

Kode Pendaftaran	Nama	Nik	Nisn	Jenis Kelamin	Terbuat
202307281	Daffa Albina	3179235120002	192832	Laki-laki	2023-07-28 11:24:36
2023072818	Muhammad Ghani	3179029352000	98372	Laki-laki	2023-07-28 22:49:36

Gambar 14. Tampilan layar laporan pendaftaran pada website E-CRM pada MA Al-Falah

h. Tampilan Layar laporan kritik dan saran

Pada Gambar 15 adalah halaman laporan kritik dan saran dari orang tua siswa. Fitur ini bertujuan agar kepala sekolah MA Al-Falah dapat mengevaluasi kritikan dari orang tua siswa dan memperbaiki layanan sehingga meningkatkan loyalitas orang tua siswa.

Laporan Kritik

Nama	Email	Kritik / Saran	Balasan	Terbuat
Haikal Arsyad	haikalarsyad8@gmail.com	lingkungan sekolah sudah rapih dan bersih	Terimakasih, atas masukannya	2023-07-28 11:02:08
Rayan Alfatih	rayanalfatih@gmail.com	rak sepatunya di tambah, karena sepatunya masih berantakan di aula	Baik terima kasih atas masukkannya	2023-07-28 11:04:02
Marchelino	linomarchel@gmail.com	semoga kedepannya al-falah terus berjaya	Baik terima kasih atas masukkannya	2023-07-28 11:04:52

Gambar 15. Tampilan Layar kritik dan saran orang tua siswa di MA AL-Falah

i. Tampilan Layar laporan ulasan alumni.

Pada gambar 15 adalah tampilan layar ulasan alumni, yang bertujuan agar kepala sekolah mengetahui ulasan positif dari alumni dan mendapatkan informasi dan mengambil keputusan yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan sehingga menarik calon siswa baru lebih banyak lagi.

Laporan Ulasan Alumni

Nama	Email	Ulasan	Pekerjaan	Terbuat
aji bangsan	ajibangsana@gmail.com	fasalnya sangat bagus dan berprestasi terus	mahasiswa	2023-07-27 18:28:41
Rafly Raditya	raflyraditya@gmail.com	Rindu kenangan di sekolah	Mahasiswa	2023-07-27 23:07:04
Anique Fusti Ikhumi	aniqufasti@gmail.com	prestasi dalam pelajaran Nabwa & Sheroif	Mahasiswa	2023-08-02 00:19:30

Gambar 15. Tampilan layar laporan ulasan alumni lulusan MA Al-Falah

7 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini yaitu

penerapan E-CRM pada website MA Al-Falah untuk 2 (dua) tahapan CRM yaitu menambah siswa (*acquire*) dan meningkatkan loyalitas orang tua (*retain*). Fitur yang tersedia pada website E-CRM untuk *acquire* adalah fitur form pendaftaran sekolah *online* untuk mempermudah calon siswa baru mendaftar, serta fitur hasil ulasan alumni. Sedangkan fitur untuk *retain* adalah fitur kritik saran orang tua. Ketiga fitur tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan jumlah calon siswa baru pada MA Al-Falah, serta menjaga hubungan baik dengan orang tua siswa yang bertujuan semakin meningkatkan loyalitas orang tua siswa untuk menyekolahkan kembali anak berikutnya atau kerabat di MA Al-Falah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, G., & Putra, B. C. (2019). Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Pada SMA PGRI 117 Karang Tengah. *IDEALIS: InDonEsia Journal Information ...*, 2(3), 173–178. <https://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/article/view/573>
- Azkiyah, Z., Kartiko, A., & Zuana, M. M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru di Madrasah. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 290–303. <https://doi.org/10.31538/ndh.v5i2.538>
- Fikom, Y., & Ikhtiar, N. (2021). Penerapan E-CRM untuk Media Promosi Online dengan metode SDLC pada Madrasah Al-Falah Bumi Agung. *SISTEM DAN INFORMATIKA (JSI)*, 6(2), 77–88.
- Hasan, & Patrie, H. (2019). Implementasi Analisa Dan Perancangan Sistem Dengan Konsep Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) SMPN 245 Jakarta Selatan. *Jurnal IDEALIS*, 2(3), 157–165. <https://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/article/view/1269%0Ahttps://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/article/download/1269/490>
- Hidayat, K., Wahyudi, A. D., & Lathifah, L. (2023). E-Customer Relationship Management untuk Peningkatan Mutu Layanan Akademik (Studi Kasus SMKN Unggul Terpadu Lampung Tengah). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 89–95.
- Jarrah, M. A. AL, Alomari, G. I., Alhawari, S. F., & Serhan, M. A. (2020). Building a

- Conceptual Model for E-CRM Implementation Strategy. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(1), 180–195. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i1/6834>
- Kasih, N. L. S., Winata, I. G. K. A., & Sanjaya, N. M. W. S. (2021). Peran Customer Relationship Management, Service Quality, Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STIE Semarang*, 13(3), 135–145.
- Kurniawan, R. (2014). Analisis Pengaruh Service Quality dan Sistem Informasi Sekolah terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty Studi Kasus Sekolah XYZ. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 786. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2241>
- Makbul, M. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*. <https://files.osf.io/v1/resources/svu73/providers/osfstorage/60c8873818f70b03fea78fec?action=download&direct&version=1>
- Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer Relationship Management (CRM) and Recommendation for Implementation in the Defense Industry : A Literature Review Customer Relationship Management (CRM) dan Usulan Penerapannya Pada Industri Pertahanan : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering and Management Research*, 3(3), 17–34.
- Septiani, N. A., & Mallinda, C. R. (2023). Penerapan Customer Relationship Management Penerimaan Siswa Baru Di Era Pandemi Dengan Metode Extreme Programming. *Jurnal Penerapan Sistem Informasi (Komputer & Management)*, 4(3), 545–555.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	widuri.raharja.info Internet Source	2%
2	prosiding.uika-bogor.ac.id Internet Source	1%
3	jom.fti.budiluhur.ac.id Internet Source	1%
4	jmb.lipi.go.id Internet Source	1%
5	sangbintang.com Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	Zahrotul Azkiyah, Ari Kartiko, Muhammad Mujtaba Mitra Zuana. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN PROMOSI TERHADAP MINAT SISWA BARU DI	1%

MADRASAH", Nidhomul Haq : Jurnal
Manajemen Pendidikan Islam, 2020
Publication

9	ejurnal.politeknikpratama.ac.id Internet Source	<1 %
10	jsi.stikom-bali.ac.id Internet Source	<1 %
11	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
12	wirebiru.blogspot.com Internet Source	<1 %
13	Ferry Prasetyo. "Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja", Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer), 2014 Publication	<1 %
14	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
15	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source	<1 %
16	jurnal.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
17	moam.info Internet Source	<1 %

18	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.londogodong.com Internet Source	<1 %
21	www.sekawanmedia.co.id Internet Source	<1 %
22	Muhammad Ridwan. "Pemanfaatan MYOB Accounting Untuk Menyelesaikan Transaksi Keuangan Sistem Penjualan Tunai Pada Salma Shoes", Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer), 2014 Publication	<1 %
23	Yudi Wiharto, Agnes Aryasanti, Ari Irawan. "Perancangan Model Sistem Informasi Penjualan Pada Rumah Makan Joglo", JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika), 2020 Publication	<1 %
24	forexincampus.blogspot.com Internet Source	<1 %
25	jutif.if.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
26	perak-news.com Internet Source	<1 %

27

Calvin Wijaya, Dyfan Dyfan, Metta Noviani,
Raymond Raymond, Yendiarti Yendiarti.
"Penerapan Customer Relationship
Management (CRM) pada UMKM Mie Pangsit
Ayam Bangka Mr Ong Batam", El-Mal: Jurnal
Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023

Publication

<1 %

28

repository.uin-suska.ac.id
Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On