

Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website Untuk Pengelolaan Data Dan Aspirasi Wali Murid Di SDIT Ghilmani

Aditya Putra Pratama¹, Asmunin²

Manajemen Informatika, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

¹adityaputra.21043@mhs.unesa.ac.id

²asmunin@unesa.ac.id

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis website sebagai solusi pengelolaan data dan aspirasi wali murid di SDIT Ghilmani. Objek penelitian adalah data wali murid, murid, kelas, dan aspirasi yang dikumpulkan dari SDIT Ghilmani. Metode pengembangan sistem menggunakan pendekatan waterfall, dengan teknologi Laravel dan MySQL. Sistem diuji secara fungsional menggunakan metode black box testing dan diuji tingkat kepuasannya melalui kuesioner kepada wali murid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu mengelola data secara terstruktur, memudahkan komunikasi dua arah, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas wali murid. Seluruh fitur utama berfungsi dengan baik, dengan skor kepuasan rata-rata di atas 4,00 dari skala 5. Hal ini membuktikan sistem CRM yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat memperkuat hubungan antara sekolah dan wali murid secara efektif.

Kata kunci— CRM Pendidikan, Sistem Informasi Sekolah, Wali Murid, Laravel, Aspirasi Digital.

Abstrak— This study aims to develop a web-based Customer Relationship Management (CRM) information system as a solution for managing parent data and aspirations at SDIT Ghilmani. The research objects include data of parents, students, classes, and their aspirations collected from SDIT Ghilmani. The system was developed using the waterfall method, utilizing Laravel and MySQL technologies. Functional testing was conducted using the black box method, and user satisfaction was measured through questionnaires distributed to parents. The results indicate that the system successfully structures data management, facilitates two-way communication, and enhances parent satisfaction and loyalty. All major features functioned well, with average satisfaction scores exceeding 4.00 on a scale of 5. This confirms that the developed CRM system effectively meets user needs and strengthens the relationship between the school and parents.

Kata kunci— Educational CRM, School Information System, Parents, Laravel, Digital Aspirations.

I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi administrasi sekolah serta memperkuat komunikasi antara sekolah dan wali murid. Digitalisasi tidak hanya mempercepat pencatatan dan pencarian data, tetapi juga mendukung penyampaian informasi yang lebih transparan dan terstruktur [1]. Seiring meningkatnya tuntutan akan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan responsif, penguatan hubungan antara sekolah dan orang tua menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan kolaboratif [2].

Konsep Customer Relationship Management (CRM), yang awalnya berkembang di dunia bisnis untuk membangun loyalitas pelanggan, kini mulai diadopsi dalam sektor pendidikan [3]. Penerapannya memungkinkan institusi pendidikan mengelola data wali murid secara efektif, memfasilitasi penyampaian aspirasi, dan menyusun program yang relevan dengan kebutuhan para pemangku kepentingan [4].

SDIT Ghilmani merupakan sekolah dasar Islam terpadu di Surabaya yang berfokus pada pendidikan akademik, pembentukan karakter, dan pengembangan keterampilan siswa [5]. Saat ini, pengelolaan data wali murid masih manual dan tersebar di berbagai media, menyulitkan pembaruan data, pencarian berdasarkan klasifikasi profesi, serta belum adanya sistem aspirasi yang terstruktur. Kondisi ini menghambat kolaborasi optimal antara sekolah dan orang tua [6].

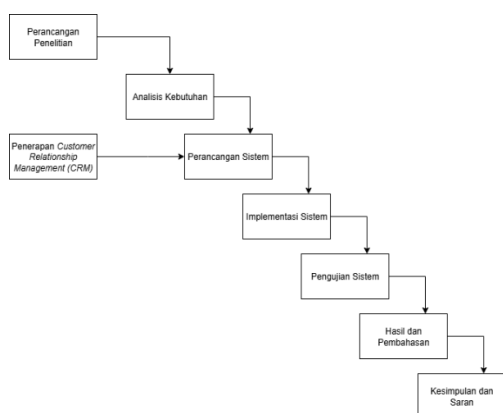
Untuk mengatasi tantangan tersebut, dikembangkan sistem informasi CRM berbasis website guna meningkatkan pengelolaan data dan komunikasi dua arah antara sekolah dan wali murid [7]. Sistem dibangun menggunakan metode waterfall, melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan, dengan Laravel dan MySQL sebagai teknologi utama [8]. Pengujian dilakukan secara fungsional menggunakan metode black box testing, serta evaluasi kepuasan pengguna melalui kuesioner skala Likert.

Hasil pengembangan menunjukkan bahwa sistem mempermudah akses dan pengelolaan informasi, serta meningkatkan *respons* terhadap aspirasi wali murid. Tingginya tingkat kepuasan pengguna mengindikasikan sistem telah memenuhi kebutuhan sekolah dan berkontribusi positif pada peningkatan layanan pendidikan di SDIT Ghilmani.

II. METODE PENELITIAN

A. Perancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *waterfall* karena alurnya sistematis dan sesuai untuk pengembangan sistem informasi sekolah berbasis *website*. Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) diterapkan untuk mengelola hubungan sekolah dan wali murid secara efektif.



Gambar. 1 Perancangan penelitian

B. Analisis Kebutuhan

Tahap ini mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan SDIT Ghilmani dalam pengelolaan data wali murid, murid, kelas, serta penyampaian aspirasi sebagai dasar perancangan sistem.

1) Identifikasi Masalah

SDIT Ghilmani masih mengelola data wali murid secara manual menggunakan dokumen fisik dan *spreadsheet* sederhana. Kondisi ini menimbulkan duplikasi data, kesalahan input, dan kesulitan dalam pencarian data serta informasi secara *real-time*. Tidak adanya sistem terintegrasi juga menyulitkan klasifikasi profesi wali murid. Selain itu, belum tersedia mekanisme digital untuk menampung aspirasi, sehingga komunikasi sekolah dan wali murid bersifat satu arah, menghambat kolaborasi dan perencanaan program berbasis data.

2) Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk memahami penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam konteks Pendidikan. Konsep CRM mendukung hubungan dua arah antara sekolah dan wali murid melalui sistem informasi yang terstruktur. Dengan CRM, data dapat dikelola secara digital, aspirasi dapat diakomodasi secara langsung, dan klasifikasi wali murid

berdasarkan latar belakang profesi dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program-program yang lebih relevan.

3) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi aktual terkait kebutuhan dan kendala dalam pengelolaan data di SDIT Ghilmani. Rangkuman kebutuhan data disajikan pada Tabel 1.

TABEL 1 KEBUTUHAN DATA PENELITIAN

Kebutuhan Data	Jenis Data	Asal / Sumber	Pengumpulan Data
Data wali murid	<i>primer</i>	SDIT Ghilmani	Survei instansi
Data murid	<i>primer</i>	SDIT Ghilmani	Survei instansi
Data kelas	<i>primer</i>	SDIT Ghilmani	Survei instansi
Data program sekolah	<i>primer</i>	SDIT Ghilmani	Wawancara

- Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap pengelolaan data di SDIT Ghilmani guna memperoleh gambaran nyata terkait sistem informasi dan administrasi yang sedang berjalan. Hasil observasi dirangkum pada Tabel 2.

TABEL 2 HASIL OBSERVASI

No.	Jenis Data	Keterangan
1	Data wali murid	Data wali murid masih tergabung dengan data murid dan belum terklasifikasi secara terpisah, sehingga menyulitkan proses identifikasi dan pengelolaan.
2	Data murid	Jumlah murid di SDIT Ghilmani saat ini sebanyak 609 siswa.
3	Data kelas	Terdapat total 24 kelas di SDIT Ghilmani, yang terbagi ke dalam jenjang kelas 1 sampai kelas 6, dengan masing-masing jenjang memiliki 4 kelas paralel (A, B, C, dan D).
4	Data program sekolah	1. Perayaan P5 2. Outdoor Learning 3. Haflahtul Imtihan 4. Wisuda

Hasil observasi menunjukkan bahwa pengelolaan data di SDIT Ghilmani masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi, terutama dalam pengelompokan data wali murid.

- Wawancara: dilakukan dengan Wakil Direktur Administrasi LPI dan Kepala Sekolah SDIT Ghilmani untuk menggali informasi terkait pengelolaan data wali murid, aspirasi orang tua, serta harapan terhadap sistem digital.
- Dokumentasi: dilakukan dengan menganalisis dokumen sekolah seperti data murid, wali murid, profesi orang tua, dan program sekolah. Informasi ini digunakan untuk memvalidasi hasil observasi dan wawancara, serta memastikan kesesuaian sistem dengan kondisi aktual.

4) Analisis Kebutuhan Pengguna

Analisis kebutuhan pengguna dilakukan untuk memahami peran dan kebutuhan masing-masing aktor dalam sistem.

- Kepala Sekolah: Membutuhkan akses statistik data siswa, wali murid, klasifikasi profesi, program sekolah, serta memantau detail data dan aspirasi.
- Admin: Mengelola data wali murid, murid, dan program sekolah, serta menangani aspirasi dan *ekspor/impor* data.
- Wali murid: Mengelola data pribadi, menyampaikan aspirasi, memantau nilai anak, dan mengakses informasi sekolah.

C. Perancangan Sistem

Tahap ini bertujuan memvisualisasikan alur kerja, struktur data, dan interaksi pengguna dalam sistem.

1) Perancangan Use Case Diagram

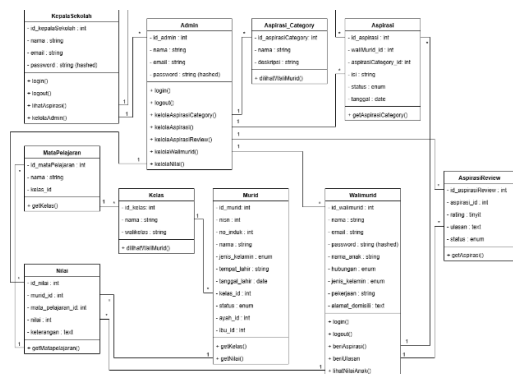


Gambar. 2 Use Case Diagram

Gambar. 2 menunjukkan rancangan *use case diagram* dari sistem CRM dengan 3 aktor: Wali Murid, Admin, dan Kepala Sekolah. Masing-masing memiliki hak akses berbeda sesuai perannya.

2) Perancangan Class Diagram

Gambar. 3 menampilkan *class diagram* yang mencakup entitas: *KepalaSekolah*, *Admin*, *WaliMurid*, *Murid*, *Kelas*, *MataPelajaran*, *Nilai*, *Aspirasi*, *AspirasiCategory*, dan *AspirasiReview*.



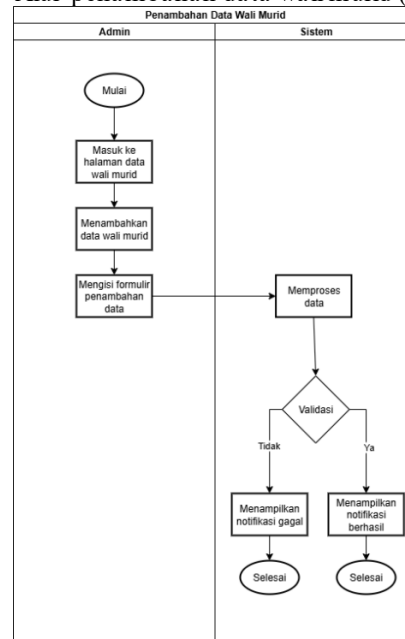
Gambar. 3 Class Diagram

Secara fungsional:

- Kepala Sekolah: melihat aspirasi dan mengelola data admin.
- Admin: mengelola kategori aspirasi, entri aspirasi, ulasan, serta data wali murid.
- Wali Murid: mengirim aspirasi, memberikan ulasan, dan melihat nilai anak.
- Murid: terhubung dengan entitas *Kelas* dan memiliki *Nilai* berdasarkan *MataPelajaran*.
- Aspirasi: dikelompokkan berdasarkan kategori dan dapat diberi ulasan berupa rating atau komentar.

3) Perancangan Activity Diagram

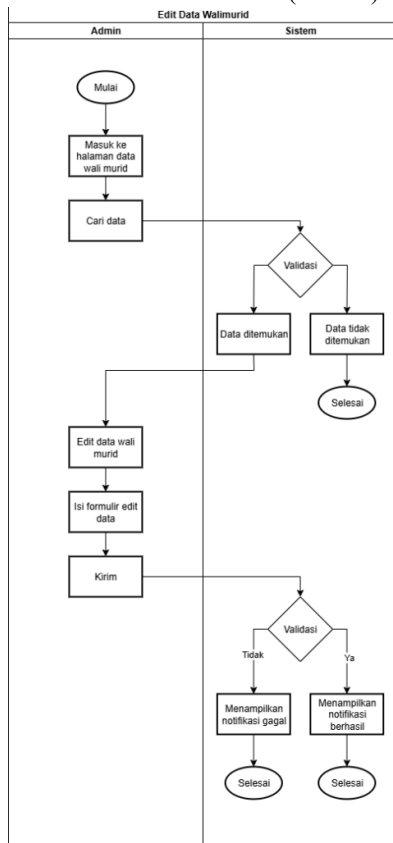
- Alur penambahan data wali murid (Admin)



Gambar. 4 Activity Diagram Tambah Data Wali Murid

Gambar 4 menampilkan alur penambahan data oleh admin melalui formulir tambah data. Data yang ditambahkan harus lengkap dan valid agar dapat disimpan oleh sistem.

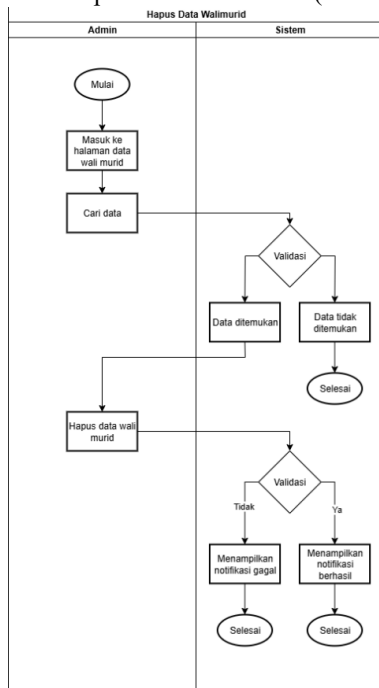
- Alur edit data wali murid (Admin)



Gambar. 5 Activity Diagram Edit Data Wali Murid

Gambar 5 menunjukkan alur pengeditan data dengan fitur pencarian, pembaruan, dan validasi sebelum disimpan.

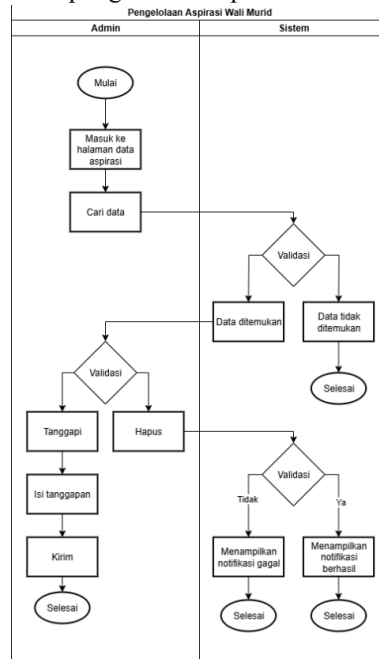
- Alur hapus data wali murid (Admin)



Gambar. 6 Activity Diagram Hapus Data Wali Murid

Gambar 6 menggambarkan penghapusan data wali murid melalui tabel dengan pencarian dan notifikasi keberhasilan.

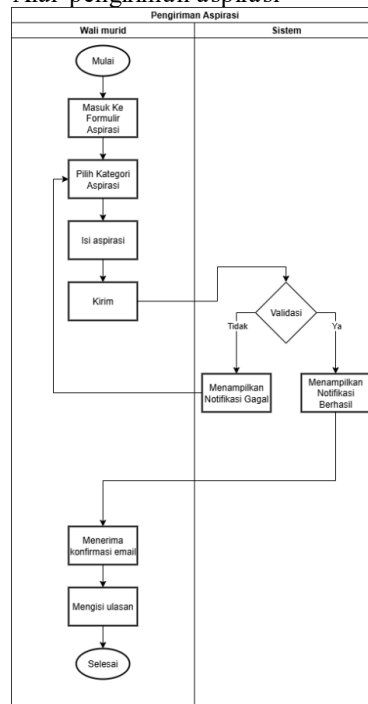
- Alur pengelolaan aspirasi wali murid (Admin)



Gambar. 7 Activity Diagram Pengelolaan Aspirasi

Gambar 7 menjelaskan proses pencarian, penanggapi, dan penghapusan aspirasi wali murid oleh admin.

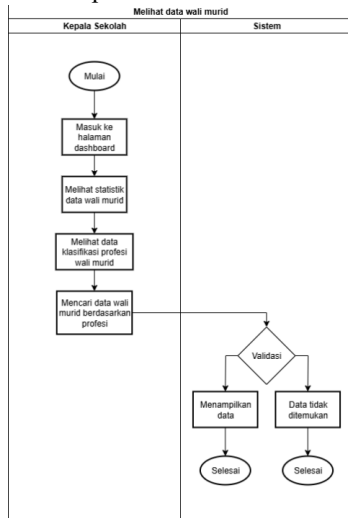
- Alur pengiriman aspirasi



Gambar. 8 Activity Diagram Pengiriman Aspirasi

Gambar 8 menunjukkan pengiriman aspirasi melalui formulir dengan pilihan kategori tertentu.

- Alur kepala sekolah melihat data wali murid

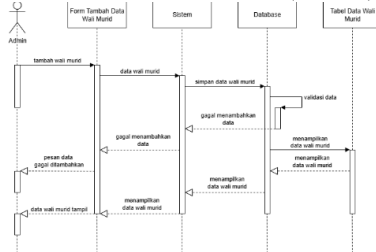


Gambar. 9 Activity Diagram Melihat Data Wali Murid

Gambar 9 menggambarkan akses Kepala Sekolah terhadap statistik, klasifikasi profesi, dan pencarian data wali murid melalui *dashboard*.

4) Perancangan Sequence Diagram

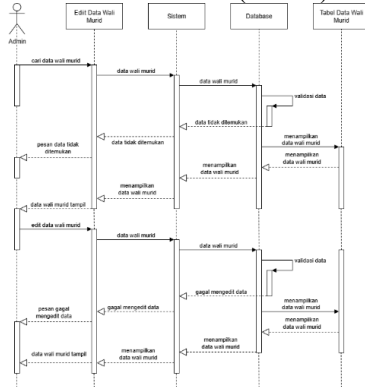
- Tambah data wali murid (Admin)



Gambar. 10 Sequence Diagram Tambah Data Wali Murid

Gambar 10 memperlihatkan proses *input*, validasi, dan penyimpanan data ke *database*. Jika data tidak valid maka muncul pesan *error*.

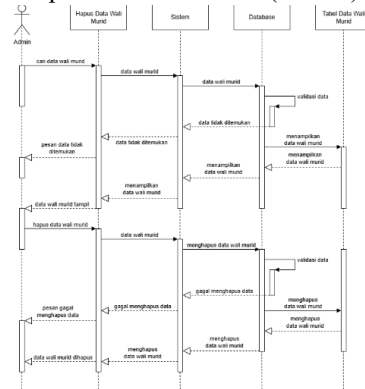
- Edit data wali murid (Admin)



Gambar. 11 Sequence Diagram Edit Data Wali Murid

Gambar 11 menampilkan proses pencarian, pengeditan, validasi, dan pembaruan data. Jika tidak *valid* maka sistem menampilkan pesan kesalahan.

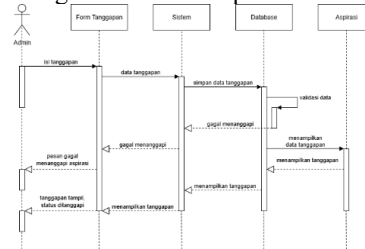
- Hapus data wali murid (Admin)



Gambar. 12 Sequence Diagram Hapus Data Wali Murid

Gambar 12 menunjukkan proses pencarian dan penghapusan data. Jika *valid* tabel diperbarui, jika tidak *valid* maka muncul pesan kesalahan.

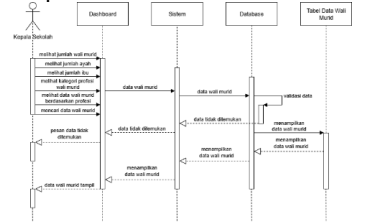
- Pengelolaan data aspirasi wali murid (Admin)



Gambar. 13 Sequence Diagram Pengelolaan Data Aspirasi

Gambar 13 menjelaskan penambahan tanggapan melalui formulir, dengan validasi dan penyimpanan ke *database*.

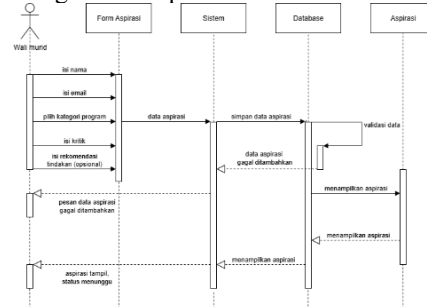
- Kepala Sekolah melihat data wali murid



Gambar. 14 Sequence Diagram Melihat Data Murid

Gambar 14 menunjukkan akses Kepala Sekolah untuk melihat informasi murid, wali murid, program, dan aspirasi.

- Pengiriman aspirasi oleh wali murid



Gambar. 15 Sequence Diagram Pengiriman Aspirasi

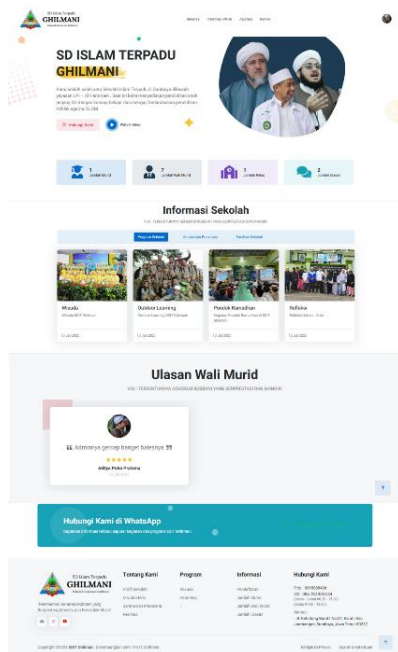
Gambar 15 menampilkan interaksi penggunaan sistem pengiriman aspirasi melalui formulir. Data yang *valid* disimpan dan ditampilkan beserta status *progress*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Sistem

Sistem dikembangkan berbasis website menggunakan Laravel, MySQL, HTML, CSS, dan JavaScript. Fitur disesuaikan dengan kebutuhan sekolah dari hasil observasi dan wawancara. Hasil ditampilkan melalui antarmuka utama yang mempresentasikan fungsi inti CRM di SDIT Ghilmani.

1) Halaman Utama

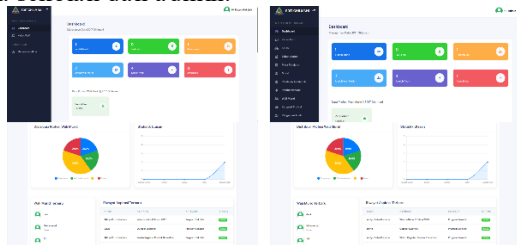


Gambar. 16 Halaman Utama

Gambar 16 memperlihatkan halaman utama *website* yang terdiri dari beberapa komponen, meliputi *navbar*, tombol navigasi, profil SDIT Ghilmani, informasi sekolah, ulasan wali murid, serta informasi kontak.

2) Dashboard Kepala Sekolah dan Admin

Gambar 17 menampilkan perbedaan antara *dashboard* kepala sekolah dan admin.



Gambar. 17 Dashboard Kepala Sekolah dan Admin

Dashboard kepala sekolah menyajikan ringkasan data dalam bentuk *card* statistik, mencakup jumlah murid, wali

murid, dan profesi wali murid berdasarkan kategori. Bagian bawah memuat grafik dan informasi tambahan, seperti diagram pie atau *pie chart* distribusi wali murid, statistik ulasan, data wali murid terbaru, dan riwayat aspirasi terbaru.

Dashboard admin memiliki tampilan lebih lengkap dengan *sidebar* yang terbagi menjadi tiga bagian utama:

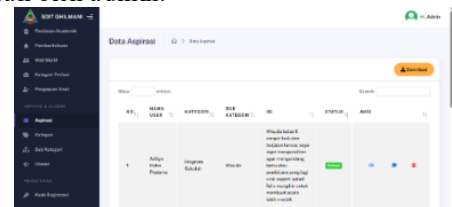
- Manajemen sekolah: *Dashboard*, Kelas Aktif, Tahun Ajaran, Mata Pelajaran, Murid, Penilaian Akademik, Pemberitahuan, Wali Murid, Kategori Profesi, dan Pengajuan Anak.
- Aspirasi dan ulasan: Aspirasi, Kategori Aspirasi, Subkategori, dan Ulasan.
- Pengaturan: pengelolaan kode registrasi.

3) Halaman Aspirasi

Halaman aspirasi digunakan oleh wali murid untuk menyampaikan aspirasi, kritik, saran maupun keluhan secara langsung dan terdokumentasi.

Gambar. 18 Formulir aspirasi

Gambar 18 menunjukkan formulir aspirasi yang terdiri dari *field* kategori aspirasi, judul, isi pesan, dan tanggal pengajuan (diisi otomatis oleh sistem). Aspirasi yang dikirim akan tersimpan di sistem dan masuk ke antrian peninjauan oleh admin.



Gambar. 19 Sistem pengelolaan aspirasi oleh admin

Gambar 19 menampilkan sistem pengelolaan aspirasi oleh admin, yang mencakup melihat daftar aspirasi, memberikan tanggapan langsung melalui sistem, serta menghapus aspirasi yang tidak relevan. Tanggapan admin dikirim otomatis ke email wali murid beserta isi tanggapan dan tautan untuk memberikan ulasan.

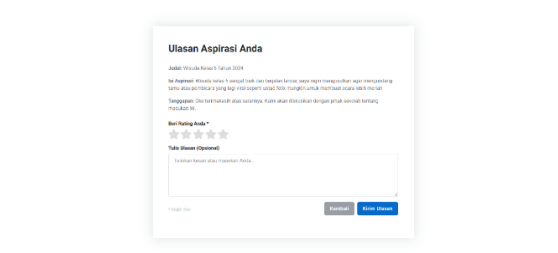


Gambar. 20 Riwayat aspirasi wali murid

Gambar 20 memperlihatkan riwayat aspirasi yang memungkinkan wali murid memantau status aspirasi secara *real-time*, dengan kategori status: *pending* (menunggu

tanggapan), selesai (sudah ditanggapi), dan ditolak. Fitur ini mendukung transparansi dan akuntabilitas proses penanganan aspirasi.

4) Halaman Ulasan



Gambar. 21 Formulir ulasan

Gambar 21 menampilkan halaman ulasan yang memungkinkan wali murid memberikan penilaian terhadap pelayanan sekolah, khususnya dalam penanganan aspirasi yang telah ditanggapi. Formulir ulasan berisi rating berbintang dan komentar, yang hanya dapat diakses melalui tautan khusus pada email setelah aspirasi ditanggapi. Data ulasan tersimpan dalam sistem sebagai bahan evaluasi.

B. Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan dengan metode *Black Box Testing* oleh admin Tata Usaha sebagai perwakilan pengguna, berfokus pada fungsionalitas berdasarkan *input* dan *output* tanpa melihat struktur kode. Hasil pengujian fitur utama disajikan pada tabel berikut.

1) Halaman Dashboard Admin dan Kepala Sekolah

TABEL 3

TESTING DASHBOARD ADMIN DAN KEPALA SEKOLAH

No.	Skenario Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Pengujian akses menu admin	Admin dapat mengakses semua menu untuk mengelola data sekolah	Sesuai
2.	Pengujian akses menu oleh kepala sekolah	Kepala sekolah hanya dapat mengakses menu: <i>dashboard</i> , <i>dashboard kelas</i> , <i>aspirasi</i> , dan <i>pengaturan akun admin</i>	Sesuai

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 3, sistem mampu membedakan hak akses antara admin dan kepala sekolah sehingga pengelolaan otorisasi berjalan secara efektif.

2) Halaman Aspirasi

TABEL 4 TESTING HALAMAN ASPIRASI

No.	Skenario Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Wali murid mengisi dan	Sistem menyimpan data aspirasi dan menampilkan	Sesuai

	mengirim formulir aspirasi	notifikasi bahwa pengiriman berhasil	
2.	Wali murid mengirim formulir aspirasi dengan <i>field</i> kosong atau tidak <i>valid</i>	Sistem menolak input dan menampilkan pesan kesalahan pada <i>field</i> yang tidak valid	Sesuai
3.	Admin memvalidasi dan menanggapi aspirasi	Sistem mengirimkan email kepada <i>user</i> berisi notifikasi bahwa aspirasi telah ditanggapi, lengkap dengan isi tanggapan dan link untuk mengisi ulasan	Sesuai
4.	Wali murid mencoba kirim aspirasi dua kali berturut-turut tanpa adanya tanggapan dari admin	Sistem tetap menyimpan aspirasi namun tampilkan peringatan jika sudah ada pengajuan sebelumnya	Sesuai

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 4, fitur halaman aspirasi telah berfungsi sesuai dengan kebutuhan. Proses mulai dari pengiriman aspirasi oleh wali murid, validasi data masukan, pengiriman notifikasi email tanggapan admin, hingga mekanisme pembatasan pengiriman berulang, seluruhnya berjalan baik dan sesuai dengan skenario yang telah dirancang.

3) Halaman Ulasan

TABEL 5 TESTING HALAMAN ULASAN

No.	Skenario Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Wali murid mengakses link ulasan dari email untuk pertama kalinya	Sistem menampilkan formulir ulasan sesuai aspirasi yang ditanggapi	Sesuai
2.	Wali murid mengirim ulasan aspirasi	Sistem menyimpan ulasan dan menampilkan notifikasi bahwa ulasan berhasil dikirim	Sesuai
3.	Wali murid mencoba mengakses ulang link ulasan di email	Sistem menolak akses dan menampilkan pesan bahwa ulasan telah dikirim dan tidak dapat diakses kembali	Sesuai
4.	Admin memvalidasi ulasan wali murid	Sistem akan menampilkan ulasan yang <i>valid</i> di halaman utama	Sesuai
5.	Admin menghapus ulasan yang tidak pantas	Sistem menghilangkan ulasan dari tampilan publik	Sesuai

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 5, fitur ulasan telah berfungsi sesuai dengan skenario yang telah ditetapkan. Sistem mampu mengelola akses terhadap

formulir ulasan, menyimpan data ulasan secara tepat, membatasi akses ulang terhadap tautan ulasan, serta memberikan kewenangan kepada admin untuk melakukan validasi dan penyaringan terhadap ulasan yang tidak layak ditampilkan.

Seluruh fitur utama menunjukkan kinerja yang optimal tanpa ditemukan kesalahan selama proses pengujian, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem telah memenuhi seluruh kebutuhan fungsional sebagaimana yang dirancang dan ditetapkan pada tujuan pengembangan.

C. Hasil Uji Kepuasan Pengguna

Setelah pengujian fungsional, dilakukan pengujian kepuasan pengguna melalui kuesioner kepada 17 responden dari wali murid dan pihak sekolah. Penilaian menggunakan skala *Likert* 5 poin dengan lima Tingkat kepuasan sebagai berikut:

TABEL 10
SKALA PENILAIAN KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Responden diminta menilai 10 aspek utama dari sistem CRM yang telah dikembangkan sebagai berikut.

TABEL 11
SKALA PENILAIAN KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA

No.	Aspek yang dinilai
1.	Kemudahan pengguna sistem secara umum
2.	Kemudahan dalam proses registrasi dan aktivasi akun
3.	Kemudahan dalam mengedit data diri dan menambah data anak
4.	Kejelasan tampilan dan informasi yang ditampilkan
5.	Ketersediaan dan kemudahan fitur pengajuan aspirasi
6.	Ketersediaan fitur melihat nilai anak
7.	Kecepatan terhadap fitur Riwayat aspirasi dan ulasan
8.	Kepuasan terhadap fitur riwayat aspirasi dan ulasan
9.	Fitur pembaruan informasi per kelas
10.	Kepuasan secara keseluruhan terhadap sistem

Pengolahan data dilakukan menggunakan *Google Spreadsheet* untuk menghitung rata-rata skor tiap aspek. Nilai rata-rata tinggi menunjukkan sistem diterima dan bermanfaat bagi pengguna.

1) Interpretasi Skor

Perhitungan skala *interval* skala *likeart* dilakukan dengan rumus Rentang Skala (*Range of Scale*), yaitu selisih antara nilai tertinggi dan nilai terendah pada skala pengukuran [9], sebagai berikut:

$$\text{Rentang} = (m-n) / b = (5-1) / 5 = 0,8$$

Hasil rentang 0,8 digunakan untuk menentukan kategori interpretasi skor rata-rata, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

TABEL 12
KATEGORI INTERPRETASI SKOR KEPUASAN PENGGUNA

Rata-Rata Skor	Kategori
4,21 – 5,00	Sangat Puas
3,41 – 4,20	Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
1,81 – 2,60	Kurang Puas
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas

2) Hasil Rata-Rata Tiap Aspek

TABEL 13
HASIL UJI KEPUASAN PENGGUNA

No.	Aspek yang dinilai	Rata-Rata Skor
1.	Kemudahan pengguna sistem secara umum	4,29
2.	Kemudahan dalam proses registrasi dan aktivasi akun	4,18
3.	Kemudahan dalam mengedit data diri dan menambah data anak	4,29
4.	Kejelasan tampilan dan informasi yang ditampilkan	4,35
5.	Ketersediaan dan kemudahan fitur pengajuan aspirasi	4,47
6.	Ketersediaan fitur melihat nilai anak	4,29
7.	Kecepatan terhadap fitur Riwayat aspirasi dan ulasan	4,53
8.	Kepuasan terhadap fitur riwayat aspirasi dan ulasan	4,29
9.	Fitur pembaruan informasi per kelas	4,24
10.	Kepuasan secara keseluruhan terhadap sistem	4,35

Berdasarkan hasil uji kepuasan, sistem CRM berbasis website di SDIT Ghilmani mendapat respons sangat positif, dengan seluruh aspek meraih skor rata-rata di atas 4,00. Aspek tinggi Adalah kecepatan tanggapan aspirasi (4,53), menunjukkan komunikasi dua arah berjalan efektif. Aspek terendah Adalah kemudahan registrasi dan aktivasi akun (4,18), yang tetap tinggi namun dapat ditingkatkan. Secara keseluruhan, sistem dinilai mudah digunakan, informatif, dan fungsional, serta berkontribusi dalam memperkuat hubungan sekolah dan wali murid.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1) Kesimpulan

- Perancangan sistem CRM berbasis *website* di SDIT Ghilmani berhasil dilakukan menggunakan *Laravel* dan *MySQL*. Sistem ini sesuai kebutuhan sekolah dalam memfasilitasi komunikasi dengan wali murid. Hasil pengujian menunjukkan kemudahan penggunaan, tampilan jelas, dan fitur lengkap, dengan skor kepuasan pengguna rata-rata di atas 4,00 (skala 1-5).

- Sistem ini membantu pengelolaan data dan aspirasi wali murid secara terstruktur dan mudah diakses. Fitur aspirasi dinilai sangat responsive (skor 4,53), begitu pula fitur nilai siswa, info kelas, dan data diri. Hal ini menunjukkan sistem efektif memperkuat komunikasi sekolah dan wali murid.

2) Saran

- Penyederhanaan proses registrasi dan aktivasi akun. Dengan skor kepuasan 4,18 alur pendaftaran perlu dievaluasi agar lebih intuitif dan mudah dipahami, terutama bagi wali murid yang kurang terbiasa dengan teknologi.
- Penambahan fitur pelacakan dan analisis aspirasi untuk memantau tren aspirasi secara berkala dan meresponnya secara lebih proaktif.
- Pelatihan penggunaan sistem bagi pengguna baru untuk membimbing wali murid dalam menggunakan sistem, guna mendukung pemanfaatan dan keberlanjutan sistem secara optimal.

REFERENSI

- [1] M. Shobri, "Peran Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas di Lembaga Pendidikan Islam," *AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol. 2, no. 2, pp. 78–88, Mar. 2024, doi: 10.37348/aksi.v2i2.302.
- [2] Y. Santi, E. M. Yeni, R. Marisa, P. Pgsd, U. Almuslim, and Y. A. Id, "Analisis Implementasi Hubungan Sekolah dengan Wali Murid dalam Peningkatan Akhlak Siswa di Sekolah Penggerak," *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 2987–2812, 2023, doi: 10.47766/ahdaf.v1i1.1811.
- [3] F. N. Kholida, R. Lufti A'yuni, and A. Yekti, "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK HERBAL AZZAHRA DI PT NATURINDO SURYA NIAGA," *Jurnal Agrisistem*, vol. 20, 2024, [Online]. Available: <http://ejournal.polbangtan-gowa.ac.id>
- [4] Kamaludin, I. Ilmi, and Y. Hidayat, "Implementasi Customer Relationship Menejemen Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Didik di SD Negeri 4 Mekarsari Cimerak," *JSTAF*, vol. 4, pp. 98–106, 2024, doi: 10.62515/staf.
- [5] A. Rahma Heryanto *et al.*, "Pengaruh Lingkungan Sekolah Terhadap Pembentukan Nilai Agama Siswa Sekolah Dasar di Surabaya," *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology and Educational Research*, vol. 1, no. 3b, pp. 744–750, 2024, doi: 10.32672/mister.v1i3b.1729.
- [6] M. Monika Septa Laia, E. Panca Saputra, J. Kramat Raya No, K. Kwitang, and J. Pusat, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK SEKOLAH BERBASIS WEB STUDI KASUS SDN 075076 HILINAMONIHA," *Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, vol. 05, 2024.
- [7] S. Juanita, "Aplikasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) untuk Meningkatkan Layanan Orang Tua pada Madrasah Aliyah Al-Falah," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 6, pp. 62–69, 2024, doi: 10.36499/jinrpl.v6i1.9439.
- [8] S. Harjunawati, T. Baidawi, and I. Hendarsih, "PENERAPAN MODEL WATERFALL DALAM PERANCANGAN APLIKASI DIGITAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PRODUK FASHION," *INTI Nusa Mandiri*, vol. 18, no. 2, pp. 225–233, Feb. 2024, doi: 10.33480/inti.v18i2.4995.
- [9] J. Ardana Herviyandasari, I. Kadek, and D. Nuryana, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP E-LEARNING UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA," 2024.