STRATEGI PELAYANAN PRIMA TATA USAHA SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI SEKOLAH DASAR AL-BAITUL AMIEN 02 JEMBER.

SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh

Jonata Aldonama
NIM: 211101030013

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JUNI 2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

STRATEGI PELAYANAN PRIMA TATA USAHA SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI SEKOLAH DASAR AL-BAITUL AMIEN 02 JEMBER.

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar sarjana pendidikan (S.Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Jonata Aldonama
NIM: 211101030013

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JUNI 2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

STRATEGI PELAYANAN PRIMA TATA USAHA SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI SEKOLAH DASAR AL-BAITUL AMIEN 02 JEMBER.

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana pendidikan (S.Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Jonata Aldonama
NIM: 211101030013

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

Totok Sudarmanto, S.Kom., M.Pd.
NIP: 197905102023211014

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

STRATEGI PELAYANAN PRIMA TATA USAHA SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI SEKOLAH DASAR AL-BAITUL AMIEN 02 JEMBER.

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari: Kamis
Tanggal: 25 Juni 2026

Tim Penguji

Ketua Sidang	Sekretaris
Dr. Nuruddin, M.Pd.I	**Nur Ittihadatul Ummah, S.Sos.I., M.Pd.I**
NIP. 197903042007101002	**NIP. 198912192023212042**

Anggota:

1. **Dr. Rif'an Humaidi, M.Pd.** ( )
2. **Dr. Totok Sudarmanto, S.Kom., M.Pd.** ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Dr. H. Abdul Muis, S.Ag., M.Si.
NIP.19730424 200003 1 005

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MOTTO

إِنۡ أَحۡسَنتُمۡ أَحۡسَنتُمۡ لِأَنفُسِكُمۡۖ وَإِنۡ أَسَأۡتُمۡ فَلَهَاۚ ... ٧

Artinya: "Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri."(QS. Al-Isra': 7).[1]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] Qur'an Kemenag, "QS:Al-Isra': 7", diakses pada 27 Juni 2026, Qur'an Kemenag.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya, yang memberikan penulis kekuatan, ketabahan, dan kesehatan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan maksimal. Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan tulisan ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, bapak Muji Marjito dan Ibu Wahyu Sunarti, yang keduanya selalu memberikan saya rasa semangat dan kekuatan agar tetap terus mengerjakan kewajiban akhir ini, terima kasih kepada orang tua saya juga, telah memberikan jiwa dan raganya, yang banting tulang memfasilitasi saya sampai bisa menginjak jenjang yang tinggi ini, semoga apa yang saya capai, dapat berarti bagi kedua orang tua saya.
2. Kepada keluarga saya yang lain, kakak kandung saya dan keluarganya yang juga turut memberikan semangat dan nasehat yang membuat saya yakin bahwa tulisan ini bisa saya selesaikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin... Puji syukur selalu kita panjatkan kepada Allah Swt, yang dengan rahmat dan hidayat-Nya selalu memberikan kita kenikmatan sehingga skripsi yang berjudul "Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan Electronic *Customer Relationship Management* di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember" telah berhasil disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat demi memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Shalawat serta salam senantiasa ter curahkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang berkat jasa beliau, kita dapat merasakan kenikmatan yang paling nikmat, dengan memeluk agama yang terang benderang, yakni agama Islam yang hakiki. Dan semoga kita menjadi umat yang taat dan mendapat syafaatnya kelak di Yaumil qiyamah aaminn. Skripsi ini terselesaikan tentu dengan dorongan dari beberapa pihak yang sangat membantu dalam penyusunannya, oleh karena itu saya sampaikan terima kasih kepada;

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa dan memberikan layanan serta fasilitas yang memadai dalam proses pembelajaran.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Ahmad Shidiq Jember yang telah mengesahkan secara resmi tema penelitian ini sehingga penyusunan skripsi berjalan dengan lancar.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Bapak Dr. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Kepala Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan persetujuan penulis melakukan penelitian ini.
5. Bapak Dr. H. Moh. Anwar, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pendamping Akademik yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Totok Sudarmanto, S.Kom., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, selalu memberikan arahan dan bimbingannya kepada saya sampai dimana saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen dan seluruh staf karyawan Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menurunkan Ilmunya, menjadi pembimbing saya, dan melayani dalam segala urusan akademik.
8. Ibu Lilik Masruroh, S.Pd., selaku Ibu kepala sekolah yang telah bersedia untuk menyetujui permohonan saya untuk melakukan penelitian di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.
9. Ibu Febri Aldina Damayanti, selaku Ibu kepala staf tata usaha yang telah meluangkan waktunya, menyambut saya yang keluar masuk sekolah SD Al-Baitul Amien 02 Jember demi melakukan penelitian.
10. Teman-teman yang pernah saya kenal dalam dunia perkuliahan yang pernah membantu saya disaat saya membutuhkan bantuan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

11. Dan terakhir, kepada seluruh individu didunia ini, yang secara langsung maupun tidak langsung membantu saya, menemani saya, dan menghibur saya dalam menuntaskan tugas akhir ini terutama bang Windah Basudara, dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan semuanya.

Sejujurnya, skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan komentar dan saran agar dapat menjadi bahan evaluasi yang membangun bagi saya kedepannya. Semoga, skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Dan terakhir *always be kind*.

Jember, 03 Juni 2026

Jonata Aldonama

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Jonata Aldonama, 2026: *Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan Electronic Customer Relationship Management di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember*.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Tata Usaha Sekolah, *Customer Relationship Management, Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM).

Memaksimalkan pelayanan merupakan kebutuhan sekolah agar bisa mendapatkan kepercayaan dari pelanggan, dengan tujuan mendapatkan keuntungan jangka panjang, strategi SD Al-Baitul Amien 02 Jember dalam memaksimalkan pelayanan adalah strategi pelayanan prima guna mendekatkan diri dan mengetahui kebutuhan pelanggan. Dalam proses itu, SD Al-Baitul Amien 02 Jember juga secara bersamaan mengaplikasikan metode *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) guna mengoptimalkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Fokus penelitian ini adalah; 1. Bagaimana perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?, 2. Bagaimana pengorganisasian pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?, 3. Bagaimana implementasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?, 4. Bagaimana pengawasan serta evaluasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?.

Tujuan penelitian ini adalah; 1. Mendeskripsikan perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM. 2. Mendeskripsikan pengorganisasian pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM. 3. Mendeskripsikan implementasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM. 4. Mendeskripsikan pengawasan serta evaluasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah dua teknik triangulasi, yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini adalah; 1. Kebijakan pelayanan prima dirumuskan dari rapat kepala sekolah dengan yayasan didukung dengan pelatihan yang diberikan. 2. Pengorganisasian pelayanan tersusun dengan pembagian tugas yang jelas dalam struktur tata usaha. 3. Implementasi pelayanan prima dilakukan dengan pelayanan tamu yang runtut serta pemanfaatan media digital berupa *WhatsApp, e-mail, website*, Instagram, TikTok, dan YouTube. 4. Pengawasan dilakukan melalui laporan staf serta keterlibatan langsung kepala tata usaha dalam pelaksanaan tugas, sedangkan evaluasi kinerja dilaksanakan secara rutin pada minggu pertama dan kedua setiap bulan.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

PERSETUJUAN ..... **ii**

PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR IS ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 10

E. Definisi Istilah 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA **13**

A. Penelitian Terdahulu 13

B. Kajian Teori 19

1. *Planning, Organizing*, *Actuating, Controlling* 19

2. Strategi 22

3. Pelayanan Prima 25

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4. *Customer Relationship* Management (CRM) 27

5. *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) 33

BAB III METODE PENELITIAN 35

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 35

B. Lokasi Penelitian 36

C. Subyek Penelitian 37

D. Teknik Pengumpulan Data 37

E. Analisis Data 42

F. Keabsahan Data 45

G. Tahap-tahap Penelitian 46

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA 49

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 49

B. Penyajian dan Analisis Data 53

C. Pembahasan Temuan 74

BAB V PENUTUP 88

A. Kesimpulan 88

B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA 93

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 16

Tabel 4.1 Jumlah Peserta Didik Lima Tahun Terakhir 52

Tabel 4.2 Jumlah Struktur dan Personalia 53

Tabel 4.3 Fokus Penelitian dan Hasil Temuan 72

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penerimaan Siswa 7

Gambar 2.1 Komponen Strategi Pelayanan 24

Gambar 2.2 Hubungan Antar Teori yang Bersangkutan 33

Gambar 4.1 Latar Depan SD Al-Baitul Amien 02 Jember..... 50

Gambar 4.2 Struktur dan Personalia 53

Gambar 4.3 Sertifikat Pelatihan *Excellent Service* 57

Gambar 4.4 Struktur dan Persona 60

Gambar 4.5 Media sosial yang digunakan 62

Gambar 4.6 Alur Pelaksanaan Pelayanan..... 86

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan dunia pendidikan sekarang diwarnai oleh persaingan yang sangat ketat antar lembaga pendidikan. Dilansir dari *Website* Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Kemendikdasmen) jumlah total lembaga sekolah dasar di kabupaten Jember saat ini mencapai 1.053 (seribu lima puluh tiga) lembaga sekolah dasar[2]. Hal ini memicu usaha masing-masing pihak dari lembaga sekolah yang bersangkutan untuk terus meningkatkan mutu dan pelayanan terhadap pelanggan demi menarik minat dan kepercayaan mereka atas lembaga sekolah. Tidak hanya berfokus pada nilai akademik, lembaga sekolah juga dituntut untuk memberikan layanan administrasi yang cepat, tepat, dan responsif, yang di dalam konteks pembahasan ini adalah implementasi layanan prima berupa menjalin hubungan kepercayaan antara lembaga sekolah dengan pelanggan oleh tata usaha sekolah, yang dapat menjadi salah satu kunci keberhasilan lembaga sekolah dalam menjaga nama baik dan membangun citra positif di mata siswa, wali murid, dan masyarakat luas.

Tata usaha sekolah berperan sebagai manajer di dalam lingkup lembaga sekolah, bagian tata usaha sekolah bertanggung jawab dalam pengelolaan data siswa, guru, tenaga kependidikan, hingga mengurusi laporan

[2] kementerian pendidikan dasar dan menenengah, "Data Referensi," referensi.data.kemendikdasmen.go.id, 2025, https://referensi.data.kemendikdasmen.go.id/pendidikan/dikdas/050000/1/jf/5/all. diakses pada 09 Juni 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keuangan sekolah, dan administrasi umum, tak heran jika peran tata usaha sekolah sangat krusial dalam tubuh lembaga pendidikan. tenaga administrasi sekolah atau yang populer dikenal sebagai tata usaha sekolah memiliki pengaruh besar pada kelangsungan administrasi sekolah. Tugas-tugas tata usaha mencakup berbagai hal seperti: penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, penggandaan hingga pengiriman informasi.[3] Di samping itu, tata usaha sekolah yang mempunyai peranan yang bersinggungan langsung dengan pelanggan eksternal yaitu wali murid dan masyarakat umum, tata usaha sekolah diharapkan mampu untuk dapat membangun ikatan dan komunikasi yang dalam dengan pihak yang bersangkutan, strategi pendekatan komunikasi terhadap pelanggan atau dapat kita kenal dengan istilah *Customer Relationship Management* (CRM).

Customer Relationship Management (CRM) merupakan konsep yang harus diketahui pada teknik marketing, yang dimana konsep CRM ini menjelaskan bahwa perusahaan harus mampu membangun ikatan emosional yang kuat dengan pelanggan melalui komunikasi sehingga menjadikannya sebagai pelanggan yang loyal dengan perusahaan.[4] Beberapa tujuan yang diharapkan dengan menerapkan konsep CRM antara lain adalah;

[3] Hermansyah and desy eka citra Dewi, "Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik," *Of Social Science Research* 4, no. 1 (2024): 8331–38.

[4] Septiyandi Aripin et al., "Penerapan E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Orang Tua Siswa Pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang," *KRESNA: Jurnal Riset Dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 1 (2023): 39–48, https://doi.org/10.36080/kresna.v3i1.74.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Mempererat ikatan dan interaksi antara penjual dengan pembeli, dengan tujuan meningkatkan pendapatan.
2. Memaksimalkan hubungan dengan pelanggan yang berdampak pada terbukanya strategi penjualan *up selling* dan *cross selling* yang dapat memberikan nilai tambah kepada perusahaan.
3. Dengan memperdalam ikatan dengan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan menaikkan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan pelanggan.
4. Menciptakan konsistensi dalam prosedur dan proses pada pelayanan terhadap pelanggan.[5]

Customer Relationship Management (CRM) merupakan teori implementasi dan turunan dari teori *Relationship Marketing* (RM) yang mempunyai tujuan keuntungan jangka panjang, dengan ditengahi oleh teori *Commitment-Trust Theory* yang membahas mengenai pentingnya menumbuhkan komitmen dan kepercayaan kepada pelanggan. Oleh dari itu, ketiga teori tersebut akan saling berhubungan demi mencapai satu tujuan.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 39, menyebutkan bahwa "Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan."[6] Dan pada Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 40

[5] Endang Siswati, Sofiah Nur Iradawaty, and Nurul Imamah, *Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil* (Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 2021).

[6] Sekretariat Negara Indonesia. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasiomal, pasal 39 ayat (1).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

no.2 poin kedua menyebutkan "Pendidikan dan tenaga kependidikan mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan."[7] Ini menjelaskan bahwa pentingnya tenaga kependidikan dalam hal ini adalah tata usaha sekolah untuk terus meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan bidangnya, dengan menerapkan teori *Relationship Marketing* dalam model *Customer Relationship Management* (CRM) dan mengimplementasikannya dalam *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) menunjukkan bahwa komitmen staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember untuk selalu meningkatkan mutu dan pelayanan kepada pelanggan.

Agama Islam tentang baiknya hubungan antara penjual dengan pembeli atau bisa dikenal dengan *Customer Relationship Management* (CRM) juga sempat disinggung, salah satu contohnya adalah dalam surat An-nisa' ayat 29:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."[8]

Ayat tersebut melarang kita untuk mengambil hak dan harta orang lain dengan cara yang tidak benar (menipu, mencuri, mencopet, dll.) dan

[7] Sekretariat Negara Indonesia. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 40 ayat (2).

[8] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Muchlis Muhammad Hanafi,2019), 112.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dilanjutkan dengan kalimat "kecuali berupa perniagaan (jual beli) atas dasar suka sama suka" yang berarti di dalam kegiatan jual beli yang tertera pada Al-Qur'an harus didasari oleh rasa saling percaya, dengan adanya ikatan emosional antara penjual dan pembeli. Dengan demikian dapat disandingkan eratnya hubungan antara CRM dengan Qur'an surat An-Nisa' ayat 29 yang melarang umatnya untuk memakan harta orang lain dengan cara yang batil dan mengharuskan untuk memperoleh harta lewat cara berniaga dengan syarat suka sama suka. Untuk mewujudkan perilaku suka sama suka, maka diperlukan ikatan hubungan yang baik antara penjual dan pembeli, konsep CRM sendiri adalah pembahasan tentang pentingnya menjalin ikatan yang baik dengan pelanggan.

Hadist riwayat Al-Bukhori juga menjelaskan tentang pentingnya memiliki hubungan yang baik antara penjual dan pembeli:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

رَحِمَ اللهُ عبدًا سَمْحًا إذا باعَ ، سَمْحًا إذا اشْتَرى ، سَمْحًا إذا قَضَى ، سَمْحًا إذا اقْتَضَى

Artinya: "Semoga Allah merahmati orang yang mudah ketika menjual, mudah ketika membeli, mudah ketika membayar hutang, dan mudah ketika menagih hutang" (HR. Bukhori no. 2076). [9]

Hadist ini menyebutkan bahwa "Allah merahmati orang yang mudah ketika menjual, membeli, berhutang, dan membayar hutang." Perbuatan yang diterangkan dalam Hadist ini akan dapat dilakukan dengan mudah jika antara penjual dan pembeli mempunyai hubungan dan komunikasi yang baik. Bertolak belakang jika hubungan mereka tidak baik dan tanpa ada rasa saling percaya diantara kedua belah pihak, kegiatan jual beli dan hutang piutang akan

[9] Imam al-Bukhārī, *Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*, terj. M. Nasiruddin al‑Albani, Juz III, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), 112.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sulit mencapai kesepakatan, dengan ini konsep CRM dapat disandingkan dengan hadist tersebut karena CRM adalah konsep yang menegaskan pentingnya hubungan baik antara penjual dengan pembeli.

Konsep *Customer Relationship Management* (CRM) sendiri adalah teknik dasar yang harus dikuasai oleh pihak tata usaha yang mempunyai keterlibatan langsung dengan pelanggan walaupun bukan yang menjadi fokus utama, namun mengingat peran tata usaha sekolah yang dapat bersinggungan langsung dengan masyarakat maupun elemen sekolah yang lain, menjadikan konsep CRM ini penting bagi tata usaha sekolah.

SD Al-Baitul Amien 02 Jember merupakan salah satu sekolah swasta yang cukup diminati khususnya di kabupaten Jember, sekolah ini dikenal dengan mutu pendidikannya yang tinggi,[10] pembinaan karakter yang selalu konsisten, serta pelayanan informasi dan komunikasi yang mengikuti perkembangan teknologi.

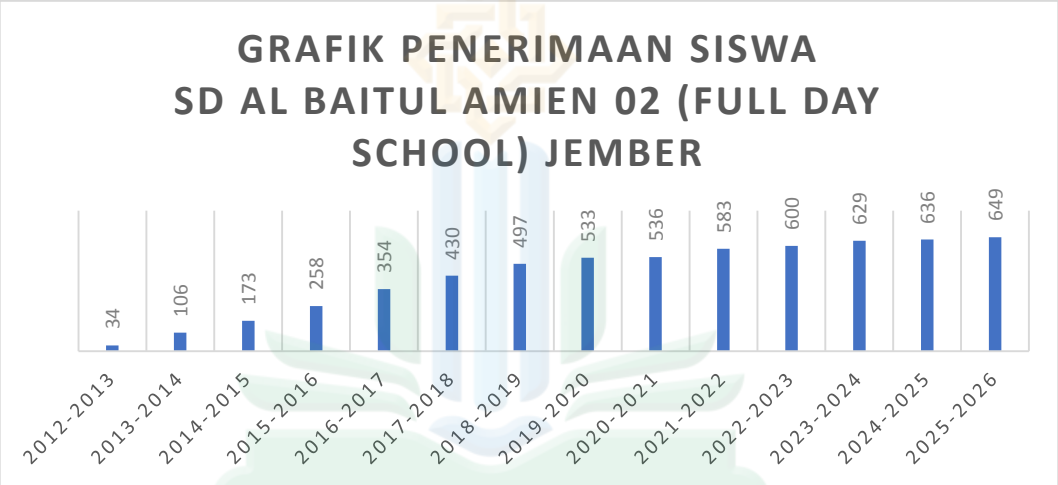
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Sistem sekolah yang menerapkan sekolah sehari penuh (*Full day school*) mengharuskan tenaga kependidikan dari lembaga sekolah melayani kebutuhan dan keinginan dari pelanggan agar dapat meningkatkan minat pelanggan terhadap lembaga sekolah, Salah satu hal yang mendasari tingginya peminat SD Al-Baitul Amien 02 Jember yakni hubungan lembaga sekolah yang dekat dengan pelanggannya. Pembagian pelanggan dalam dunia pendidikan dibagi menjadi dua, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, disebutkan bahwa pelanggan eksternal terbagi menjadi tiga golongan, utama

[10] Badan Akreditasi Nasional-Pendidikan anak usia dini pendidikan Dasar dan pendidikan Menengah, "Data Akreditasi Satuan Pendidikan," 2025, https://ban-pdm.id/satuanpendidikan/69950481.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

(primer) yaitu peserta didik, dan kedua (sekunder) adalah wali murid dan kepala daerah, dan untuk pelanggan ketiga (tersier) yaitu pemerintah dan masyarakat, sedangkan untuk pelanggan internal meliputi guru dan tenaga kependidikan pada lembaga pendidikan tersebut.[11]



Gambar 1. Grafik Penerimaan Siswa SD Al-Baitul Amien 02 Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Berdasarkan data dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa kenaikan jumlah siswa pertahun mengalami peningkatan, untuk tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 SD Al-Baitul Amien 02 Jember mengalami peningkatan 1,11%. Sedangkan untuk tahun 2024 ke tahun 2025 mengalami peningkatan 2,04%. Dengan demikian persentase kenaikan dari tahun 2023 sampai tahun 2025 adalah 3,18%.

Saat peneliti melakukan observasi dan wawancara di SD Al-Baitul Amien 02 Jember, peneliti menyadari bahwa SD Al-Baitul Amien 02 Jember dibangun karena SD Al-Baitul Amien yang berlokasi di Jl. Sultan Agung yang

[11] Irwasyah Irwasyah and Muchamad Suradji, "Pelanggan Dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam," *TA'LIM : Jurnal Studi Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2021): 170–88, https://doi.org/10.52166/talim.v4i2.2589.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kian tahun tidak mampu lagi menampung peserta didik dikarenakan tingginya kuantitas permintaan pendaftar murid baru. Besarnya animo dan ekspektasi masyarakat terhadap lembaga sekolah ini, menandakan SD Al-Baitul Amien 02 Jember sangat diminati, demi mewujudkan ekspektasi masyarakat, maka dibangunlah SD Al-Baitul Amien 02 pada tahun 2011 di Jl. Imam Bonjol.[12] peneliti juga menemukan adanya hubungan yang dekat antara pihak lembaga sekolah dengan pelanggan yang dijembatani oleh bagian tata usaha sekolah, pihak tata usaha sekolah berusaha memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan seperti penerimaan kritik dan saran dari wali murid baik secara daring maupun luring, pelayanan pemanggilan siswa saat penjemputan, dan cepat tanggapnya lembaga sekolah menangani pengaduan yang ada, beberapa contoh layanan daring SD Al-Baitul Amien 02 Jember diantaranya adalah *Website, Whatsapp, Instagram, Email* lembaga, dan *Facebook*.[13] Keunikan yang dimiliki oleh lembaga Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember ialah konsep dari *full day school* yang dimilikinya, karena pelanggan utama dari sekolah ini adalah orang tua karier yang mempunyai keterbatasan dalam meluangkan waktu mereka dengan anak-anaknya. Dengan demikian, pelayanan kepada pelanggan terutama siswa, orang tua, dan masyarakat dari lembaga sekolah baik secara luring maupun secara daring harus dilakukan dengan maksimal dari pagi hingga petang. Namun, dengan maksimalnya pelayanan SD Al-Baitul Amien 02 Jember akan selalu ada tantangan yang menyertainya, hal ini yang melandasi ketertarikan peneliti sehingga tergerak

[12] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 02 Oktober 2025.
[13] Observasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember, 06 Oktober 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dalam melakukan penelitian mengenai "**Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember**".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dijabarkan oleh peneliti, beberapa fokus penelitian yang menarik perhatian peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?
2. Bagaimana pengorganisasian pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?
3. Bagaimana implementasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?
4. Bagaimana pengawasan serta evaluasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengorganisasian pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengawasan serta evaluasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan kontribusi dalam pengembangan kajian Manajemen Pendidikan Islam, khususnya pada layanan tata usaha sekolah yang berfokus pada *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Serta dapat memperkaya teori yang membahas tentang pelayanan prima dan hubungan yang dalam antara lembaga sekolah dengan pelanggan menunjukkan bahwa integritas pelayanan komunikasi dan pemanfaatan teknologi juga dapat meningkatkan kualitas di dalam lingkup lembaga pendidikan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi peneliti

      Dapat memberikan ilmu dan pengalaman baru sehingga bisa menjadi bekal di kemudian hari dalam menjalani pekerjaan dan kehidupan di luar sana.

   b. Bagi tenaga tata usaha

      Berguna sebagai banding untuk tenaga tata usaha sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan pendekatan yang lebih dalam kepada pelanggan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. Bagi sekolah

Menambah rujukan serta sebagai bahan pertimbangan dikemudian hari mengenai pelayanan terhadap pelanggan.

d. Bagi universitas

Diharapkan dapat digunakan untuk menambah sumber referensi dalam pembahasan yang serupa dan menambah koleksi yang membahas tentang hal yang sama.

e. Bagi peneliti lain

Dapat digunakan sebagai rujukan dalam membahas perihal yang sama, baik di jenjang sekolah dasar maupun di jenjang yang lebih tinggi.

E. Definisi Istilah

Dari judul skripsi yang menyebutkan "Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember." Menghasilkan beberapa definisi istilah, antara lain;

1. Pelayanan Prima

Sebuah usaha dari penjual jasa (pihak lembaga sekolah) untuk memberikan pelayanan terbaik dan semaksimal mungkin demi menanamkan sebuah rasa puas kepada pelanggannya atas kebutuhan mereka dengan maksud agar pelanggan akan loyal dan selalu membutuhkan jasanya atau bahkan merekomendasikan jasanya kepada orang lain.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Tata Usaha

Kegiatan atau pekerjaan yang berkaitan dengan suatu pengelolaan dan administrasi dalam sebuah lembaga baik itu lembaga pendidikan maupun perusahaan, tata usaha juga mempunyai peran penting dalam diri sebuah lembaga seperti mengelola anggaran, sarana dan prasarana, serta memberikan pelayanan kepada pelanggan lembaga, baik itu pelanggan internal maupun eksternal.

3. *Customer Relationship Management* (CRM)

Sebuah konsep dagang yang dapat diadaptasi pada dunia pendidikan yang menjelaskan pentingnya menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, dengan maksud memunculkan rasa saling percaya antara penjual dengan pelanggan internal maupun eksternal dengan tujuan untuk menarik minat peserta didik baru, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun loyalitas jangka panjang.

4. *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)

Sebuah teori atau pemahaman tentang usaha penjual demi memberikan rasa nyaman dan terpercaya dengan cara mendekatkan emosi dan menjalin hubungan sebaik mungkin dengan pelanggan secara jarak jauh, dengan harapan pelanggan akan memberikan kesan positif dan kepercayaan yang tinggi terhadap penjual.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang ditulis oleh Vera Dwiriani dan Brury Trya Sartana dengan judul "Analisa dan Perancangan *Customer Relationship Management* (E-CRM) Pada SDIT Ar Rahman Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan" yang diterbitkan oleh Jurnal IDEALIS vol. 1 no. 2, Mei 2018. Penelitian ini berfokus untuk memberikan inovasi manajemen berupa sebuah rancangan *website* sekolah sebagai implementasi dari *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) yang di mana rancangan pembentukan website ini bertujuan demi mempermudah tersebarnya informasi tentang kegiatan sekolah, grafik nilai masing-masing peserta didik, pelayanan keluhan, dan juga penerimaan peserta didik baru sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan pelayanan bagi orang tua murid.[14]
2. Penelitian yang ditulis oleh Yayuk Zulaikah dkk., yang berjudul "*Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di MAN 2 Tulungagung)" dan diterbitkan oleh Jurnal Edusiantek: Jurnal Pendidikan, Sains, dan Teknologi Volume 11 Issue 3 2024 Pages 1172 – 1182. Berfokus untuk memperoleh informasi tentang upaya dari lembaga sekolah dalam

[14] Vera Dwiriani and Brury Trya Sartana, "Analisa Dan Perancangan Customer Relationship Management (E-Crm) Pada Sdit Ar Rahman Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Pelayanan," *Jurnal IDEALIS* Vol. 1, no. 2 (2018): 320–26, https://doi.org/10.36080.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

merealisasikan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan teknologi berupa pemanfaatan grup *Whatsapp* sebagai media dalam menyebarkan informasi penting kepada wali murid maupun peserta didik, selain itu lembaga MAN 2 Tulungagung juga rutin menerapkan program kunjungan rumah dan silaturahmi demi menjaga ikatan baik dengan pelanggan pendidikan.[15]

3. Penelitian yang ditulis oleh Eko Agus Suwandi dkk. Dengan judul "Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan" yang diterbitkan dalam jurnal JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan, dan Pemikiran Islam vol. 1 issue 1, 2023. Berfokus pada penjelasan bentuk pelaksanaan nyata dari prinsip *Customer Relationship Management* (CRM) berupa peluncuran produk Aplikasi JIBAS (Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah) pada tahun 2017 yang diluncurkan oleh SMP Al-Huda, aplikasi yang dapat mempermudah tersebarnya akses informasi, pemantauan prestasi siswa oleh wali murid, penerimaan pembayaran SPP, absensi harian guru dan siswa yang menggunakan finger print, juga pendataan inventori, aset, surat masuk dan surat keluar, dll. Yang bertujuan untuk membentuk kemudahan dan transparansi informasi antara guru, staf, siswa, dan wali murid.[16]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[15] Yayuk Zulaikah, Prim Masrokan Mutohar, and Agus Eko Suijianto, "Customer Relationship Management (Crm) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat," *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi* 11, no. 3 (2024): 1172–82, https://doi.org/10.47668/edusaintek.v11i3.1243.

[16] Eko Agus Suwandi, Prim Masrokan Mutohar, and Agus Eko Suijianto, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4. Penelitian yang ditulis oleh Sri Rita Wardani yang berjudul "Customer Relationship Management (CRM) dalam Perspektif Islam: Studi Kasus pada KS BMT Al-Ikhwan Suralaga" yang diterbitkan oleh jurnal ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab Vol. 3, No. 2, Desember 2022, 14 – 26. Jurnal ini berfokus untuk menjelaskan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) menurut pandangan dan prinsip dalam agama Islam yang menekankan empat hal, yakni kejujuran (*shiddiq*), dapat dipercaya (*amanah*), komunikatif (*tabligh*), dan juga cerdas dan bijaksana (*fathonah*). Pada penelitian ini juga menjelaskan bahwa pentingnya menerapkan empat hal tersebut dalam pelayanan konsumen, sehingga pihak yang memberikan pelayanan dapat dinilai sebagai pihak yang jujur, bertanggung jawab, memberikan kepercayaan, dan ketulusan dalam pelayanan. Dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) yang mengikuti prinsip dalam agama Islam, pihak KS BMT Al-Ikhwan Suralaga berharap bahwa anggota akan tertarik untuk terus setia menggunakan produk yang ditawarkan oleh KS BMT Al-Ikhwan Suralaga, selalu menjalin ikatan dan hubungan yang baik antara manajer dan *shareholder*, staf, dan anggota lainnya.[17]
5. Penelitian yang ditulis oleh Faisal Khairudin dan Bruri Trya Sartana yang berjudul "Implementasi Analisa dan Perancangan Sistem dengan Konsep *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) SMK Puspita

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pelanggan," *Jurnal Manajemen, Pendirikan, Dan Pemikiran Islam* 1, no. 1 (2023): 13–26, https://doi.org/https://doi.org/10.71305/jmpi.v1i1.24.

[17] Sri Rita Wardani et al., "Customer Relationship Management (CRM) Dalam Perspektif Islam: Studi Kasus Pada KS BMT Al-Ikhwan Suralaga," *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab* 3, no. 2 (2022): 16, https://journal.uii.ac.id/Abhats/article/view/29271.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Persada Jakarta" yang diterbitkan pada jurnal IDEALIS vol.2 No.2, tahun 2019. Penelitian ini berfokus pada implementasi dan perancangan sistem E-CRM dengan membuat rancangan aplikasi E-CRM yang membantu pihak sekolah untuk meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan kepuasan orang tua siswa kepada sekolah, mempermudah orang tua siswa untuk memperoleh informasi akademik dan non-akademik anaknya, dan mempermudah konsultasi orang tua kepada pihak sekolah.[18]

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Vera Dwi Riani, Brury Trya Sartana (2018)	Analisa dan Perancangan *Customer Relationship Management* (E-CRM) Pada SDIT Ar Rahman Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan.	a. Memakai pendekatan kualitatif. b. Menggunakan metode wawancara, observasi, dan analisis dokumen. c. Tujuan Penerapan E-CRM.	a. Menggunakan konsep E-CRM berupa teknologi. b. Subyek penelitian berupa kepsek dan staf tata usaha saja. c. Berfokus untuk menghasilkan rancangan website sekolah.
2.	Yayuk Zulaikah, dkk. (2024)	*Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di MAN 2 Tulungagung	a. Mengkaji penerapan CRM. b. Memakai pendekatan kualitatif. c. Implementasi CRM bertujuan untuk mendekatkan hubungan	a. Penelitian dilakukan di MAN 2 Tulungagung. b. Penerapan E-CRM dengan menggunakan media aplikasi *Whatsapp.* c. Penerapan CRM dengan wali murid

[18] Faisal Khairudin et al., "Implementasi Analisa Dan Perancangan Sistem Dengan Konsep Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Smk Puspita Persada Jakarta," *Jurnal IDEALIS*, n.d., 158–66, https://doi.org/10.36080.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No.	Nama dan tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			dengan pelanggan.	mengadakan program kunjungan rumah yang rutin dilakukan.
3.	Eko Agus Suwandi, dkk. (2023)	Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.	a. Mengkaji implementasi CRM di lembaga pendidikan. b. Memakai pendekatan kualitatif. c. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.	a. Penelitian dilakukan di SMP Al-Huda Kediri b. Penerapan strategi CRM melalui tiga pendekatan utama; *Strategic CRM, Product oriented & Sales oriented*, dan *Analytical CRM.* c. Penelitian berfokus pada aplikasi JIBAS (Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah).
4.	Sri Rita Wardani (2022)	*Customer Relationship Management* (CRM) dalam Perspektif Islam: Studi Kasus pada KS BMT Al-Ikhwan Suralaga.	a. Mengkaji implementasi CRM di lembaga pendidikan. b. Bertujuan untuk meningkatkan layanan dan loyalitas. c. Membangun dan mempererat hubungan.	a. Bertujuan untuk meningkatkan loyalitas anggota. b. Penelitian dilakukan di KS BMT Al-Ikhwan. c. Penerapan CRM berbasis pandangan Islam dan Sunnah Nabi Muhammad; Siddiq, Amanah, Tabligh, Fathonah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No.	Nama dan tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5.	Faisal Khairudin dan Bruri Trya Sartana (2019)	Implementasi Analisa dan Perancangan Sistem dengan Konsep *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) SMK Puspita Persada Jakarta	a. Mengkaji implementasi CRM dilembaga pendidikan. b. Menggunakan teknik pengumpulan data; wawancara, observasi, dan dokumentasi. c. Penerapan sistem E-CRM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.	a. Lokasi Penelitian diadakan di SMK Puspita Persada Jakarta. b. Menggunakan metode penelitian *Research and Development* (RnD). c. Berfokus untuk merancang aplikasi E-CRM.

Berdasarkan perbandingan yang telah dilakukan oleh peneliti antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang, *research gap* atau keterbaruan penelitian ini adalah kaitan antara implementasi dalam dunia pendidikan dengan teori pelayanan prima dan teori CRM yang cenderung diterapkan pada strategi bisnis. Selain itu, adanya hubungan pemanfaatan pelayanan prima dengan CRM dalam satu penelitian merupakan hal yang berbeda dari penelitian terdahulu yang hanya fokus dalam salah satu diantaranya.

Keterbaruan lainnya adalah beberapa penelitian terdahulu berfokus untuk meneliti tentang perancangan sistem/aplikasi dalam penerapan E-CRM, namun penelitian ini lebih berfokus dalam mendeskripsikan strategi pelayanan prima melalui pendekatan E-CRM dengan tetap berfokus pada perancangan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan serta evaluasi yang telah tercantum pada fokus penelitian.

B. Kajian Teori

1. *Planning, Organizing*, *Actuating, Controlling.*

Teori POAC yang menjadi fokus penelitian dikenalkan oleh George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* yang ditulis bersama Stephen G. Franklin menyebutkan bahwa POAC sendiri adalah fungsi dari manajemen yang dimana teori tersebut adalah aktivitas dan proses manajemen, jika diatrikan secara estimologi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan serta evaluasi. Secara sederhana, teori POAC mempunyai keterkaitan diantara semuanya dan tidak dapat dipisahkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

> *These four fundamental functions-planning, organizing, actuating, and controlling- constitute the process of management. They are the means by which a manager manages. they distinguish between a manager and a nonmanager. A summary statement of these fundamental functions of management is: 1. Planning, to determine the objectives and the courses of action to be followed; 2. Organizing, to distribute the work among the group members and to establish and recognize needed relationship; 3. Actuating the members of the group to carry out their prescribed tasks willingly and enthusiastically; and 4. Controlling the activities to conform with the plans.*[19]

Kutipan buku tersebut menjelaskan bahwa ada empat fungsi fundamental yang membentuk proses manajemen yang dapat menjadi pembeda antara seorang manajer dan yang bukan manajer, ringkasan dari keempat fungsi fundamental tersebut adalah; 1. Perencanaan (*Planning*)

[19] George R. Terry and Stephen G. Franklin, *Principles of Management*, 8th ed. (Homewood: Richard D. Irwin, Inc., 1982). 33.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

untuk menentukan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan, 2. Pengorganisasian (*Organizing*) untuk mendistribusikan pekerjaan diantara anggota kelompok dan untuk membangun serta mengenali hubungan yang dibutuhkan, 3. Penggerakan (*Actuating*) untuk melaksanakan tugas yang telah ditentukan dengan sukarela dan antusias, 4. Pengendalian (*Controlling*) agar kegiatan sesuai dengan rencana.

Selain POAC, ada teori lain yang mempunyai kemiripan dengan teori POAC, yakni teori POSDCORB yang dicetus dan dikenalkan oleh Luther Gulick dan R. Urwick dalam bukunya yang berjudul *Papers on the Sciene Administration*, Pengertian tentang POSDCORB dalam buku tersebut adalah; Perencanaan *(Planing*), pengorganisasian (*Organizing*), penyusunan pegawai/personalia (*Staffing*), pengarahan (*Directing*), pengoordinasian (*Coordinating*), pelaporan (*Reporting*), penganggaran (*Budgeting*).

> *POSDCORB is, of course, a made-up word designed to call attention to the various functional elements of the work of a chief executive because "administration"and "management"have lost all specific content. POSDCORB is made up of the initials and stands for the following activities; 1. Planning, that is working out in broad outline the things that need to be done and the methods for doing them to accomplish the purpose set for the enterprise; 2. Organizing, that is the establishment of the formal structure of authority through which work subdivisions are arranged, defined and co-ordinated for the defined objective; 3. Staffing, that is the whole personnel function of bringing in and training the staff and maintaining favorable conditions of work; 4. Directing, that is the continuous task of making decisions and embodying them in specific and general orders and instructions and serving as the leader of the enterprise; 5. Co-ordinating, that is the all important duty of interrelating the various parts of the work; 6. Reporting, that is keeping those to whom the executive is responsible in*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> *formed as to what is going on, which thus includes keeping himself and his subordinates informed through records, research and inspection; 7. Budgeting, with all that goes with budgeting in the form of fiscal planning, accounting and control.*[20]

Kutipan dalam buku tersebut menjelaskan tentang tujuh elemen fungsi seorang manajer, diantaranya adalah; 1. *Planning*, yakni menyusun garis besar tentang hal yang perlu dilakukan dan cara melakukannya untuk mencapai tujuan, 2. *Organizing*, adalah pembentukan struktur resmi dimana bagian-bagian pekerjaan diatur, didefinisikan, dan dikoordinasikan untuk mencapai tujuan, 3. *Staffing*, adalah membawa masuk dan melatih staf serta menjaga kondisi tetap baik, 4. *Directing*, yaitu tugas berkelanjutan untuk membuat keputusan dan instruksi yang spesifik, 5. *Co-ordinating*, yaitu tugas penting untuk menghubungkan antar pekerjaan, 6. *Reporting*, adalah staf memberikan laporan tentang tanggungjawabnya kepada pimpinan, dan pimpinan harus dirinya dan bawahannya selalu mendapatkan laporan, 7. *Budgeting*, adalah penganggaran untuk kepentingan pekerjaan.

Kedua teori ini mempunyai akar yang sama yakni bersumber pada teori Henri Fayol yang dikenal sebagai bapak teori administrasi modern, mulanya Hendri Fayol memperkenalkan teori; *Planing, Organizing. Commanding, Coordianting*, dan *Controling*. Yang dimana teori tersebut mendapatkan penyederhanaan di kemudian hari sehingga menjadi teori

[20] Luther Gulick and L. Urwick, *Papers on the Science of Administration* (New York: Institute of Public Administration, 1937), Arsip Internet 2011. 13

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang kita kenal sekarang ini, yaitu POAC, teori tersebut juga mengalami perkembangan sehingga menjadi POSDCORB.

2. Strategi

a. Pengertian Strategi dalam Pelayanan Prima

Dalam dunia pendidikan, strategi merupakan sebuah perencanaan kegiatan yang dibuat untuk mencapai tujuan pendidikan.[21] Jika dikaitkan dengan pelayanan prima, maka setiap proses layanan pendidikan mulai dari pendaftaran hingga kelulusan harus dilaksanakan dengan cara yang sistematis dan terukur agar dapat mencapai tujuan yakni memaksimalkan kepuasan pelanggan pendidikan.[22] Oleh karena itu strategi dalam konteks pelayanan Prima dapat diartikan sebagai upaya perencanaan dan tindakan sistematis yang dirancang untuk meningkatkan kualitas interaksi antara lembaga dan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang efektif, konsisten, dan juga berorientasi pada kebutuhan sang pelanggan.

b. Komponen Strategi Pelayanan

Brady dan Cronin mengemukakan ada tiga komponen dalam strategi pelayanan yang dapat dilihat terutama dalam konteks pelayanan Tata Usaha agar tercipta persepsi positif terhadap mutu layanan pendidikan.

[21] Muhammad Fikri Nahrowi, "Strategi Manajemen Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MTS. Miftahul 'Ulum Kec. Dolok Masihul Kab. Serdang Bedagai" (SKRIPSI, UIN Sumatra Utara Medan, 2023).

[22] Umamul Muslikhin et al., "Pelayanan Prima Dalam Pendidikan : Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Mutu Layanan Hanya Berorientasi Pada Penyampaian Pengetahuan , Tetapi Juga Pada Peningkatan Kualitas," *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam* 3, no. 5 (2025), https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i5.1476.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> *Our model suggests that each of the primary dimensions of service quality (interaction, environment, and outcome) has three subdimensions. Furthermore, customers aggregate their evaluations of the subdimensions to form their perceptions of an organization's performance on each of the three primary dimensions. Those perceptions then lead to an overall service quality perception.*[23]

Mereka menjelaskan bahwa ada tiga dimensi utama, yakni; Interaksi, lingkungan, dan hasil yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan pendidikan sehingga ada persepsi positif tentang pelayanan yang diberikan.

1) Kualitas Interaksi *(Interaction Quality)*

   Komponen ini didasari oleh sikap, perilaku, dan profesionalisme yang jika diterapkan pada kegiatan Tata Usaha akan memperlihatkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. "*Interaction quality is composed of three subdimensions: attitude, behavior, and expertise.*"[24]

2) Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

   Komponen kedua mencakup kondisi lingkungan fisik, seperti suasana, tata letak, dan keberadaan orang lain. Dalam konteks ruang Tata Usaha dapat diketahui dengan kerapian ruangan dan berkas, dan adanya fasilitas atau papan informasi.

[23] Michael K Brady and J Joseph Cronin Jr, "Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach," *Journal of Marketing* 65, no. 3 (2001): 34–49, https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334. 37.

[24] Brady and Jr. "Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach," 37.

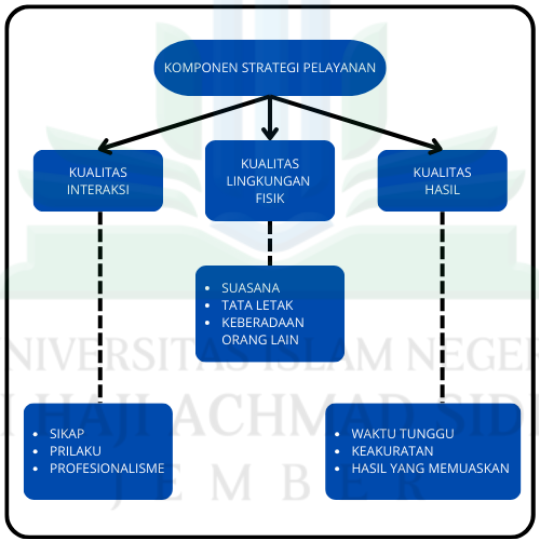
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

"*Environment quality is composed of ambient conditions, design, and social factors.*"[25]

3) Kualitas Hasil *(Outcome Quality)*

Komponen yang terakhir adalah kualitas hasil, menjelaskan hasil atau pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan seperti waktu tunggu, keakuratan, dan hasil yang memuaskan. "*Outcome quality is composed of waiting time, tangibles, and valence.*"[26]



Gambar 2.1 Komponen Strategi Pelayanan

c. Hubungan Strategi Pelayanan dengan CRM dan E-CRM

Hubungan saling berkesinambungan antara strategi pelayanan dengan pendekatan CRM dan E-CRM adalah strategi pelayanan sebagai landasan bagi implementasi CRM dan E-CRM. Dikarenakan pendekatan CRM dan E-CRM merupakan sebuah bentuk pengembangan dari strategi pelayanan melalui manajemen hubungan pelanggan dan pemanfaatan teknologi.

[25] Brady and Jr. "Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach," 37.
[26] Brady and Jr. "Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach," 37.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima memunyai dua pendekatan utama yang saling terhubung, yakni pelayanan prima *(Excellent Service)* sebagai standar mutu dan pelayanan prima *(Customer Care)* sebagai pendekatan relasional.

a. Pengertian Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Pelayanan prima dalam makna ini memberikan pengertian bahwa karyawan harus dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah dilakukan, konsep pelayanan prima bukan hanya tentang seberapa cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, namun dengan memperhatikan sikap ramah, profesional, dan perhatian atas kebutuhan pelanggan.[27] Pada jurnal lain juga disebutkan bahwa pelayanan prima adalah bentuk dari kepedulian lembaga terhadap pelanggan, sehingga lembaga akan selalu melakukan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan dengan menerapkan standar prosedur pelayanan demi mewujudkan rasa nyaman bagi pelanggan.[28] Pada penerapan pelayanan prima, keberhasilan dalam menjalin suatu hubungan bergantung kepada pendekatan yang diterapkan (*excellent service)* yang menekankan pada keterpaduan antara sikap, keterampilan, penampilan, perhatian,

[27] M S Rizal, S Farkhansa, and ..., "Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Excellent Service Dan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa: Studi Kasus Di Desa Balung Kidul," *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1 (2025): 219–23, https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v1i2.47.

[28] I Kadek Dwi Premana, "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Puri Gangga Resort," *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 1, no. 7 (2022): 1732–49, https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.117.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tindakan, dan tanggung jawab.[29] Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (excellent service) adalah pelayanan yang berkualitas tinggi dan semaksimal mungkin yang diberikan oleh lembaga dengan tujuan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan segala kebutuhan *customer* sehingga *customer* menjadi loyal kepada lembaga.

b. Pengertian Pelayanan Prima (*Customer Care*)

Sedikit berbeda dengan pelayanan prima *excellent service* yang menekankan kepada maksimalnya pelayanan kepada pelanggan, pengertian pelayanan prima dengan konsep *customer care* lebih mengedepankan kenyamanan dari pelanggan. Mengecualikan pentingnya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, konsep ini menonjolkan standar kualitas lembaga. Dengan mementingkan hubungan antara pelayanan dan kualitas, dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan, selain kualitas dalam pelayanan, beberapa hal yang menjadi kualitas dalam sebuah lembaga adalah kualitas bangunan, tempat parkir, petunjuk arah, fasilitas, alat-alat, dll.[30]

c. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan Prima mempunyai konsep yang dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui keberhasilan pengembangan dan pelaksanaannya, Barata (2003) menyebutkan 6A yang mendasari

[29] Dhea Hilda Maharani and Susi Hardjati, "Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan," *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik* 10, no. 1 (2025): 43–49, https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.10.1.2025.43-49.

[30] Nurul Kusuma Wardhany Syah and Sulistiyani, *Pelayanan Prima* (Surabaya: Kresna Bima Insan Prima, 2018). 56.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

konsep pelayanan prima dengan cara mengembangkan pelayanan prima melalui penyelarasan faktor-faktor sikap *(Attitude)*, perhatian *(Attention)*, tindakan *(Action)*, kemampuan *(Ability),* penampilan *(Appearance)*, dan tanggung jawab *(Acountability).*[31]

4. *Customer Relationship* Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) atau bisa dikenal dengan manajemen hubungan konsumen, seperti namanya konsep ini menekankan tentang pentingnya hubungan dan komunikasi yang mendalam antara pelaku usaha dengan pelanggannya. Holland dalam jurnal karya Imam dan Tika menyebutkan bahwa di dalam singkatan CRM ada kata *relationship* (hubungan), yang berarti dalam rangkaian hubungan antara pelaku usaha dengan pelanggan akan selalu mengalami pasang surut suatu hubungan, model yang dijelaskan dari kata *relationship* ini lebih ke arah kepercayaan dan komitmen. Kepercayaan dapat diperoleh dari pengalaman antara dua pihak yang bersangkutan, sedangkan komitmen adalah buah hasil dari adanya kepercayaan dari kedua belah pihak tersebut.[32] Awal mula terciptanya konsep *Customer Relationship Management* (CRM) tidak dapat dipastikan karena tidak ada literatur khusus yang membahasnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[31] M Arwani, "Studi Kualitatif: Pelayanan Prima Di Pusat Kesehatan Masyarakat," *JKA (Jurnal Kesehatan Arrahma)* 2, no. 2 (2025): 5–6.

[32] Imam Munandar and Tika Nirmala Sari, "Pengaruh Electronic Word of Mouth Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group The Influence of Service Quality and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Purchasing Decisions at C," *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen (EBISMEN)* 2, no. 1 (2023): 15–26, https://doi.org/https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i1.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> *The term customer relationship management emerged in the information technology (IT) vendor community and practitioner community in the mid-1990s. It is often used to describe technology-based customer solutions, such as sales force automation (SFA). In the academic community, the terms relationship marketing and CRM are often used interchangeably. However, CRM is more commonly used in the context of technology solutions and has been described as information-enabled relationship marketing.*
> *Zablah, Beuenger, and Johnston (2003, p. 116) suggest that CRM is 'a philosophically-related offspring to relationship marketing which is for the most part neglected in the literature,' and they conclude that 'further exploration of CRM and its related phenomena is not only warranted but also desperately needed*'.[33]

Kalimat tersebut menjelaskan bahwa Istilah *Customer Relationship Management* (CRM) muncul dalam komunitas vendor Teknologi Informasi (TI) dan komunitas praktisi pada pertengahan tahun 1990-an. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan solusi pelanggan berbasis teknologi, seperti *sales force automation* (SFA). Dalam komunitas akademik, istilah *Relationship Marketing* dan CRM sering digunakan secara bergantian. Namun, CRM lebih umum digunakan dalam konteks solusi teknologi dan telah digambarkan sebagai *Relationship Marketing* (RM) yang didukung oleh informasi.

Dalam jurnal yang sama, Zablah, Beuenger, dan Johnston menyatakan bahwa CRM adalah 'keturunan yang terkait secara filosofis dengan *Relationship Marketing* (RM) yang sebagian besar diabaikan dalam literatur,' dan mereka menyimpulkan bahwa 'eksplorasi lebih lanjut

[33] Adrian Payne and Pennie Frow, "A Framework for Customer Relationship Management," *Journal of Marketing* 69, no. 4 (2005): 89–105, https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.167.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tentang CRM dan fenomena terkait tidak hanya dibenarkan tetapi juga sangat dibutuhkan'.

> *The term Relationship Marketing (RM) was first coined by Berry in 1983, he stressed upon developing close and long-term relationship with customers and defined RM as attracting, maintaining and – in multi-service organisation – enhancing customer relationship*.[34]

Istilah *Relationship Marketing (RM)* pertama kali diperkenalkan oleh Leonardo L. Berry pada tahun 1983. Ia menekankan pada pengembangan hubungan yang dekat dan jangka panjang dengan pelanggan, dan mendefinisikan RM sebagai menarik, menjaga, serta – dalam organisasi multi-jasa – meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

Korelasi antara *Relationship Marketing* sebagai *Grand Theory* dengan *Customer Relationship Management* yang sebagai implementasi teori dapat kita pahami setelah mengetahui *mid range theory. "We focus on two key variables—relationship commitment and trust—because they are central to successful relationship marketing*."[35]

Dalam penjelasan jurnal ini, mereka memfokuskan pada dua variabel kunci yaitu; komitmen hubungan dan kepercayaan, karena keduanya merupakan inti dari keberhasilan *Relationship Marketing.*

Relationship Marketing berperan sebagai filosofi yang mendasari terbentuknya CRM yang diperkenalkan pada tahun 1983 oleh Leonardo L. Berry, dengan tujuan jangka panjang memberikan alasan mengapa

[34] Brijesh Kumar Yadav and Abhijeet Singh, "Relationship Marketing Research (1983-2012): An Academic Review and Classification," *International Journal of Electronic Customer Relationship Management* 8, no. 4 (2014): 221, https://doi.org/10.1504/ijecrm.2014.067511.

[35] Robert M. Morgan and Shelby D. Hunt, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing* 58, no. 3 (1994): 20, https://doi.org/10.2307/1252308.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

hubungan dengan pelanggan itu penting. *Commitment-Trust Theory* berperan sebagai *mid range theory* yang menyatakan keberhasilan *Relationship Marketing* berdasarkan komitmen dan kepercayaan, untuk meraih kedua hal tersebut maka diperlukan komunikasi dan hubungan yang baik dan akan menghasilkan loyalitas dan kepuasan. CRM menjadi bentuk nyata atau implementasi dari teori tersebut.

Implementasi teori CRM sendiri dapat dilakukan menggunakan tiga pendekatan, yaitu;

a. Komunikasi

Komunikasi sebagai proses pertukaran ide, pesan, dan kontak, serta aktivitas interaksi pokok dalam kehidupan manusia.[36] Komunikasi merupakan suatu langkah yang penting dan harus terus dijaga oleh lembaga sekolah, karena komunikasi yang efektif adalah kunci untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan pelanggan. Beberapa tujuan dari pemanfaatan komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah:

1) Menyampaikan informasi layanan kepada pelanggan secara jelas dan tepat waktu
2) Memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan
3) Meningkatkan loyalitas pelanggan

[36] Nafrion, Komunikasi Pendidikan Penerapan Teori Dan Konsep Komunikasi Dalam Pembelajaran (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dengan pemanfaatan komunikasi tersebut, lembaga sekolah mampu menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan.[37]

b. Pelayanan

Teori pelayanan *servqual* menjelaskan bahwa ada beberapa sifat yang dimiliki oleh pelayanan "*Three well documented characteristics of services: intangibility, heterogeneity, and inseparability. must be acknowledged for a full understanding of service quality*."[38] Pernyataan tersebut mengatakan bahwa ketiga sifat yang ada dalam pelayanan yakni; tidak berwujud, beragam, dan tidak bisa dipisahkan.

Pelayanan dengan teori *Servqual* memberikan penekanan bahwa nilai dari sebuah pelayanan juga dapat ditentukan oleh perspektif dari pelanggan dan bukan hanya penilaian mandiri dari lembaga. "*Quality evaluations are not made solely on the outcome of a service, they also involve evalu ations of the process of service delivery*."[39] Evaluasi kualitas dari pelayanan tidak dilakukan semata-mata pada hasil layanan, mereka juga melibatkan evaluasi saat proses pemberian layanan. *"Service quality, as perceived by customers, results from a comparison of their expectations about a service with*

[37] Rohyati Nur Fadhilah, Sherin Nazila Azizi, and Dwi Astuti, "Pentingnya Komunikasi Bisnis Dalam Membangun Hubungan Dengan Pelanggan," *Research Gate*, no. January (2025).

[38] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," Journal of Marketing 49, no. 4 (1985), 41.

[39] Parasuraman, Zeithaml, and Berry. 41.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

their perceptions of the service experience."[40] Kutipan tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dijelaskan dari adanya gap (kesenjangan) antara ekspektasi pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima.

c. Hubungan yang baik

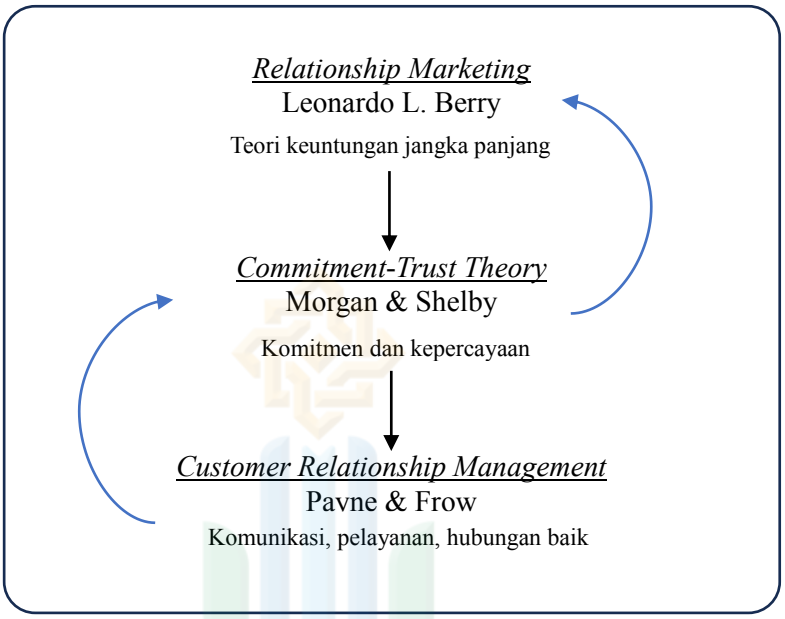
Hubungan yang baik (langgeng) dalam implementasi Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu langkah yang sangat penting baik tercapainya tujuan CRM yakni keuntungan jangka panjang, membangun dan menjaga hubungan yang baik dalam CRM bertujuan untuk menarik, memelihara, dan meningkatkan hubungan yang berharga dengan pelanggan, sehingga lembaga memiliki keunggulan kompetitif melalui hubungan berkepanjangan, meningkatkan keterlibatan, kepuasan dan loyalitas pelanggan.[41]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[40] A Parasuraman, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest," Journal of Retailing 9, no. 10 (2017): 10.

[41] Candra Hariyadi, Luluk Cahyo Wijono, and Geri Barnas Saputra, "Strategi Implementasi Relationship Marketing Melalui Customer Relationship Management," *Journal of Business Management* 8, no. 13 (2023): 1–6, https://doi.org/https://doi.org/10.1010/j.jobm.2023.01.001.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id



Gambar 2.2 Hubungan Antar Teori yang Bersangkutan

5. *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)

Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) adalah perkembangan dari CRM itu sendiri yang mempunyai perbedaan yakni dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi. Melalui E-CRM pengelolaan data dan komunikasi dengan pelanggan dilakukan secara digital, sehingga pelayanan pelanggan dapat di proses dengan cepat dan akurat. Sehingga penerapan E-CRM diyakini dapat mempermudah komunikasi, mempercepat proses data, dan meningkatkan kepuasan dari pelanggan lembaga sekolah, menjadikan lembaga sekolah yang menerapkan E-CRM mempunyai satu keunggulan dalam administrasinya.

Dalam dunia digital seperti saat ini, peran teknologi akan menjadi salah satu acuan dalam persaingan antar lembaga pendidikan. Teknologi sendiri mempunyai peran penting yang membantu tata usaha sekolah dalam melakukan komunikasi dengan wali murid maupun masyarakat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

umum, dengan demikian konsep *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) berkembang. Seperti yang dijelaskan Fjermestad dalam jurnal karya Rita dan Hendri "*Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) merupakan penggunaan teknologi untuk memudahkan pelayanan terhadap pelanggan dan memberikan nilai tambah perusahaan pada pelanggan."[42]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[42] Rita Wahyuni and Hendri Irawan, "Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Studi Pada Bengkel Yamaha Inti Mas Motor," Jurnal IDEALIS 1 (2018), 490.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yang di mana pendekatan penelitian kualitatif deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang memaparkan hasil data atau fakta yang telah didapatkan dari melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi pada obyek maupun subyek penelitian.

Pendekatan penelitian kualitatif mempunyai makna bahwa penelitian tersebut adalah penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berdasarkan tulisan, lisan, dan tingkah laku orang yang diamati. Pendekatan penelitian kualitatif menggunakan landasan teori sebagai dasaran dan batasan agar fokus penelitian tetap sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Juga, makna kualitatif diberikan penjelasan yakni sebagai jalan untuk menggambarkan kejadian atau peristiwa secara naratif.[43]

Sedangkan untuk jenis penelitian, peneliti memilih untuk menggunakan jenis penelitian studi kasus (*case studies*), pemilihan jenis penelitian ini didasari dari kelebihan studi kasus sendiri, yakni; Studi kasus mampu mengungkapkan hal-hal yang spesifik, unik, dan mendetail serta mampu mengungkap makna dibalik sebuah fenomena. Kelebihan lainnya adalah studi kasus memungkinkan peneliti untuk lebih memahami suatu

[43] Fahriana Nurrisa, Dina Hermina, and Norlaila, "Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian : Strategi , Tahapan , Dan Analisis Data Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)," *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)* 02, no. 03 (2025): 793–800, https://doi.org/https://doi.org/10.62379/jtpp.v4i1.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

fenomena dengan lebih mendalam sehingga dapat menghasilkan gambaran yang lebih lengkap.[44]

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian mempunyai arti yaitu sebuah konteks geografis di mana penelitian ini dilakukan. Penelitian ini berlangsung di sekolah dasar Al-Baitul Amien 02 Jember yang beralamatkan Jl. Imam Bonjol No.45A, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Pemilihan lokasi penelitian ini didasari dari hasil observasi yang menunjukkan bahwa lembaga sekolah Al-Baitul Amien 02 Jember merupakan lembaga pendidikan yang tergolong sebagai sekolah favorit di daerah Jember, dan dari hasil observasi lain, peneliti menemukan adanya hubungan yang dekat antara bagian tata usaha sekolah dengan pelanggan pendidikan yang sebagai pelanggan internal ataupun pelanggan eksternal. Hubungan baik tersebut berupa komunikasi yang baik antar tenaga kependidikan, penerimaan dan penindakan kritik maupun saran dari orang tua murid, dan dekatnya hubungan dengan siswa-siswi. Berjalannya implementasi dari konsep E-CRM di sini adalah adanya pemanfaatan website yayasan, media sosial lembaga sekolah, aplikasi *Whatsapp*, serta melalui *E-Mail* yang digunakan sebagai media dalam penyebaran informasi lembaga sekolah dan penerimaan kritik serta saran untuk lembaga pendidikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[44] Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. syakir Media Press, 2021). 91-92.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah mereka yang secara intrinsik mempunyai ikatan dengan masalah yang tengah diteliti, yang menjadi lokasi di mana data didapatkan dalam pelaksanaan penelitian. Dalam buku yang sama juga menyebutkan bahwa subyek penelitian dalam penelitian kualitatif merujuk kepada individu yang ada di dalam konteks penelitian dan menjadi sumber informasi. Rahmadi juga menjelaskan bahwa beberapa kriteria yang dimiliki oleh calon subyek penelitian dalam penelitian kualitatif adalah:

1. Mereka yang sudah bergelut lama dalam bidang atau kegiatan yang menjadi kajian dalam penelitian.
2. Mereka yang terlibat penuh dalam kegiatan atau bidang tersebut.
3. Mereka yang bersedia meluangkan untuknya untuk dimintai informasi.[45]

Maka dari itu, informan dalam penelitian ini terdiri atas;

1. Ibu Anna sebagai kepala staf tata usaha sekolah yang menjadi pelaku utama dalam pelayanan prima dengan penerapan konsep E-CRM.
2. Ibu Lilik Masruroh sebagai Kepala Sekolah yang menjadi pengawas dari berjalannya pelayanan prima dan pelaksanaan konsep E-CRM.
3. Siswa Abhimana, Aditya, Kiran, dan Cyrilla yang menjadi pelanggan dalam pelayanan prima yang menggunakan konsep E-CRM.

D. Teknik Pengumpulan Data

Demi mendapatkan data empiris yang diinginkan, penentuan teknik pengumpulan data merupakan satu langkah penting yang memulai kegiatan

[45] Mochamad Nashrullah et al., *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023). 45.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

penelitian, tanpa merancang teknik dalam pengumpulan data, peneliti akan kesulitan mendapatkan hasil yang maksimal dalam memperoleh data yang diinginkan.

Beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Observasi

   Peneliti melakukan observasi partisipasi pasif terhadap kegiatan tata usaha dengan kunjungan ke lokasi penelitian, dengan menggunakan metode observasi partisipasi pasif, peneliti bertindak sebagai pengamat dalam sebuah kegiatan tanpa melibatkan diri, peneliti memerhatikan bagaimana kegiatan CRM antara staf tata usaha dengan pelanggan berlangsung, selain itu peneliti juga memperhatikan bagaimana kinerja staf tata usaha dalam melakukan tugasnya diluar pelayanan terhadap pelanggan.

   Pada penelitian ini, data yang telah dikumpulkan dalam fokus penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan teknik observasi adalah;

   a. Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

      Observasi dilakukan dengan memerhatikan papan struktur dan personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember dan memerhatikan kegiatan serta kinerja staf tata usaha khususnya dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan pendidikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Implementasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

Observasi yang dilakukan demi memperoleh informasi tentang fokus ketiga yakni peneliti memerhatikan bagaimana staf tata usaha melakukan tugasnya, seperti pembagian buah dan susu, pemberian obat dan penanganan lanjutan untuk siswa yang sakit, dan pemberian layanan kepada siswa atau tamu yang berkunjung.

c. Pengawasan pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

Pada fokus keempat, peneliti melakukan dua teknik penelitian yang berbeda, dalam teknik observasi, peneliti berfokus untuk meneliti tentang pengawasan pelayanan prima oleh staf tata usaha, informasi yang diperoleh adalah pelaporan kegiatan staf tata usaha kepada kepala staf tata usaha setelah selesai melakukan tugasnya, dan kepala staf tata usaha seringkali ikut andil dalam pengerjaan tugas.

2. Wawancara semi-terstruktur.

Wawancara pada konteks penelitian merupakan satu dari tiga teknik dalam pengumpulan data yang penting, dengan melakukan wawancara, peneliti dapat mengetahui persepsi orang-orang yang berkaitan langsung dengan penelitian yang dijalani, wawancara semi-terstruktur ini dilakukan kepada narasumber yang telah dipilih yang dimana peneliti melayangkan beberapa pertanyaan sesuai dengan rancangan, namun juga memberikan ruang luas bagi narasumber untuk mengembangkan jawaban secara bebas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Fokus penelitian yang teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara adalah sebagai berikut;

a. Perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

   Informasi wawancara tentang perencanaan kebijakan sekolah didapat melalui wawancara dengan kepala sekolah, data yang diperoleh adalah perencanaan pelayanan prima dilakukan dengan mengadakan rapat antara kepala sekolah dengan pihak yayasan.

b. Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

   Informasi tentang pengorganisasian pelayanan prima didapatkan dengan melakukan wawancara kepada kepala sekolah, kepala staf tata usaha, dan staf tata usaha yang menjelaskan tentang bagaimana penyebaran struktur dan personalia dilakukan.

c. Implementasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

   Data yang diperoleh dalam fokus penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan kepala staf tata usaha, staf tata usaha, dan empat siswa SD Al-Baitul Amien 02 Jember yang menjelaskan tentang bagaimana staf tata usaha melakukan pelayanan prima kepada pelangggannya, tentang bagaimana staf tata usaha memanfaatkan teknologi digital dalam melakukan pelayanan prima tersebut, dan pendapat siswa-siswi yang sebagai pelanggan pendidikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

d. Evaluasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

Pada teknik penelitian sebelumnya menjelaskan tentang pengawasan kepala staf tata usaha, teknik wawancara menjelaskan tentang bagaimana evaluasi dilakukan, perbedaan teknik pengumpulan data sendiri dikarenakan halangan yang dialami oleh peneliti dalam melakukan obervasi disaat evaluasi pelayanan prima. Evaluasi dilakukan secara rutin dua kali dalam sebulan dengan memerhatikan kinerja yang telah dilakukan sebelumnya.

3. Studi Dokumentasi

Salah satu teknik dalam pengumpulan yang data terakhir yang peneliti gunakan adalah dokumentasi, dokumentasi mempunyai artian yakni teknik pengumpulan data yang memanfaatkan foto, catatan, arsip, atau dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian, teknik pengumpulan data ini mampu menguatkan kedua data sebelumnya. Peneliti memperoleh data dokumentasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember demi memperoleh data yang faktual tentang penerapan E-CRM.

Fokus penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi adalah;

a. Perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

Pada fokus ini, data dokumentasi yang didapat adalah file gambar sertifikat pelatihan pelayanan prima dalam dua tahun terakhir.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

Data penelitian yang didapat dari teknik penelitian dokumentasi dalam fokus ini adalah gambar struktur dan personalia di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

c. Implementasi pelayanan prima tata usaha melalui pendekatan E-CRM.

Informasi yang diperoleh berdasarkan teknik pengumpulan data ini yang sesuai dengan fokus implementasi adalah bukti *screenshoot* media digital yang digunakan oleh staf tata usaha dalam mempermudah komunikasi dengan pelanggan pendidikan.

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data yang memanfaatkan model interaktif dan berlangsung secara berkala menggunakan teori Miles, Huberman, dan Saldana. Dimana mereka mengemukakan terdapat tiga langkah dalam pelaksanaan analisis data, yaitu; kondensasi data *(data condensation)*, pemaparan data *(data display)*, dan penarikan hasil kesimpulan/ verifikasi *(conclusion drawing/verification)*.

> *We see analysis as three concurrent flows of activity: (1) data condensation, (2) data display, and (3) conclusion drawing/verification. We will explore each of these components in more depth as we proceed through the book. For now, we make only some overall comments.*[46]

[46] Mattew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, third (California: SAGE Publications, 2014). 12.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Kondensasi data (*Data condensation*)

Tahapan pertama yang terlaksana dalam proses analisis data adalah kondensasi data, data awal yang selesai terkumpul akan dikondensasi. Proses kondensasi data ini terjadi secara berulang sepanjang proses dalam penelitian. Berbeda dengan teori lama yaitu reduksi data yang hanya menyederhanakan dan memilah data. Kondensasi data pada penelitian ini berfokus untuk memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi data yang diperoleh dengan tujuan memperkuat data agar lebih bermakna dan siap dianalisis secara mendalam.

> *Data condensation refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and/or transforming the data that appear in the full corpus (body) of written-up field notes, interview transcripts, documents, and other empirical materials. By condensing, we're making data stronger.*[47]

2. Penyajian data (*Data display*)

Langkah berikutnya yang dilaksanakan dalam proses analisis data adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif ini penyajian data yang ditampilkan yaitu berupa uraian ringkas, menyajikan teks naratif, dan tabel hasil penelitian. Penyajian data yang ringkas juga dikarenakan tujuan dari adanya penyajian data sendiri adalah agar peneliti dapat dengan mudah membaca pola, hubungan antar variabel, dan kecenderungan yang muncul, sehingga memudahkan peneliti untuk menentukan kesimpulan. Hal ini sesuai dengan kalimat dalam buku *Qualitative Data Alysis* yang berbunyi;

[47] Miles, Huberman, and Saldana. *Qualitative Data Analysis.* 12.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> *The displays discussed and illustrated in this book include many types of matrices, graphs, charts, and networks. All are designed to assemble organized information into an immediately accessible, compact form so that the analyst can see what is happening and either draw justified conclusions or move on to the next step of analysis that the display suggests may be useful.*[48]

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion drawing and verification*)

Langkah terakhir dalam analisis datayang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang diutarakan di awal merupakan kesimpulan sementara, kesimpulan dapat dikatakan kredibel dan telah dikuatkan oleh data-data yang valid dan konsisten. Hal ini sesuai dengan buku *Qualitative Data Analysis*, "*The competent researcher holds these conclusions lightly, maintaining openness and skepticism, but the conclusions are still there, vague at first, then increasingly explicit and grounded*"[49]. Verifikasi kesimpulan ini dilakukan dilakukan secara terus menerus baik itu melalui triangulasi, pemeriksaan keabsahan, pengecekan ulang ke partisipan, atau perbandingan antar data. Sehingga dapat menjamin bahwa kesimpulan yang telah diambil itu valid, dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan buku dengan judul yang sama yang menyebutkan data yang diperoleh hanya akan menjadi cerita yang menarik tanpa adanya validasi yang jelas; "*The meanings emerging from the data have to be tested for their plausibility, their sturdiness, their confirmability—that is, their validity. Otherwise, we are left with*

[48] Miles, Huberman, and Saldana. *Qualitative Data Analysis.* 13.
[49] Miles, Huberman, and Saldana. *Qualitative Data Analysis,* 13.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

interesting stories about what happened but of unknown truth and utility."[50]

F. Keabsahan Data

Dari sebuah penelitian, keabsahan dari data yang tercantum dinilai dengan tepat demi menguji kredibilitas dari sebuah data yang telah disajikan. Dalam melakukan pengukuran dari keabsahan data yang telah dikumpulkan, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dapat dipahami sebagai pengecekan kembali data dari beberapa sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dalam menguji keabsahan data.

1. Triangulasi sumber

   Untuk memperoleh keabsahan data, penggunaan triangulasi sumber merupakan salah satu langkah yang sangat diperlukan, dalam penelitian yanag telah dilakukan, pada tahap ini peneliti menanyakan ulang informasi dari salah satu narasumber kepada narasumber lain yang berhubungan.

2. Triangulasi teknik

   Pengujian keabsahan data selanjutnya menggunakan triangulasi teknik, yang dimana data yang sudah didapat dari melalui satu teknik pengumpulan data, yang dalam penelitian, informasiyang telah didapatkan

[50] Miles, Huberman, and Saldana. *Qualitative Data Analysis.* 13.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

oleh peneliti, akan diteliti ulang dengan metode pengumpulan data yang berbeda.[51]

G. Tahap-tahap Penelitian

Untuk mendapatkan hasil empiris dalam penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan, maka peneliti diharapkan mampu menyusun penelitian yang sistematis dan terencana, oleh karena itu peneliti menyusun tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian secara urut dan sistematis.

1. Tahap pra-lapangan

   Tahap pra-lapangan adalah tahapan pertama dari proses penelitian, pada tahap ini peneliti mempersiapkan perlengkapan penelitian, meliputi;

   a. Menyusun rencana penelitian

      Pada tahap ini, peneliti melakukan rancangan penelitian yang akan dilakukan, seperti penentuan judul penelitian, pembuatan konteks penelitian, pemilihan lokasi dan tempat penelitian, pembuatan rancangan teknik pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.

   b. Studi eksplorasi

      Pada tahap studi eksplorasi, peneliti melakukan kunjungan awal ke lokasi penelitian dengan maksud untuk menyerahkan surat penelitian, observasi lingkungan lokasi penelitian, dan mengumpulkan data awal terkait lokasi penelitian.

[51] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2013), 273-274.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Pada langkah ini, peneliti menyiapkan hal-hal yang sekiranya penting dan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, seperti; mengumpulkan daftar pertanyaan, pengumpulan berkas penting seperti buku atau jurnal yang sesuai dengan tema penelitian, dan pencatatan dokumen yang diperlukan dalam penelitian.

d. Menentukan informan

Langkah terakhir dalam tahap pra-lapangan adalah penentuan informan, dengan telah dilakukan observasi ke lokasi penelitian, peneliti mampu mengetahui subjek penelitian yang cocok dengan tema penelitian. Dalam penelitian ini informan yang diwawancarai adalah informan yang pempunyai keterkaitan dengan fokus penelitan, seperti; kepala sekolah, kepala staf tata usaha, staf tata usaha, dan siswa siswi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Tahapan berikutnya adalah tahapan pelaksanaan penelitian, yang pada tahap ini peneliti terjun ke lokasi penelitian dengan tujuan memperoleh informasi secara langsung tentang fokus penelitian yang diteliti. Tahap pelaksanaan penelitian meliputi;

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi kegiatan, wawancara dengan subjek penelitian, dan mendokumentasi berkas berkas yang berkaitan.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Pengolahan data

Informasi yang telah terkumpul selanjutnya akan disusun, dan dikumpulkan secara urut dan sistematis sesuai dengan fokus penelitian yang telah disusun diawal sehingga dapat dengan mudah dipahami.

c. Analisis data

Data atau informasi yang telah diolah secara sistematis, akan dianalisis, pada tahap ini peneliti mencocokkan hasil informasi yang tersedia dengan teori yang relevan pada kegiatan penelitian untuk mengetahui kecocokan dengan teori.

d. Pengecekan keabsahan data

Pada langkah ini, peneliti melakukan pemastian ulang dari data atau informasi yang telah tersedia, demi memperkuat hasil penelitian. Pengecekan keabsahan data ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan juga triangulasi teknik.

3. Tahap pelaporan penelitian

Tahap pelaporan adalah tahap terakhir dari rangkaian tahapan penelitian yang dilakukan, peneliti melaporkan atau menyerahkan hasil dari semua penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk skripsi atau tugas akhir dari kegiatan perkuliahan yang telah dilalui sesuai dengan pedoman dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Lembaga sekolah yang menjadi lokasi penelitian ini adalah SD Al-Baitul Amien 02 Jember, demi mengetahui lebih jauh tentang lembaga sekolah ini sehingga dapat memberikan gambaran umum tentang objek penelitian, maka disini peneliti menyusunnya secara sistematis sebagai berikut;

1. Sejarah Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember

   Lembaga SD Al-Baitul Amien 02 Jember berawal dari kondisi lembaga sekolah SD Al-Baitul Amien Jember yang berlokasi di Jl. Sultan Agung 02 Jember yang telah tidak dapat lagi menampung kuantitas pendaftaran murid baru, dikarenakan pada saat itu SD Al-Baitul Amien Jember merupakan lembaga sekolah yang termasuk pertama kali mengimplementasikan model *Full Day School* yang diperuntukkan khususnya untuk wali murid karier dan memiliki kesibukan diluar rumah. Pada tahun 2012 awalnya SD Al-Baitul Amien dan Al-Baitul Amien 02 berada pada satu struktur organisasi yang sama, yang dipimpin oleh bapak Ir. Akhmad Hafid sebagai kepala sekolahnya. Namun dengan seiring perkembangannya, pada tahun 2016 SD Al-Baitul Amien 02 Jember resmi berpisah kepengurusan dari SD Al-Baitul Amien Jember.

   Hingga saat ini, SD Al-Baitul Amien 02 Jember berusaha untuk selalu konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memberikan pengawasan dan pelatihan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan.[52]



Gambar 4. 1 Latar Depan SD Al-Baitul Amien 02 Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Profil Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember

a. Nama Lembaga : SD Al-Baitul Amien 02 *(Full Day School)* Jember

b. Alamat Lembaga : Jl. Imam Bonjol No.45A, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

c. Nama Yayasan : Masjid Jami' Al-Baitul Amien Jember

d. Status Lembaga : Swasta

e. Akreditasi : A

[52] Al-Baitul Amien, "Profil SD 02", diakses pada 05 Juli. 2026. https://albaitulamien.com/site/profil/4.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

f. SK Pendirian Sekolah : 421.2/3118/413/2016

g. NPWP : 815634282626000

h. NPSN : 69950481

i. Tahun Berdiri : 2016

j. Status Tanah : Yayasan

k. Luas Tanah : 7.200 m^2

l. Nama Kepala Sekolah : Lilik Masruroh, S.Pd.

3. Visi dan Misi Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember

Visi : "Terwujudnya Sekolah Dasar Unggul Dan Rujukan Nasional, Dalam Pembentukan Lulusan Yang Sholeh & Cerdas."

Misi :

a. Menyelenggarakan Pembelajaran Instrakurikuler dan Kokurikuler Bidang Keislaman Murid.

b. Menyelenggarakan Pembelajaran Internalisasi Nilai-nilai Cinta Allah dan Rosul dan Cinta Orang tua dan Guru.

c. Menyelenggarakan Pembelajaran Nilai-nilai Aswaja Ahlusunnah Waljamaah Annahdliyah.

d. Menyelenggarakan Pembelajaran Instrakurikuler dan Kokurikuler Baca Tulis, Terjemah, Tafsir, dan Tahfidzh Al qur'an.

e. Menyelenggarakan Pembelajaran Internalisasi Nilai-nilai Cinta diri sendiri, Cinta sesama, cinta alam sekitar dan cinta bangsa dan negara.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

f. Menyelenggarakan pembelajaran instrakulikuler, kokorikuler dan pembiasaan nilai adab kepada guru, orang tua, teman dan sesama.
g. Menyelenggarakan pembelajaran internalisasi nilai nilai kritis, kreatif, kolaboratif, dan komunikatif.
h. Menyelenggarakan pembelajaran intrakulikuler dan kokurikuler alam bidang penguasaan Bahasa asing (English dan arab).
i. Menyelenggarakan pembelajaran internalisasi nilai-nilai ilmu pengetahuan dan teknologi.
j. Menyelenggarakan pembelajaran ekstrakurikuler bidang mata Pelajaran, seni dan olahraga.[53]

4. Data Jumlah Peserta Didik dan Pendidik SD Al-Baitul Amien 02 Jember Lima Tahun Terakhir.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

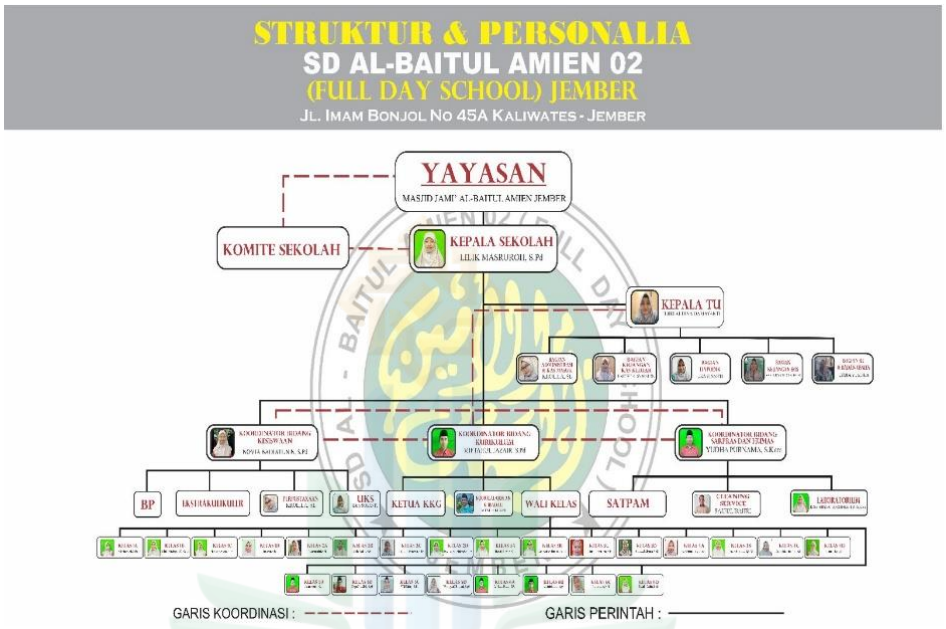
Tabel 4. 1 Jumlah Peserta didik Lima Tahun Terakhir

No.	Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa
1.	2021-2022	583
2.	2022-2023	600
3.	2023-2024	629
4.	2024-2025	636
5.	2025-2026	649

[53] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, 13 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Struktur Organisasi SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Gambar 4. 2 Struktur dan Personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember

6. Susunan Personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember Tiga Tahun Terakhir

Tabel 4. 2 Jumlah Struktur dan Personalia

No.	Bagian Personalia	Tahun		
		2023	2024	2025
1.	Guru	62	62	62
2.	Karyawan	25	26	26
3.	Murid	629	636	649

B. Penyajian dan Analisis Data

Setiap penelitian memerlukan penyajian data agar dapat memperkuat hasil penelitian. Data yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis dengan tujuan untuk memperoleh data yang valid dan selaras dengan tujuan penelitian. Penyajian data berikut beserta analisis data diperoleh melalui

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kegiatan penelitian berupa observasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember, wawancara dengan ibu Lilik Masruroh sebagai Kepala Sekolah, wawancara dengan ibu Febri Aldina Damayanti Kepala Tata Usaha, wawancara dengan murid-murid sekolah, dan dokumentasi hal-hal yang berhubungan dengan fokus penelitian.

1. **Perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha sekolah melalui prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM).**

   Perencanaan awal dalam implementasi pelayanan prima merupakan langkah pertama yang sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan secara efektif, terarah, dan mampu memenuhi ekspektasi dari pelanggan pendidikan secara optimal. Perencanaan awal implementasi pelayanan prima selalu diawali dengan perencanaan strategis yang dibahas bersama oleh yayasan dan pihak sekolah, beberapa gambaran proses yang terjadi dalam pembahasan perencanaan pelayanan prima:

   a. Perumusan standar layanan

      Perencanaan kebijakan sekolah dalam implementasi pelayanan prima adalah dengan mengadakan rapat dengan yayasan Masjid Jami' Al-Baitul Amien Jember membahas tentang pelayanan prima tersebut, namun dengan tetap memerhatikan keperluan dan standar layanan, dalam pembahasannya, terdapat tiga poin yang akan menjadi konsep dasar dari pelayanan prima yang akan dilakukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> Untuk perencanaannya sendiri mas, sekolah ini mendapatkan arahan dari pusat untuk mengikuti rapat yang akan dibahas, iya benar, jadi pusat yang memberitahu kami, dalam rapatnya itu sebelum dibahas tentang *excellent service*, ada pembahasan dulu tentang keperluan dan kebutuhan dari siswa ataupun orang tua siswa, excellent service juga diterapkan tapi tetap dalam nilai ke-Islaman dan standar mutu pendidikan sekolah mas...[54]

b. Penyusunan rencana strategis (Renstra)

Pada tahap ini sekolah dan yayasan menyusun dokumen yang menjadi penunjuk jalan kemana arah pelayanan akan dilakukan, hal ini diperlukan karena dokumen tersebut yang akan menjadi titik awal dari implementasi pelayanan prima excellent service yang dilakukan.

> Setelah pembahasan selesai mas... kami dan yayasan itu tidak langsung mengumumkan kalau akan mengadakan *excellent service*, tapi kami juga nyusun rencana yang akan dilakukan mas, jadi di rencana itu tertulisa target pelayanannya siapa saja, bisa siswa, wali murid, atau guru guru ini.. bisa juga masyarakat, terus ditambah ada program unggulan misalnya layanan akademik, bimbingan, atau komunikasi dengan wali muridnya, dan pasti ada indikator keberhasilan pelayanannya.[55]

c. Penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Tahap selanjutnya yang dilakukan oleh sekolah dalam melakukan perencanaan kebijakan adalah penyusunan SOP atau Standar Operasional Prosedur dari SD Al-Baitul Amien 02 Jember, menurut penjelasan dari narasumber, penyusunan ini penting karena ini akan menjadi cerminan bagaimana pelayanan akan dilakukan oleh tenaga kependidikan di sekolah.

[54] Lilik Masruroh, diwawancarai oleh peneliti, 27 November 2025.
[55] Lilik Masruroh, diwawancarai oleh peneliti, 27 November 2025.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> Kalau selanjutnya itu, sekolah mengadakan rapat internal yaa... jadi setelah rapat dengan yayasan, sekolah melakukan rapat sendiri secara internal karena ini termasuk sekolah otonom yaa, nah rapatnya itu biasanya dilakukan pas hari sabtunya, karena bukan hari aktif sekolah kan... kami saat itu membahas tentang pelayanan apa yang akan dilakukan mas... seperti bagaimana cara berinteraksi dengan siswa, dengan wali, tamu, atau guru yang lain, terus diskusi untuk standar cara berkomunkasi dengan orang tua dan tamu, dan juga bagaimana sebaiknya sekolah merespon keluhan yang disampaikan.[56]

d. Pelatihan dan pembinaan SDM

Tahap akhir dari perencanaan pelayanan prima adalah pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia internal sekolah. berdasarkan tutur narasumber, pelatihan dilakukan dengan seminar yang diikuti oleh seluruh cabang lembaga dan diadakan oleh yayasan.

> Setelah itu mas ya.... jika sekolah melaporkan ke yayasan bahwa sekolah telah siap untuk menerapkan pelayanan prima disekolahnya yaa.. selanjutnya dari yayasan mengadakan pelatihan itu mas, pelatihannya seperti seminar begitu, yang diikuti seluruh guru dan warga sekolah yang lain, *Alhamdulillah* dua tahun belakang ini SD kami selalu mengikuti pelatihan yang diadakan yayasan.[57]

Tujuan dari perencanaan awal implementasi pelayanan prima tata usaha sekolah di SD Al-Baitul Amien 02 Jember adalah untuk menyempurnakan pelayanan terhadap pelanggan pendidikan dengan lebih maksimal dengan harapan adanya kepuasan dari pelanggan sehingga secara tidak langsung dapat memunculkan loyalitas terhadap lembaga sekolah dan dapat menjadi keuntungan jangka panjang lembaga SD Al-Baitul Amien 02 Jember. “Benar, jika tentang rencana

[56] Lilik Masruroh, diwawancarai oleh peneliti , 27 November 2025.
[57] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, 02 Oktober 2025.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

strategis awal dari pelatihan *Excellent service* di sekolah ini, itu benar ada pembahasannya dari yayasan dan kepsek, pembahan strategis juga harus berdasarkan visi dan misi dari sekolah mas."[58]

Pelatihan pelayanan prima lembaga SD Al-Baitul Amien 02 Jember berfokus pada pelayanan prima *Excellent Service* yaitu bentuk pelayanan prima yang berfokus untuk memaksimalkan kinerja melalui sikap ramah, tindakan cepat, tepat dan profesional yang dapat atau bahkan melampaui ekspektasi dan kebutuhan pelanggan, pelatihan tersebut diadakan secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan evaluasi dari pelayanan sebelumnya, pada tahun 2024, pelatihan diadakan pada hari Senin, tanggal 16 Desember 2024, serta pada tahun 2025 kemarin diadakan pada hari Kamis, tanggal 12 Juni 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ


YAYASAN MASJID AL BAITUL AMIEN JEMBER
LEMBAGA PENDIDIKAN AL BAITUL AMIEN
Komplek Masjid Jami' Lama, Jl. Sultan Agung No. 02, Tlp. (0331) 484948

SERTIFIKAT

022/DIKLAT.SE/LPA/JBR/XII/2024

Piagam ini diberikan kepada

FEBRI ALDINA DAMAYANTI

Atas perannya sebagai Peserta dalam DIKLAT SERVICE EXCELLENCE bagi karyawan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pendidikan Al Baitul Amien Jember pada tanggal 16 Desember 2024.

Direktur

Hizbullah Muhib, SE.,MM

Gambar 4.3 Sertifikat Pelatihan Pelayanan Prima *Excellent Service*

[58] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, 13 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Uniknya pelatihan tersebut tidak hanya diikuti oleh staf tata usaha saja, namun ada juga pendidik dan tenaga kependidikan lain yang diharuskan untuk mengikuti pelatihan pelayanan prima tersebut, menandakan bahwa SD Al-Baitul Amien 02 Jember mempunyai tujuan dalam menyempurnakan pelayanannya kepada pelanggan pendidikan secara menyeluruh.

> Iya mas, untuk pelayanan prima *Excellent service* kemarin ada arahan dari yayasan masjid Al-Baitul Amien untuk mengadakan pelatihan yang diikuti semua cabang lembaga sekolah yayasan, termasuk sekolah ini. Pelatihannya itu dilaksanakan pada tanggal 12 Juni kemarin dan diikuti oleh beberapa staf dan guru Al-Baitul Amien, kalau bentuk pelaksanaannya itu seperti seminar didalam aula mas.[59]

2. Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha sekolah dengan prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)

Pengorganisasian mempunyai makna proses yang mengatur pekerjaan, tugas, serta orang-orang yang akan menjalankan tugas tersebut. Berdasarkan jajaran organisasi SD Al-Baitul Amien 2 Jember, pengorganisasian dalam staf tata usaha meliputi;

Bagian kepala tata usaha diisi oleh ibu Febri Aldina Damayanti yang bertugas sebagai pengawas dan penanggungjawab atas berjalannya staf tata usaha yang lain, mengoordinasi seluruh kegiatan adminstrasi dan pelayanan, sebagai kepala staf tata usaha, ibu Febri Aldina Damayanti juga lebih sering bertemu dengan tamu yang mempunyai kepentingan dengan SD Al-Baitul Amien 02 Jember, bagian administrasi dan kas

[59] Lilik Masruroh, diwawancarai oleh peneliti, 27 November 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

masuk diisi oleh ibu Kholila dengan tugas untuk menerima setiap dana yang masuk salah satunya adalah SPP bulanan dari wali murid, bagian keuangan kas keluar diisi oleh ibu Hartatik Isnaini yang bertugas untuk mengatur segala kepentingan keluarnya dana sekolah, seperti untuk keperluan belanja bahan masakan makan siang, buah, susu, keperluan alat tulis kantor, dan lain-lain, bagian Dapodik (data pokok pendidik) diisi oleh ibu Eka Susanti yang bertanggungjawab untuk mengumpulkan data terkait siswa, guru, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, dan kegiatan belajar mengajar. Kemudian memverifikasi dan menginput data tersebut ke server, serta memperbaharui data jika terdapat perubahan data, bagian keuangan BOS diisi oleh ibu Nanindya Miranda yang bertugas untuk mengelola dana yang masuk dari sumber Bantuan Operasional Sekolah (BOS), dan bagian RI dan badan usaha diisi oleh ibu Lydia Yustika dengan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kantin dan dapur kepada siswa sesuai dengan standar. Jika dikaitkan dengan konteks pelayanan prima dalam lingkup tata usaha sekolah, tidak ada penugasan kepada tenaga kependidikan yang secara khusus melayani pelanggan pendidikan, namun staf tata usaha tetap memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan dengan mengarahkan pelanggan kepada staf atau guru yang mempunyai kepentingan yang diperlukan untuk ditemui oleh pelanggan pendidikan.[60]

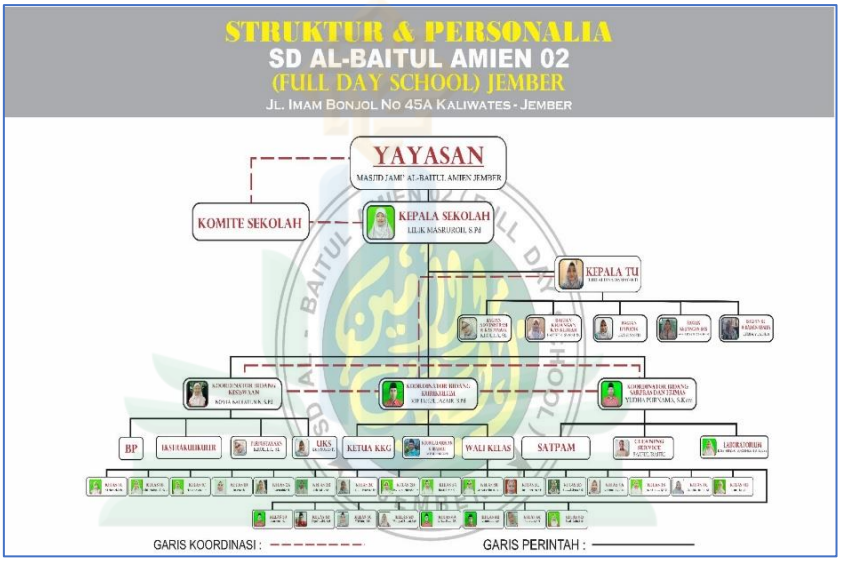
> Gini mas Aldo, untuk pelayanan terhadap pelanggan yaa.. baik secara langsung maupun tidak langsung, staf TU melayani

[60] Observasi di SD Al-Batul Amien 02 Jember, 01 November 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

berdasarkan keperluan pelanggan mas, seperti misalnya wali murid datang, staf yang bekerja dikantor TU akan bertanya ada urusan apa atau ingin bertemu dengan siapa, baru kami bisa memanggil staf TU yang bersangkutan, atau jika ingin bertemu dengan salah satu guru, baru setelah itu kami arahkan untuk ke kantor atau kelas guru tersebut mas.[61]



Gambar 4.4 Struktur dan Personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember

3. Implementasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

Implementasi strategi merupakan tahap pelaksanaan nyata dari keseluruhan perencanaan awal yang telah dibahas oleh yayasan dan kepala sekolah, implementasi merupakan tahapan penting karena merupakan tahapan yang dapat menentukan apakah strategi yang telah dibahas tersebut dapat berjalan dengan apa yang diharapkan atau ada beberapa pelayanan yang memerlukan peningkatan. Dalam konteks

[61] Masruhan, diwawancarai oleh peneliti, 27 November 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

penelitian ini, pelayanan prima yang diterapkan oleh tata usaha sekolah dan telah diadakan pelatihannya adalah pelayanan prima *Excellent Service* yang mengedepankan maksimalnya pelayanan sehingga dapat memenuhi dan melampaui harapan pelanggan, hubungan ini terwujud dengan keterlibatan beberapa pihak yang bersangkutan seperti; kepala sekolah, staf tata usaha sekolah, guru, siswa, dan juga wali murid. Berdasarkan hasil yang telah ditemui saat observasi, wawancara, dan dokumentasi, tata usaha sekolah memberikan pelayanan prima dengan membuka jam konsultasi yang terbilang fleksibel jika dihubungi secara daring melalui *Whatsapp* pribadi tata usaha sekolah. juga membuka layanan secara luring dengan mengikuti jam aktif sekolah.

Berdasarkan keterangan dari salah satu siswa yang menjadi narasumber, menerangkan bahwa benar pihak sekolah menyiarkan pengumuman melalui *whatsapp* grup per kelas yang didalamnya ada wali murid, wali kelas, dan ibu Anna sebagai penyiar pengumuman, dan media massa yang digunakan untuk memberitakan kegiatan dan prestasi yang dimenangkan oleh siswa.

> Menurut saya pak, bener kalau sekolah mengumumkan pengumumannya lewat whatsapp per kelas, engga... anak-anak tidak ada yang masuk ke grupnya, hanya wali murid saja, kalau dari saya tidak ada siii kekurangannya, kalau bingung juga bisa tanya langsung ke kantor kan yaa, jadi enak.
> Kalau medsos juga ada pak, yang paling aktif itu ig sih... biasanya beritain teman-teman yang lagi juara lomba, terus juga sama kalau ada acara disekolah, gitu deh.[62]

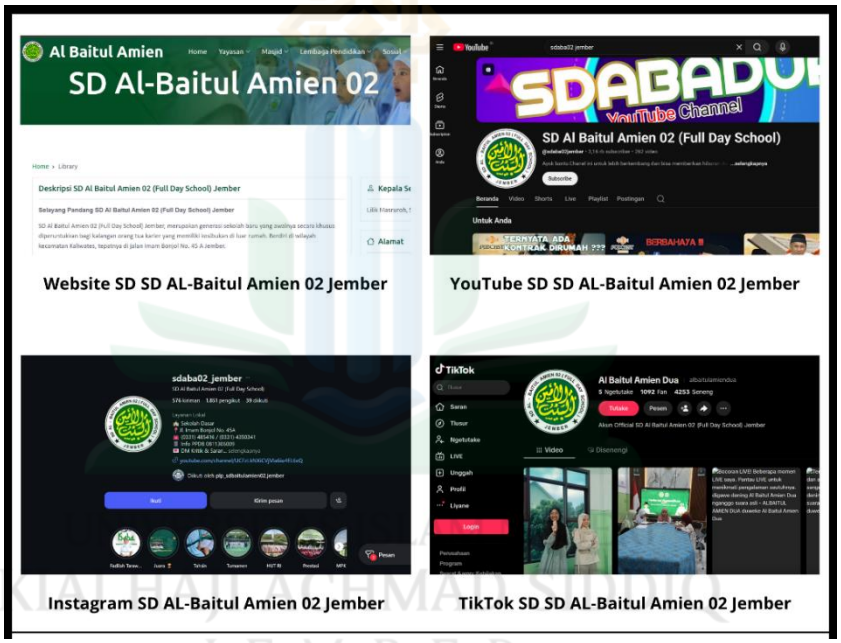
[62] Zamina Kiran Vishaka, kelas IV D, diwawancarai oleh peneliti, 26 Februari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hal ini dilengkapi oleh narasumber lain sebagai pelanggan pendidikan atas pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha;

> Iyaa pak sama, saya sih ga terlalu deket yaa sama TU, tapi kalo ada yang tanya ke kantor TU biasanya langsung dijelasin kok, kalo ortu tanya yaaa pas bingung tentang pengumuman, bakalan dijelasin lagi, temen-temen juga kalo manggil saudaranya pas pulang juga pasti dilayani kok pak.[63]



Tabel 4. 5 Media Sosial yang digunakan

Jika dihubungkan dengan teori *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM), narasumber memberikan penjelasan bahwa SD Al-Baitul Amien 02 Jember memanfaatkan media elektronik dengan lumayan maksimal, lembaga sekolah ini menyediakan akses penghubung komunikasi antara pihak luar dengan lembaga sekolah melalui beberapa platform media digital seperti; E-Mail (sdaba02jember@gmail.com), Instagram (sdaba02_jember), Tiktok (albaitulamiendua), dan Youtube

[63] Muhammad Aditya Luffy Facry Ataya, kelas VA, diwawancarai oleh peneliti, 26 Februari 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

(sdaba02jember).[64] Juga pihak SD Al-Baitul Amien 02 Jember mempunyai website agar wali murid atau calon murid dapat mengetahui informasi sekitar kegiatan dan pembukaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di sekolah ini. SD Al-Baitul Amien 02 Jember juga menyediakan Google form bagi wali murid atau siswa untuk memberikan kritik dan saran kepada sekolah.

Kepala staf tata usaha, ibu Anna menjelaskan bahwa komunikasi dan pelayanan sekolah kepada pelanggan dilakukan dengan berbagai cara dan lebih sering dilakukan secara tatap muka meskipun sekolah telah menyediakan pelayanan secara daring, hal ini dikarenakan sebagian besar wali murid lebih nyaman berkomunikasi secara langsung kepada staf tata usaha daripada membaca jawaban melalui pesan teks di layar kaca, serta menghindari adanya salah informasi, beberapa keperluan pelanggan yang mengharuskan pertemuan tatap muka biasanya karena menanyakan informasi yang cukup penting seperti; informasi PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), surat keterangan wali murid dan siswa, legalisir, penyerahan dan pengambilan dokumen fisik, sehingga riskan jika dilaksanakan melalui daring.

> Kalau tentang menanggapi pelanggan mas ya, memang kita paling sering itu menanggapi wali murid dan sesekali dari pihak luar yang mempunya urusan dengan sekolah, jadi sering kami sambut mas, biasanya keperluan wali murid itu kebanyakan tentang pembayaran SPP yaaa. Tapi juga sesekali menanyakan kondisi putra/putrinya saat disekolah, tapi kalau ditanya paling sering yaa... pemanggilan siswa saat sore hari itu, saat anak-anak

[64] Observasi media sosial sekolah, 04 Juni 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> dijemput sama orang tuanya, kan TU melayani pemanggilan saat pulang juga mas, sampai jam empat sore.[65]

Segala pengumuman yang berkaitan dengan sekolah dan siswa, diumumkan lewat grup *Whatsapp* sekolah yang dibagi perkelas, penggunaan grup *Whatsapp* juga dapat membantu dalam mempermudah penyebaran informasi administrasi seperti; pembayaran, daftar ulang, dan pengumuman lainnya. Sekolah juga membuka komunikasi melalui surat resmi yang digunakan secara formal atau membutuhkan dokumentasi, seperti; surat tugas, undangan rapat, surat keterangan siswa, dan disposisi surat masuk. Selain itu, komunikasi juga dapat dilakukan melalui telepon, jika pelanggan memerlukan jawaban yang cepat.[66]

Penyebaran informasi dalam lingkungan internal tenaga kependidikan SD Al-Baitul Amien 02 Jember juga mempunyai cara komunikasi yang mudah antar anggota, seperti melalui grup *Whatsapp* internal sekolah, buku agenda, memo internal baik fisik maupun digital, dan melalui papan pengumuman informasi.

Pada pengumpulan data melalui pesan *whatsapp*, ibu Anna juga sempat untuk menjelaskan bagaimana alur dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh tata usaha sekolah dalam melayani pelanggan pendidikan.

[65] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, 24 November 2025.
[66] Observasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember 01 November 2024.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1) Alur pertama yakni penerimaan tamu dan layanan awal

Pelayanan paling awal adalah staf tata usaha menerima tamu yang berkunjung, baik itu dari wali murid, guru, atau pihak luar, staf tata usaha kemudian menanyakan keperluan kedatangan tamu dan mencatat jika diperlukan didalam buku tamu atau daftar layanan.

2) Alur kedua yaitu identifikasi keperluan dan pengumpulan data

Staf tata usaha mengidentifikasi jenis layanan yang diperlukan yang sesuai dengan keperluan tamu, serta meminta data pendukung seperti surat tugas atau surat permohonan dari tamu sesuai dengan keperluannya.

3) Alur ketiga yaitu pemrosesan administrasi

Pada tahap ini, ada beberapa pembagian proses administrasi berdasarkan pelayanan yang dilakukan berdasarkan keperluan tamu itu sendiri saat berkunjung ke sekolah;

a) Jika terkait surat menyurat, staf tata usaha menyusun konsep surat, mengetik dan memeriksa kesesuaian format, meminta tanda tangan kepala sekolah atau pejabat berwenang, dan meregistrasi surat masuk dan keluar dalam buku agenda atau aplikasi.

b) Jika terkait administrasi dan keuangan, staf tata usaha melakukan pencatatan pembayaran yang diperlukan, mengeluarkan bukti pembayaran, dan memperbarui rekap keuangan harian.

c) Jika terkait arsip, staf tata usaha menerima dan menyortir surat lalu mengklasifikasikan arsip berdasarkan sistem yang digunakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kemudian menyimpannya kedalam map atau rak, dan memperbarui daftar arsip atau aplikasi digital.

d) Jika terkait guru, staf tata usaha menyediakan ATK (alat tulis kantor), mengurus surat tugas, undangan, atau dokumen kepegawaian, dan mengimput rekap absensi guru.

4) Alur keempat adalah pemeriksaan dan validasi

Staf tata usaha meneliti kembali dokumen atau surat agar tidak ada kesalahan dalam penyusunannya dan memastikan format yang tertulis telah sesuai dengan aturan sekolah, lalu meminta paraf pejabat yang berwenang sesuai dengan keterangan pada surat.

5) Alur kelima adalah penyerahan dan validasi

Staf tata usaha menyerahkan dokumen kepada pemohon yang jika permohonan melewati jalur daring maka akan dikirim melalui *Whatsapp* kepala staf tata usaha atau email resmi sekolah, kemudian mencatat bahwa layanan telah dipenuhi.

6) Alur keenam yaitu pencatatan harian

Staf tata usaha mengisi buku agenda surat masuk dan keluar, membuat daftar layanan administrasi harian, merekap transaksi atau kegiatan yang terjadi pada hari itu, dan melaporkan hal penting ke kepala sekolah.

7) Alur ketujuh adalah penutupan pelayanan

Staf tata usaha menyiapkan dokumen yang perlu ditindaklanjuti esok hari, merapikan arsip yang baru masuk, dan mengamankan data

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

atau dokumen dengan mengunci arsip lemari atau mencadangkan file.[67]

Pada pelayanan terhadap pelanggan, staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember juga tidak melupakan tindakan terakhir dalam pelayanannya, yakni pencatatan dari pelayanan terhadap pelanggan, ibu Anna menjelaskan bahwa ada beberapa bentuk pencatatan dari pelayanan staf tata usaha seperti; buku layanan, agenda surat, pencadangan *Whatsapp*, log keluhan (hotline yayasan), atau arsip digital lainnya, tergantung dari sifat layanannya. Namun ibu Anna juga menuturkan bahwa komunikasi yang bersifat ringan atau percakapan umum tidak ada pencatatannya, biasanya seperti pertanyaan tentang jadwal, seragam, atau informasi ringan lainnya, oleh karena itu, percakapan yang biasa dilakukan pengarsipan antara lain adalah; percakapan yang berkaitan dengan dokumen resmi, permohonan layanan, pembayaran, keluhan dan sesuatu yang berpotensi untuk ditindaklanjuti.

Kepuasan dari pelanggan pendidikan dapat diketahui dari feedback atau respon yang diberikan oleh pelanggan pendidikan, jika mengacu kepada internal TU SD Al-Baitul Amien 02 Jember, beberapa cara yang sering dilakukan agar mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan adalah dengan; bertanya langsung disaat tatap muka dengan memerhatikan ekspresi, intonasi, dan sikap pelanggan.

[67] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, 26 November 2025..

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> Untuk alur dan pencatatan pelayanan sih, staf tata usaha tentu awal-awal menyambut tamu dan menanyakan kepentingan beliau di sekolah, terutama tamu dari lembaga-lembaga luar yang sering ngirim surat resmi ke sekolah, yaa karena tadi mas, jika wali murid yang datang, kebanyakan dengan keperluan pembayaran atau pemanggilan putra putrinya, jadi tidak ada pencatatan khusus. Beda jika ada tindakan lebih lanjut, pasti masuk dalam pencatatan mas.[68]

Selain bertugas sebagai penerima tamu dari institusi luar yang mempunyai kepentingan dengan lembaga sekolah, contoh lain implementasi pelayanan prima tata usaha di sekolah ini secara sederhana selain berfokus pada tanggung jawab masing-masing bagian, beberapa diantaranya adalah dengan melayani permintaan wali murid dalam pemanggilan putra-putri mereka disaat jam pulang sekolah,[69] pemberitahuan kepada wali murid tentang agenda atau seragam pada esok hari, melayani pemanggilan kepada guru atau murid yang berkepentingan saat jam pelajaran, selain itu tata usaha sekolah juga bertanggungjawab pada pembagian buah-buahan dan susu kepada para murid yang dibagikan setiap hari rabu dan jum'at, [70]dan melayani permintaan obat ringan maupun perawatan lanjutan kepada siswa SD Al-Baitul Amien 02 Jember yang mengalami luka. Baiknya pelayanan yang telah dilakukan oleh staf tata usaha dikuatkan oleh keterangan dari salah satu siswi "kalo TU saya ga hafal semua

[68] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, 24 November 2025.
[69] Observasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember, 01 November 2024.
[70] Observasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember, 01 November 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

nama gurunya mas, tapi menurut saya TU sudah baik kok pelayanannya".[71]

Implementasi pelayanan prima di SD Al-Baitul Amien 02 Jember berjalan dengan baik dan terarah dengan adanya kondisi yang mendorong berjalannya implementasi ini, seperti usia staf tata usaha yang cukup muda yang oleh karena itu, staf tata usaha mampu dengan mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat dan melakukan pelayanan lebih tepat disaat dibutuhkan oleh pelanggan pendidikan.

4. Pengawasan dan Evaluasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pengawasan adalah kegiatan pimpinan dalam mengawasi kinerja stafnya, dalam hal ini, pengawasan dilakukan oleh kepala staf tata usaha kepada staf tata usaha lainnya, dengan tujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan apa yang telah menjadi tujuan dan sesuai dengan apa yang direncanakan, pada persoalan ini, observasi yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kepala staf tata usaha memiliki dua jalan dalam melakukan pengawassan kinjer staf tata usaha; yaitu dengan menunggu staf tata usaha memberikan laporan kepada kepala staf tata usaha setelah melakukan sebuah kegiatan, dan juga kepala staf tata usaha ikut terjun dalam melakukan pekerjaan staf tata usaha

[71] Kanaya Cyrilla Kaliska, kelas IV D, diwawancarai oleh peneliti, 26 Februari 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang lain agar dapat mengetahui informasi yang sedang dikerjakan dan bagaimana pengerjaannya, contoh kegiatan yang diikuti oleh kepala staf tata usaha adalah seperti pengelompokkan buah dan susu, pelayanan kepada pelanggan pendidikan, penjagaan UKS, dan pemenuhan alat tulis kantor, serta pemanggilan siswa yang dijemput oleh orang tuanya.[72]

Evaluasi adalah proses dimana pelaksanaan suatu program mendapatkan penilaian berdasarkan apa yang telah berjalan, hal ini dilakukan demi mengetahui apakah suatu program berjalan seperti yang direncanakan atau tidak sehingga membutuhkan sedikit pengarahan, dalam konteks evaluasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember, pelaksanaan evaluasi dilakukan secara rutin dalam dua minggu sekali, termasuk evaluasi dari pelayanan prima tata usaha sekolah yang dilakukan oleh staf tata usaha sekolah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

> Kalau di sekolah kami ya mas, evaluasi itu selalu dilakukan sebulan dua kali, kan anak-anak hari aktifnya Senin sampai Jumat kan, nah guru-guru dan tenaga kependidikan lainnya tetap masuk pada hari Sabtunya sebulan dua kali. Evaluasi itu seputar pembelajaran di kelas... kalau menyangkut tata usaha, kadang evaluasinya ngebahas saran atau kritik dari wali murid, tentang administrasi, sama sesekali tentang sarana dan prasarana... seperti mana yang sudah waktunya diganti dan sebagainya.[73]

Bentuk evaluasi yang diterapkan oleh SD Al-Baitul Amien 02 Jember merupakan evaluasi secara musyawarah yang dihadiri oleh seluruh tenaga kependidikan pada hari Sabtu sesuai jadwal yang telah direncanakan, hal yang dibahas dalam evaluasi adalah seluruh hasil dari

[72] Observasi di SD Al-Baitul Amien 02 Jember, 01 November 2024.
[73] Lilik Masruroh, diwawancarai oleh peneliti, 27 November 2025.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kegiatan selama dua minggu sekali, dalam konteks evaluasi pada staf tata usaha, selain membahas evaluasi internal bagian, staf tata usaha juga membacakan evaluasi yang diberikan oleh pelanggan pendidikan, terutama kritik dan saran oleh wali murid mengenai fasilitas, jadwal, atau kegiatan lain dari sekolah atau pengalaman yang anak-anak mereka alami selama kegiatan berlangsung.

Evaluasi yang berkaitan dengan kritik atau saran dari wali murid, biasanya tersampaikan melalui media *Whatsapp*, jika menghubungkan dengan staf tata usaha, biasanya laporan dari wali murid tidak jauh dari persoalan miskomunikasi saat adanya pemberitahuan oleh staf tata usaha kepada wali murid yang biasanya berkaitan dengan acara atau seragam pada esok hari.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Hal ini diperkuat dengan keterangan dari narasumber sebagai seorang siswa, narasumber menjelaskan bahwa pelayanan staf tata usaha sangat bagus kepada siswa SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

> Menurut saya, tidak ada kekurangan kok dalam pelayanan TU-nya, murid-murid sering iseng minta obat, atau minta dipanggilkan temennya itu juga dilayani dengan baik mas, pas pulang itu biasanya teman-teman minta diputerin lagu mas pas tunggu jemputan orang tua, yaa.. bilangnya biasanya ke pak Masruhan (staf tata usaha) biar anak anak seneng hehe[74]

Namun, berdasarkan keterangan dari narasumber lain menjelaskan bahwa evaluasi yang perlu dilakukan oleh staf tata usaha adalah berkenaan dengan pemberitahuan oleh staf tata usaha kepada wali murid melalui

[74] Muhammad Abhimana Suryangga, kelas V A, diwawancarai oleh peneliti, 26 Februari 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

media *Whatsapp* yang dimana, hal itu masih mempunyai hambatan seperti pesan yang dikirim oleh staf tata usaha yang tenggelam atau terlewat untuk dibaca oleh wali murid sehingga menyebabkan miskomunikasi, dan sering kali wali murid yang bersangkutan mendatangi kantor tata usaha demi meminta penjelasan lebih perihal pengumuman tersebut.

> Biasanya, wali murid berkunjung ke kantor TU mas, nanyain masalah pengumuman itu, yaah buat mastiin lah pengumumannya, biasanya mereka takut salah faham atau ga teliti saat baca pesan, wali murid jarang ada yang mastiin lewat WA yaa, ya tetap ada tapi sedikit, rata-rata memang kesini buat nanyain itu, paling biar bener-bener faham yaa, itu juga jadi bahan evaluasi tambahan dari kami.[75]

Tabel 4.3
Fokus Penelitian dan Hasil Temuan

No.	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1	Kebijakan sekolah dalam merencanakan pelayanan prima tata usaha sekolah melalui prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM).	Rencana awal yang dilakukan oleh SD Al-Baitul Amien 02 Jember yaitu, pihak yayasan mengadakan rapat internal yang dihadiri oleh kepala sekolah yang membahas tentang pelatihan dan pengadaan pelayanan prima *Excellent Service* dengan maksud agar pelanggan semakin nyaman dengan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh SD Al-Baitul Amien 02 Jember. Beberapa pertimbangan yang menjadi bahasan utama dalam perencanaan implementasi pelayanan prima *Excellent Service* adalah; a. Perumusan standar layanan b. Penyusunan rencana strategis (Renstra). c. Penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur). d. Pelatihan dan pembinaan SDM.
2	Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha sekolah dengan prinsip *Electronic*	Pengorganisasian staf tata usaha dibagi berdasarkan tanggung jawab masing-masing anggotanya, antara lain

[75] Febri Aldina Damayanti, diwawancarai oleh peneliti, 29 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

	Customer Relationship Management (E-CRM)	sebagai berikut; a. Kepala tata usaha sebagai kepala koordinator pelayanan. b. Administrasi dan kas yang bertugas untuk mencatat seluruh dana yang masuk c. Keuangan kas keluar bertugas untuk mengalokasi dana yang keluar untuk kepentingan sekolah. d. Dapodik bertugas untuk mencatat seluurh data pokok pendidik, baik itu guru maupun siswa. e. Keuangan BOS bertugas untuk mencatat dan mengalokasikan dana bantuan operasional sekolah. f. RI dan badan usaha bertugas untuk mengawasi dan mengontrol koperasi atau kantin sekolah. Sedangkan dalam konteks tanggung jawab yang berfokus dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, Ibu Anna sebagai kepala tata usaha lebih sering bertugas sebagai penyambut tamu yang datang ke sekolah, yang kemudian beliau mengopernya kepada tenaga kependidikan yang bersangkutan.
3.	Implementasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.	Implementasi pelayanan prima *Excellent Service* oleh SD Al-Baitul Amien 02 Jember dilakukan dalam beberapa langkah, yakni; a. Kepala TU atau anggota TU lainnya menerima tamu. b. Kepala TU atau anggota TU lainnya menanyakan maksud dan tujuan. c. Kepala TU atau anggota TU lainnya memanggil atau mengarahkan tamu untuk menemui tenaga kependidikan yang bersangkutan. d. Kepala TU atau anggota TU lainnya melakukan pencatatan persoalan kunjungan atau laporan hasil kunjungan jika diperlukan. e. Anggota TU melaporkan kepada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		kepala TU, dan kepala TU melaporkan hasil kunjungan kepada kepala sekolah dan akan dibahas dalam evaluasi rutin jika diperlukan. Dalam konteks E-CRM, sekolah ini memberikan akses secara digital agar dapat selalu terhubung dengan wali murid atau pihak luar, beberapa platform sosial yang disediakan oleh sekolah ini adalah; Website, E-Mail, Tiktok, Instagram, dan Youtube, juga disediakan Google form bagi wali murid, siswa, atau warga sekolah itu sendiri jika mempunyai kritik dan saran yang dilayangkan kepada sekolah.
4.	Pengawasan dan Evaluasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.	Pengawasan dan Evaluasi yang dilakukan oleh SD Al-Baitul Amien 02 Jember dilakukan secara berkala setiap dua kali dalam satu bulan dan diadakan pada hari Sabtu. Beberapa evaluasi yang biasanya dibahas dalam pertemuan tersebut dalam permasalahan tentang pelayanan prima tata usaha sekolah adalah sebagai berikut; a. Penanggapan kritik dan saran dari pelanggan pendidikan. b. Pembahasan tentang administrasi sekolah. c. Pembahasan tentang kas masuk dan kas keluar jika diperlukan. d. Pembahasan tindak lanjut pada permasalahan jika ada yang dikeluhkan oleh pelanggan.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini, peneliti memaparkan hasil dari data empiris yang ditemukan di SD Al-Baitul Amien 02 Jember dan menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan dengan fokus penelitian sebagai dasar dari analisis

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

penelitian. Data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara mendalam dan sistematis yang sejalan dengan fokus penelitian yang telah ditentukan. Adanya pembahasan temuan ini demi untuk menjawab rumusan masalah yang mempertanyakan strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di sekolah dasar Al-Baitul Amien 02 jember.

1. **Perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha sekolah melalui prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM).**

   Kebijakan adalah serangkaian keputusan yang diambil oleh individu, kelompok, atau pemerintah untuk mencapai suatu tujuan, dalam konteks ini, putusan kebijakan diatur oleh yayasan Masjid Jami' Al-Baitul Amien dan kepala sekolah dengan mengadakan rapat khususnya tentang pelayanan prima *excellent service.* Kepala sekolah SD Al-Baitul Amien 02 Jember menuturkan bahwa rapat dengan yayasan juga memperhitungkan beberapa landasan yang berfungsi sebagai dasar dari kebijakan yang akan ditentukan, yakni; Perumusan standar layanan, Analisis kebutuhan dan kondisi sekolah, Penyusunan rencana strategis (Renstra), Penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur), Pelatihan dan pembinaan SDM, serta Monitoring dan Evaluasi. Hal ini sejalan dengan teori POAC yang diperkenalkan oleh George R. Terry dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management*, yang menyebutkan bahwa perencanaan bukan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

hanya proses yang ada untuk menentukan tujuan, namun perencanaan juga mencakup bagaimana sumber daya akan diintegrasikan secara efektif untuk tujuan tersebut sehingga dapat membawa keuntungan "*some degree of planning is necessary. It is the process by which not only objectives are established, but also all the resources of the firm are effectively integrated to accomplish those objectives in a profitable manner"*[76]

Perencanaan yang dilakukan dengan memperhitungkan standar layanan dan pemenuhan kebutuhan konsumen menjadi salah satu alasan kuat bagi terciptanya pelayanan prima di SD Al-Baitul Amien 02 Jember. Pembahasan rencana strategis, penyusunan SOP, dan pelatihan serta pembinaan tenaga kependidikan menjadi pelengkap berjalannya pelayanan prima tersebut. Dimana hal ini sejalan dengan pemikiran George R. Terry yang menerangkan bahwa dalam melakukan perencanaan, "*Planning asnwers the questions: where are we now? where do we want to go? how do we get there? how are we doing*?"[77] Bukan hanya berpikir tentang menargetkan tujuan yang maksimal, namun dalam perencanaan juga diharuskan menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait proses berjalannya pelayanan prima, yaitu pertanyaan yang menanyakan dimana kita sekarang?, kemana sekarang kita akan pergi?, bagaimana kita akan sampai kesana? dan bagaimana keadaan kita sekarang?.

Perencanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh yayasan dan kepala sekolah SD Al-Baitul Amien 02 Jember juga dengan cara

[76] Terry and Franklin, *Principles of Management*. 127.
[77] Terry and Franklin. *Principles of Management*, 148.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

membekali tenaga kependidikan dengan ilmu pelayanan prima terkhusus dalam konteks *Excellent Service* dengan cara memberikan tenaga kependidikan sebuah pelatihan mengenai pelayanan prima, dengan demikian perencanaan yang dilakukan oleh kepala sekolah dan yayasan mempunyai keselarasan dengan teori George R. Terry yang menjelaskan bahwa jika organisasi mempunyai tujuan dan keuntungan yang maksimal, maka pelatihan terhadap anggota merupakan salah satu yang sangat penting. "*Provide opportunities and training for any employee wishing to enter sales.*"[78]

Hal tersebut dimaksudkan agar staf tata usaha mempunyai kemampuan mendalam terkait peran dan tugas yang diembannya dan diharapkan menjadi tenaga kependidikan yang profesional dan bertanggungjawab.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha sekolah dengan prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM).

Pengorganisasian adalah pembentukan hubungan perilaku yang efektif antar individu sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan memperoleh hasil terbaik dalam mengemban tanggung jawab. Dalam teori George R. Terry, *organizing* mempunyai tiga struktur yaitu; *division of labor* (pembagian kerja), *departmentation* (departementasi), dan *span of control* (rentang kendali). "*there are at least three basic concepts*

[78] Terry and Franklin. *Principles of Management,* 149.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

associated with formal organizational structure. they are (1) division of labor, (2) departmentation, and (3) span of control."[79]

Demi mewujudkan tujuan dari lembaga sekolah secara maksimal, pengorganisasian struktur personalia diharuskan disusun dengan cermat dan teliti sehingga tanggung jawab yang diamanahkan kepada staf/pegawai dapat dijalankan dengan baik sesuai dengan kompetensi masing-masing individu. Penyusunan personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember sebelumnya diharuskan mendapat persetujuan atau promosi dari yayasan masjid Jami' Al-Baitul Amien Jember dengan beberapa pertimbangan internal lembaga.

Meninjau dari pembagian struktur dan personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember, pengertian tentang teori *organizing* yang mempunyai tiga struktur telah diterapkan kedalam pembagian personalia tersebut;

1) *Division of labor* (pembagian kerja).

   Pembagian kerja merupakan pembagian peran atau tugas per individu dengan jabatan yang diisinya, pengorganisasian personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember telah sesuai dengan adanya tugas dan tanggung jawab per individu dalam struktur dan personalia sekolah.

   Dari hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa tanggung jawab yang diemban telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kompetensi dari masing-masing tenaga kependidikan khususnya dalam konteks tata usaha sekolah. Narasumber sebagai

[79] Terry and Franklin. *Principles of Management,* 194.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

salah satu siswa sekolah menjelaskan bahwa staf tata usaha telah bagus dalam menjalankan tanggung jawab mereka, hal tersebut berdasarkan pelayanannya terhadap orang tua murid dan siswa yang berkepentingan dengan staf tata usaha. Hal tersebut terlihat dengan profesionalitas pelayanan staf tata usaha terhadap pelanggan pendidikan sesuai dengan kepentingannya masing-masing. Ini sesuai dengan buku *Principles of Managements* yang menyebutkan "*division of labor means dividing large tasks into smaller packages of work to be distributed among several people. This work specialization allows an employee to master a task in the shortest time with a minimum of skill.*"[80] Pembagian kerja menyempitkan tugas yang sebelumnya sangat luas menjadi cakupan yang lebih kecil sehingga memudahkan koordinasinya.

2) *Departmentation* (departementasi).

Departementasi merupakan pengorganisasian tanggung jawab berdasarkan lingkup kerjanya, berbeda dengan pembagian kerja yang per individu, pembagian ini mengelompokkan beberapa tugas dalam satu kelompok. Dapat ditinjau dari struktur personalia sekolah, contoh departementasi adalah kelompok tata usaha, sedangkan contoh pembagian kerja adalah bagian Kepala tata usaha, administrasi dan kas masuk, keuangan kas keluar dan lain sebagainya. Departementasi memudahkan untuk pembagian tugas

[80] Terry and Franklin. *Principles of Management,* 195.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan penyebaran tanggungjawab dikarenakan pembentukan struktur tugas yang lebih kecil didalam personalia sebuah lembaga. "*Departmentation work units to coordinate numerous jobs-all for the expeditious accomplishment of the organization's objectives*."[81]

3) *Span of control* (rentang kendali).

Rentang kendali mengacu pada sejumlah bawahan langsung yang melapor kepada atasannya. Dalam konteks ini adalah bagian-bagian yang berada dibawah struktur kepegawaian kepala staf tata usaha berkewajiban untuk selalu melaporkan hasil kinerja atau hal-hal yang menjadi catatan kepada kepala staf tata usaha, kemudian kepala staf tata usaha melaporkan laporan tersebut kepada struktur kepegawaian yang lebih tinggi, yakni kepala sekolah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Buku *Principles of Management* juga menekankan bahwa rentang rentang kendali juga memiliki batasan jumlah bawahan yang dinaungi oleh atasannya, rentang kendali yang luas atau atasan yang memiliki lebih banyak bawahan akan memerlukan komunikasi yang lebih kompleks, sedangkan jika rentang kendalinya sempit, maka proses pelaporan akan lebihi cepat dan mudah, dan mungkin dapat menjadi pilihan yang lebih efektif.

> *Wide spans are challenging to a manager inasmuch as the scope of operation is broadened and the opportunity is present to grow and show what can be done. In contrast, narrow spans, expedite more personalized manager-subordinate relationships*.[82]

[81] Terry and Franklin. *Principles of Management,* 198.
[82] Terry and Franklin. *principles of managements,* 207.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Jika diperhatikan dalam struktur dan personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember, khususnya pada bagian tata usaha sekolah, terlihat kepala bagian tata usaha sekolah menaungi lima bagian dibawahnya, berdasarkan penjelasan dari kepala tata usaha bahwa menaungi lima bagian masih termasuk jangkauan yang mudah walaupun secara teori tidak disebutkan secara khusus jumlah ideal naungan dibawahnya.

Namun jika masuk kedalam konteks pelayanan prima kepada pelanggan, kepala tata usaha menjelaskan bahwa belum ada bagian khusus dibawah naungannya yang bertanggungjawab dalam pelayanan kepada pelanggan, beliau juga menambahkan bahwa pelayanan kepada pelanggan biasanya dilakukan oleh staf tata usaha yang area tugasnya didalam kantor tata usaha termasuk kepala staf tata usaha itu sendiri. Menurut Payne dna Frow dalam jurnalnya menyebutkan bahwa Ada semakin banyak saluran di mana perusahaan bisa berinteraksi dengan pelanggannya. Ini menjelaskan bahwa pentingnya pembagian tugas dan tanggungjawab kepada staf lainnya dalam melakukan pelayanan prima. "*There are a growing number of channels by which a company can interact with its customers*".[83]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[83] Payne and Frow, "A Framework for Customer Relationship Management." 172.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Implementasi Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

Implementasi pelayanan prima dapat dilaksanakan setelah pembagian tanggung jawab yang tepat sesuai dengan kompetensi yang dimiliki masing-masing staf khususnya staf tata usaha, meskipun belum ada tanggung jawab khusus yang bertugas untuk melayani pelanggan, dalam teori *actuating* berarti atasan yang diharuskan untuk mencari cara agar stafnya mendapatkan motivasi dalam pekerjaannya, sehingga dapat memunculkan hasil yang maksimal.

Dalam konteks sebuah lembaga sekolah, pada struktur dan personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember, sebagai pemimpin, peran kepala staf tata usaha sangat penting dalam memotivasi kinerja bagian dibawah naungannya, beberapa tindakan yang sebagai tanggung jawab kepala tata usaha, yakni menerima hasil laporan dari kegiatan staf tata usaha, mengawasi kinerja staf tata usaha lainnya, serta ikut hadir dan membantu dalam kegiatan staf tata usaha. Terry menjelaskan bahwa dassar keberhasilan pelaksanaan adalah manajemen yang tercerahkan, dan sebagai seorang pimpinan, kepata staf tata usaha harus menunjukkan melalui perilaku dan keputusan terhadap kepedulian yang mendalam kepada anggotanya. "*Basic to effective actuating is enlightened*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

management-managers must demonstrate by their behavior and decisions a deep concern for members of their organizing."[84]

Bentuk nyata keterlibatan langsung kepala staf tata usaha sekolah dalam implementasi pelayanan prima sekaligus menjadi motivator dalam kinerja staf lainnya adalah ketersediaan kepala sekolah dalam menggantikan peran staf lainnya jika salah satu dari staf tersebut berhalangan hadir untuk menerima tamu yang berkepentingan.

Pemanfaatan teknologi dalam implementasi pelayanan prima juga telah dijelaskan pada artikel Payne dan Frow yang berjudul *A Framework for Customer Relationship Manage* yang menjelaskan bahwa proses komunikasi multisaluran fokus pada keputusan tentang kombinasi saluran paling tepat untuk digunakan pada saat pelayanan "*The multichannel inte gration process focuses on decisions about what the most appropriate combinations of channels to use are and when a customer inter acts with more than one channel, how to create and present a single unified view of the customer*."[85]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4. Pengawasan dan Evaluasi Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

Evaluasi merupakan tahapan penilaian dari rangkaian teori POAC yang mempunyai fungsi untuk melihat apakah rencana yang telah berjalan dapat menghasilkan hasil yang maksimal sesuai dengan apa yang

[84] Terry and Franklin, *Principles of Management*. *principles of managements,* 279.
[85] Payne and Frow, "A Framework for Customer Relationship Management." 172.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

diharapkan sebelumnya. Dalam konteks evaluasi kinerja struktur dan personalia SD Al-Baitul Amien 02 Jember, evaluasi yang dilakukan secara berkala selama sebulan dua kali merupakan tenggang waktu yang baik dengan alasan setiap pembahasan yang akan dilaporkan per bagian tidak ada yang terlewat dan dapat dilaporkan secara rinci sebagai bahan evaluasi dan dapat diperbaiki kedepannya, pada saat pembacaan bahan evaluasi khususnya pada bagian staf tata usaha, evaluasi yang dibahas biasanya mengenai hal-hal terkait dengan layanan kepada pelanggan, seperti permasalahan tentang penanggapan keluhan pelanggan, pelaporan hasil penanganan keluhan pelanggan, dan beberapa laporan terkait administrasi yang perlu untuk dilaporkan dan dievaluasi.

Pengertian evaluasi memiliki sedikit perbedaan dengan pengertian *controlling* yang disebutkan dalam buku teori *principles of management.* Secara luas, evaluasi memiliki arti penilaian setelah kinerja berakhir, sedangkan *controlling* berarti penilaian dan pengawasan yang dilakukan disaat kinerja berlangsung, secara makna keduanya terlihat mirip, yakni penilaian yang dilakukan agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan kedepannya, namun *controlling* memiliki arti yang lebih kompleks daripada sekedar evaluasi. Dengan melakukan pengawasan disaat kinerja berlangsung, atasan yang dalam konteks ini berarti kepala staf tata usaha dapat melihat apakah ada kekurangan dalam melakukan pelayanan oleh staf tata usaha. Berdasarkan kegiatan observasi oleh penulis, contoh bentuk nyata dari teori *controlling* yang diimplementasikan oleh staf tata

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember adalah anggota staf tata usaha akan selalu melaporkan terkait tugas mereka pada hari itu secara langsung kepada kepala staf tata usaha, hal ini mempermudah dalam melakukan *controlling* kepada anggota yang sedang bertugas, selain menerima laporan, kepala staf tata usaha juga sering kali turut andil dalam membantu tugas-tugas yang dikerjakan oleh anggota tata usaha, sehingga kepala staf tata usaha dapat memantau secara maksimal pekerjaan yang dilakukan oleh bagian staf tata usaha.

Buku Principles of Management sendiri menyebutkan bahwa pengawasan dan evaluasi merupakan hal yang positif yaitu untuk menwujudkan sesuatu melalui aktivitas yang direncanakan, pengendalian tidak boleh dipandang negatif sebagai hambatan untuk mencapai tujuan.

> *controlling can be viewed as detecting and correcting significant variations in the result obtained from planned activities. Some errors, loss of effort, and ineffective directives are bound to take place and make for unwanted deviation from the intended goal. So control is necessary. it is important to keep in mind that the purpose of controlling is positive-it is to make things happen by means of planned activities. Controlling should never be viewed as negative in character-as a hurdle to getting objectives won.*[86]

Teori *controlling* dalam buku *principles of management* menjelaskan bahwa ada tiga tahapan dalam pelaksanaan *controlling.* Tahapan yang pertama yakni *Measuring the performance* (mengukur kinerja), kedua adalah *Comparing performance with the standard*

[86] Terry and Franklin, *Principles of Management*. *principles of managements,* 422.

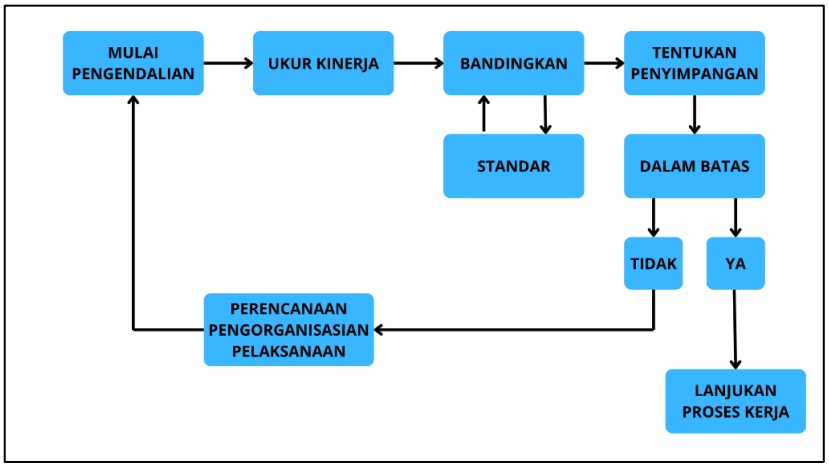
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

(membandingkan kinerja dengan standar), dan tahapan terakhir adalah *Correcting deviations* (memperbaiki penyimpangan).[87]

Pengertian mengukur kinerja adalah pengawasan dan penilaian yang dilakukan oleh manajer disaat anggota sedang melakukan tugasnya, yang dalam konteks ini adalah pengawasan yang dilakukan oleh kepala staf tata usaha kepada bagian-bagian tata usaha yang bertugas. Pengertian dari membandingkan kinerja dengan standar adalah, kepala staf tata usaha melakukan peninjauan dari kinerja staf tata usaha dengan standar yang telah ditentukan pada tahap *planning* (perencanaan) agar dapat mengetahui apakah ada penyimpangan dari yang telah direncanakan sebelumnya atau tidak. Kemudian tahapan terakhir adalah memperbaiki penyimpangan, tahap ini berarti jika terdapat penyimpangan yang diperoleh dari tahapan sebelumnya, maka akan dilakukan perbaikan dalam pelayanan staf tata usaha, dan jika tidak, maka akan tetap dilakukan seperti apa yang telah direncakan di awal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Gambar 4.6 Alur Pelaksanaan Pelayanan Prima

[87] Terry and Franklin. *principles of managements,* 427.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Terlihat pada diagram diatas, bahwa setelah pihak sekolah melakukan perencanaan dan pengorganisasian, maka akan dilanjutkan oleh pengendalian/evaluasi. Dalam pelaksanaan *controlling* diperlihatkan tahapan yang dapat menentukan apakah kinerja yang dilakukan oleh anggota staf tata usaha berjalan sesuai dengan yang direncanakan atau ada penyimpangan, setelah penilaian tersebut, maka kinerja staf tata usaha akan dibandingkan dengan standar pelayanan yang telah direncanakan pada tahap *Planing*, jika terlihat ada penyimpangan, maka akan dilakukan evaluasi kinerja yang di SD Al-Baitul Amien 02 Jember dilakukan pada hari sabtu selama dua minggu dalam sebulan, setelah dinilai penyimpangannya tidak berbeda jauh dengan rencana, maka kinerja akan tetap dilanjutkan, sedangkan jika penyimpangan terlalu berbeda dengan apa yang telah direncanakan, maka akan dilakukan proses *Planing*, *Organizing*, dan *Actuating* kembali agar dapat memperbaiki kekurangan dalam perencanaan tersebut.

Dalam konteks CRM sendiri juga menjelaskan bahwa untuk menentukan apakah proposisi nilai kemungkinan akan menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih baik, sebuah perusahaan sebaiknya melakukan penilaian nilai untuk mengukur seberapa penting berbagai atribut produk bagi pelanggan "*To determine whether the value proposition is likely to result in a superior customer experience, a company should undertake a value assessment to quantify the relative impor tance that customers place on the various attributes of a product*."[88]

[88] Payne and Frow, "*A Framework for Customer Relationship Manage*ment." 172.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan data temuan, maka dapat disimpulkan bahwa;

1. **Perencanaan kebijakan sekolah dalam pelayanan prima tata usaha sekolah melalui prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.**

   Berdasarkan data empiris yang penulis temui pada penelitian, kebijakan sekolah mengikuti kebijakan dari yayasan Masjid Jami' Al-Baitul Amien Jember, yang sebelumnya ditentukan dengan mengadakan rapat antar yayasan dengan kepala sekolah.

   Kebijakan lanjutan kepala sekolah dari hasil rapat strategi bersama dengan yayasan adalah pelatihan bagi karyawan sekolah. bentuk pelatihan yang diterapkan adalah seminar yang diikuti oleh karyawan SD Al-Baitul Amien 02 Jember yang diikuti oleh seluruh tenaga kependidikan SD Al-Baitul Amien 02 Jember..

2. **Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha sekolah dengan prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.**

   Pengorganisasian yang dilakukan oleh SD Al-Baitul Amien 02 Jember adalah pembentukan struktur dan personalia lembaga sekolah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

berdasarkan konteks pelayanan prima oleh staf tata usaha, pembagian tugas adalah;

a. Kepala staf tata usaha,
b. Bagian administrasi dan kas masuk,
c. Bagian keuangan kas keluar,
d. Bagian Dapodik,
e. Bagian keuangan bos, dan
f. Bagian RI dan badan usaha.

Pelayanan kepada pelanggan cenderung dilakukan oleh kepala staf tata usaha dan anggota staf tata usaha lainnya yang bertugas didalam kantor tata usaha.

3. Implementasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Langkah-langkah dalam implementasi dari konsep pelayanan prima oleh tata usaha yang didapati pada saat penelitian adalah dengan;

a. Staf tata usaha menyambut tamu dan menanyakan kepentingannya berkunjung ke sekolah serta mencatat kehadirannya jika diperlukan.
b. Staf tata usaha mempertemukan tamu dengan tenaga kependidikan yang bersangkutan
c. Staf tata usaha mencatat maksud tujuan dan penangan jika diperlukan
d. Staf tata usaha juga mencatat permasalahan jika diperlukan tindakan lebih lanjut.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

e. Staf tata usaha membuat laporan dari kunjungan tamu dan mengarsipkannya jika diperlukan.

Pada konteks E-CRM, SD Al-Baitul Amien 02 Jember telah menyediakan jalur komunikasi dengan memanfaatkan media digital, seperti; E-Mail lembaga sekolah, nomor *Whatsapp* staf tata usaha yang bisa dihubungi, dan grup *Whatsapp* wali murid yang dikelompokkan perkelas, dengan maksud dan tujuan agar dapat memudahkan dalam penyampaian pengumuman sekolah dalam penyiaran kegiatan secara luas.

SD AL-Baitul Amien 02 Jember juga ada media sosial lain seperti; Website, Tiktok, Instagram, dan Youtube, yang dimaksudkan agar masyarakat luas dapat mengetahui kegiatan yang dilaksanakan atau pembukaan PPDB di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4. Pengawasan dan Evaluasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember.

a. Pengawasan

Proses pengawasan yang dilakukan oleh kepala staf tata usaha adalah dengan cara; kepala staf tata usaha menerima laporan dari anggota staf tata usaha, dan sesekali terjun langsung dalam membantu tugas anggota staf tata usaha lainnya.

Dengan tujuan agar kepala staf tata usaha dapat mengetahui secara total bagaimana kinerja staf tata usaha secara langsung serta dapat memberikan arahan disaat dibutuhkan.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Evaluasi

Evaluasi kinerja karyawan SD Al-Baitul Amien 02 Jember dilakukan secara rutin dan berkala pada hari Sabtu, di minggu pertama dan kedua setiap bulannya dengan pembahasan sesuai dengan kinerja yang telah dilakukan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai *Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan Electronic Customer Relationship Management di SD Al-Baitul Amien 02 Jember*, beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada sekolah terkhusus pada bagian staf tata usaha sekolah yang mempunyai keterkaitan dengan pelayanan prima *excellent service* dan sebagai pintu masuk komunikasi antar sekolah dengan pelanggan pendidikan agar dikemudian hari dapat menjadi pertimbangan untuk menjadi pelengkap dalam pelaksanaan prima tata usaha di sekolah adalah;

1. Kepala sekolah dan staf tata usaha diharapkan mampu untuk lebih memperkenalkan jalur komunikasi kepada wali murid melalui media digital agar dapat memaksimalkan teknologi yang dimanfaatkan untuk mempermudah komunikasi dan memangkas waktu kerja staf tata usaha dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan pendidikan dan dapat dialihkan untuk kepentingan yang lain.
2. Kepala sekolah juga diharapkan agar dapat menambahkan kedalam struktur dan personalia bagian pelayanan pelanggan pendidikan kedalam naungan tata usaha yang secara khusus bertanggungjawab dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menerima kunjungan pelanggan pendidikan, dengan tugas tambahan sebagai pendamping disaat pelanggan pendidikan menemui tenaga kependidikan yang berkepentingan dengan urusan pencatatan keperluan dan penanganan, serta secara mandiri menjadi bagian yang menerima komunikasi dengan pelanggan secara digital melalui platform komunikasi digital yang tersedia.

3. Staf tata usaha juga diharapkan dapat terus memanfaatkan platform komunikasi digital yang telah tersedia, atau bahkan dapat mengembangkan komunikasi digital agar lebih maksimal dengan melengkapi fitur seperti balasan pesan otomatis jika staf berhalangan dalam menjawab pesan, pemantauan kegiatan atau perkembangan peserta didik oleh wali murid, atau dalam permasalahan pemanggilan murid saat penjemputan, dapat dilakukan secara otomatis.
4. Wali murid tentu diharapkan agar lebih mendekatkan diri dengan teknologi agar tidak perlu susah payah mendatangi kantor tata usaha dengan kepentingan mempertanyakan perihal pengumuman yang telah diumumkan pada grup *Whatsapp* masing-masing kelas.

.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. syakir Media Press, 2021.

Aripin, Septiyandi, Hendri Irawan, Wendi Usino, and Ita Novita. "Penerapan E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Orang Tua Siswa Pada SMA Islamic Centre Kota Tangerang." *KRESNA: Jurnal Riset Dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 1 (2023): 39–48. https://doi.org/10.36080/kresna.v3i1.74.

Arwani, M. "Studi Kualitatif: Pelayanan Prima Di Pusat Kesehatan Masyarakat." *JKA (Jurnal Kesehatan Arrahma)* 2, no. 2 (2025): 5–6.

Badan Akreditasi Nasional-Pendidikan anak usia dini pendidikan Dasar dan pendidikan Menengah. "Data Akreditasi Satuan Pendidikan," 2025. https://ban-pdm.id/satuanpendidikan/69950481.

Brady, Michael K, and J Joseph Cronin Jr. "Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach." *Journal of Marketing* 65, no. 3 (2001): 34–49. https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334.

Dwiriani, Vera, and Brury Trya Sartana. "Analisa Dan Perancangan Customer Relationship Management (E-Crm) Pada Sdit Ar Rahman Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Pelayanan." *Jurnal IDEALIS* Vol. 1, no. 2 (2018): 320–26. https://doi.org/10.36080.

Fadhilah, Rohyati Nur, Sherin Nazila Azizi, and Dwi Astuti. "Pentingnya Komunikasi Bisnis Dalam Membangun Hubungan Dengan Pelanggan." *Research Gate*, no. January (2025).

Fikri Nahrowi, Muhammad. "Strategi Manajemen Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MTS. Miftahul 'Ulum Kec. Dolok Masihul Kab. Serdang Bedagai." SKRIPSI, UIN Sumatra Utara Medan, 2023.

Gulick, Luther, and L. Urwick. *Papers on the Science of Administration*. New York: Institute of Public Administration, 1937.

Hariyadi, Candra, Luluk Cahyo Wijono, and Geri Barnas Saputra. "Strategi Implementasi Relationship Marketing Melalui Customer Relationship Management." *Journal of Business Management* 8, no. 13 (2023): 1–6. https://doi.org/https://doi.org/10.1010/j.jobm.2023.01.001.

Hermansyah, and desy eka citra Dewi. "Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik."

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Of Social Science Research 4, no. 1 (2024): 8331–38.

Irwasyah, Irwasyah, and Muchamad Suradji. "Pelanggan Dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam." *TA'LIM : Jurnal Studi Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2021): 170–88. https://doi.org/10.52166/talim.v4i2.2589.

kementerian pendidikan dasar dan menenengah. "Data Referensi." referensi.data.kemendikdasmen.go.id, 2025. https://referensi.data.kemendikdasmen.go.id/pendidikan/dikdas/050000/1/jf/5/all.

Khairudin, Faisal, Bruri Trya Sartana, Program Studi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, Jl Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, and Jakarta Selatan. "Implementasi Analisa Dan Perancangan Sistem Dengan Konsep Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Smk Puspita Persada Jakarta." *Jurnal IDEALIS*, n.d., 158–66. https://doi.org/10.36080.

Kusuma Wardhany Syah, Nurul, and Sulistiyani. *Pelayanan Prima*. Surabaya: Kresna Bima Insan Prima, 2018.

Maharani, Dhea Hilda, and Susi Hardjati. "Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan." *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik* 10, no. 1 (2025): 43–49. https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.10.1.2025.43-49.

Miles, Mattew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis*. Third. California: SAGE Publications, 2014.

Morgan, Robert M., and Shelby D. Hunt. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing." *Journal of Marketing* 58, no. 3 (1994): 20. https://doi.org/10.2307/1252308.

Munandar, Imam, and Tika Nirmala Sari. "Pengaruh Electronic Word of Mouth Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group The Influence of Service Quality and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Purchasing Decisions at C." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen (EBISMEN)* 2, no. 1 (2023): 15–26. https://doi.org/https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i1.

Muslikhin, Umamul, Siti Nur Azizah, Muhammad Taufiq Hidayatullah, and Mu'alimin. "Pelayanan Prima Dalam Pendidikan : Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Mutu Layanan Hanya Berorientasi Pada Penyampaian Pengetahuan , Tetapi Juga Pada Peningkatan Kualitas." *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam* 3, no. 5 (2025). https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i5.1476.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Nafrion. *KOMUNIKASI PENDIDIKAN Penerapan Teori Dan Konsep Komunikasi Dalam Pembelajaran*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

Nashrullah, Mochamad, Okvi Maharani, Abdul Rohman, Eni Fariyatul Fahyuni, Nurdyansyah, and Rahmania Sri Untari. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023.

Nurrisa, Fahriana, Dina Hermina, and Norlaila. "Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian : Strategi , Tahapan , Dan Analisis Data Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)." *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)* 02, no. 03 (2025): 793–800. https://doi.org/https://doi.org/10.62379/jtpp.v4i1.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41. https://doi.org/10.2307/1251430.

Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry. "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest." *Journal of Retailing* 9, no. 10 (2017): 1–13. https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837.

Payne, Adrian, and Pennie Frow. "A Framework for Customer Relationship Management." *Journal of Marketing* 69, no. 4 (2005): 89–105. https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.167.

Premana, I Kadek Dwi. "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Puri Gangga Resort." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 1, no. 7 (2022): 1732–49. https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.117.

Rita Wardani, Sri, Muhammad Sanusi, Nurmala Fahrianti, Hamzar Lombok Timur, Program Studi Perbankan Syariah, and Stei Hamzar Lombok Timur. "Customer Relationship Management (CRM) Dalam Perspektif Islam: Studi Kasus Pada KS BMT Al-Ikhwan Suralaga." *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab* 3, no. 2 (2022): 16. https://journal.uii.ac.id/Abhats/article/view/29271.

Rizal, M S, S Farkhansa, and ... "Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Excellent Service Dan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa: Studi Kasus Di Desa Balung Kidul." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1 (2025): 219–23. https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v1i2.47.

Siswati, Endang, Sofiah Nur Iradawaty, and Nurul Imamah. *Customer*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 2021.

Sugiyono. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.

Suwandi, Eko Agus, Prim Masrokan Mutohar, and Agus Eko Suijianto. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen, Pendirikan, Dan Pemikiran Islam* 1, no. 1 (2023): 13–26. https://doi.org/https://doi.org/10.71305/jmpi.v1i1.24.

Terry, George R., and Stephen G. Franklin. *Principles of Management*. 8th ed. Homewood: Richard D. Irwin, INC., 1982.

Wahyuni, Rita, and Hendri Irawan. "PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN Studi Pada Bengkel Yamaha Inti Mas Motor." *Jurnal IDEALIS* 1 (2018): 489–96.

Yadav, Brijesh Kumar, and Abhijeet Singh. "Relationship Marketing Research (1983-2012): An Academic Review and Classification." *International Journal of Electronic Customer Relationship Management* 8, no. 4 (2014): 221. https://doi.org/10.1504/ijecrm.2014.067511.

Zulaikah, Yayuk, Prim Masrokan Mutohar, and Agus Eko Suijianto. "Customer Relationship Management (Crm) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat." *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi* 11, no. 3 (2024): 1172–82. https://doi.org/10.47668/edusaintek.v11i3.1243.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

(LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama	: Jonata Aldonama
NIM	: 211101030013
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan	: Pendidikan Islam dan Bahasa
Fakultas	: Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institusi	: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 03 Juni 2026
Saya yang menyatakan



Jonata Aldonama
NIM: 211101030013

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DOKUMENTASI PENELITIAN



Suasana depan SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Wawancara dengan kepala sekolah SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Wawancara dengan kepala staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Wawancara dengan siswi SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Wawancara dengan siswa SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Kegiatan yang diadakan oleh sekolah dan diikuti oleh wali murid

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id



Gambar 3. Suasana kantor tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Gambar 4. Suasana dalam SD Al-Baitul Amien 02 Jember



Gambar 5. Kegiatan pembagian buah dan susu untuk siswa oleh staf tata usaha

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember.	***Customer Relationship Management* (CRM)**	Trust (Kepercayaan) Commitment (Komitmen): Communication (Komunikasi) Conflict Handling Bonding (Ikatan Hubungan):	Transparansi informasi, kejujuran petugas TU, konsistensi layanan Tindak lanjut keluhan, keseriusan sekolah memperbaiki pelayanan Kecepatan respon, efektivitas komunikasi TU terhadap kepentingan pelanggan Cara penyelesaian keluhan, penyediaan sarana pengaduan Kegiatan yang mempererat hubungan TU dengan siswa sekolah	**Primer:** Kepala Tata Usaha Staf Tata Usaha Kepala Sekolah Guru Siswa **Sekunder:** Dokumen SOP Tata Usaha Buku Pedoman Pelayanan Publik Artikel/jurnal terkait CRM dan pelayanan prima	**Pendekatan:** Kualitatif Deskriptif **Lokasi Penelitian:** SD Al-Baitul Amien 02 Jember **Subyek Penelitian:** Kepala TU, staf TU, kepala sekolah, guru, dan siswa **Teknik Pengumpulan Data:**	Bagaimana kebijakan sekolah dalam merencanakan pelayanan prima tata usaha sekolah melalui prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)? Bagaimana pengorganisasian pelayanan prima tata usaha sekolah dengan prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

	Pelayanan Prima Tata Usaha	Kualitas Layanan Sikap Pelayanan Transparansi & Akuntabilitas Kepuasan Orang Siswa sekolah	Ketepatan & kecepatan pelayanan administrasi Keramahan, profesionalitas staf TU Prosedur jelas, akses informasi mudah Persepsi siswa sekolah terhadap kualitas pelayanan administrasi		Wawancara, Observasi, Dokumentasi **Analisis Data:** Kondensasi Data, Penyajian Data, Penarikan kesimpulan **Keabsahan Data:** Triangulasi Sumber Triangulasi Teknik	Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima tata usaha sekolah yang merepresentasikan prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)? Bagaimana pengawasan dan evaluasi dari berjalannya pelayanan prima tata usaha sekolah yang berkaitan dengan prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM)?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(INSTRUMEN WAWANCARA)

Fokus Penelitian	Informan	Pertanyaan Wawancara
Kebijakan kepala sekolah dalam merencanakan pelayanan prima tata usaha sekolah melalui prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Kepala sekolah SD Al-Baitul Amien 02 Jember • Kepala staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Apakah ada pembahasan awal sebelum sekolah memutuskan mengadakan pelayanan prima di SD Al-Baitul Amien 02 Jember? • Faktor apa saja yang dipertimbangkan dalam merencanakan pelayanan prima di SD Al-Baitul Amien 02 Jember? • Apakah ada pelatihan yang diikuti oleh anggota tata usaha dalam pelayanan prima?
Pengorganisasian pelayanan prima tata usaha sekolah dengan prinsip *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Kepala sekolah SD Al-Baitul Amien 02 Jember • Kepala staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember • Anggota staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember • Guru/tenaga kependidikan SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Bagaimana cara pembagian tanggungjawab struktur dan personalia di SD Al-Baitul Amien 02 Jember? • Bagaimana pengangkatan tenaga kependidikan terhadap tanggungjawabnya? • Bagaimana proses dan tahapan kerja karyawan? • Bagaimana pembagian tugas tata usaha dalam melayani pelanggan?
Implementasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Kepala staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember • Anggota staf tata usaha • Siswa SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Bagaimana alur pelayanan administrasi yang dilakukan sehari-hari oleh staf tata usaha? • Bagaimana kinerja staf tata usaha dalam melakukan pelayanan? • Media online apa saja yang digunakan oleh staf tata usaha dalam berkomunikasi dengan pelanggan? • Bagaimana bentuk komunikasi yang sering digunakan oleh staf tata usaha?
Pengawasan dan Evaluasi strategi pelayanan prima tata usaha sekolah melalui pendekatan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) di SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Kepala Sekolah SD Al-Baitul Amien 02 Jember • Kepala staf tata usaha SD Al-Baitul Amien 02 Jember	• Bagaimana cara kepala staf tata usaha mengetahui kinerja anggotanya? • Bagaimana alur pelaporan anggota staf tata usaha kepada kepala staf tata usaha? • Apakah ada beberapa kesalahan yang secara tidak sadar dilakukan oleh staf tata usaha dalam melakukan pelayanan, dan bagaimana pendapat anda?
		• Apakah ada peningkatan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari staf tata usaha? • Bagaimana tahapan dalam evaluasi yang dilakukan oleh SD Al-Baitul Amien 02 Jember?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PROFIL LEMBAGA

Profil Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember:

a. Nama Lembaga : SD Al-Baitul Amien 02 *(Full Day School)* Jember
b. Alamat Lembaga : Jl. Imam Bonjol No.45A, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.
c. Nama Yayasan : Masjid Jami' Al-Baitul Amien Jember
d. Status Lembaga : Swasta
e. Akreditasi : A
f. SK Pendirian Sekolah : 421.2/3118/413/2016
g. NPWP : 815634282626000
h. NPSN : 69950481
i. Tahun Berdiri : 2016
j. Status Tanah : Yayasan
k. Luas Tanah : 7.200 m^2
l. Nama Kepala Sekolah : Lilik Masruroh, S.Pd

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website:www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-13575/In.20/3.a/PP.009/10/2025
Sifat : Biasa
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala SD Al-Baitul Amien 02 Jember
Jl. Imam Bonjol No. 45 A Jember

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM	:	211101030013
Nama	:	JONATA ALDONAMA
Semester	:	Semester sembilan
Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Strategi Peningkatan Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember." selama 90 (sembilan puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Lilik masruroh, S. Pd

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 02 Oktober 2025
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

KHOTIBUL UMAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

YAYASAN MASJID JAMI' AL-BAITUL AMIEN JEMBER
SD AL-BAITUL AMIEN 02 (FULL DAY SCHOOL)
JEMBER
NSS. : 10.2.05.24.11.011

SURAT KETERANGAN

No : 73-B/SD.ABA-02.FDS/JBR/S.Ket/V/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: **LILIK MASRUROH, S.Pd**
Jabatan	: Kepala Sekolah
Unit Kerja	: SD Al Baitul Amien 02 (Full Day School) Jember
Alamat Sekolah	: JL. Imam Bonjol No. 45A Kaliwates Jember

Menerangkan bahwa :

Nama	: **JONATA ALDONAMA**
NIM	: 211101030013
Semester	: 10 (Sepuluh)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Benar-benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai 11 November 2025 – 26 Februari 2026 dengan judul **"STRATEGI PELAYANAN PRIMA TATA USAHA SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-Crm) DI SD AL BAITUL AMIEN 02 (FULL DAY SCHOOL) JEMBER".**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 25 Mei 2026
Kepala Sekolah,

LILIK MASRUROH, S.Pd

Kantor : SD Al-Baitul Amien 02 (Full Day School)
Jl. Imam Bonjol 45 A Kaliwates – Jember Telp. (0331) 485416

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

JURNAL PENELITIAN

JURNAL PENELITIAN

Nama	:	Jonata Aldonama
NIM	:	211101030013
Fakultas	:	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Asal Instansi	:	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Judul Penelitian	:	Strategi Pelayanan Prima Tata Usaha Sekolah Melalui Pendekatan Electronic Costumer Relationship Management (E-CRM) di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember

No.	Hari/Tanggal Penelitian	Deskripsi Kegiatan	Nama Informan	TTD
1	Senin, 03 Oktober 2025	Penyerahan Surat Permohonan penelitian	Ibu Febri Aldina Damayanti	
2	Senin, 03 Oktober 2025	Konfirmasi dan persetujuan kegiatan penelitian	Ibu Febri Aldina Damayanti	
3	Selasa, 25 November 2025	Observasi data penelitian	———	———
4	Kamis, 27 November 2025	Wawancara dengan Kepala sekolah	Ibu Lilik Masruroh, S.Pd	
5	Senin, 24 November 2025	Wawancara dengan kepala staf tata usaha	Ibu Febri Aldina Damayanti	
6	Kamis, 26 Februari 2026	Wawancara dengan siswa 1	Muhammad Abhimana Suryangga (kelas V. A)	
7	Kamis, 26 Februari 2026	Wawancara dengan siswa 2	Muhammad Aditya Luffi Facry Ataya (kelas V. A)	
8	Kamis, 26 Februari 2026	Wawancara dengan siswi 1	Zamina Kiran Vishaka (kelas IV.D)	
9	Kamis, 26 Februari 2026	Wawancara dengan siswi 2	Kanaya Cyrilla Kaliska (kelas IV.D)	

Jember, 04 Juni 2026

Kepala Sekolah

Lilik Masruroh, S.Pd

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS TURNITIN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: info@uin-khas.ac.id
Website: www.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS CEK TURNITIN

Bersama ini disampaikan bahwa karya ilmiah yang disusun oleh

Nama	: Jonata Aldonama
NIM	: 211101030013
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Karya Ilmiah	: Strategi Pelayanan Prima Tata usaha Sekolah Melalui Pendekatan electronoc Costumer Relationship Management (E-CRM) di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien 02 Jember.

telah lulus cek similarity dengan menggunakan aplikasi turnitin UIN KHAS Jember dengan skor akhir sebesar (21,2%)

1. BAB I : 18%
2. BAB II : 22%
3. BAB III : 30%
4. BAB IV : 17%
5. BAB V : 19%

Demikian surat ini disampaikan dan agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 05 Juni 2026
Penanggung Jawab Turnitin
FTIK UIN KHAS Jember

(Laily Yunita Susanti, M.Si.)
NIP. 198906092019032007

NB: 1. Melampirkan Hasil Cek Turnitin per Bab.
2. Skor Akhir adalah total nilai masing-masing BAB Kemudian di bagi 5.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BIODATA PENULIS



BIODATA DIRI

1.	Nama	:	Jonata Aldonama
2.	NIM	:	211101030013
3.	Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
4.	Tempat, Tanggal Lahir	:	Tuban, 26 Mei 2003
5.	Alamat	:	RT04/Rw04 Dukoh, Margorejo, Kerek, Tuban.
6.	No Telp.	:	0882010150331
7.	Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
8.	E-mail	:	masjonata@gmail.com
9.	Fakultas	:	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

RIWAYAT PENDIDIKAN

1.	TK. Putra Harapan	: 2008-2009
2.	SDN Margorejo	: 2009-2015
3.	SMP Muhammadiyah 12 Paciran	: 2015-2018
4.	MA Al-Ishlah Sendangagung	: 2018-2021
5.	UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	: 2021-2026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id