

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai pendahuluan. Pokok bahasan yang terdapat pada bab ini adalah latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan tujuan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Saat ini informasi memiliki peranan penting dalam perkembangan teknologi informasi. Revolusi informasi telah mengubah sistem komunikasi dunia dewasa ini. Sebaran jaringan informasi yang tersimpan dalam internet membuktikan bahwa kini dunia kian sempit, tidak ada lagi batas-batas geografis yang menghalangi untuk berinteraksi dengan dunia global. Akses ke dunia global pun menjadi sangat mudah, efisien, dan fleksibel. Kemudahan itu merupakan salah satu manfaat yang didapatkan dari globalisasi yang melibatkan integrasi di berbagai bidang di antaranya bidang pendidikan.

Institusi pendidikan dasar merupakan wadah dimana tempat diawalinya pembentukan karakter dan mental anak usia dini sebelum mengenyam pendidikan selanjutnya, manajemen pengelola Sekolah Dasar perlu dikelola dengan baik dan professional. Pendataan siswa, pengelolaan nilai, manajemen kurikulum, manajemen orang tua siswa dan lain sebagainya saat ini dirasakan sangat perlu menggunakan sistem informasi sebagai wadah penyimpanan dan pengelolaan

sehingga ketika dibutuhkan data tertentu maka dengan cepat dan mudah bisa mendapatkan data tersebut.

Kemudahan hasil yang maksimal menjadi prioritas yang harus selalu diutamakan. Selain faktor biaya, kualitas pelayanan adalah tujuan masyarakat memilih tempat yang tepat untuk menuntut ilmu. Begitu juga pelayanan di sekolah-sekolah seperti SMU/SMK, SD bahkan TK, untuk mendapatkan hasil dan pelayanan yang optimal dalam proses pengembangan dibutuhkan waktu yang tidak sedikit.

SD Kristen Tunas Gloria Sikumana merupakan salah satu sekolah dasar di Kupang Nusa Tenggara Timur, yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat. Hal ini tentunya menjadi sebuah prestasi sekaligus tanggung jawab yang tidak ringan bagi SD Kristen Tunas Gloria Sikumana dalam upayanya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam bidang pendidikan.

Sistem yang digunakan pada SD Kristen Tunas Gloria Sikumana saat ini masih menggunakan sistem manual yaitu dengan menggunakan media kertas atau buku penghubung (*buku wisdom*), sehingga menjadi kurang efektif dalam menunjang proses kegiatan belajar dan mengajar. Kehadiran siswa dicatat sementara pada buku presensi dan untuk mengetahuinya, orang tua siswa harus menunggu laporan akhir semester. Berbagai pemberitahuan kepada orang tua siswa pun hanya dapat dilakukan melalui surat yang dititipkan kepada masing-masing siswa atau pada buku *Wisdom*.

Untuk menunjang kelancaran pelayanan terhadap siswa dan orang tua akan, maka peranan teknologi informasi berupa sistem CRM sekolah sangat penting

guna memperlancar proses tersebut sehingga mengubah proses kerja kearah yang efektif dan efisien Melalui data dan informasi yang telah dikumpulkan sesuai kebutuhan, menggunakan sistem *Customer Relationship Management (CRM)* dapat dipergunakan sebagai pendukung dalam menghasilkan keputusan untuk mengambil langkah jangka panjang. Serta penerapan aplikasi *Electronic CRM* ini juga dapat memberikan suatu keunggulan bersaing bagi SD Kristen Tunas Gloria dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Hasil rancangan aplikasi *Electronic CRM* ini yang diharapkan yaitu menjadikan komunikasi yang mudah dengan pihak terkait, meningkatkan kepuasan para orang tua siswa, siswa, guru dan pihak sekolah.

Aplikasi ini dapat menampilkan informasi yang siswa butuhkan, pengumuman-pengumuman penting, serta siswa dapat mengetahui jadwal pelajaran dan ujian dengan mudah melalui aplikasi *website* yang dibuat. Memberikan berbagai fasilitas untuk mengetahui apa yang dibutuhkan yang ingin diketahui oleh orang tua, siswa, serta pihak sekolah. Sehingga pihak sekolah dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap siswa, orang tua siswa, dan pihak guru maupun *staff*. Aplikasi *CRM* ini diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang berbasis *web*. *Customer Relationship Management* berbasis *website* merupakan suatu aplikasi berbasis *web* sebagai penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat (Kasidjanti, Juli 2011)

Tersedianya sistem informasi yang baik akan sangat menunjang kegiatan pendidikan yang terjadi pada suatu institusi pendidikan. Oleh karena itu, perlu

adanya suatu media yang dapat mengolah hubungan antara Sekolah, orang tua siswa, guru bahkan siswanya sendiri. Dengan mengaplikasikan konsep *Customer Relationship Management* agar dapat dimanfaatkan oleh SD Kristen Tunas Gloria Sikumana, menyimpan data dan memudahkan sarana komunikasi melalui jaringan internet.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Strategi IT apa yang selaras untuk menangani permasalahan pada SD Kristen Tunas Gloria Sikumana.
2. Bagaimana membangun sebuah Sistem Informasi berguna bagi SD Kristen Tunas Gloria Sikumana?
3. Bagaimana menerapkan konsep *CRM* pada SD Tunas Gloria Sikumana berbasis *Web*?
4. Bagaimana mengembangkan sistem informasi yang ada sehingga terjalannya komunikasi dan penyampaian informasi yang lebih baik dan lebih mudah bagi orang tua, siswa dan pihak sekolah.

1.3 Batasan Masalah

Masalah yang dibatasi dalam penelitian ini adalah :

1. *Customer Relationship Management (CRM)* yang dibahas adalah *CRM* berbasis *Web*.

2. Aplikasi yang dibuat berupa aplikasi *CRM* berbasis *Web* yang digunakan pada instansi pendidikan yaitu SD Kristen Tunas Gloria Sikumana yang bermanfaat untuk orang tua siswa dan siswa.
3. Aplikasi berbasis *Web* menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL*.
4. Membuat aplikasi untuk unduh unggah materi dan tugas yang disediakan untuk siswa dan guru.
5. Aplikasi ini memiliki fitur:
 - Pengecekan nilai oleh orang tua siswa
 - Pengecekan kehadiran siswa oleh orang tua siswa
 - Surat izin atau sakit yang hanya diakses oleh orang tua siswa.
6. Membuat aplikasi forum yang untuk orang tua, guru sebagai sarana komunikasi sehingga memudahkan penggunaanya dalam berinteraksi anantara satu dengan yang lain.
7. Aplikasi pesan yang berupa kritik dan saran, agar memudahkan pihak sekolah untuk mengetahui apa yang dibutuhkan siswa, apa yang dibutuhkan guru serta dapat mengetahui apa saja yang kurang dan perlu di perbaiki dari sekolah sehingga sekolah dapat meningkatkan layanan atau perubahan yang lebih baik.

1.4 Keaslian Penelitian

Penulis telah melakukan kajian dengan membaca beberapa jurnal yang menjadi rujukan penulis maka dengan ini penulis menyatakan bahwa penelitian dengan judul Rancang Bangun *Aplikasi Electronic-Customer Relationship*

Management (E-CRM) Pada SD KristenTunas Gloria Sikumana Berbasis Web adalah benar-benar belum pernah dilakukan oleh orang lain. Perbandingan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Perbandingan

No	Penelitian	Permasalahan	Hasil
1	Judul : <i>Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Reservasi Hotel berbasis Website dan Desktop,</i> Penulis : Adelia dan Dermawan Nama Jurnal : <i>Jurnal Sistem Informasi</i> <i>Volume 6– No.2, September 2011, pp.113-126</i>	Bagaimana membuat aplikasi desktop untuk mempermudah melakukan pemesanan kamar dan menjalin komunikasi yang baik antara pihak hotel dan relasi melalui aplikasi desktop dan website.	Memudahkan pihak hotel dalam mengolah data, informasi dan memudahkan pelanggan dalam melakukan proses pemesanan kamar.
2	Judul : <i>Rancang Bangun e-Library berbasis Customer Relationship Management</i> Penulis: Tri Susilowati Nama jurnal : Konferensi Nasional Sistem dan Informasi, Bali November 13, 2010.	Adanya keterbatasan dalam mengolah data-data anggota dan kepastakaan serta kurangnya bahan pustaka.	Dengan menerapkan <i>CRM</i> memudahkan penyebaran informasi tentang bahan pustaka yang ada di perpustakaan yang dapat diakses oleh seluruh pengguna serta terjalinnya hubungan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3	Judul : <i>Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik dengan Konsep Collaborative Customer Relationship Management.</i> Penulis : Muhammad Alex Syaekhoni	Sulitnya mengetahui informasi perkembangan akademik dan belum adanya wadah komunikasi antara universitas dan sekolah.	Dengan menggunakan konsep <i>Collaborative Customer Relationship Management</i> berbasis <i>Web</i> membantu pihak universitas dalam berinteraksi serta

- Tahun: 2010
- mempererat hubungan dengan pelanggan.
- 4 Judul: Pengembangan *Customer Relationship Management* Berbasis *Web* pada Griya Muslim Flora
 Penulis : Teti Wijayanti dan Imam Azhari
 Nama jurnal: JUSI Vol I, No. I, Febuary 2011
- Bagaimana membuat sebuah sistem membuat sebuah strategi pemasaran untuk mempertahankan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan kemungkinan pelanggan pindah ke produk pesaing.
- Dengan menerapkan aplikasi *e-CRM* berbasis *Web* yang dapat mengolah data pelanggan, promosi produk, data permintaan produk dan pengelolaan forum diskusi mampu menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan maupun mendapatkan pelanggan baru.
- 5 Judul : Analisis dan Perancangan Basis Data Berbasis *Web* untuk mendukung sistem *CRM*.
 Tahun: 2012
- Sulitnya pihak sekolah untuk mengetahui informasi kebutuhan orang tua siswa, kurangnya informasi mengenai pengumpulan data siswa, serta kurangnya sarana untuk mempromosikan sekolah kepada pihak luar.
- Dengan mengaplikasikan konsep *customer relationship management* agar dapat dimanfaatkan oleh Yayasan agar dapat menyimpan data dan memudahkan sarana komunikasi dengan berbagai pihak melalui jaringan internet.
- 6 Judul : Analisi dan perancangan CRM (*Customer Relationship Management*.) berbasis web pada Universitas
 Penulis : Nuri Cahyono, Andi Sunyoto
 Tahun : 2013
- Bagaimana membuat sebuah sistem *e- CRM* berbasis *web* yang dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan dosen.
- Hasil rancangan yang diharapkan aplikasi *Electronic CRM* dimana usernya adalah mahasiswa, diberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan serta mahasiswa juga dapat menyapaikan aspirasinya.
- 7 Judul: Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi CRM
- Bagaimana menganalis dan merancang sebuah sistem
- Hasil yang dicapai adalah perancangan *customer*

Berbasis Web pada PT Fajar Buana Internasional

Penulis: Suparto Darudianto, Yunica Dewi Puji, Dian Angelina, Dina Margaretha

Nama Jurnal: Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, ISSN 1907-5022 Tahun: 2006

CRM untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

touching application yang merupakan suatu aplikasi penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Pihak sekolah akan lebih mudah menjalin komunikasi dengan orang tua siswa.
2. Pihak sekolah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap orang tua siswa dalam penyampaian informasi siswa di sekolah.
3. Lebih mudah menanggapi kritik dan saran yang diberikan sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sekolah itu sendiri.
4. Memudahkan pihak sekolah untuk mengirimkan informasi ke suatu kelompok atau group seperti guru atau wali kelas.
5. Mendapatkan informasi yang komprehensif tentang prestasi akademik siswa, statistik kehadiran.
6. Orang tua siswa dapat mengetahui perkembangan prestasi siswa di sekolah dalam bentuk laporan nilai ulangan harian, semester, UAS dan UAN termaksud ranking dikelasnya.

7. Memonitor kehadiran atau presensi siswa secara *online* tanpa harus menunggu laporan dari guru maupun pada saat pengambilan raport.
8. Memudahkan orang tua memberikan keterangan kehadiran atau presensi siswa secara *electronic* melalui *internet*.
9. Memudahkan siswa untuk mendapatkan informasi dalam melihat jadwal pelajaran, jadwal ujian.
10. Memudahkan siswa memperoleh data nilai ulangan harian, ujian semester disertai nilai rata-rata kelas sebagai bahan evaluasi belajar maupun sebagai informasi kelulusan UAN dan UAS.
11. Siswa dapat meminta nilai remedial melalui *internet*.
12. Memudahkan guru untuk mengetahui informasi jadwal mengajar, jadwal ujian serta informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah aplikasi ini dapat menampilkan informasi yang siswa butuhkan, pengumuman-pengumuman penting, serta siswa dapat mengetahui jadwal pelajaran dan ujian dengan mudah melalui aplikasi *website* yang dibuat. Kemudian memberikan aplikasi untuk dapat memberikan pesan, baik itu ditujukan untuk sekolah maupun tentang *website* yang dikunjungi. Memberikan berbagai fasilitas untuk mengetahui apa yang dibutuhkan, yang ingin diketahui oleh orang tua, siswa, serta pihak sekolah. Sehingga pihak sekolah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap orang tua siswa, guru maupun staff/pegawai.

Aplikasi ini di implementasikan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang berbasis *web*.

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sebuah sistem informasi berbasis *web* pada SD Kristen Tunas Gloria Sikumana dengan menekankan komunikasi interaktif antara pihak sekolah dan orang tua siswa.
2. Menganalisis kebutuhan pelayanan dengan menerapkan *e-CRM* berbasis *web* pada sekolah.
3. Membangun sarana komunikasi yang mudah antara pihak sekolah dan orang tua siswa melalui internet (*website*).

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tesis ini mengikuti aturan dasar dan panduan penulisan tesis pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta meliputi beberapa poin-poin sebagai berikut :

1. Pendahuluan
2. Tinjauan Pustaka
3. Metodologi Penelitian
4. Hasil Penelitian dan Pembahasan
5. Kesimpulan dan Saran
6. Daftar Pustaka
7. Lampiran-lampiran berisi : SKPL, DPPL, Tabel, Gambar, dan dokumen pendukung lainnya.