

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dewasa ini perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) telah meningkat pesat, terutama dalam bidang Teknologi Informasi (TI), baik di Indonesia maupun negara-negara lainnya, perkembangan teknologi yang sudah sedemikian pesatnya di dunia ini membuat segalanya semakin cepat dan serba efisien. Berbagai macam teknologi informasi memegang peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi juga berkembang. Seperti halnya bagi sekelompok masyarakat kebutuhan akan data serta informasi yang cepat dan tepat merupakan hal yang sangat penting. Tidak hanya di bidang komersial, bahkan dalam bidang pendidikan teknologi informasi turut mengambil bagian.

Salah satunya teknologi informasi yang saat ini berkembang pesat adalah internet. Internet telah berkembang mulai dari *e-commerce* hingga berbagai aplikasi lain seperti *intranet*, *extranet* dan lain lain.

Salah satu institusi yang mulai membutuhkan sistem terkomputerisasi adalah sekolah. Sekolah harus lebih pandai dalam melihat dan memanfaatkan peluang serta menerapkan berbagai macam strategi yang disediakan oleh ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini untuk menarik dan mempertahankan mutu sekolah. Salah satu langkah yang dapat ditempuh adalah dengan mengelola hubungan yang baik antara sekolah dengan siswa dan orang tua

siswa yaitu, dengan cara meningkatkan pelayanan sekolah kepada siswa berbasis Teknologi Informasi. Pelayanan yang diberikan sekolah akan dipandang sebagai salah satu wujud penghargaan sekolah atas kesediaan siswa untuk menggunakan fasilitas yang disediakan oleh sekolah dan dukungan mereka terhadap sekolah. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan siswa. Kepuasan siswa akan mendorong untuk dapat lebih berkualitas dan berkembang baik dari sisi kreatifitas maupun intelektualnya.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penulisan skripsi ini dibatasi pada:

- Perancangan e-CRM yang dapat digunakan untuk pemberian materi utama, pemberian materi pendukung, pemberian soal latihan materi, forum diskusi, jadwal kegiatan belajar mengajar (KBM).
- Analisa dan pemecahan masalah kebutuhan sistem pelayanan dan pemasaran pada sekolah SMA St. Theresia.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan skripsi ini:

- Menganalisis kebutuhan sistem pelayanan dan pemasaran sekolah SMA St. Theresia Jakarta.
- Merancang sistem e-CRM yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan guru

Manfaat dari penulisan skripsi ini:

- Memberikan kemudahan bagi calon siswa dan siswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan lebih efektif tanpa dibatasi ruang dan waktu dengan begitu akan mendorong loyalitas pelanggan, pelanggan disini adalah calon siswa dan siswa.
- Mempercepat dan memudahkan distribusi informasi yang dibutuhkan oleh siswa dan guru. Dengan begitu akan terjadi peningkatan time to market karena proses distribusi informasi yang cepat.
- Membuka komunikasi antara guru dan siswa ataupun antar siswa di luar jam pelajaran melalui forum diskusi. Dan akan mendorong loyalitas siswa kepada sekolah.
- Membantu sekolah untuk menarik siswa baru dengan menawarkan pelayanan yang lebih baik. Dengan begitu akan mengurangi biaya untuk promosi secara konvensional karena sekarang bisa melalui web.
- Mempermudah guru dan murid didalam melakukan kegiatan belajar mengajar.
- Membantu sekolah untuk menjaga dan meningkatkan hubungan baik antara siswa dengan guru.

1.4 Metodologi

Untuk mengumpulkan dan mengolah data serta informasi yang dibutuhkan penulis sehubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, penulis menggunakan beberapa metodologi penelitian seperti :

1. Metode Analisis

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan riset yang dilakukan dengan membaca, mengumpulkan, mencatat, dan mempelajari buku-buku, majalah-majalah, dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data yang dihasilkan dari riset ini adalah data sekunder yang bersifat teoritis dan ilmiah, serta dapat dijadikan landasan teori yang dapat bermanfaat dan menunjang penelitian.

b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan merupakan riset yang dapat dilakukan dengan mendatangi objek penelitian secara langsung untuk mendapatkan data serta informasi dari keadaan sebenarnya, yang dapat diyakini.

c. Kuisisioner

Kuisisioner ini berisi sejumlah pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Kuisisioner ini ditunjukkan agar dapat memperoleh informasi mengenai pertanyaan-pertanyaan yang diajukan penulis.

2. Metode Perancangan

a. Database

Database adalah sekumpulan data atau informasi yang teratur berdasarkan kriteria tertentu yang saling berhubungan.

b. UML (*Unified Modeling Language*)

Bahasa spesifikasi standar untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan, dan membangun sistem perangkat lunak.

UML tidak berdasarkan pada bahasa pemrograman tertentu.

3. Metode Implementasi

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran umum secara singkat mengenai isi dari penulisan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang penelitian yang menjadi dasar dibuatnya skripsi ini, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan secara teoritis mengenai teori-teori yang berhubungan dengan topik yang bersangkutan, yang dapat mendukung penelitian.

Bab III Analisis Sistem yang Berjalan

Bab ini khusus membahas mengenai latar belakang, struktur organisasi sekolah SMA St. Theresia, prosedur yang berlaku disekolah tersebut, metode pengumpulan data, dan permasalahan yang dihadapi oleh sekolah tersebut. Serta

menyajikan data-data yang terkumpul selama penelitian, pengolahan terhadap data terkumpul serta pembahasan apa yang menjadi permasalahan dalam sekolah.

Bab IV Implementasi dan Evaluasi

Bab ini menjelaskan tentang rencana implementasi dari rancangan sistem yang diusulkan serta cara penggunaan aplikasi. Dan evaluasi dari aplikasi yang kami rancang dengan kuisoner dan 8 aturan emas.

Bab V Simpulan dan Saran

Simpulan dari hasil analisis, perancangan, implementasi dan pembahasan sistem customer relationship management (CRM) yang akan diterapkan pada sekolah SMA St. Theresia. Selain itu juga terdapat saran-saran yang dapat diberikan sekolah untuk pengembangan aplikasi e-CRM yang kami buat.