

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan akademik jika diartikan secara umum adalah layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Karena layanan akademik ini termasuk kedalam layanan publik maka, layanan akademik ini juga dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode-metode tertentu untuk dapat menunjang proses akademik atau kegiatan belajar mengajar yang ada didalam satuan pendidikan. Kegiatan akademik ini juga berguna untuk memenuhi hak dari konsumen pendidikan yaitu siswa dan orang tua siswa. Untuk itu diperlukannya suatu upaya peningkatan kualitas layanan akademik pada sekolah tingkat menengah atas (SMA) atau sederajat yang diharapkan mampu mendukung proses belajar mengajar di kelas tanpa adanya hambatan.

Untuk peran tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan suatu pelayanan akademik kepada siswa harus sepadan dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan mereka kepada pihak sekolah. Di sisi lain, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas pembelajaran di sekolah tingkat menengah kejuruan sangat dibutuhkan untuk menopang kualitas dan keterampilan sesuai dengan jurusan siswa selama dalam mengenyam pendidikan di sekolah tersebut. Selanjutnya terdapat kurikulum sebagai patokan arah demi kelancaran belajar mengajar. Karena kurikulum adalah serangkaian rencana yang disusun demi melancarkan proses belajar-mengajar [1]. Tentusaja kurikulum yang diterapkan harus sesuai dengan tujuan di visi misi sekolah dan apabila terdapat ketidak sesuaian dengan pihak pelanggan yaitu siswa mereka, maka perlu dilakukannya tinjauan lebih lanjut terhadap aspek kurikulum yang diterapkan. Kemudian yang terakhir tentu terdapat peran dari sisi karyawan dan pegawai. Sebagai pendukung terhadap kualitas akademik yang bergerak sesuai di bidang kerjanya. Seperti bagian administrasi, perpustakaan, tata usaha, kebersihan, keamanan, dan lain-lain. Untuk

itu semakin baik kualitas kerja yang diberikan maka semakin baik pula kegiatan akademik yang dilakukan.

Salah satu penyedia layanan jasa pendidikan yang ingin meningkatkan kualitas layanan akademiknya adalah SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik yang merupakan salah satu sekolah swasta berbasis teknologi yang terletak di Kecamatan Lirik, Riau. SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik terus berusaha dalam meningkatkan pelayanan dan kualitas akademiknya untuk terus memuaskan dan mendapatkan testimoni baik dari para pelanggan mereka yang paling utama saat ini yaitu siswa dan orang tua siswa. Namun, menurut hasil data pengamatan dalam bentuk penyebaran angket berupa kuesioner kepada siswa dan orang tua menunjukkan bahwa permasalahan yang dialami oleh para orang tua siswa terletak dibidang penyediaan informasi akademik anak mereka. Pihak orang tua merasa sangat setuju akan pemberian informasi absensi dan nilai akhir akademik anak mereka. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan data kuesioner (Lampiran B) yang diisi oleh orang tua siswa yang mengatakan Perlu terhadap pernyataan perlunya informasi absensi siswa dan nilai akhir siswa kepada orang tua secara langsung. Hal ini juga dikuatkan oleh seringnya terjadi pemanggilan terhadap orang tua siswa yang dikarenakan anaknya kedatangan tidak menghadiri kegiatan belajar mengajar tanpa keterangan. Sehingga diperlukannya suatu informasi untuk orang tua siswa dapat memantau secara langsung terhadap absensi anak mereka disetiap harinya.

Saat ini juga, para siswa yang menjadi salah satu pelanggan utama di SMK Teknologi YPL merasa kesulitan dalam memperoleh kualitas fasilitas yang baik dari sekolah. Seperti kualitas alat perkakas praktek yang kurang terjaga dan jumlah komputer yang berjumlah kurang menurut para siswa, sehingga mereka merasa kesulitan pada saat proses kegiatan praktikum. Untuk itu diharuskannya bagi pihak sekolah dapat selalu menjaga kualitas layanan akademik mereka dalam hal menyediakan fasilitas yang layak. Namun, saat ini yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah dengan selalu membuka layanan penerimaan aspirasi dari siswa maupun orang tua siswa masih dengan sistem yang bersifat konvensional, yaitu mengharuskan bagi para orang tua untuk datang ke sekolah untuk dapat melakukan

komplain dan berdiskusi tentang layanan akademik dengan pihak sekolah. Sedangkan menurut hasil kuesioner (Lampiran B), mengatakan bahwa lebih dari 60 persen siswa yang menjadi pelanggan mereka saat ini merupakan berasal dari luar daerah, sehingga membuat mereka tinggal terpisah dengan orang tua mereka yang berada jauh dari lokasi sekolah. Oleh karena itu maka pasti akan mempersulit pihak orang tua siswa untuk datang jauh-jauh ke sekolah untuk melakukan komplain. Selain itu, pihak sekolah saat ini juga melakukan kegiatan survey atau analisis rutin terhadap kualitas layanan akademik mereka berupa kuesioner yang dilakukan setiap semester nya. Akan tetapi, kegiatan kuesioner tersebut juga masih dilakukan secara manual. Belum ada nya sistem database untuk merekap hasil kuesioner mengindikasikan munculnya banyak resiko seperti hilangnya data atau data tidak terekap dengan rapi, yang akan berefek pada sulitnya bagi pihak sekolah untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas layanan akademik untuk di tahun ajaran berikutnya.

Berdasarkan banyaknya permasalahan diatas maka pihak SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik diwajibkan selalu untuk berusaha dalam upaya peningkatan kualitas layanan akademik mereka. Apalagi saat ini tingkat kepuasan para pelanggan mereka cukup rendah. Hal ini juga dapat dilihat dihasil kuesioner (Lampiran B) yang menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan akademik yang ada saat ini. Dan untuk itu saya ingin sekali membantu pihak sekolah dan para pelanggan mereka, yaitu dengan merancang dan membangun sebuah sistem informasi dengan pendekatan CRM atau *Customer Relationship Management* yang berfokus pada analisis kualitas layanan akademik guna meningkatkan tingkat kualitas layanan jasa pendidikan di SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik. **Untuk itu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI SMK TEKNOLOGI YAYASAN PENDIDIKAN LIRIK DENGAN PENDEKATAN CRM”.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini dapat dirumuskan:

- a. Sulitnya pihak orang tua siswa dalam mendapatkan informasi akademik anaknya khususnya yaitu absensi dan nilai akhir.
- b. Sulitnya bagi pihak siswa dalam memperoleh kualitas layanan akademik yang baik.
- c. Sulitnya bagi pihak sekolah dalam melakukan perencanaan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan akademik mereka.

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun beberapa maksud dan tujuan dari penelitian yang dilaksanakan ini adalah sebagai berikut:

- a. Membantu pihak orang tua siswa dalam mendapatkan informasi akademik anaknya khususnya yaitu absensi dan nilai akhir.
- b. Membantu pihak siswa dalam memperoleh kualitas layanan akademik yang baik.
- c. Membantu pihak sekolah dalam melakukan perencanaan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan akademik mereka.

1.4. Batasan Masalah

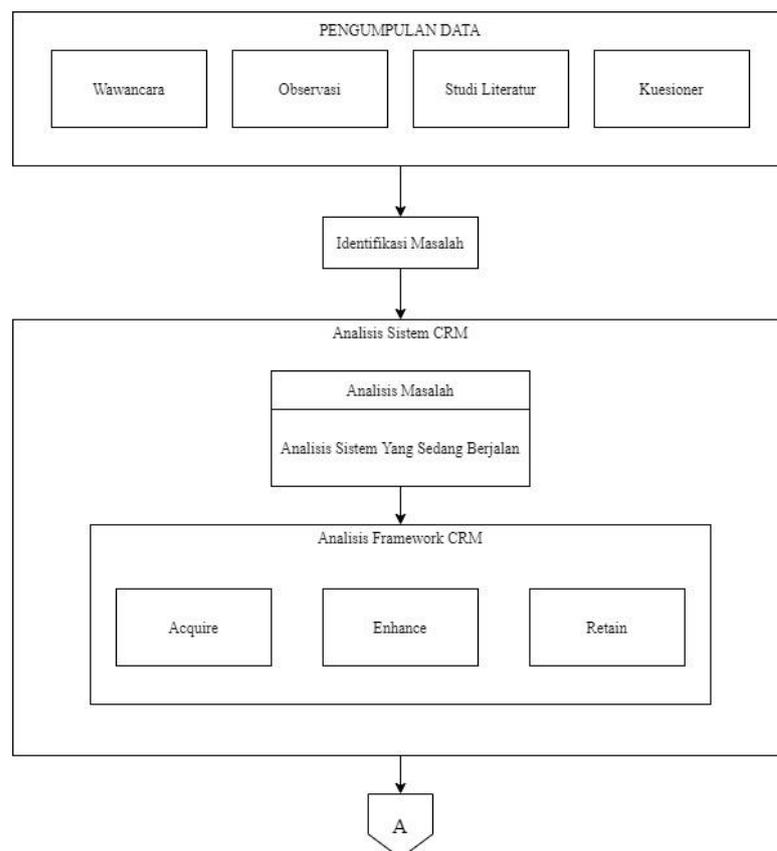
Agar penelitian yang akan dilakukan lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, maka berikut adalah batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Pembahasan difokuskan pada pembangunan sistem informasi analisis kualitas layanan akademik di SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik.
2. Penelitian di fokuskan kepada pelanggan utama SMK Teknologi YPL yaitu orang tua siswa dan siswa.
3. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 30% dari 521 siswa dan orang tua siswa yang masih aktif pada tahun ajaran 2020/2021.

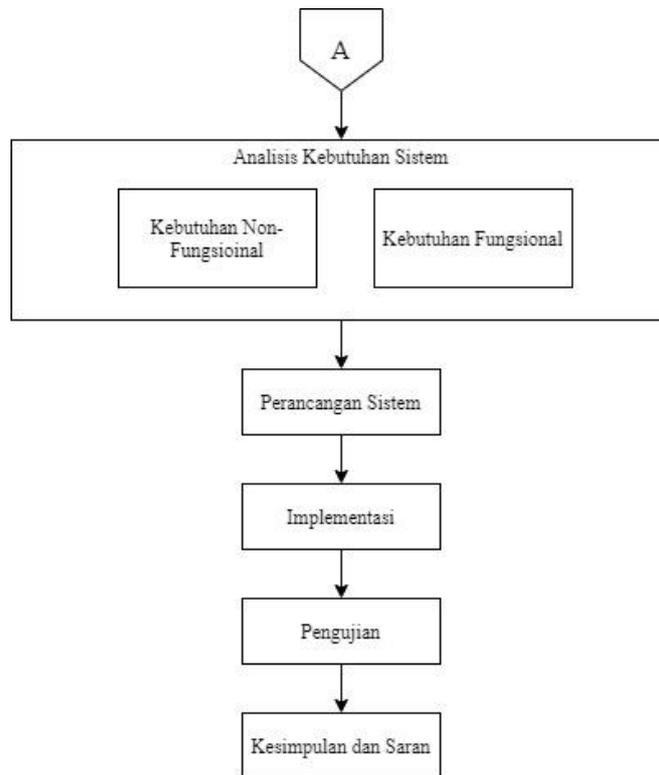
4. Sistem informasi yang akan dibuat ini akan memfasilitasi beberapa user yaitu orang tua siswa, siswa, dan staff/karyawan sekolah tersebut sebagai admin yang akan mengatur data di sistem yang akan dibuat.
5. Sistem informasi ini hanya diperuntukkan kepada SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik.

1.5. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metodologi deskriptif. Menurut Sugiyono, “Metode deskriptif merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas” [2]. Penelitian yang dilakukan akan menggunakan dua tahap penting yaitu metode pengumpulan data dan pembangunan perangkat lunak yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian



Gambar 1.2 Lanjutan Metode Penelitian

Adapun keterangan terhadap langkah-langkah yang terdapat di gambar diatas adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data bisa didapat dengan secara langsung dari objek penelitian dan referensi yang telah diperoleh. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Literatur

Studi literatur yang dilakukan pada penelitian ini berupa pengumpulan data berupa jurnal, literatur, dan bahan bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

b. Observasi

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini berupa aktivitas yang dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisa terhadap kondisi yang sebenarnya terjadi di lingkungan tempat penelitian yang kemudian akan diberikan solusinya.

c. Wawancara

Wawancara yang dilakukan bertanya langsung kepada pihak yang terkait terhadap judul penelitian di SMK Teknologi YPL.

d. Kuesioner

Kuesioner yang dilakukan adalah dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke pelanggan SMK Teknologi YPL untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi mereka.

2. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini akan dilakukan pengamatan terhadap proses bisnis yang sedang berjalan yang bertujuan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari pihak sekolah dan menemukan masalah yang dihadapi oleh sekolah maupun pelanggan mereka.

3. Analisis Sistem

Analisis sistem yang dibuat dimana meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

a. Analisis Masalah

Tahap ini akan ditentukan sebuah kesimpulan terhadap masalah yang telah ditemukan.

b. Analisis Framework CRM

Analisis Framework CRM dilakukan untuk mengetahui upaya dari pihak sekolah dalam memenejemen hubungan dengan pelanggan mereka yang sedang berlangsung dan menemukan kelemahan terhadap upaya mereka tersebut lalu menemukan solusinya.

4. Analisis Kebutuhan Sistem

Dilakukan untuk mengetahui kebutuhan yang dibutuhkan oleh sistem yang akan dibuat, baik itu secara fungsional maupun non-fungsional.

5. Perancangan Sistem

Tahap ini dilakukan setelah melakukan analisis kebutuhan sistem. Perancangan sistem pada penelitian ini berorientasi objek dengan teknik UML.

6. Implementasi

Tahap implementasi ini dilakukan berupa proses pembuatan kode program. Dari segi basis data sampai dengan kelas dan antarmuka yang telah dirancang.

7. Pengujian

Setelah program selesai dibangun, tahap selanjutnya yaitu pengujian terhadap program tersebut. Hal ini bertujuan untuk menemukan kesimpulan terhadap penyelesaian permasalahan yang ada di pihak sekolah.

8. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan dijelaskan hasil dari penarikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

1.6. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang dilakukan pada dokumentasi penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya termasuk sintesisnya.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi analisis dalam pembangunan sistem yaitu gambaran umum sistem, analisis basis data, analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan non fungsional. Pada perancangan berisi mengenai perancangan data, perancangan menu, perancangan antarmuka dan jaringan semantik.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem serta saran untuk pengembangan aplikasi yang telah dirancang.