

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SMP Pasundan 12 merupakan Sekolah Menengah Pertama (SMP) swasta yang berlokasi di jalan Jl. Sarirasa No. 130/04 RT.04/04 Kec. Sukasari. Sekolah tersebut merupakan lembaga pendidikan yang berada dibawah naungan yayasan Paguyuban Pasundan dan sekolah tersebut didirikan pada tahun 1984. Berdasarkan wawancara dengan bapak Drs. Edi Rakhmat, S.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah bidang Kurikulum, sekolah ini memiliki pelayanan untuk murid yaitu dalam hal pelayanan akademik, keuangan, perpustakaan, tata usaha, laboratorium, bimbingan & penyuluhan, kesehatan (dalam bentuk UKS) dan layanan orang tua siswa. Layanan akademik memiliki penanggung jawab yaitu Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, Drs Edi Rakhmat, S.Pd. Layanan keuangan memiliki penanggung jawab yaitu Bendahara Sekolah, Sugih Supriatna. Layanan perpustakaan memiliki penanggung jawab yaitu Kepala Perpustakaan, Drs. Suparmo. Layanan tata usaha memiliki penanggung jawab yaitu Kepala Tata Usaha, Tris Siti Nurhasanah. Layanan laboratorium memiliki penanggung jawab yaitu kepala Lab Komputer, Drs. Suparmo. Layanan bimbingan dan konseling (BK) memiliki penanggung jawab yaitu Guru BK, Mochamad Ilyas. Layanan UKS (Usaha Kesehatan Sekolah) memiliki penanggung jawab yaitu Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, Harni Sulastri, S.Pd. Layanan Orang Tua Siswa memiliki penanggung jawab yaitu Wakil Kepala Sekolah Bidang HUMAS (Hubungan Masyarakat), Tuti Agustiani S.Ip., M.Ap., Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, Harni Sulastri, S.Pd dan Ketua Tata Usaha, Tris Siti Nurhasanah.

Dalam melakukan perbaikan layanan, sekolah memiliki tim SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) yang diketuai langsung oleh kepala sekolah, yang bertugas sebagai *quality assurance* atau penjamin mutu pada layanan yang ditawarkan oleh sekolah. Proses penilaian (pemetaan mutu) dilakukan dengan pengecekan di beragam aspek melalui beberapa faktor seperti analisis lingkungan

(kekuatan dan kelemahan), masalah, akar masalah, dan menghasilkan hasil penilaian berupa nilai kondisi saat ini dan rekomendasi. Rekomendasi akan digunakan sebagai apa yang sebaiknya dilakukan selanjutnya pada indikator dan sub indikator terkait dan penentuannya dilakukan dengan mengkaji masing masing aspek yang terkait. Sementara nilai standar indikator itu sendiri merupakan hasil rata rata dari masing masing nilai sub indikator per standar indikator.

Menurut data rapor mutu tahun 2020, nilai mutu sekolah mengalami perubahan dari tahun 2019 dengan rincian seperti berikut : penurunan dalam nilai Standar Kompetensi Lulusan dari 6,99 ke 6,08, penurunan nilai Standar Isi dari 6,99 ke 5,63, penurunan nilai Standar Proses dari 6,99 ke 5,69, penurunan nilai Standar Penilaian Pendidikan dari 6,99 ke 6,02, kenaikan nilai Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan dari 5,91 ke 6,46, kenaikan nilai Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan dari 4,67 ke 4,92, penurunan nilai Standar Pengelolaan Pendidikan dari 6,92 ke 5,15 dan penurunan nilai Standar Pembiayaan dari 6,99 ke 5. Menurut wawancara, diketahui bahwa penurunan pada nilai mutu terjadi dikarenakan SPMI baru didirikan pada tahun 2016, sehingga sekolah masih belajar dalam hal perbaikan layanan, sehingga berpengaruh kepada nilai mutu sekolah. Seperti yang diketahui, ada lebih banyak nilai mutu yang mengalami penurunan dibanding yang mengalami kenaikan, ditambah adanya nilai mutu yang dibawah standar, yaitu nilai standar Sarana dan Prasarana Pendidikan yang memiliki nilai 4,92, sementara sekolah memiliki nilai minimal 5,07 agar suatu standar mutu tidak perlu dilakukan perbaikan. Hal ini bisa berdampak kepada pelayanan sekolah kepada murid yang sedang bersekolah.

Berdasarkan hasil kuesioner pendapat murid yang diikuti oleh 225 responden yang berlangsung dari tanggal 25 Januari 2022 sampai tanggal 2 Februari 2022, layanan akademik memiliki 2 nilai tidak baik dan 2 nilai agak tidak baik, layanan keuangan memiliki 2 nilai tidak baik dan 5 nilai agak tidak baik, layanan perpustakaan memiliki 2 nilai tidak baik dan 2 nilai agak tidak baik, layanan tata usaha memiliki 3 nilai tidak baik dan 2 nilai agak tidak baik, layanan laboratorium memiliki 2 nilai tidak baik dan 9 nilai agak tidak baik, layanan BK memiliki 5 nilai

agak tidak baik, layanan UKS memiliki 3 nilai tidak baik dan 6 nilai agak tidak baik, dan layanan orang tua siswa memiliki 1 nilai tidak baik dan 2 nilai agak tidak baik. Data tersebut menandakan bahwa masih adanya murid yang kurang puas dengan pelayanan sekolah, sehingga layanan sekolah sekiranya masih perlu diadakan pengembangan agar semua murid bisa tetap bersekolah di SMP Pasundan 12 Bandung sampai lulus.

Berdasarkan permasalahan di SMP Pasundan 12 Bandung, maka dibutuhkan sebuah solusi yaitu dengan perancangan sistem informasi perbaikan layanan dengan menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) yang selanjutnya diharapkan akan membantu sekolah dalam perbaikan kualitas pelayanan akademik murid. Sistem CRM dipilih karena sistem ini mengandalkan masukan dari konsumen sekolah yaitu murid yang dimana murid merupakan pengguna aktif layanan sehingga masukan dari murid akan digunakan dalam pengambilan keputusan tentang layanan sekolah apa yang harus diperbaiki terlebih dahulu, atau disebut juga dengan prioritas perbaikan layanan. Hasil kuesioner selanjutnya akan diproses menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*). Metode *Servqual* itu sendiri merupakan sebuah metode yang mengukur dimensi-dimensi pengukuran kualitas layanan, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy* dan *Tangibility*. Hasil dari proses *Servqual* akan menghasilkan keputusan mengenai prioritas perbaikan pelayanan, serta bagian dari layanan yang mana yang harus diperbaiki dan/atau dipertahankan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka disimpulkan bahwa masalah yang terjadi di sekolah SMP Pasundan 12 Bandung adalah bagaimana membangun sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan CRM agar selanjutnya bisa bermanfaat bagi pihak sekolah dalam melakukan prioritas perbaikan layanan sekolah dan juga dalam membantu sekolah dalam usaha perbaikan atau pemeliharaan layanan kepada murid yang bersekolah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan untuk sekolah SMP Pasundan 12.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu pihak sekolah dalam hal ini guru dan stakeholder sekolah dalam prioritas perbaikan layanan sekolah dan juga dalam membantu sekolah dalam usaha perbaikan / pemeliharaan layanan yang sudah ada.

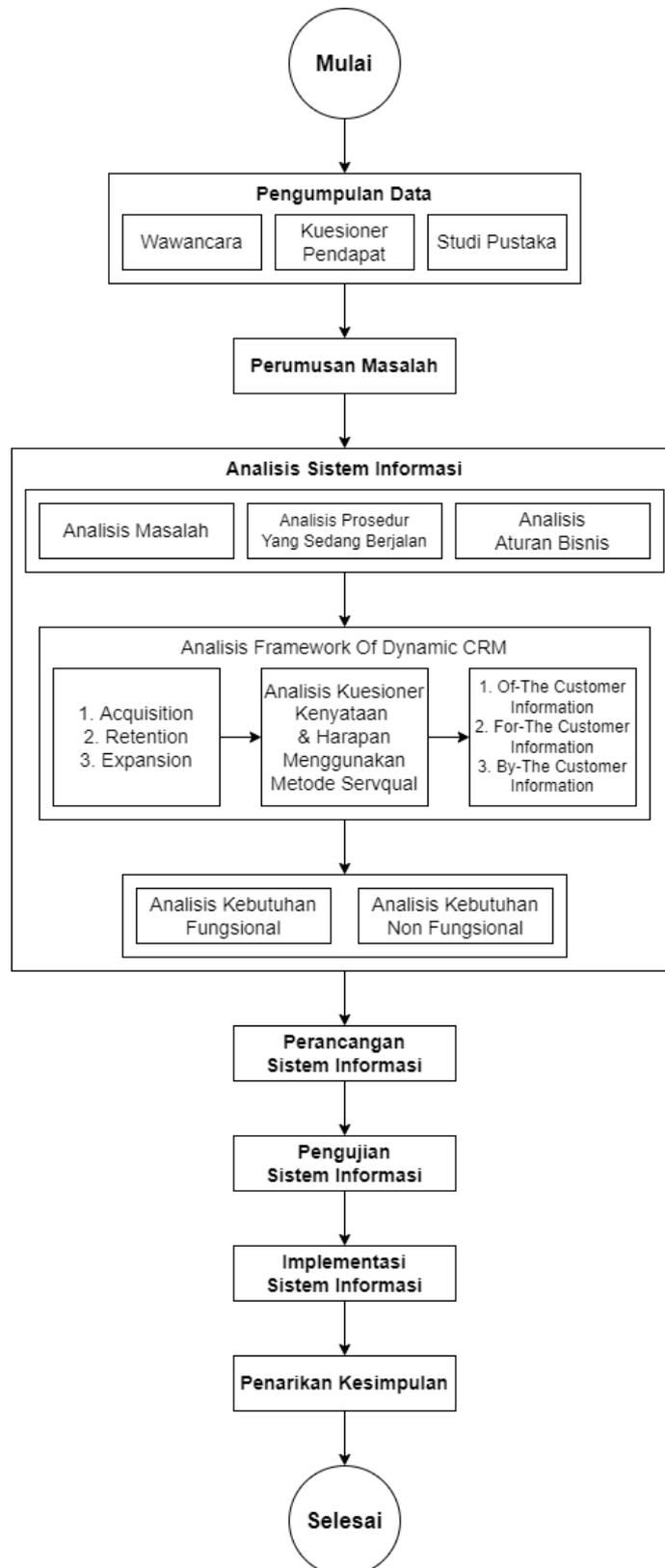
1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam sistem *Customer Relationship Management* ini adalah:

1. Data yang dibutuhkan adalah data hasil kuesioner, data penjaminan mutu layanan dari tim SPMI dan data siswa yang sedang bersekolah.
2. Proses atau fungsional sistem yaitu dengan cara pengolahan data kuesioner yang sudah diisi melalui metode *Servqual* dan skala Likert.
3. Keluaran berupa hasil perhitungan *gap* berdasarkan pengolahan data kuesioner, serta rekomendasi berdasarkan hasil *gap*.
4. Analisis pengukuran kualitas layanan sekolah menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*.
5. DBMS (*Database Management System*) menggunakan MySQL, bahasa pemrograman menggunakan CSS, PHP, JavaScript, sistem berbasis web (HTML).
6. Jenis CRM yaitu *analytical CRM*, dikarenakan sistem ini akan menggunakan data dari sekolah.
7. Kerangka Kerja (*Framework*) CRM yang digunakan yaitu *Framework of Dynamic CRM*.
8. Pemodelan sistem menggunakan Pemrograman Terstruktur (*Structured Programming*).

1.5 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam pembangunan sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan di SMP Pasundan 12 Bandung dengan pendekatan *Customer Relationship Management* adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan sebuah metode yang bertujuan untuk menggambarkan gambaran atau deskripsi yang akurat, faktual, dan sistematis pada hal hal yang diperlukan selama penelitian. Metodologi penelitian yang akan dilaksanakan merupakan sebuah rangkaian tahapan yang disusun secara sistematis, berikut adalah gambaran dari metode penelitian yang akan berjalan.



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

Penjelasan mengenai tahapan-tahapan alur penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1.5.1 Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap pertama penelitian, dilakukan pengambilan informasi sebagai data penunjang untuk penelitian. Untuk pengumpulan informasi akan melalui berbagai cara sebagai berikut :

a. Wawancara dengan pihak sekolah

Dilakukan observasi ke tempat penelitian yaitu di SMP Pasundan 12 Bandung untuk menanyakan atau wawancara dengan pihak sekolah perihal masalah yang sedang terjadi di sekolah yang berhubungan dengan tema penelitian yang diambil.

b. Pembagian kuesioner kepada murid

Pembagian kuesioner dilakukan supaya mendapat pendapat dari para murid yang bersekolah di SMP Pasundan 12 Bandung mengenai layanan yang sekolah berikan kepada murid.

c. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan sebagai referensi dengan cara mencari, membaca dan mengumpulkan beberapa literatur seperti jurnal, situs internet, serta bacaan lain yang berkaitan dengan tema penelitian yaitu sistem informasi perbaikan layanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management*.

1.5.2 Perumusan Masalah

Pada tahap ini peneliti merumuskan masalah yang sedang terjadi di SMP Pasundan 12 yang sekiranya memiliki hubungan dengan sistem informasi yang akan dibangun, berdasarkan data yang sudah dikumpulkan.

1.5.3 Analisis Sistem Informasi

Tahap ini merupakan tahapan analisis terhadap sistem yang akan dibangun dan berisi kumpulan dari beberapa tahapan yaitu :

1.5.3.1 Analisis Masalah

Hasil informasi perlu dianalisis terlebih dahulu sebelum membangun aplikasi, agar aplikasi yang sudah selesai diharapkan dapat membantu masalah yang sedang terjadi di SMP Pasundan 12 Bandung.

1.5.3.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan

Dilakukan analisis informasi yakni menggabungkan berbagai data yang didapat dari sekolah SMP Pasundan 12 Bandung mengenai prosedur yang sedang berjalan.

1.5.3.3 Analisis Aturan Bisnis

Dilakukan analisis mengenai aturan bisnis yang sedang berjalan di sekolah beserta aturan bisnis yang akan diusulkan jika sistem sudah diimplementasikan.

1.5.3.4 Analisis *Framework Of Dynamic CRM*

Pada tahapan ini dilakukan analisis sistem informasi berdasarkan *Framework of Dynamic CRM* agar dapat diputuskan fitur CRM yang tepat bagi sistem ini.

1.5.3.5 Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap kebutuhan fungsional sistem, berupa ERD (*Entity Relationship Diagram*), Diagram Konteks dan DFD (*Data Flow Diagram*) beserta kamus data.

1.5.3.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap kebutuhan non fungsional sistem, berupa analisis kebutuhan perangkat keras (*hardware*), analisis kebutuhan perangkat lunak (*software*), dan analisis pengguna (*user*).

1.5.4 Perancangan Sistem Informasi

Perancangan sistem informasi meliputi :

- a. Perancangan tampilan antar muka, merupakan gambaran dari tampilan antar muka yang disesuaikan oleh keinginan pengguna.
- b. Perancangan struktur menu, merupakan gambaran dari menu apa saja yang terdapat pada sistem.
- c. Perancangan pesan, merupakan gambaran dari tata letak dari pesan yang akan ditampilkan di sistem.
- d. Perancangan basis data, merupakan analisis struktur data yang digunakan pada sistem seperti diagram relasi, struktur tabel, dll .
- e. Perancangan jaringan semantik, merupakan gambaran dari hubungan antar menu pada sistem.
- f. Perancangan prosedural, merupakan gambaran prosedur dalam melaksanakan fungsi sistem.

1.5.5 Pengujian Sistem Informasi

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap sistem yang telah dibangun, apakah sistem ini mampu menyelesaikan kasus permasalahan yang diangkat atau tidak. Pengujian sistem yang dilakukan yaitu pengujian *blackbox* dan pengujian *beta*.

1.5.6 Implementasi Sistem Informasi

Pada tahap ini dilakukan implementasi atau penerapan sistem informasi yang dibuat, jika sistem sudah disetujui dan sudah berjalan dengan lancar.

1.5.7 Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini ditarik sebuah kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan juga dirumuskan pula saran untuk pengembangan sistem pada masa mendatang. Apabila kesimpulan sebanding dengan tujuan penelitian, maka penelitian dianggap berhasil.

1.6 Sistematika Penulisan

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 hal-hal yang bisa disimpulkan dari hasil keseluruhan penelitian yang dilaksanakan di SMP Pasundan 12 Bandung dan juga aplikasi yang dibangun, serta saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.