

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pusat pelatihan pada institusi pendidikan di Indonesia semakin meningkat. Tingginya tingkat persaingan antar institusi pendidikan mengakibatkan setiap institusi pendidikan harus dapat mengelola pusat pelatihan secara profesional, seperti halnya sebuah perusahaan, sejak dari bagaimana sebuah institusi pendidikan dapat memiliki mutu yang baik, relevansi sampai dengan daya saing yang tinggi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian dari proses-proses tersebut. Saat ini, pusat pelatihan di Jurusan Teknik Informatika, Universitas Islam Indonesia telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi yang berkaitan dengan proses peningkatan mutu pelayanan, namun proses tersebut masih belum terintegrasi, ada juga yang masih dilakukan secara manual. Sedangkan, informasi yang diinginkan oleh *stakeholders* dapat menghasilkan informasi yang lebih bernilai guna, bersifat transparansi dan akuntabilitas terjamin.

Seperti halnya sebuah perusahaan, sebuah institusi pendidikan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi dikarenakan dampak *bad word-of-mouth* dari *stakeholder* (baik dari pengguna lulusan maupun lulusan itu sendiri). Salah satu keunggulan

dalam peningkatan layanan adalah dengan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM).

CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. Sungguhpun demikian konsep CRM disini tidak ditujukan sebagai suatu bentuk komersialisasi pendidikan, tetapi lebih kepada usaha peningkatan layanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil pemikiran saya, maka masalah – masalah yang timbul dapat saya rumuskan sebagai berikut: Bagaimana membangun aplikasi pengolahan data berbasis komputer dengan konsep Customer Relationship Management yang dapat meningkatkan pelayanan pada pusat pelatihan Java Education Center di jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia?.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan adanya batasan-batasan agar tidak menyimpang dari yang telah direncanakan sehingga tujuan yang sebenarnya dapat tercapai. Adapun batasan-batasan tersebut adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di Java Education Center, Fakultas Teknologi Industri , Universitas Islam Indonesia.

2. Aplikasi ini dibuat dengan bahasa pemrograman JSP (Java Server Page) dan database My SQL dengan strategi bisnis CRM (Customer Relationship Management).
3. Aplikasi ini dipergunakan untuk menampilkan informasi jadwal pelatihan dan jadwal ujian kepada peserta yang mengikuti pelatihan.
4. Aplikasi ini memberikan informasi administrasi secara global kepada peserta.
5. Aplikasi ini memberikan informasi akademik (penilaian).
6. Untuk mengukur kemampuan peserta yang telah mengikuti pelatihan maka ada fasilitas ujian online.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yaitu :

1. Dalam membantu laporan skripsi sebagai syarat kelulusan Strata.
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan dari teori-teori yang telah didapat selama mengikuti kuliah di STMIK AMIKOM Yogyakarta.
3. Meningkatkan efisiensi dengan otomatisasi pengolahan data berbasis komputer.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk mengembangkan wawasan keilmuan serta salah satu cara untuk melatih dalam rangka penerapan disiplin ilmu pengetahuan yang telah didapat selama mengikuti kuliah kedalam permasalahan yang diteliti.

2. Bagi Institusi.

Dengan adanya penelitian ini maka dapat menyediakan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

3. Bagi Amikom, mahasiswa dan pembaca lainnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan bahan referensi bagi para mahasiswa yang ingin mengembangkan penelitian ini lebih lanjut.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini adalah :

1. Analisis

Analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a) Identifikasi masalah
- b) Identifikasi kebutuhan sistim

Identifikasi ini bertujuan untuk memahami dengan sebenarnya kebutuhan sistem pada pusat pelatihan di Java Education Center, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

2. Perancangan

Tahapan metode perancangan untuk menyelesaikan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a) Perancangan Interface Aplikasi.
- b) Use Case Diagram.
- c) Class Diagram.
- d) Sequence Diagram.
- e) Database.

3. Implementasi

1.7 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini menguraikan dasar teori secara umum, perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan penulis dalam penelitian.

Bab III : Tinjauan Umum

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum tentang sejarah dan perkembangan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia sebagai tempat sistem diimplementasikan.

Bab IV : Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Bab ini berisi tentang analisis permasalahan dan hasil analisis kebutuhan meliputi kebutuhan masukan dan keluaran sistem, antarmuka sistem, serta fungsi-fungsi yang dibutuhkan.

Bab V : Analisis dan Perancangan Sistem

Bab ini memuat uraian tentang hasil perancangan perangkat lunak meliputi perancangan sistem, perancangan penyimpanan data dan perancangan antarmuka yang akan dikembangkan.

Bab VI : Implementasi dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai implementasi sistem berdasar perancangan dalam Bab V.

Bab VII : Penutup

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh isi laporan.