



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bimbingan belajar adalah suatu proses pemberian bantuan kepada siswa dalam menyelesaikan masalah-masalah belajar yang dihadapi siswa, sehingga tujuan dari belajar akan tercapai. Tujuan bimbingan belajar secara umum yaitu, membantu siswa agar mendapat penyesuaian yang baik dalam situasi belajar, sehingga dapat belajar dengan efisien sesuai kemampuan yang dimilikinya, dan mencapai perkembangan yang optimal. Bimbingan belajar merupakan salah satu pendidikan non formal yang dibuat untuk meningkatkan kemampuan seseorang di luar pendidikan formal.

Sektor pendidikan non formal sedang berkembang, diantara banyak bermunculan lembaga-lembaga kursus, pelatihan, khususnya lembaga bimbingan belajar di Kota Palembang. Tujuan sektor pendidikan non formal, yaitu untuk menunjang kemampuan, meningkatkan keterampilan atau keahlian.

Star Learning Center (SLC) Palembang merupakan salah satu sektor pendidikan non formal yang berada di kota Palembang. *Star Learning Center* (SLC) Palembang memiliki paket pembelajaran yang terdiri dari, Bahasa Inggris, Bahasa Arab, MIPA, maupun untuk persiapan tes, bagi siswa TK, SD, SMP, dan SMA.

Banyaknya calon siswa yang mendaftar, dapat mempengaruhi perkembangan dari lembaga *Star Learning Center* (SLC) Palembang. Dalam mempermudah proses operasional dibutuhkan sistem pendaftaran yang efektif.

Sistem yang berjalan saat ini masih dilakukan secara manual, yakni siswa melakukan pendaftaran secara offline dengan datang ke lokasi lalu admin mencatat data calon siswa baru tersebut ke dalam buku besar. Dalam pengolahan data guru maupun transaksi pembayaran masih dicatat ke dalam buku besar lalu direkap untuk laporan kepada pimpinan. Hal ini mengakibatkan kurang efektifnya manajemen lembaga bimbingan belajar di era perkembangan teknologi masa kini.



Perkembangan informasi teknologi semakin pesat, kebutuhan informasi dalam banyak aspek kehidupan manusia sangatlah penting. Adanya perkembangan teknologi, lembaga *Star Learning Center* (SLC) Palembang berupaya membuat suatu sistem pendaftaran berbasis *website* yang memudahkan calon siswa dalam melakukan pendaftaran.

Oleh karena itu penulis menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan sebuah strategi bisnis, perangkat lunak (*software*) atau aplikasi berbasis *website* yang mampu membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan yang harmoni dengan pelanggan. Dengan menggunakan metode ini, dapat menarik daya minat siswa baru untuk mendaftar kursus dan memudahkan staf lembaga dalam melakukan pengolahan data.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud menyusun Laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Penerapan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Pendaftaran Siswa Baru Dan Pengolahan Data Berbasis *Website* (Studi Kasus Lembaga Bimbingan Belajar *Star Learning Center* (SLC) Palembang).**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi perumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah :

1. Pendaftaran siswa baru masih dilakukan secara *offline* dengan datang ke lokasi. Dan penyajian informasi hanya melalui brosur, hal ini mengakibatkan kurang efektifnya manajemen lembaga bimbingan belajar di era perkembangan teknologi masa kini.
2. Proses pencatatan dan pengolahan data siswa, data guru, maupun transaksi pembayaran pada lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center* (SLC) Palembang masih belum dilakukan secara maksimal, karena masih menggunakan pencatatan secara manual untuk mencatat laporan kepada pimpinan.



Dari kedua masalah di atas dapat dirumuskan menjadi “Bagaimana merancang dan menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)* pada pendaftaran siswa baru dan pengolahan data berbasis *website* studi kasus lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center (SLC)* Palembang.

1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penyusunan Tugas Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang ke pembahasan yang lebih luas, maka penulis membuat batasan masalah hanya pada hal-hal berikut :

1. Aplikasi ini bisa diakses secara online bagi pimpinan, admin, guru, siswa, dan calon siswa baru.
2. Aplikasi yang dibuat ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.
3. Pembuatan aplikasi ini menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* sebagai metode pemecahan masalah dan metode *System Development Life Cycle (SDLC)* sebagai metode pengembangan.
4. Data yang digunakan hanya data yang berkaitan dengan data paket pembelajaran, data guru, dan data siswa.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun aplikasi pendaftaran siswa baru dan pengolahan data berbasis *website* dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* studi kasus lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center (SLC)* Palembang.
2. Memudahkan dalam melakukan pendaftaran bagi calon siswa baru, dapat memberikan informasi paket pembelajaran, serta dapat mempermudah staf dalam melakukan pengolahan data pada lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center (SLC)* Palembang.
3. Mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama berkuliah di jurusan Manajemen Informatika sesuai dengan kurikulum.



4. Sebagai salah satu syarat Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan DIV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan Laporan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Memberikan kemudahan bagi calon siswa baru dalam mendaftar dan mendapatkan informasi mengenai lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center* (SLC) Palembang.
2. Memberikan kemudahan bagi calon siswa yang mendaftar dan memudahkan staf dalam mengolah data guru maupun data siswa lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center* (SLC) Palembang.
3. Menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Manajemen Informatika.
4. Memberikan referensi bagi mahasiswa/i semester akhir berikutnya dalam tata cara dan proses penulisan Tugas Akhir.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Lokasi Pengumpulan data dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center* (SLC) Palembang yang beralamatkan Jl. Kapten Anwar Arsyad, Kel. Siring Agung, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan (30318). Dan Waktu Pelaksanaan dilakukan selama 2 bulan terhitung mulai tanggal 05 Mei 2021 sampai dengan 10 Juni 2021.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan cara berikut:

1. Data Primer

Menurut Ajat Rukajat (2018:20),” Data primer yaitu data yang langsung diperoleh langsung dari obyek yang diteliti dan kemudian diolah oleh penulis



yang dalam penelitian ini adalah karyawan institusi atau lembaga”. Pada penyusunan laporan akhir ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Nazir (Dikutip dalam Fandi Rosi Sarwo Edi, 2016:3), mendefinisikan “Wawancara sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)”. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu manajer lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center* (SLC) Palembang yang akan dibutuhkan penulis untuk Tugas Akhir ini.

b. Observasi

Menurut Restu Kartiko Widi (2018:242), “Observasi atau pengamatan merupakan salah satu bentuk pengumpulan data primer”. Disini penulis mengamati atas apa yang dikerjakan oleh setiap bagian kerja pada lembaga bimbingan belajar *Star Learning Center* (SLC) Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Nur Achmad Budi Yulianto, Mohammad Maskan, dan Alifiulahtin Utaminingsih (2018:24), “Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber-sumber lain”. Data sekunder yang penulis dapatkan bersumber dari buku – buku penunjang baik buku pribadi maupun buku yang dapat dipinjam di perpustakaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat laporan serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan mengenai berbagai teori dan metode yang akan digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu teori umum, teori khusus, dan teori program.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan instansi tempat mahasiswa tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang akan ditawarkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai perancangan sistem yang dibangun secara detail, pengembangan sistem, rancangan sistem yang baru, perancangan sistem, pengujian sistem, serta hasil dari proses pengujian program aplikasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup berisi kesimpulan dan saran yang relevan dengan ketercapaian tujuan Tugas Akhir dengan permasalahan yang diselesaikan dalam Tugas Akhir serta saran yang berisi kajian hal-hal yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut.