

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis sudah sangat berkembang dengan adanya dukungan teknologi. Pelayanan kepada *customer* merupakan pilar penting dalam menjalankan sebuah bisnis. Meningkatkan pelayanan kepada *customer* dengan konsep manajemen hubungan dengan *customer* atau *customer relationship management* (CRM). Untuk meningkatkan dan mempermudah pelayanan bisnis kepada *customer*, teknologi merupakan salah satu solusi yang sangat membantu dalam meningkatkan layanan. Internet merupakan salah satu teknologi yang dapat membantu meningkatkan layanan pada sebuah bisnis perusahaan untuk *customer*.

Telkom *Professional Development Centre* (Telkom PDC) yang menawarkan berbagai jenis jenjang program-program *training* dan sertifikasi *professional* berstandar internasional yaitu training di bidang IT, *telecommunication*, *internet*, *creative* (Multimedia, entertainment), manajemen, bisnis, *logistics*, keuangan hingga sertifikasi internasional. Salah satu jenis program pada Telkom PDC yaitu *training* sebagai studi kasusnya. *Training* merupakan salah satu bisnis perusahaan yang sedang berjalan saat ini. *Training* merupakan pengembangan keahlian sesuai kebutuhan dalam tuntutan dunia kerja. Sehingga pekerja dapat memiliki kemampuan yang baik dalam *interpersonal*. Untuk dapat mengembangkan keahlian dan kemampuan para pekerja perlu adanya layanan yang diberikan oleh perusahaan yaitu layanan persiapan pelatihan. Layanan pelaksanaan pelatihan merupakan suatu layanan yang sangat penting sehingga pelatihan dapat berjalan dengan baik. Dalam memberikan layanan, perusahaan membutuhkan informasi *customer*. Informasi *customer* merupakan acuan untuk perusahaan dalam memberikan layanan kepada *customer*.

Berdasarkan hal tersebut, perusahaan membutuhkan dalam manajemen pelatihan. Kondisi yang berjalan saat ini, *customer* melakukan pendaftaran pelatihan secara manual, pegawai menginput data peserta pelatihan ke dalam daftar peserta pelatihan secara terpisah, sehingga dapat menyulitkan pegawai untuk mengumpulkan dan mencari data mengenai *customer* secara akurat dan cepat. Data yang didapatkan oleh petugas mengenai laporan data peserta yang mengikuti pelatihan dan laporan kegiatan pelaksanaan pelatihan. Data *customer* merupakan salah satu bagian penting yang dapat digunakan sebagai informasi untuk meningkatkan layanan. Untuk meningkatkan layanan dalam manajemen pelatihan di Telkom PDC Bandung maka perlu dilakukan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Persiapan Pelatihan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, terdapat permasalahan yang terkait yaitu:

1. *Customer* melakukan pendaftaran pelatihan melalui marketing dan datang langsung ke Telkom PDC.

2. Data peserta dan data kebutuhan persiapan pelatihan masih disimpan tersebar, sehingga menyulitkan pegawai pada penyimpanan dan pencarian data pelatihan yang dibutuhkan untuk melakukan persiapan pelatihan.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan akhir yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Adanya pendaftaran peserta secara *online* yaitu melalui web sehingga memudahkan *customer* melakukan pendaftaran tanpa melalui marketing langsung dan datang ke Telkom PDC.
2. Data peserta dan data kebutuhan persiapan pelatihan tersimpan secara terpusat pada sistem manajemen persiapan pelatihan.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Adapun lingkup penelitian pada tugas akhir yaitu:

1. Pendaftaran peserta secara *online* melalui web tanpa melalui marketing langsung.
2. Pembuatan RAB tidak dilakukan oleh sistem manajemen persiapan pelatihan.
3. Peserta dapat melihat materi secara digital yang dapat dilihat secara *online*.
4. Pembuatan laporan kegiatan pelatihan oleh training officer untuk evaluasi pelatihan pada perbaikan pelatihan selanjutnya yang dilakukan oleh marketing.

1.5 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/ menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian.

Metode penelitian yang dilakukan menggunakan jenis pendekatan deskriptif. Metode deskriptif yaitu metode-metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah dan fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat.

Penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan dengan fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenaran dan data yang diperoleh.

Terdapat langkah-langkah dalam pengerjaan tugas akhir, diantaranya yaitu:

1. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis melakukan studi literature sebagai bahan materi yang akan digunakan sebagai pedoman untuk memahami teori-teori yang dibahas pada pengerjaan tugas akhir. Mencari referensi-referensi yang berkaitan dengan pelatihan yang terdapat di Telkom PDC Bandung sehingga dapat menghasilkan rancangan sistem informasi manajemen pelaksanaan pelatihan dengan baik.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang terkait dengan persiapan pelatihan di Telkom PDC terdapat dua cara yaitu:

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan narasumber terkait pelaksanaan pelatihan di Telkom PDC sehingga penulis bisa mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan terkait dengan pengerjaan tugas akhir ini.

b. Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengamati secara langsung pada pelaksanaan pelatihan di Telkom PDC Bandung, sehingga penulis bisa mendapatkan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan tugas akhir.

3. Analisis

Melakukan analisis pelaksanaan pelatihan di Telkom PDC dengan menggunakan beberapa elemen *Work System Framework* yaitu *business process*, *participant*, *information* dan *technologies*. Analisis sistem informasi pelaksanaan pelatihan dengan menggunakan metodologi *Structure System Analysis and Design Method (SSADM)*.

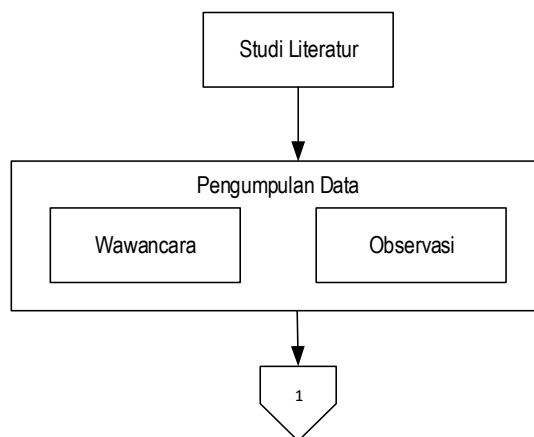
4. Perancangan Sistem Informasi

Penulis melakukan perancangan sistem informasi manajemen persiapan pelatihan menggunakan *Structured System Analysis and Design Method (SSADM)* dan terdapat *value chain* untuk merancang sistem manajemen persiapan pelatihan.

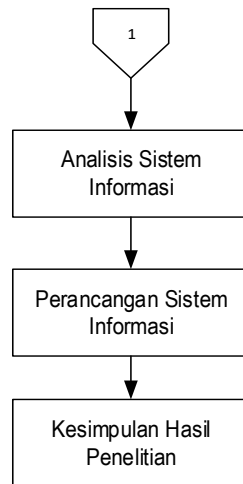
5. Kesimpulan

Penulis memberikan kesimpulan mengenai sistem informasi manajemen persiapan pelatihan yang sudah dirancang.

Pada gambar 1.1 merupakan metodologi dalam menyelesaikan tugas akhir :



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir (1)



Gambar 1.2 Metodologi Tugas Akhir (2)

Dalam tahap analisis menggunakan analisis deskriptif dengan mengumpulkan data yang diperoleh maupun studi pustaka kemudian dideskripsikan dan mengolah dengan menggambarkan data yang telah terkumpul untuk membuat kesimpulan dalam akhir dari penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan hasil penelitian ini adalah cara pembagian kajian laporan menjadi beberapa bab dan sub bab. Pembagian secara umum adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi pengerjaan tugas akhir, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai teori-teori penunjang yang diperoleh dari hasil kajian dan tinjauan buku - buku referensi yang berhubungan dengan topik tugas akhir guna mendukung pemahaman terhadap perancangan sistem yang dibuat.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai pelaksanaan pelatihan dimana pada tahapan ini dapat menganalisis sistem yang sedang berjalan dan dapat mengidentifikasi dari proses bisnis yang ada pada Telkom PDC.

BAB 4 PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang penjelasan bagaimana membuat perancangan sistem informasi manajemen persiapan pelatihan dengan meningkatkan pelayanan kepada *customer*.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian tugas akhir dan saran yang atas pengerjaan tugas akhir yang dikerjakan oleh penulis.