

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Arcstics Cendekia merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa, dimana terdapat tiga layanan utama yakni bimbingan belajar, pelatihan *software* statistika dan analisis data statistika. Bimbingan belajar terdiri dari mata pelajaran matematika dan statistika. Pelatihan *software* statistika yang terdiri dari *PLS (Partial Least Square)* dan *Eviews*. Sedangkan Analisis data statistika, jasa yang menawarkan pengolahan data hasil penelitian yang terdiri dari metode *Regresi*, metode Analisis *Survival* dan lain-lain. Arcstics Cendekia terdiri dari *CEO (Chief Executive Officer)* dan empat konsultan serta satu orang admin.

Jumlah pendaftar layanan di Arcstics Cendekia yakni pada tahun 2017 berjumlah 52 orang, tahun 2018 berjumlah 75 orang, tahun 2019 berjumlah 110 orang. Pada tahun 2020 pendaftar layanan Arcstics mengalami penurunan yakni berjumlah 66 orang, hal ini disebabkan layanan bimbingan belajar ditutup karena adanya penyebaran virus covid 19. Sedangkan tahun 2021 berjumlah 73 orang. Berdasarkan data tersebut, jumlah pelanggan Arcstics Cendekia terus mengalami peningkatan, hal ini tidak sebanding dengan jumlah tenaga kerja yang ada di Arcstics Cendekia, selain itu infrastruktur yang ada masih kurang dari segi ruangan dan juga teknologi informasinya.

Saat ini pelayanan di Arcstics Cendekia masih mengadopsi sistem manual, hal ini sering menimbulkan beberapa permasalahan yang terjadi seperti : Pertama, penyimpanan data masih menggunakan pembukuan sehingga memungkinkan data hilang atau rusak. Kedua, CEO kesulitan untuk mengetahui progres kerja konsultan.

Ketiga, kurangnya informasi yang diterima oleh pelanggan terkait layanan dan waktu pelaksanaan layanan. Pelanggan yang melakukan pemesanan layanan datang langsung untuk melakukan pendaftaran, pemilihan kelas, pembayaran sampai dengan proses kegiatan belajar. Pelanggan yang sudah melakukan pembayaran, selanjutnya admin akan mengaktifkan kelas layanan yang dipilih oleh pelanggan tersebut. Kemudian CEO akan menginput nama konsultan yang akan memberikan pelayanan. Konsultan akan memberikan pelayanan sesuai dengan layanan yang dipilih oleh pelanggan. Konsultan akan melakukan pengabsenan bagi pelanggan bimbingan belajar dan pelatihan software. Bagi pelanggan yang memiliki jumlah kehadiran memenuhi syarat, maka akan memudahkan pihak lembaga dalam memberikan sertifikat. Selain itu CEO dengan mudah melihat jumlah layanan, data pelanggan, serta melihat progres kerja konsultan yang memberikan pelayanan kepada lembaga.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yulianto dan Ginanjar (2019), dalam penelitiannya menghasilkan sebuah sistem informasi manajemen Diklat dimana para pengguna sistem informasi baik internal atau eksternal dapat mengakses informasi terkini, mendapatkan update informasi yang dibutuhkan. Kegiatan belajar mengajar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien khususnya dalam hal pengolahan data jadwal, kelas dan materi diklat. Sistem informasi manajemen di Arcstics Cendekia yang akan dibangun, harapannya dapat memberikan pelayanan dengan mudah dan cepat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang diangkat oleh penulis yaitu “bagaimana membangun sebuah sistem informasi manajemen di Arcstics Cendekia berbasis web dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan?”

## **1.3 Ruang Lingkup penelitian**

Penelitian yang dilakukan memiliki batasan atau ruang lingkup yakni :

1. Objek penelitian ini hanya dilakukan di lembaga Arcstics Cendekia khususnya pelayanan bagi pelanggan.
2. Layanan yang disediakan oleh Arcstics Cendekia terdiri dari layanan analisis data statistika, layanan bimbingan belajar dan layanan pelatihan software statistika.
3. Sistem yang dibangun berupa sistem informasi berbasis web.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah “untuk membangun sebuah sistem informasi manajemen di Arcstics Cendekia berbasis web dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.”

## **1.5 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **a. Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini memiliki manfaat dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang sesuai dengan materi yang diambil.

**b. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini memiliki manfaat yakni dapat membantu lembaga Arcstics Cendekia dalam memberikan pelayanan agar lebih mudah dan cepat.