

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini seluruh dunia dikejutkan oleh mewabahnya suatu penyakit yang disebabkan oleh sebuah virus yang bernama corona atau dikenal dengan istilah COVID-19 (*Coronavirus Diseases-19*). Indonesia adalah salah satu negara yang terdampak oleh COVID-19, sehingga untuk mengantisipasi penularan virus tersebut pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan, seperti menjaga jarak, isolasi hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kondisi saat ini yang mengharuskan masyarakat untuk berkerja, belajar dan beribadah di rumah atau *stay at home*. Sehingga menuntut lembaga pendidikan melakukan inovasi dalam pemanfaatan teknologi. Salah satunya dengan melakukan proses pembelajaran secara daring atau online. Pada tanggal 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia menerbitkan surat edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran virus Covid-19, dalam surat edaran tersebut dijelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran jarak jauh atau online untuk memberikan pengalaman belajar bagi para siswa.

Pemanfaatan teknologi dalam proses belajar online bertujuan untuk memenuhi standar pendidikan dengan ini tetap saling terhubung antara siswa dan guru sehingga proses belajar bisa tetap dilaksanakan dengan baik. Dengan teknologi informasi ini diharapkan proses belajar bisa berjalan dengan baik, melihat masyarakat Indonesia saat ini mayoritas sudah menggunakan internet. Salah satu teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai media

pembelajaran adalah menggunakan *e-learning*. *E-learning* merupakan kegiatan belajar mengajar yang menggunakan aplikasi untuk menunjang proses belajar dengan media elektronik (Internet).

Untuk mendukung proses belajar dibutuhkan komunikasi yang baik antar masing-masing pihak yang terlibat. Ada beberapa metode untuk pendekatan dalam menjalin hubungan dalam proses bisnis salah satunya adalah *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan cara pendekatan bisnis yang digunakan perusahaan dalam membina relasi dengan para pelanggan dengan tujuan memelihara kesetiaan dan komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan yang didukung oleh data konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi (Imasari & Nursalin, 2011).

Speakup Course Lampung adalah salah satu lembaga atau kursus belajar Bahasa Inggris yang merespon kebijakan pemerintah untuk melaksanakan proses pembelajaran secara daring atau online untuk mengantisipasi penyebaran virus Covid-19. Dengan sistem yang berjalan di Speakup Course Lampung untuk proses belajar dengan konvensional harus diubah sementara dengan online, sehingga Speakup Course Lampung membutuhkan media untuk menunjang proses pembelajaran tersebut.

Berdasarkan kondisi dan kebutuhan seperti diatas, maka peneliti mengusulkan sebuah sistem **“Rancang Bangun Sistem *E-CRM* Dalam Sistem Pembelajaran Pada Kursus Bahasa Inggris (Studi Kasus: Speakup Course Lampung)”**. Untuk mencoba mengembangkan sistem yang ada menjadi sebuah sistem aplikasi yang berbasis web dengan menggunakan metode *E-CRM* dengan tujuan menunjang proses belajar pada saat ini dan seterusnya sehingga memberikan

kemudahan bagi para pelanggan (peserta didik) dalam memperoleh informasi untuk pembelajaran Bahasa Inggris di Speakup Course Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

Bagaimana membangun sebuah sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) dalam sistem pembelajaran Bahasa Inggris pada Speakup Course Lampung?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam sistem pembelajaran.
2. Perancangan sistem yang dibangun adalah hanya sistem pendaftaran, dan sistem pembelajaran (proses belajar dan hasil dari pembelajaran).
3. Pada proses pembayaran hanya dalam konteks pengiriman bukti pembayaran.

1.4 Tujuan Penelitian

Setiap laporan yang bersifat ilmiah mempunyai tujuan yang akan dicapai antara lain :

1. Menghasilkan sistem pada *electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) pada sistem pembelajaran untuk memberikan kemudahan kepada para peserta didik dalam belajar Bahasa Inggris.
2. Membantu menunjang sistem belajar yang ada di Speakup Course Lampung dengan memanfaatkan teknologi informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian, yaitu:

1. Memberikan kemudahan kepada peserta didik dalam belajar Bahasa Inggris di masa pandemi .
2. Membantu pihak Speakup Course Lampung dalam memanfaatkan teknologi agar lebih efektif dalam proses pembelajaran.