

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan suatu lembaga yang memberikan pelayanan publik berupa pendidikan tinggi. Seperti halnya pada perusahaan, perguruan tinggi juga terjadi suatu persaingan antara perguruan tinggi. Persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat membuat perguruan tinggi harus selalu menjaga kualitas pelayanan bagi para *stakeholdernya* (para orang tua murid, dunia usaha, mahasiswa, calon mahasiswa, dan alumni) terutama dalam perolehan informasi yang terkait agar tetap menjadi pilihan utama di masyarakat [1].

*Stakeholder* merupakan mata rantai yang tak terpisahkan dari aktivitas sebuah perguruan tinggi, karena *stakeholder* menjadi pengguna jasa yang ditawarkan oleh perguruan tinggi tersebut. Hidup matinya sebuah perguruan tinggi tergantung dari ada atau tidak adanya pengguna jasa, dengan kata lain perguruan tinggi tidak akan memperoleh pendapatan (*income*) untuk membiayai aktivitasnya. Oleh karena itu, tanpa *stakeholder* suatu perusahaan tidak dapat hidup. *Stakeholder* yang puas adalah *stakeholder* yang mendapatkan value yang lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan.

Salah satu cara dalam upaya peningkatan pelayanan adalah dengan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan kombinasi dari proses bisnis dan teknologi yang tujuannya untuk memahami pelanggan dari berbagai prospektif untuk membedakan

produk dan jasa perusahaan secara kompetitif. CRM merupakan suatu usaha untuk memperbaiki identifikasi pelanggan, konversi, akuisisi dan retensi [2].

Sama seperti perguruan tinggi lainnya, STMIK Dharma Negara sebagai salah satu perguruan tinggi yang juga harus bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Agar dapat bersaing, STMIK Dharma Negara harus meningkatkan pelayannya kepada *stakeholder*. Saat ini STMIK Dharma Negara masih banyak menggunakan sistem manual dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini dirasa sangat tidak efisien dalam memberikan pelayanan karena mahasiswa harus datang ke kampus guna pengurusan-pengurusan administrasi seperti pengisian KRS, melihat nilai, pembayaran SPP dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, akan membahas tentang pelayanan kepada para *stakeholder*, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *goal* STMIK Dharma Negara. Dengan peningkatan pelayanan yang sesuai dengan tujuan dari CRM maka di harapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi dan dirumuskan masalah yang ada.

1. Belum adanya peningkatan jumlah mahasiswa baru khususnya mahasiswa yang melanjutkan kuliah setelah lulus SMA dan sederajat.
2. Masih minimnya sistem informasi yang dapat membantu peningkatan layanan kepada mahasiswa
3. Belum adanya pengelolaan CRM di STMIK Dharma Negara.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan yang diberikan STMIK Dharma Negara sudah sesuai dengan tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Bagaimana penerapan CRM di STMIK Dharma Negara akan meningkatkan jumlah mahasiswa.
3. Apakah model sistem informasi yang akan direkomendasikan akan berdampak dengan kenaikan jumlah mahasiswa.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Menganalisa sistem yang sedang berjalan saat ini.
2. Menganalisa pelayanan yang diberikan STMIK Dharma Negara kepada *stakeholder*.
3. Memberikan model rancangan sistem informasi kepada pengelola STMIK Dharma Negara.

### **1.5 Manfaat penelitian**

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat dengan uraian sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi pimpinan STMIK Dharma Negara dalam peningkatan jumlah mahasiswa.
2. Diharapkan hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai Customer Relationship Management.
3. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya Customer Relationship Management di perguruan tinggi.

### **1.6 Batasan Masalah**

Dari uraian masalah diatas, penulis memberikan batasan-batasan terhadap permasalahan yang ada. Batasan-batasan permasalahan itu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di STMIK Dharma Negara
2. Memberikan rekomendasi terhadap sistem baru yang di rasa perlu.
3. *Stakeholder* adalah mahasiswa, orangtua mahasiswa, calon mahasiswa, alumni dan dunia industri

### **1.7 Sistemika Penulisan**

Secara garis besar penyusunan penelitian terbagi menjadi 7 bagian, yang meliputi:

## **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, identifikasi masalah, rumusan mengenai permasalahan pokok yang dihadapi sekarang, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat dilakukannya penelitian, pembatasan masalah penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan tentang hasil dari penelitian sebelumnya, teori-teori yang relevan dengan penyusunan penelitian ilmiah ini, yang meliputi pengertian Sistem Informasi Eksekutif, Consumer Relationship Management, tujuan dan langkah-langkah Sistem Informasi Eksekutif.

## **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menguraikan langkah-langkah penelitian serta tahapan tahapan yang akan dilakukan untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan dengan jelas pada objek penelitian. Di dalam bab ini juga dibahas bagaimana teknik untuk mendapat data dari objek yang diteliti, diagram alur dari langkah-langkah sistematis yang menjadi acuan dalam penyelesaian masalah.

## **Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Berisi uraian kegiatan pelaksanaan evaluasi yang meliputi pengumpulan data dan analisis data sistem informasi dan pembahasan rekomendasi hasil.

## **Bab V Simpulan dan Saran**

Dalam bab ini menguraikan hasil evaluasi secara singkat mengenai hasil penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan daftar dari seluruh kepustakaan yang digunakan dalam teks. Penulisan daftar pustaka mengikuti kaidah yang berlaku dalam tata naskah.

## **LAMPIRAN**

Pelengkap informasi mengenai instrument penelitian, seperti dokumen pendukung dan bukti-bukti hasil observasi jika diperlukan