

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi sangat banyak diminati dan digunakan oleh masyarakat sebagai sarana untuk memperoleh informasi saat ini. Selain banyak digunakan oleh khalayak umum, teknologi informasi juga memiliki peran penting dalam suatu instansi, perusahaan, atau organisasi. Sejalan dengan perkembangan teknologi, informasi, komunikasi dan pengetahuan, menyadarkan perusahaan pelaku bisnis bahwa fokus utama perusahaan kini tidak lagi pada cara meningkatkan jumlah penjualan saja tetapi juga berfokus pada menciptakan rasa kepuasan pada pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan ilmu untuk merancang strategi secara khusus guna menciptakan kepuasan pelanggan sehingga sebuah instansi/perusahaan bisa mempertahankan eksistensinya dan *customers* merasa puas akan layanan yang diberikan. Contoh penerapan strategi teknologi informasi tersebut adalah dengan menggunakan aplikasi berbasis *web* untuk memberikan informasi mengenai kualitas layanan mereka kepada masyarakat umum. Selain untuk kebutuhan pemasaran, aplikasi *web* juga berguna bagi sebuah instansi/perusahaan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Persaingan ini juga terjadi antara perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta dalam bersama-sama meningkatkan kualitas dan mutu dari pelayanannya kepada pelanggannya yaitu para mahasiswa. Semua perguruan tinggi menginginkan jumlah pendaftar mahasiswa baru yang banyak dan berkualitas. Untuk mencapai tujuan itu maka perguruan tinggi dituntut untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dengan tujuan masyarakat dapat mengetahui keunggulan dari perguruan tinggi tersebut untuk nantinya membantu mereka dalam menentukan pilihan perguruan tinggi mana yang sesuai. Selain untuk mendapatkan pelanggan, perguruan tinggi juga dituntut melakukan hal yang sama kepada seluruh mahasiswa yang ada didalam perguruan tinggi tersebut agar mahasiswa mereka berkembang dengan memiliki kualitas dan memiliki daya saing. Strategi yang baik diperlukan dari pihak *stakeholders* yaitu manajemen dalam

menjalin hubungan yang baik dan komunikatif dengan mahasiswanya dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan perguruan tinggi tersebut. *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan salah satu cara yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan. CRM adalah ilmu dalam manajemen hubungan pelanggan yang membahas teori mengenai bagaimana penanganan relasi antara sebuah instansi/perusahaan dengan para pelanggannya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas mereka di mata pelanggannya (Wildyaksanjani & Sugiana, 2018). Dalam kasus penelitian ini dikhususkan pada peningkatan kualitas pelayanan perguruan tinggi kepada mahasiswanya dengan tujuan meningkatkan nilai dan mutu dari pelayanan perguruan tinggi tersebut.

Salah satu media pengaplikasian *Customer Relationship Management* adalah melalui situs *web*, pengaplikasiannya cukup sederhana namun dapat berdampak nilai tambah bagi perguruan tinggi. Salah satunya sebagai sarana menyebarkan informasi kepada pelanggan dalam ruang lingkup yang luas dan melakukan interaksi dengan pelanggan dari bermacam tempat yang dapat diakses melalui jaringan internet, dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan komunikasi menggunakan media elektronik atau media cetak. Oleh karena itu, aplikasi *web* harus di bangun dengan perencanaan yang baik agar tujuan dari fungsinya tercapai dan selain itu untuk mempermudah pengguna dalam mengoperasikannya aplikasi *web* yang dibangun haruslah memiliki *User Interface (UI)* yang menarik agar tidak ada kebingungan oleh pengguna dan hubungan yang terjalin antara perguruan tinggi dengan mahasiswa terjalin dengan baik.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta merupakan salah satu perguruan tinggi negeri dengan jumlah mahasiswa sekitar 8000 mahasiswa menurut BAN-PT pada tahun 2020. Oleh karena itu, sudah sewajarnya perguruan tinggi negeri seperti UPN “Veteran” Jakarta menerapkan konsep CRM untuk menyusun strategi dalam manajemen kualitas mutu pelayanan prasarana dan sarana yang diberikan oleh pihak universitas kepada mahasiswa sebagai salah satu *customer*. Dengan diterapkannya konsep CRM diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas

pelayanannya saja, tetapi juga meningkatkan prestasi dan akreditasi dari UPN “Veteran” Jakarta itu sendiri.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas mutu pelayanan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dengan judul **“PROTOTYPE APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI UPN “VETERAN” JAKARTA”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas penulis dapat mengambil kesimpulan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Persaingan perguruan tinggi di Indonesia dalam memberikan pelayanan terbaik.
2. UPN “Veteran” Jakarta belum memiliki aplikasi untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pelayanan.
3. Untuk mengukur kualitas pelayanannya, UPN “Veteran” Jakarta masih menggunakan sistem aplikasi pihak ketiga seperti *google form*.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang didapat Peneliti mengambil rumusan masalah, yaitu bagaimana menerapkan aplikasi CRM dengan pendekatan model *Waterfall* sebagai strategi peningkatan mutu layanan di UPN “Veteran” Jakarta?

## **1.4. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan hal penting untuk ditentukan diawal ini agar pembahasan masalah lebih terarah. Adapun batasan masalah pada penulisan ini adalah:

1. Perancangan aplikasi CRM dengan menerapkan pendekatan SDLC model *Waterfall* di UPN “Veteran” Jakarta.
2. Aplikasi CRM sebagai dasar menyusun strategi peningkatan pelayanan oleh pimpinan yang berkepentingan.

3. Aplikasi CRM ini diimplementasikan pada tingkat fakultas terlebih dahulu .
4. Aplikasi yang dibangun adalah aplikasi berbasis *web*.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis kebutuhan aplikasi CRM di UPN “Veteran” Jakarta.
2. Merancang dan Menerapkan aplikasi CRM berbasis *web* pada UPN “Veteran” Jakarta.
3. Menghasilkan aplikasi CRM berbasis *web* interaktif dan komunikatif antara Universitas dan pengguna layanannya.
4. Menghasilkan aplikasi yang dapat memberikan *Report* kepada pimpinan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan mutu dan kualitas UPN “Veteran” Jakarta.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini, penulis mengharapkan dapat memberi manfaat diantaranya:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi aplikasi CRM berbasis *website* yang berguna bagi UPN “Veteran” Jakarta dalam meningkatkan mutu layanannya terutama pada saat akreditasi.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi kedepannya untuk penelitian yang serupa.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadikan contoh aplikasi CRM berbasis *web* yang dapat diterapkan pada universitas lainnya.

### **1.7. Luaran yang diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi berbasis *web* yang dibangun berdasarkan konsep CRM dan dikembangkan dengan metode pengembangan model *Waterfall*. Aplikasi ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Universitas sebagai *stakeholder* kepada pelanggannya yaitu mahasiswa.

## **1.8. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan penelitian ini menggunakan sistematika penulisannya sebagai berikut.

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan penyajian masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup penelitian, hasil yang diharapkan, dan sistematika penulisan laporan penelitian ini.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tentang teori-teori yang menjadi dasar acuan dalam penyusunan penelitian ini, yang menunjang topik kegiatan penelitian ini serta berisikan penelitian terkait sebelumnya.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tahap penelitian, uraian penelitian, kerangka berpikir, alat dan bahan yang digunakan, dan tahapan kegiatan yang meliputi waktu dan tempat pelaksanaan, dan jadwal kegiatan.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang perancangan dan penerapan sistem, serta menampilkan hasil berupa tampilan *User Interface* (UI) dari aplikasi yang dibangun.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dari seluruh kegiatan penelitian yang telah dilakukan, serta informasi yang memuat rekomendasi untuk memberikan informasi yang lebih baik untuk penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan sumber-sumber terkait penelitian ini.

### **RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN**