

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan institusi pendidikan di Indonesia yang semakin meningkat mengakibatkan setiap institusi pendidikan harus selalu menjaga kualitas pelayanan bagi para pelanggannya (mahasiswa). Salah satu keunggulan dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan adalah dengan sistem Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). Dalam perkembangannya CRM banyak diterapkan oleh banyak perusahaan namun masih belum banyak diterapkan dalam institusi pendidikan.

Begitu juga di STMIK AKAKOM Yogyakarta yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di kota Yogyakarta. Peneliti melihat belum terdapatnya sistem CRM yang digunakan dalam mengolah informasi yang didapat dari interaksi yang terjadi oleh mahasiswa dan pihak pengelola kampus. Melalui data dan informasi yang ada dapat dikelola dan dikembangkan dengan menggunakan sistem CRM yang berfokus pada *Collaborative CRM*. Kemudian melalui sistem CRM tersebut

diharapkan mahasiswa akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan pihak pengelola kampus serta dosen akan mendapatkan informasi yang relevan yang diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas mutu pelayanan.

Adapun tujuan dari kinerja CRM adalah dicapainya efisiensi, mutu pelayanan, kepuasan pelanggan serta tersedianya data atau pengetahuan mengenai perilaku pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat didefinisikan permasalahan bagaimana merancang sebuah sistem CRM yang melibatkan interaksi yang terjadi oleh mahasiswa di dalam sistem, yaitu dengan merancang sistem CRM dengan konsep *Collaborative* pada STMIK AKAKOM Yogyakarta yang berbasis web.

1.3 Ruang Lingkup

Untuk memfokuskan pada masalah-masalah yang akan dibahas dalam pembuatan sistem ini dan menghindari kerancuan atau ketidak jelasan dalam pembahasan, maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Sistem aplikasi yang dibangun merupakan aplikasi berbasis *website responsive* menggunakan CSS Framework Twitter Bootstrap dan bukan merupakan *mobile application*.
2. Sistem aplikasi yang dibangun merupakan sistem CRM dengan interface yang terpisah oleh interface SIAKAD.
3. *Collaborative* yang terjadi didalam sistem dapat dilihat pada *collaborative* dari sisi sistem dan *collaborative* dari sisi fungsional sistem.
4. Sistem dapat mengirimkan informasi kritik dan saran oleh mahasiswa dan sistem dapat menerima informasi pemberitahuan dari mahasiswa melalui form kritik dan saran, kemudian informasi akan dikirim ke semua mahasiswa oleh pengelola.
5. Sistem dapat mengirimkan kuisisioner untuk dosen pengampu matakuliah.
6. Pengisian kuisisioner dapat dilakukan oleh mahasiswa jika kuisisioner telah diaktifkan oleh dosen pengampu matakuliah. Dan mahasiswa hanya dapat melakukan pengisian kuisisioner satu kali untuk setiap matakuliah yang diambil.
7. Sistem dapat menampilkan informasi hasil kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa kepada dosen pengampu matakuliah dan pejabat kampus. Informasi hasil kuisisioner

ditampilkan dalam bentuk nilai IPAD dosen dan grafik bar chart.

8. Sistem dapat mengirimkan informasi pesan notifikasi berdasarkan jenis notifikasi. Dan notifikasi hanya dikirim kepada mahasiswa.
9. Proses pengiriman notifikasi menggunakan web service Pusher.com yang memanfaatkan teknologi websocket html5.
10. Notifikasi ulang tahun dikirim secara periodik dengan menggunakan service cron job pada Cpanel.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem CRM yang ditujukan untuk mengkolaborasikan interaksi yang terjadi antara mahasiswa dan pihak kampus dalam proses pengolahan informasi. Interaksi yang terjadi oleh mahasiswa didalam sistem antara lain, mahasiswa dapat memberikan kritik dan saran kepada pihak kampus, mahasiswa dapat melakukan pengisian kuisisioner, hasil kuisisioner dapat dilihat oleh dosen dan pejabat kampus, dan pihak kampus dapat mengirimkan informasi pesan notifikasi kepada mahasiswa.