

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Customer Relationship Management sejatinya sudah ada di PMB IIB Darmajaya, contohnya yaitu jika mengirimkan broadcast kepada seluruh kontak yang ada di whatsapp maka semua kontak yang ada dapat menerima pesan tersebut. Seperti halnya jika Darmajaya mengadakan promo bisa via broadcast. Di tengah pandemic covid-19 ini, CRM memegang peran untuk mengatasi disituasi seperti ini. Menerapkan CRM PMB IIB Darmajaya dengan program-program yang telah dibuat dan melihat naik turunnya pelanggan.

4.2 PEMBAHASAN.

Program yang telah diterapkan dengan menyesuaikan keadaan saat ini, yakni Pandemic Covid-19. Dimana industry bisnis sangat tidak stabil. Kegiatan dan usaha yang dilakukan di PMB IIB Darmajaya kepada Customer dengan menerapkan Customer Relationship Management, memberikan keuntungan. Pendaftar tetap terjaga dan stabil, penurunan hanya dirasakan dalam seminggu pada saat Program yang ditawarkan kepada calon mahasiswa sudah kembali ke biaya normal kembali. Kepuasan calon mahasiswa berada dalam program yang mereka dapatkan. Berikut Program yang ditawarkan kepada calon mahasiswa baru

1. THR Lebaran

Dengan potongan biaya kuliah enam juta rupiah yang digunakan selama tiga semester program ini juga sangat memuaskan dan memudahkan calon mahasiswa baru dengan adanya THR Lebaran.



Gambar 4.1 THR Lebaran

2. Dies Natalis Darmajaya

Program ini termasuk program paling besar yang di tawarkan kepada calon mahasiswa baru dengan potongan biaya kuliah selama enam semester dengan total keseluruhan 12 juta rupiah . Dalam program ini pendaftaran jumlah mahasiswa meningkat selama program ini berjalan dengan batas yang di tentukan .



Gambar 4.2 Dies Natalis

3. Kado Merdeka 77

Program ini diadakan untuk memeriahkan hari kemerdekaan Indonesia potongan biaya kuliah yang di berikan selama tiga semester dengan potongan 2 juta tiap semesternya dan 1,7 juta sebagai asumsi wisuda . dengan total keseluruhan 7,7 juta rupiah. Dalam program ini juga peningkatan jumlah mahasiswa saat mendaftar dan melakukan daftar ulang meningkat dikarenakan Kado Merdeka 77 tersebut memudahkan dan meringankan biaya kuliah mereka .



Gambar 4.3 Kado Merdeka

4. Beasiswa Jalur UTBK

Dalam Program ini masih banyak calon mahasiswa yang tidak bisa mengikuti beasiswa jalur UTBK dikarenakan batas waktu yang yang ditentukan

dengan tergantung tahun kelulusan sehingga penurunan pendaftar yang terjadi karna keterbatasan program.



Gambar 4.4 Beasiswa Jalur UTBK

Saat ini Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya menerima pembayaran kuliah dari mahasiswa dengan cara Offline dan Online. Hal ini dirasa tidak efisien dan efektif saat metode pembayaran secara offline ,serta keamanan bagi calon mahasiswa karena terjadi antrian saat-saat pembayaran uang pendaftaran atau daftar ulang kuliah. Dengan penerapan sistem pembayaran online , mahasiswa tidak lagi harus datang kekampus hanya untuk sekedar membayar uang kuliahnya Serta potongan biaya kuliah juga harus otomatis terjadi dalam sistem supaya mempermudah kalkulasi mahasiswa dan Sistem pembayaran online ini juga mempermudah bagi bagian keuangan untuk memonitor jika ada tunggakan dari mahasiswa.