

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini pihak instansi pendidikan di Indonesia sendiri mulai dari instansi negeri maupun swasta sudah semakin berkembang dengan memberikan berbagai macam pelayanan yang sudah bisa diakses online dan fasilitas ruangan yang nyaman serta memiliki kualitas yang baik. Seperti halnya di instansi pendidikan swasta yaitu di Institut Informatika Bisnis Darmajaya yang terletak di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam yang mana salah satu instansi perguruan tinggi terbaik di Bandar Lampung. Salah satu cara yang unggul dalam peningkatan layanan adalah dengan strategi Manajemen Hubungan Pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM).

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah strategi dan metodologi yang dipadukan dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa perangkat lunak komputer (software) dan perangkat keras komputer (hardware), untuk membantu perusahaan di dalam mengelola pelanggan mereka dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, agar dapat mencapai tujuan bisnis perusahaan. Definisi lain dari sudut pandang ini juga menyatakan bahwa CRM merupakan bentuk usaha dari perusahaan untuk menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan pelanggan, memanfaatkan segala bentuk teknologi informasi yang tersedia (web, telepon, internet, perangkat mobile), sehingga perusahaan dapat memahami pelanggan mereka secara lebih mendalam dari *feedback* yang diberikan. (I Putu Agus, 2019).

Di Kampus IIB Darmajaya khususnya di Darmajaya Language Center adalah salah satu pusat pelayanan pendidikan bahasa Inggris yang didirikan oleh pihak kampus untuk membantu para mahasiswa dalam belajar berbahasa asing khususnya dalam bahasa Inggris.

Aktifitas yang ada pada DLC tersebut yaitu pelayanan kursus bahasa Inggris, Tes Toefl, layanan translate dan pelatihan-pelatihan, jika mahasiswa akan melakukan kursus, tes, translate dan pelatihan mahasiswa harus mendaftar terlebih dahulu ke ruang DLC kemudian mengisi form pendaftaran dan lainnya sesuai apa yang diperlukan, kemudian menunggu jadwal pelaksanaan kegiatan jika itu kursus, tes ataupun pelatihan.

Darmajaya Language Center sendiri sudah memiliki sebuah sistem yang mana sistem yang sudah ada mengenai pendaftaran dan informasi-informasi mengenai program kerja yang sudah pernah dilaksanakan, dokumentasi-dokumentasi kegiatan dan struktur organisasi. Akan tetapi pengaplikasian dari sistem tersebut belum optimal oleh pihak DLC sendiri.

Pada DLC sendiri belum ada pula sistem Customer Relationship Management (CRM) untuk mengukur tingkat kepuasan dari mahasiswa terhadap pelayanan yang sudah diberikan, hal ini untuk menampung masukan dan aspirasi mahasiswa demi perbaikan pelayanan agar lebih baik lagi.

DLC juga menyediakan layanan translate khususnya bagi mahasiswa semester akhir yang sedang mengambil matakuliah skripsi mekanisme translate saat ini sama seperti halnya dalam mendaftar kursus dan lainnya, mahasiswa masih harus datang langsung ke ruang DLC dengan membawa softcopy dari file yang akan di translate, kemudian memilih paket yang disediakan oleh pihak DLC dan beberapa waktu kemudian mahasiswa harus kembali untuk mengambil hasil translate hal ini membuat pihak DLC sulit dalam menampung mahasiswa dalam ruangan yang kurang memadai, dan mahasiswa pun harus mengantri dan datang langsung ke ruangan DLC.

Maka untuk memudahkan pihak Darmajaya Language Center dan Mahasiswa dalam aktifitas tersebut harus ada pengembangan sistem yang memadai dalam hal pendaftaran, penjadwalan, mekanisme translate, layanan komunikasi seperti tanya jawab atau *complane* dari mahasiswa dan juga kuisioner tentang pelayanan yang telah diberikan sehingga semua aktifitas dapat lebih optimal dan pihak DLC

dapat mengukur tingkat kepuasan dari mahasiswa itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan penelitian dan menuangkan dalam bentuk skripsi yang diberi judul **“SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMANT (CRM) PADA DARMAJAYA LANGUAGE CENTER (DLC) IIB DARMAJAYA”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini dapat lebih terarah maka ruang lingkup permasalahan dari sistem informasi pada DLC terdiri dari :

1. Mengembangkan Sistem Customer Relationship Managemant (CRM) pada Darmajaya Language Center (DLC).
2. Sistem yang dibangun mengenai mekanisme Transliter Abstrak Mahasiswa IIB Darmajaya.
3. Sistem yang dibangun mengenai mekanisme Pendaftaran dan Penjadwalan Kursus online.
4. Sistem yang akan dibuat berbasis website.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana merancang sistem layanan pada Darmajaya Language Center (DLC) dan Customer Relationship Managemant (CRM) ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membuat suatu sistem Customer Relationship Managemant (CRM) untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa.

2. Pihak Darmajaya Language Center (DLC) dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang sudah di berikan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat mengoptimalkan sistem yang sudah ada di Darmajaya Language Center (DLC).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat terkait dengan Sistem Informasi pada Darmajaya Language Center di IIB Darmajaya menggunakan metode waterfall. Berikut Manfaat yang dapat dikontribusikan oleh peneliti melalui penelitian ini :

1. Memberikan kemudahan kepada pihak Darmajaya Language Center (DLC) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.
2. Memudahkan mahasiswa untuk melakukan pendaftaran, transkrip abstrak dan lainnya, melalui sistem yang sudah dibuat tidak harus datang langsung ke pusat Darmajaya Language Center (DLC).
3. Meningkatkan sistem kerja perusahaan dan mengelola hubungan baik dengan mahasiswa.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian secara garis besar urutan-urutan kegiatan atau yang menjadi inti dalam melakukan penulisan dengan tujuan agar pembaca dapat dengan mudah memperoleh gambaran materi pembahasan mengenai masalah apa yang diuraikan. Adapun sistematika penulisan tersebut antara lain sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis atau peneliti. Apabila penelitian memerlukan analisa statistika maka pada bab ini dicantumkan juga teori yang digunakan dan hipotesis (bila diperlukan).

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis menyeluruh atas penelitian yang dilakukan. Hasil-hasil statistik di interprestasikan dan pembahasan dikaji secara mendalam hingga tercapai analisis dari penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

