

## Bab I Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

*Service Marketing* telah merambah ke dunia pendidikan dengan tujuan untuk peningkatan kualitas dari universitas tersebut. Direktur *Consortium of Financing Higher Education* di USA menyebutkan tentang manfaat dan resiko untuk sistem pendidikan di USA setelah mempelajari implementasi prinsip *marketing* pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Sejak itu, USA telah mendominasi pasar jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Hal tersebut dibuktikan oleh data hasil penelitian dan observasi beberapa lembaga yang dijelaskan pada Tabel 1.1.

Tabel I.1 Hasil Penelitian dan Observasi Universitas di USA

Lembaga Penelitian	Hasil Penelitian & Observasi
<i>Times Higher Education Supplement's (THES)</i>	31 dari 100 <i>world's top universities</i>
<i>Institute of Higher Education</i> di <i>Shanghai Jiao Tong University</i> dalam <i>The World Universities Guide</i>	53 dari 100 <i>top universities</i> berasal dari USA
<i>The Economist</i>	menghasilkan 30% artikel yang mengenai <i>science</i> dan <i>engineering</i> di dunia dan 44% artikel yang paling sering dikutip oleh penelitian lainnya
<i>The Economist</i>	mempekerjakan 70% dari pemenang <i>Nobel Prize</i> sebagai tenaga pengajar dan riset

Berdasarkan hasil studi diatas menunjukkan bahwa dengan melakukan pendekatan *marketing* dapat membantu universitas untuk bersaing secara global, jika prinsip yang benar diimplementasikan dengan baik. *Integrated research* dalam dunia pendidikan dan *service marketing* menghasilkan sebuah *framework* untuk analisis

pendidikan universitas sebagai sebuah *service*. Pelayanan (*service*) merupakan sebuah fungsionalitas yang harus dijelaskan dalam sebuah konteks bisnis dan diatur dalam sebuah kontrak antara penyedia layanan (*provider*) dan pelanggan (*customer*). Implementasi dari layanan tidak selamanya terotomatisasi, bahkan dapat terdiri dari aktivitas manusia sepenuhnya. Sebuah layanan ditawarkan oleh penyedia layanan ke pelanggannya melalui berbagai cara interaksi layanan antar muka (*interface*). *Interface* ini mendeskripsikan kontrak dan kewajiban yang disetujui antara penyedia layanan dengan pelanggan. Konsep dari layanan (*service*) ini adalah bagian kecil dari proses bisnis yang dapat digabungkan dengan layanan lainnya.

Layanan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk pelanggan dapat menimbulkan pelanggaran dari kontrak dan kewajiban penyedia layanan sehingga pelanggan akan mengajukan komplain. Komplain adalah sebuah aksi yang dilakukan oleh pelanggan, yang di dalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau jasa (layanan) yang dibuat atau dipasarkan. Konsep *service marketing* telah mengantisipasi hal tersebut dengan adanya sebuah mekanisme pelayanan dan penanganan komplain (*complaint handling*).

Seiring perkembangan teknologi informasi, proses bisnis *service* yang awalnya berasal dari aktivitas yang dijalankan oleh manusia mulai diimplementasikan dengan menggunakan teknologi informasi. *Service* kini diimplementasikan pada sebuah perangkat lunak (*software*) yang dapat melakukan pada berbagai operasi layanan dengan menggunakan mesin, komputer, dan *handphone*. *Software service* menjadi sebuah tren yang digunakan oleh penyedia layanan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggannya. Dengan kata lain, proses bisnis penanganan komplain sebaiknya menggunakan *software service* untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggannya.

Perguruan tinggi di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu 82 Perguruan Tinggi Negeri dan 3000 lebih Perguruan Tinggi Swasta. Perguruan tinggi sebagai suatu institusi pendidikan memerlukan sistem pelayanan yang baik maupun di bidang akademik atau non akademik. Dalam perspektif *marketing*, jika perguruan tinggi

adalah sebuah penyedia layanan, maka pelanggan dari perguruan tinggi tersebut adalah setiap elemen yang berhubungan dengan perguruan tinggi tersebut seperti mahasiswa, karyawan, dan pengajar atau dosen. Melihat dari perspektif tersebut, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi sebuah komplain dari pelanggan untuk pelayanan yang diberikan oleh perguruan tersebut.

IT Telkom merupakan salah satu Institusi Perguruan Tinggi terkemuka yang ada di Indonesia. Jumlah mahasiswa IT Telkom yang masih aktif pada tahun 2011 berjumlah 5806 orang, yang tersebar di berbagai jurusan yang ada di IT Telkom. Saat ini, IT Telkom memiliki empat fakultas diantaranya Fakultas Rekayasa Industri, Fakultas Elektro dan Komunikasi, Fakultas Informatika, dan Fakultas Sains. Fakultas Rekayasa Industri memiliki dua program studi yaitu Teknik Industri dan Sistem Informasi, Fakultas Elektro dan Komunikasi memiliki tiga program studi yaitu Teknik Telekomunikasi, Teknik Elektro, dan Teknik Komputer, Fakultas Teknik Informatika memiliki satu program studi yaitu Teknik Informatika, dan Fakultas Sains memiliki dua program studi yaitu Ilmu Komputasi dan Teknik Fisika. Selain itu, IT Telkom juga menawarkan Program Pasca Sarjana dengan dua program studi, yaitu Teknik Informatika dan Teknik Telekomunikasi. Sesuai dengan visi IT Telkom, yaitu menjadi perguruan tinggi internasional yang unggul di bidang infokom, dan menjadi *world-class university* pada tahun 2020, IT Telkom terus berupaya untuk meningkatkan kualitas institusinya. Untuk itu dibutuhkan proses pelayanan yang lebih baik terhadap elemen institusi, khususnya dalam bidang akademik yang merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perguruan tinggi, dan bidang non akademik. Dengan adanya sistem pelayanan dan penanganan komplain (*Complaint handling*), diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing IT Telkom ditengah persaingan yang semakin ketat.

Kondisi pelayanan komplain saat ini di IT Telkom terbagi menjadi 6 jenis, yaitu komplain keuangan yang dilayani oleh Bagian Administrasi Keuangan (KUG), kemahasiswaan yang dilayani oleh Bagian Kemahasiswaan (KMH), perkuliahan dan akademik yang dilayani oleh Bagian Administrasi Akademik (BAA), nilai mata kuliah yang dilayani oleh Administrasi Fakultas, rumah tangga yang dilayani

oleh Bagian Rumah Tangga (RTG), dan komplain lainnya yang ditangani oleh Bagian Satuan Penjaminan Mutu (SPM). Setiap bagian akan memiliki proses bisnis dan standar waktu pelayanan yang berbeda. Selain itu, jika layanannya melibatkan banyak bagian, data yang dibutuhkan dalam proses komplain tidak dapat langsung diterima oleh bagian lain sehingga akan memperpanjang waktu proses komplain.

Apabila ada elemen institusi ingin melakukan komplain, setiap bagian mempersilakan untuk mengisi *logbook* komplain, lalu akan memproses setiap komplain yang ada. Namun, banyak komplain yang tidak dituliskan kedalam *logbook* tersebut sehingga proses komplain tidak terdokumentasikan dengan baik. Hal ini menghambat proses analisa dan evaluasi pelayanan komplain. Penyebab terjadinya permasalahan yang muncul berkaitan layanan komplain internal antara lain data yang diolah sangat banyak, jumlah bagian yang terlibat sangat rumit, sistem yang belum terintegrasi dengan baik, dan layanan yang dilakukan secara manual. Berikut adalah hasil observasi dari *logbook* pelayanan komplain di IT Telkom periode januari 2010 - desember 2011 yang dijelaskan pada Tabel 1.2.

Tabel I.2 Hasil observasi *logbook* pelayanan komplain di IT Telkom periode januari 2010 - desember 2011.

<b>Bagian Layanan</b>	<b>Jumlah Komplain</b>
<i>Bagian Administrasi Akademik (BAA)</i>	12
<i>Bagian Keuangan (KUG)</i>	0
<i>Bagian Kemahasiswaan (KMH)</i>	5
<i>Bagian Satuan Penjaminan Mutu (SPM)</i>	8
<i>Bagian Rumah Tangga (RTG)</i>	24
<i>Administrasi Fakultas (FRI)</i>	438

Melihat permasalahan yang terjadi, maka untuk memberikan layanan penanganan komplain yang lebih baik ke elemen institusi diperlukan suatu sistem informasi yang dapat membantu proses bisnis komplain. Sistem informasi yang akan dibuat

harus mampu memenuhi kebutuhan setiap elemen kampus untuk proses bisnis komplain. Selain itu sistem informasi tersebut dimaksudkan agar berbagai data dan dokumen hasil penilaian tersimpan dengan baik pada satu sistem *database*, sehingga data tersebut dapat langsung tersedia apabila dibutuhkan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana mengidentifikasi proses komplain di IT Telkom yang ada saat ini sehingga dapat memberikan informasi yang berguna ?
2. Bagaimana menganalisis proses komplain secara *online* yang dapat memudahkan seluruh elemen di IT Telkom ?
3. Bagaimana rancangan aplikasi *E-Complaint Handling* yang sesuai dengan kebutuhan seluruh elemen IT Telkom ?
4. Bagaimana menguji aplikasi *E-Complaint Handling* sehingga memenuhi kebutuhan seluruh elemen IT Telkom ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi proses komplain saat ini di IT Telkom,
2. Menganalisis proses komplain di IT Telkom secara online yang dapat mempermudah proses komplain,
3. Merancang dan membangun sistem *E-Complaint Handling* sesuai dengan kebutuhan seluruh elemen IT Telkom,
4. Menguji aplikasi *E-Complaint Handling* yang dapat memenuhi kebutuhan seluruh elemen IT Telkom.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah :

1. diharapkan hasil perancangan aplikasi *E-Complaint Handling* ini dapat membantu IT Telkom untuk memberikan layanan penanganan komplain yang lebih baik,

2. sistem informasi yang dikembangkan diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan komplain terhadap seluruh elemen institusi,
3. sistem informasi yang dikembangkan diharapkan dapat mempermudah proses analisa dan evaluasi komplain,
4. meningkatkan kemampuan pendokumentasian data komplain sehingga memudahkan proses pengolahan data komplain.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, maka perlu dilakukan beberapa pembatasan masalah.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. berfokus pada penanganan komplain (*complaint handling*) internal IT Telkom,
2. penelitian ini hanya sampai pada tahap pengujian aplikasi, dimana aplikasi jadi hanya berupa usulan terhadap IT Telkom.