

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi Informasi (TI) berperan sebagai agen pengintegrasikan dan pemampu (*enabler*) daya saing baru bagi perusahaan di pasar global. Strategi SI dapat mendukung maupun membentuk strategi kompetitif, sehingga konsep SI sangat penting. TI dapat digunakan untuk mendukung berbagai tujuan strategi (*strategic objectives*), termasuk pembuatan aplikasi yang inovatif, perubahan dalam proses bisnis, hubungan dengan *partner* bisnis, pengurangan biaya, mendapatkan (*acquiring*) inteligeni kompetitif, dll (Hemmatfar et al., 2010). TI juga memiliki peranan sebagai pemampu (*enabler*) *e-business*, sebagai agen perubahan, atau sebagai pemampu (*enabler*) dari globalisasi (Luftman et al., 2004).

Salah satu peranan SI di dalam dunia pendidikan adalah memastikan kita memperoleh informasi yang diperlukan pada saat dibutuhkan (Hamidi et al., 2011). TI juga dapat digunakan untuk merancang sistem pembelajaran, memberikan soal dan memberikan penilaian dalam pengajaran (Dyk, 2008). Di dalam dunia pendidikan perlu membuat beberapa kebijakan yang berhubungan dengan TI, yaitu (Hamidi et al., 2011) :

1. Mengembangkan sumber daya manusia dalam bidang TI dengan program pendidikan dan mempromosikan keterampilan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam pendidikan.

2. Menggunakan TI dalam meningkatkan efisiensi di lembaga pendidikan untuk kreativitas dalam pendidikan yang lebih baik.
3. Mendukung TI, misalnya mendukung biaya yang berkaitan dengan penelitian dan pengembangan dalam pendidikan.
4. Menciptakan situasi yang mendukung serta berpartisipasi dalam pendidikan dengan penggunaan TI.
5. Menciptakan kerjasama dan koordinasi di antara berbagai bagian bidang yang menggunakan alat tersebut.
6. Memperluas budaya dalam menggunakan TI melalui penyediaan dan mendorong konsumsinya dalam pendidikan.

Sistem Informasi (SI) dan aplikasi BI yang digunakan di UAJY ada beberapa. SI yang sudah ada antara lain Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru, Sistem Informasi Admisi Akademik (SIKAA), Sistem Informasi Akademik (SIATMA), Sistem Informasi Keuangan (SIKEU), Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMKA), dan Sistem Informasi Kerjasama dan Promosi. Aplikasi BI yang digunakan antara lain aplikasi BI untuk alumni UAJY dan aplikasi *Real-Time* BI berbasis web untuk subjek kegiatan akademik pada universitas.

Saat ini UAJY belum mempunyai aplikasi BI untuk CRM. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan proses untuk memaksimalkan nilai kepada pelanggan melalui berbagai tindakan baik secara *online* maupun secara tradisional (Turban & Volonino, 2012). *Business Intelligence* (BI) merupakan aplikasi untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis, dan menyediakan akses ke data untuk membantu membuat keputusan yang lebih baik (Turban & Volonino, 2012).

Oleh sebab itu, diperlukan analisis dan desain aplikasi BI yang dapat digunakan untuk membantu dalam mengambil keputusan strategis pada level manajemen yang berhubungan dengan mendapatkan calon mahasiswa S1, mempertinggi (enhance) dan retensi mahasiswa S1 melalui **Analisis dan Desain Customer Relationship Management Intelligence Menggunakan OLAP**. Penulis akan menganalisis kebutuhan CRM *Intelligence* yang sesuai diterapkan di UAJY. Setelah menganalisis, kemudian penulis membuat desain untuk aplikasi BI dengan software OLAP.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis kebutuhan CRM *Intelligence* yang sesuai di UAJY?
2. Bagaimana cara membuat desain aplikasi CRM *Intelligence* untuk membantu pengambilan keputusan di UAJY?

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat besarnya ruang lingkup sistem permasalahan maka akan diberikan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Analisis dan desain aplikasi ini menggunakan studi kasus di UAJY.
2. Konsep CRM diterapkan untuk *acquire* calon mahasiswa S1, mempertinggi (enhance) dan retensi mahasiswa S1.

3. Analisis dan desain aplikasi ini mengambil data dari basis data Mission, dan STARBAAK.
4. Analisis dan desain aplikasi ini terbatas pada data calon mahasiswa S1 dari tahun 2009 sampai tahun 2014.
5. Keakurasian data tergantung dari kelengkapan dan ketersediaan data pada basis data sistem transaksional.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Keaslian penelitian dengan judul “Analisis dan Desain *Customer Relationship Management Intelligence* Menggunakan OLAP” adalah benar adanya. Keaslian ini dapat dibuktikan dengan belum ditemukannya buku, artikel, atau jurnal ilmiah yang ditulis oleh penulis lain, walaupun pada beberapa bagian dari isi penelitian ini mengutip pada penelitian serupa yang pernah dilakukan. Tata cara pengutipan yang dilakukan telah mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dari analisis dan desain aplikasi ini adalah :

1. Analisis dan desain CRM *Intelligence* di UAJY dengan menggunakan OLAP.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian analisis dan desain ini adalah :

1. Membantu UAJY dalam mengambil keputusan strategis pada level manajemen yang berhubungan dengan mendapatkan calon mahasiswa S1, mempertinggi (enhance) dan retensi mahasiswa S1.
2. Membantu peneliti dalam mengetahui analisis dan desain *CRM Intelligence*.
3. Menjadi referensi untuk penelitian sejenis di UAJY.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam analisis dan desain pembangunan perangkat lunak ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi uraian singkat hasil-hasil penelitian atau analisis terdahulu yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan ditinjau dalam penelitian.

##### **BAB III LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian sistematis dari teori yang ada pada literatur yang mendukung penelitian.

##### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan secara terperinci mengenai bahan atau materi penelitian, alat yang digunakan dalam penelitian, langkah-langkah penelitian, dan kesulitan-kesulitan serta cara pemecahannya.

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan analisis dan desain *business intelligence* untuk CRM di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

