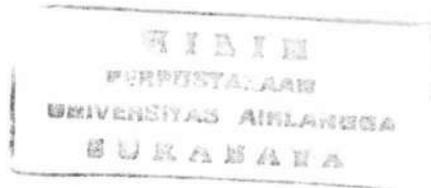


***BAB I***  
***PENDAHULUAN***



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Universitas Airlangga merupakan lembaga yang bergerak dalam dunia pendidikan. Universitas Airlangga beroperasi di bawah naungan Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI) pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pendidikan. Universitas Airlangga memiliki peran dalam proses pembangunan nasional khususnya di bidang pendidikan tinggi. Saat ini Universitas Airlangga memiliki 13 fakultas dengan konsentrasi di bidang keilmuan kesehatan, humaniora, sains dan teknologi. Salah satu fakultas yang ada di Universitas Airlangga adalah Fakultas Sains dan Teknologi (FST), fakultas ini memiliki dua konsentrasi bidang ilmu yaitu bidang ilmu sains dan bidang ilmu teknologi. Sumber daya manusia di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga terdiri atas dekan, Wakil Dekan I (Bidang Akademik dan Kemahasiswaan), Wakil Dekan II (Bidang Sumberdaya & Keuangan), Wakil Dekan III (Bidang Kerjasama & IT), Karyawan dan Dosen. Kegiatan perkuliahan di Universitas Airlangga dilaksanakan pada hari Senin hingga hari Jumat. Di dalam melakukan pelayanan tersebut terdapat beberapa proses yang terdiri dari beberapa sistem yang menjadi satu kesatuan diantaranya adalah sistem akademik.

Saat ini sistem akademik Universitas Airlangga telah menggunakan sistem komputerisasi yang telah terintegrasi dan dikelola oleh Direktorat Sistem

Informasi. Sistem informasi akademik saat ini sudah dapat diakses oleh dosen dan mahasiswa melalui *cybercampus.unair.ac.id*. Beberapa fitur yang ada di *cybercampus* Universitas Airlangga adalah pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara *online*, persetujuan Kartu Rencana Studi (KRS) dari dosen wali, rekap presensi, nilai perkuliahan, cetak Kartu Hasil Studi (KHS). Beberapa fitur ini dapat diakses oleh mahasiswa, dosen, pegawai yang terlibat dalam sistem akademik, dan pimpinan dari Universitas Airlangga.

Dalam melaksanakan kegiatan akademik Universitas Airlangga mempunyai hubungan dengan *stakeholder*. *Stakeholder* merupakan kelompok atau individu yang dukungannya diperlukan demi kesejahteraan dan kelangsungan hidup organisasi. Beberapa *stakeholder* pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga diantaranya adalah wali mahasiswa dan instansi. Saat ini sistem akademik yang ada masih belum menyediakan akses sistem wali mahasiswa dan instansi. Sehingga wali mahasiswa dan instansi masih kesulitan untuk bisa mendapatkan informasi dan memantau perkembangan akademik dari mahasiswa yang berkuliah di Universitas Airlangga. Selain itu belum adanya sarana khusus yang memudahkam hubungan komunikasi antara pihak universitas dengan instansi.

Untuk meningkatkan relasi antara Universitas Airlangga dengan *stakeholder* diperlukan implementasi konsep baru dalam pengembangan sistem informasi akademik yang berkaitan dengan hubungan lembaga dengan konsumennya yaitu konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. *CRM* merupakan suatu strategi dan gaya manajemen untuk membangun dan memelihara

hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan dengan memperhatikan nilai dan kepuasan pelanggan. Melalui sistem *CRM* pelanggan akan mendapatkan informasi tentang profil Universitas Airlangga dan data akademik mahasiswa dengan lebih mudah serta dapat menciptakan hubungan kerjasama yang baik antara pihak konsumen yakni wali mahasiswa dan juga instansi dengan pihak Universitas Airlangga. Melihat permasalahan yang ada saat ini maka penelitian ini memfokuskan pada pengembangan sistem informasi akademik untuk *stakeholder* wali mahasiswa dan instansi di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga dengan konsep *Customer Relationship Management*. Dengan mengembangkan sistem informasi akademik yang sesuai dengan konsep *Customer Relationship Management* berbasis web diharapkan dapat meningkatkan hubungan kerjasama antara Universitas Airlangga dengan *stakeholder* wali mahasiswa dan instansi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut maka didapatkan rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana mendesain dan mengimplementasikan aplikasi pengembangan sistem informasi akademik untuk *stakeholder* wali mahasiswa dan instansi di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga Surabaya dengan konsep *Customer Relationship Management* ?
2. Bagaimana membuat laporan tentang pengembangan sistem informasi akademik untuk *stakeholder* wali mahasiswa dan instansi di lingkungan

Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga Surabaya dengan konsep *Customer Relationship Management* yang cepat, tepat, dan akurat ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat dari perancangan dan pembuatan aplikasi sistem ini adalah sebagai berikut:

#### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan dibuatnya sistem informasi akademik adalah untuk:

1. Mendesain dan mengimplementasikan aplikasi pengembangan sistem informasi akademik untuk *stakeholder* wali mahasiswa dan instansi di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga Surabaya dengan konsep *Customer Relationship Management*.
2. Membuat laporan tentang pengembangan sistem informasi akademik untuk *stakeholder* wali mahasiswa dan instansi di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga Surabaya dengan konsep *Customer Relationship Management* yang cepat, tepat, dan akurat.

#### **1.3.2 Manfaat**

Pembuatan sistem informasi akademik dengan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* dapat memberikan manfaat bagi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga Surabaya dan *stakeholder* mahasiswa, alumni, wali mahasiswa dan instansi, antara lain:

- a. Mempermudah akses *stakeholder* khususnya wali mahasiswa untuk memantau kehadiran Mahasiswa dalam perkuliahan dan dapat mengetahui nilai akademik Mahasiswa.
- b. Instansi sebagai *stakeholder* yang telah bekerjasama dengan Universitas Airlangga dapat memberikan informasi lebih cepat kepada Mahasiswa.
- c. Mahasiswa dan alumni dapat memperoleh informasi pengumuman beasiswa dan lowongan kerja lebih cepat.
- d. Pembuatan laporan dapat dilakukan lebih cepat.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Pada sistem ini ada beberapa fungsi yang akan ditangani pada pengembangan sistem informasi akademik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga Surabaya dengan asumsi data akademik telah tersedia di basis data yang fokus pada *stakeholder* mahasiswa, alumni, wali mahasiswa dan instansi didalamnya meliputi:

1. Fungsi memantau rencana studi mahasiswa.
2. Fungsi memantau status presensi mahasiswa.
3. Fungsi memantau data nilai mahasiswa.
4. Fungsi memproses pengumuman beasiswa
5. Fungsi memproses pengumuman lowongan kerja
6. Fungsi melihat laporan