

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Consumer Community merupakan istilah yang digunakan sebagai strategi dalam dunia pemasaran yang dipercaya memiliki dampak baik untuk memperoleh pelanggan bernilai tinggi dan memiliki kemungkinan sebagai pembeli berulang. Komunitas konsumen atau *consumer community* bisa diartikan sebagai suatu kelompok yang berbagi atribut berbasis identitas, contohnya seperti anggota militer, penggemar olahraga, guru, dan mahasiswa. Mahasiswa yang merupakan identitas dari suatu institusi pendidikan perguruan tinggi merupakan salah satu *consumer community* yang menjadi ciri khas dari universitas. Mengerti pasar atau calon pelanggan merupakan hal yang wajib dikenali lebih dalam sebelum kegiatan pemasaran itu dilakukan. Kegiatan pemasaran tidak hanya berfokus pada bagaimana produk yang ditawarkan itu terjual, tetapi juga bagaimana mengambil kepercayaan pelanggan agar bisa bertahan dan tertarik. Kepercayaan pelanggan dibangun melalui *awareness* pelanggan terhadap produk atau jasa yang perusahaan miliki.

Brand awareness adalah sejauh mana merek dikenali oleh pelanggan potensial dan dikaitkan dengan benar dengan produk atau layanan tertentu (Marrs, 2022). *Brand awareness* berbeda dengan cara pelanggan mengidentifikasi produk secara visual seperti logo atau warna, tetapi lebih seperti bagaimana pelanggan terlibat dalam mengingat bukan sekedar merek saja tetapi juga seputar informasi umum bisnis atau produk dan layanan, dan detail pengalaman lainnya. Ketika *awareness* ini berhasil dibangun oleh perusahaan, akan menimbulkan perasaan dan emosi pada pelanggan, yaitu calon mahasiswa. *Branding* adalah salah satu jawaban atau kunci keberhasilan perguruan tinggi atau perusahaan dalam meningkatkan *brand awareness* calon mahasiswa. *Customer Recognition, Customer Loyalty, Credibility, Gives Confidence, Consistency, Brand Equity, Attracts Talent, Allows Shared Values* merupakan *benefits* dari adanya kegiatan *branding* (Marrs, 2022) pada perusahaan, salah satunya di institusi perguruan tinggi.

Current customers can be your best ambassadors (McCarthy, 2019) hal ini telah diterapkan oleh Universitas Pembangunan Jaya (UPJ). UPJ merupakan salah satu institusi perguruan tinggi swasta di Indonesia. UPJ meyakini bahwa kunci suksesnya kegiatan *branding* yang mereka lakukan ialah dengan kehadirannya *brand ambassador* (UPJ, 2020). Untuk merealisasikan *brand ambassador* tersebut, unit Pemasaran Humas, dan Admisi (PHA) menciptakan *Student Ambassador (SA)* untuk kegiatan *branding* universitas. SA ini beranggotakan mahasiswa-mahasiswi aktif terpilih UPJ dan berasal dari berbagai latar belakang program studi. *Branding* yang dilakukan oleh anggota SA ini ialah dengan ikut turun langsung dalam kegiatan promosi dan pengenalan terhadap UPJ kepada siswa-siswi di seluruh sekolah di Indonesia.

Program SA ini semakin terlihat menarik oleh kalangan mahasiswa UPJ, selain mendapatkan pengalaman dalam dunia pemasaran, anggota SA yang melakukan kegiatan akan digaji sesuai dengan kontrak yang ada. Dari sudut pandang staf PHA pun berpendapat bahwa lahirnya atau adanya program SA ini dianggap sukses dalam menarik minat siswa-siswi sekolah dan kepercayaan karena siswa-siswi bisa mendengar pengalaman langsung dari anggota SA yang merupakan mahasiswa UPJ. Selain itu, adanya SA juga dapat membantu meningkatkan produktifitas sumber daya manusia unit PHA itu sendiri. Anggota saat ini untuk SA ada kurang lebih 100 mahasiswa dan dibagi atas beberapa divisi, seperti divisi Field untuk wilayah Jabodetabek dan Luar Kota, kemudian divisi Event, Digital Marketing, Telemarketing, dan Admisi.

Layaknya perusahaan pada era seperti saat ini yang setiap kebutuhannya hampir bisa diatasi oleh teknologi, dalam dunia pemasaran juga memerlukan sebuah cara baru untuk meningkatkan strategi pemasaran dan promosinya. Salah satu caranya yaitu dengan memanfaatkan teknologi itu tadi sebagai tools pengerjaan pekerjaan. Unit PHA sendiri memang betul telah memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada seperti penggunaan aplikasi *Microsoft Forms* dan *Excel* untuk presensi *Student Ambassador*, pencatatan data presensi tersebut hingga perhitungan feenya. Tetapi akan menjadi masalah apabila ternyata penggunaan media tadi menjadi keluhan staf PHA atas ketidakpraktisan pengerjaannya.

Alur proses sistem presensi SA ini memiliki banyak langkah sehingga mengakibatkan waktu proses pengerjaan yang lama. SA melakukan presensi menggunakan *Microsoft Forms* dan cara akses halaman presensi tersebut dengan tautan *link* yang diberikan oleh mentor SA tersebut yaitu staf PHA itu sendiri. Setiap hari *link* tersebut digunakan oleh SA untuk melakukan presensi sebagai pencatatan bukti bahwa SA telah melakukan kegiatan. Data presensi tersebut tiap akhir bulan akan dilakukannya perhitungan *fee*. Dari data yang diunduh oleh Koordinator SA selanjutnya perlu direkap karena *link* presensi yang tidak pernah diganti alhasil banyak data sampah yang perlu disortir terlebih dahulu. Penggantian *link* setiap bulan atau tahun juga dianggap tidak efektif karena masih bisa mengakibatkan *miss communication* staf PHA antar SA itu sendiri. Data yang sudah direkap kemudian akan dilakukannya perhitungan *fee* menggunakan *Excel* yang sifatnya manual walaupun menggunakan rumus. Sifatnya yang tidak praktis inilah bisa mengakibatkan *human error* seperti kesalahan *input*, ketikan, atau rumus yang sebenarnya cukup riskan dalam pengerjaannya.

Dari penjelasan tadi dapat disimpulkan bahwa unit PHA membutuhkan aplikasi khusus untuk presensi anggota SA yang dapat membantu meringkas alur proses sistem presensi SA serta dalam pengerjaannya. Aplikasi yang akan dirancang ini berbasis *website*. Tidak hanya itu, perancangan aplikasi yang akan dilakukan ini nantinya memiliki otoritas serta dapat tervalidasi oleh unit PHA, dibandingkan dengan sistem lamanya yang hanya membutuhkan *login* menggunakan *email student UPJ*, jadi bukan anggota SA pun dapat mengakses *link* presensi walaupun sebenarnya tidak memiliki otoritas dalam pengisian presensi. Kecurangan tersebut sebenarnya memang belum pernah terjadi, tetapi patut diantisipasi. Maka dari itu seluruh anggota SA wajib memiliki akun khusus untuk *login* ke aplikasi nantinya. Selain itu perhitungan *fee* juga diharapkan tidak dilakukan secara terpisah atau manual lagi, jadi setiap data presensi yang masuk akan otomatis terhitung oleh sistem untuk setiap *feenya*.

1.2 Rumusan/Identifikasi Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan maka masalah yang dapat diidentifikasi diantaranya:

- a. Alur proses sistem presensi SA yang diyakini tidak ringkas sehingga menghambat produktifitas staf PHA
- b. Sistem presensi SA menggunakan media terpisah seperti *Microsoft Forms* dan *Excel* untuk perhitungan *fee* yang diyakini memakan waktu proses cukup lama
- c. Unit PHA belum memiliki sistem pendukung presensi yang teotorisasi

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Apakah sistem presensi SA saat ini berjalan secara efektif dan efisien?
2. Sistem presensi SA seperti apakah yang dapat membantu unit PHA?

1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Dalam perancangan aplikasi presensi dengan mekanisme otorisasi dan validasi untuk *Student Ambassador* Universitas Pembangunan Jaya ini memiliki batasan dari masalah yang diharapkan masalah yang akan dibahas ini lebih berfokus diantaranya:

1.3.1 Ruang Lingkup

Proses perekapan data presensi dan perhitungan *fee SA*

1.3.2 Batasan Masalah

1. Aplikasi ini hanya mencakup proses pengisian dan perekapan presensi serta perhitungan *feenya*, tidak termasuk proses pencairan *fee*

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini antara lain:

- a. Mendapatkan pemahaman terhadap alur proses bisnis sistem presensi SA dan alur kerja pada unit PHA di instansi perguruan tinggi swasta di Indonesia
- b. Menghasilkan hasil analisis proses sistem presensi SA Universitas Pembangunan Jaya

- c. Menghasilkan rancangan aplikasi presensi SA yang dapat menguntungkan user seperti staf PHA dan SA itu sendiri karena proses lebih ringkas dan praktis
- d. Menghasilkan sistem presensi SA dengan mekanisme otorisasi dan validasi

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi peneliti

- a. Menerapkan teori atau materi yang telah dipelajari dalam mata kuliah Analisis Proses Bisnis, Manajemen Proyek Sistem Informasi, Interaksi Manusia Komputer, dan Sistem Basis Data Lanjutan
- b. Mendapatkan pengalaman kerja sebagai *System Analyst* pada institusi pendidikan
- c. Meningkatkan keterampilan seperti pembuatan *UML*, *Database*, menganalisis kebutuhan user maupun sistem, hingga memberikan solusi yang efektif dalam memecahkan masalah yang ada

Manfaat bagi instansi/perusahaan

- a. Memperoleh rekomendasi alur proses bisnis sistem presensi *Student Ambassador (SA)* yang lebih ringkas
- b. Memperoleh sistem presensi SA yang baru dan bisa dikatakan lebih praktis bagi user
- c. Meningkatkan produktifitas staf PHA

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menguraikan mengenai urutan dari penulisan atau sistematika dalam penulisan laporan untuk memberikan gambaran dan pemahaman terhadap isi dari penelitian ini, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama dari laporan ini menjelaskan seputar informasi umum penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Bab ini juga membahas latar belakang dari penelitian yang dilakukan, serta rumusan atau identifikasi masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisannya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan terkait teori-teori atau pendapat ahli yang terkait dengan topik yang dibahas oleh peneliti. Selain itu juga pada bab ini berisi tentang kerangka konseptual maupun landasan teori yang menjadi tolak ukur atau pijakan dalam melakukan penelitian. Teori dari Tinjauan Pustaka ini juga bersumber pada jurnal yang dijadikan sebagai referensi penelitian serta tinjauan studi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang analisis sistem berjalan dari sistem atau aplikasi yang akan dirancang nanti. Dari hasil analisis ini menghasilkan dokumen berupa *user requirement*, *system requirement* terhadap aplikasi yang akan dirancang.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab ini membahas tentang perancangan sistem itu sendiri yang menjadi subyek utama dalam penelitian. Bab ini berisikan hasil rancangan *UML*, antarmuka pengguna, serta perancangan implementasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang mencakup keseluruhan penulisan dari tugas akhir

DAFTAR PUSTAKA

Bagian dari Daftar Pustaka ini memuat keseluruhan referensi yang digunakan dalam penulisan tugas akhir. Kemudian pada bagian LAMPIRAN berisikan terkait dokumen-dokumen tambahan untuk melengkapi syarat penulisan tugas akhir.