

PENERAPAN APLIKASI CRM UNTUK CAREER CENTRE PADA PERGURUAN TINGGI IBI DARMAJAYA

1Sri Karnila

1Jurusan Sistem Informasi – Fakultas Ilmu Komputer
Informatics & Business Institute Darmajaya
Jl. Z.A Pagar Alam No 93, Bandar Lampung - Indonesia 35142
Telp. (0721) 787214 Fax. (0721)700261
Email: srikarnila@gmail.com

ABSTRACT

IBI Darmajaya as colleges can also apply CRM to improve customer management at institutions like corporate training center. IBI Darmajaya training center providing information related to training, also play a role as 'career centre' that bridges the corporate and college alumni. Alumni and partner companies or companies which alumnus absorb the labor force, either working together or not, is a customer that receiving IBI Darmajaya services about training and job information. Career centers currently provide training and job information on the alumni that still taking education or a student and only with companies that work together. This allows the service as well as the connection between alumni, companies and IBI Darmajaya less effective, because the information provided by the career center is not necessarily known to the alumni and even the partner company. That requires a CRM application at the career center, so that IBI Darmajaya have yielded information communication media according to the needs of alumni and companies. Expected later this process can foster sustainable relationships between alumni and companies - companies with higher education.

Keywords : Perguruan Tinggi, CRM, career centre,

ABSTRAK

Perguruan tinggi IBI Darmajaya juga dapat menerapkan CRM untuk meningkatkan pengelolaan pelanggan seperti layaknya perusahaan pada lembaga pusat pelatihan. Darmajaya training centre IBI Darmajaya memberikan informasi terkait pelatihan, dapat menjadi 'career centre' yang menjembatani perguruan tinggi dengan perusahaan dan alumni. Alumni dan perusahaan mitra atau perusahaan yang menyerap alumni sebagai tenaga kerja, baik yang bekerja sama ataupun tidak, dapat merupakan pelanggan IBI Darmajaya yang mendapat pelayanan informasi pelatihan dan lowongan pekerjaan. Career centre saat ini memberikan informasi pelatihan, lowongan pekerjaan dilakukan saat proses yaitu saat alumni masih menempuh pendidikan atau berstatus mahasiswa dan pada perusahaan yang bekerja sama, hal ini memungkinkan pelayanan serta keterhubungan antara alumni, perusahaan dan IBI Darmajaya kurang efektif, karena informasi yang diberikan oleh career centre belum tentu diketahui oleh alumni bahkan perusahaan rekanaan. Untuk itu dibutuhkan sebuah aplikasi CRM pada career centre, sehingga IBI Darmajaya memiliki media komunikasi yang menghasilkan informasi sesuai kebutuhan alumni dan perusahaan sehingga dapat membina hubungan secara berkelanjutan antara alumni dan perusahaan – perusahaan dengan perguruan tinggi.

Kata Kunci : Perguruan Tinggi, CRM, Career centre

I. PENDAHULUAN

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di propinsi Lampung yang bervisi meningkatkan kualitas pendidikan tinggi memiliki 'Darmajaya training center' merupakan lembaga pusat pelatihan yang dapat menjadi Career centre sebagai media arus informasi. Baik informasi dari pusat layanan karir kepada lulusan atau alumni, dari pusat layanan karir kepada perusahaan – perusahaan maupun dari lulusan atau alumni kepada perusahaan (Wulandari, 2010). IBI Darmajaya juga menerapkan pendidikan entrepreneurship sehingga mengarahkan alumni memiliki jiwa usaha. Karna disadari bahwa saat ini semakin tingginya persaingan di dunia kerja membuat institusi melirik alternatif lain sebagai bekal lulusannya. Sadar akan persaingan ini maka

Perguruan tinggi IBI Darmajaya sudah selayaknya dapat menerapkan Customer relationship management (CRM), sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan bisnis, dalam menghadapi perubahan fenomena global agar mendapat keunggulan kompetitif dalam pasar internasional dalam menjaga hubungan. Dimana alumni dan perusahaan – perusahaan dapat menjadi pelanggan perguruan tinggi. Customer relationship management (CRM) adalah suatu pendekatan pelayanan kepada

konsumen yang berfokus pada pembangunan jangka panjang dan hubungan konsumen yang berkelanjutan yang dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan maupun perusahaan. Tujuannya adalah menggunakan data dengan lebih baik untuk pengelolaan hubungan dengan pelanggan (Turban, dkk, 2005). Pada penelitian lain, merekomendasikan untuk meningkatkan layanan alumni dengan aktifitas CRM pada dasarnya bertujuan agar perusahaan dapat mengenali pelanggan secara detail dan melayani mereka sesuai kebutuhannya. Teknologi model CRM menjadi landasan untuk mengetahui perubahan dan penentu keberhasilan organisasi, yaitu melakukan komunikasi yang baik untuk memperoleh pelanggan, pengiriman barang sesuai pesanan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Integrasi itu semua tidak cukup hanya dengan mengembangkan konseptual tetapi perlu diubah dengan model simulasi dinamis. Satu elemen kunci CRM adalah customer touch points merupakan hal penting bagi perusahaan yang berorientasi dan memfokuskan diri pada kebutuhan pasar atau pelanggan saat ini dan di masa yang akan datang. Karenanya perlu dibuat antar muka antara organisasi dan pelanggan. Seperti perangkat : web, telepon, dan email. Applications adalah perangkat lunak (software) yang mendukung proses-proses tersebut.

Contohnya aplikasi yang melayani pemasaran (data mining dan permission marketing software), penjualan (monitoring customer touch points software), dan layanan (customer care software). Untuk itu sangat tepat jika ada penerapan aplikasi CRM untuk career centre pada perguruan tinggi IBI Darmajaya. Career centre di sini merupakan pusat pelayanan informasi pelatihan, lowongan pekerjaan dilakukan tidak saat proses yaitu saat alumni masih menempuh pendidikan atau berstatus mahasiswa saja dan pada perusahaan yang bekerja sama saja, tetapi memungkinkan pelayanan serta keterhubungan antara alumni, perusahaan dan IBI Darmajaya menjadi lebih efektif, karena informasi yang diberikan oleh career centre dapat diketahui oleh alumni bahkan perusahaan rekanan, sehingga IBI Darmajaya memiliki media yang menjembatani antara alumni, perusahaan dan Institusi IBI Darmajaya.

II. METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Data yang digunakan dan dibutuhkan untuk penyelesaian masalah dalam penelitian ini adalah data alumni dan perusahaan Mou atau yang menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi IBI Darmajaya. Pengumpulan data ini berfungsi untuk mengidentifikasi dan desain

aplikasi CRM untuk career centre. Adapun jenis data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer yaitu data berupa data alumni tahun 2009, yang diperoleh dari bagian BAAK (lampiran 1), dan data perusahaan Mou tahun 2009 didapat dari bagian Humas dan Pemasaran. Selain itu juga melakukan beberapa wawancara terhadap bagian di IBI Darmajaya berkaitan dengan permasalahan seperti : proses bisnis, aliran data, informasi pelatihan yaitu wawancara pada bagian Kemahasiswaan dan Darmajaya training center dan alumni.
2. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia yang dapat digunakan sebagai pendukung dalam membuat aplikasi untuk career centre, seperti prosedur mutu pendataan alumni, pemantauan/tracer study dan directory alumni, prosedur mutu konsultasi karir, prosedur mutu melaksanakan kerjasama, prosedur mutu kerjasama, profile perguruan tinggi, struktur organisasi, renstra dan visi misi pada perguruan tinggi IBI Darmajaya. Data sekunder ini juga diperoleh melalui studi pustaka, jurnal, prosiding, artikel, buku dan website yang terkait dengan aplikasi CRM untuk carrer centre pada perguruan tinggi.

Tinjauan Pustaka

Studi pustaka merupakan studi literatur dilakukan dengan pencarian data dan informasi tentang aplikasi untuk career centre, terapan – terapan terkini, penelitian dan pengembangan yang telah dilakukan. Merupakan bahan yang akan digunakan sebagai pedoman dalam penelitian yaitu :

1. Mempelajari system informasi di lingkungan Darmajaya training center yang saat ini digunakan.
2. Mempelajari pengolahan data pelanggan IBI Darmajaya yaitu alumni dan perusahaan.
3. Mempelajari alur informasi yang dibutuhkan alumni dan perusahaan yang berkontribusi dengan IBI Darmajaya.
4. Mempelajari beberapa literatur jurnal yang berkaitan dengan aplikasi CRM untuk career centre.

Studi pustaka dilakukan terus selama penelitian untuk mendapatkan informasi terbaru dan perbaikan sistem yang mungkin dilakukan.

Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam membangun aplikasi CRM untuk career centre ini adalah sebagai berikut:

b. Perangkat Keras

Agar sistem dapat berjalan dengan baik, diperlukan beberapa perangkat keras yang mendukung sistem ini. Perangkat keras yang digunakan aplikasi CRM untuk career centre ini antarlain : processor intel core 2 duo T6400 2.00Ghz, memory (RAM) 1 GB, HD 250 GB, monitor, keyboard dan mouse standar.

c. Perangkat Lunak

Untuk membangun sistem sesuai dengan spesifikasi kebutuhan, dibutuhkan perangkat lunak sebagai pendukung yaitu : Sistem operasi windows XP, PHP 5.0, dan MySQL untuk perancangan database.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berupa aplikasi CRM untuk career centre, yang mengolah data alumni dan data perusahaan, kemudian disimpan dalam sebuah basis data pelanggan. Basis data diintegrasikan sehingga alumni, perusahaan dan institusi mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan. Alumni mendapatkan informasi lowongan pekerjaan, informasi pelatihan karir, dan perusahaan mendapatkan informasi prosedur kerja sama serta dapat melihat data alumni yang

belum bekerja. Informasi lain yang dihasilkan adalah alumni dapat melakukan lamaran secara online, mendaftar pelatihan, informasi tatacara lamaran pekerjaan online, perusahaan yang diberikan akses untuk menginformasikan lowongan pekerjaan, menampilkan data pelamar, dan konsultasi pelatihan karir.

Aliran data use case aplikasi CRM untuk career centre pada IBI Darmajaya

1. Admin disini adalah staf alumni, merupakan admin yang akan memegang semua akses dari sistem, yaitu mulai dari:
 - a. Mengolah data alumni dari BAAK
 - b. Menambahkan data alumni melauai pengisian kuisoner, atau penambahan data perusahaan dari input data kuisoner.
 - c. Menginformasikan data kuisoner ke Alumni dan perusahaan.
 - d. Melihat hasil penelusuran data alumni
 - e. Input data lowongan dari perusahaan
 - f. Melihat data lowongan pekerjaan
 - g. Merekap dan membuat laporan dan kirim data ke perusahaan
2. Perusahaan adalah rekanan perguruan tinggi juga merupakan penampung alumni yang dapat memberikan informasi :
 - a. Edit data profile
 - b. Menginformasi lowongan pekerjaan
 - c. Mengisi kuisoner perusahaan
3. Alumni merupakan mahasiswa yang telah lulus menempuh pendidikan di IBI Darmajaya, yang musti dilayani agar tetap tercipta hubungan untuk mendapatkan informasi penelusuran alumni yaitu memberikan layanan alumni dengan memberikan beberapa kemudahan alumni dapat :
 - a. Mendaftar pekerjaan bagi alumni yang belum bekerja
 - b. Update data alumni agar data alumni selalu tertelusuri
 - c. Pengisian kuisoner
 - d. Mengisi form konsultasi
 - e. Mendaftarkan diri mengikuti pelatihan
4. Darmajaya training centre adalah bagian yang mengolah data jadwal pelatihan dan menampilkan jadwal pelatihan agar dapat dilihat oleh para alumni dan konselor yaitu dengan :
 - a. Mengisi jadwal pelatihan karir
 - b. Menampilkan jadwal pelatihan
 - c. Menampilkan data peserta training

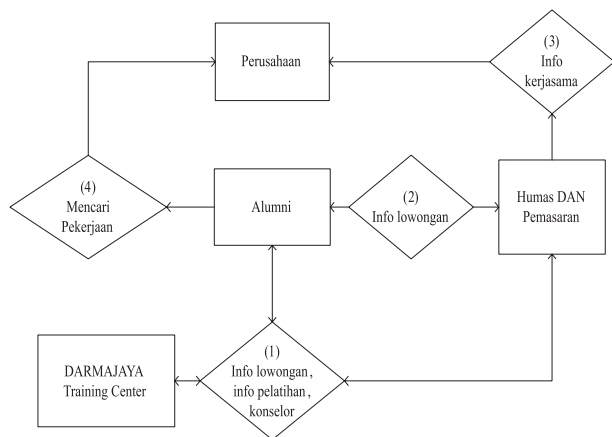
Keterkaitan antar entitas

Alur diagram keterkaitan antar entitas bisnis diatas yaitu sebagai berikut :

1. Darmajaya training centre, membuat prosedur penyelenggaraan soft skill dan training, menerima informasi permintaan

pelatihan pengembangan karir dan pelayanan karir.

2. Humas dan pemasaran, membuat prosedur bursa kerja, membuat Prosedur kerjasama dan mengadakan Mou terhadap perusahaan – perusahaan. lowongan pekerjaan dan menerima informasi lowongan pekerjaan.
3. Alumni, merupakan mahasiswa yang telah menempuh pendidikan pada IBI Darmajaya yang membutuhkan pelayanan informasi pekerjaan, pelatihan dan konsultasi karir.
4. Perusahaan merupakan tempat dimana alumni bekerja dan memberikan informasi lowongan untuk alumni yang belum bekerja.

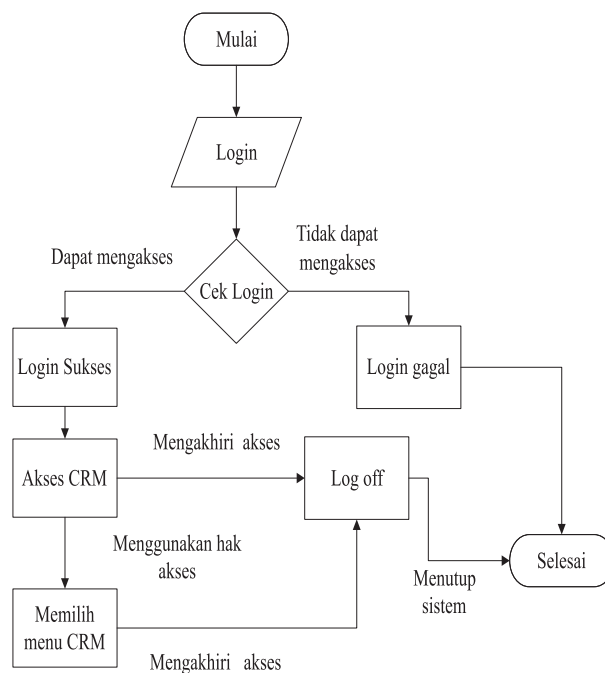


Gambar 1. Keterkaitan antar entitas

Flowchat pengguna aplikasi

Mengambarkan user yang diberi kewenangan login, sehingga dapat mengakses informasi yang dibutuhkan, sesuai dengan

kebutuhan masing – masing bagian, yang digambarkan seperti pada diagram gambar 2.



Gambar 2 flowchat pengguna aplikasi career centre

Diagram aktifitas Darmajaya Training centre

Mendefinisikan berbagai alir aktivitas dalam sistem yang dirancang, bagaimana awal dari masing-masing alir, decision yang mungkin terjadi, dan selesai. Dari diagram aktifitas juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi.

Aplikasi CRM untuk career centre dapat menjadi media penyaluran tenaga kerja, dengan dukungan prosedur mutu adalah sebagai berikut:

1. Menayangkan lowongan kerja dari perusahaan-perusahaan yang membutuhkan karyawan.
2. Menjadi wadah bagi pencari kerja untuk menyimpan CV secara online
3. Sebagai media yang mempertemukan pencari kerja dalam hal ini alumni dengan perusahaan. Dengan internet sehingga peluang pencari kerja semakin luas
4. Memberikan fasilitas teknologi yang membuat perusahaan dapat memproses lamaran secara langsung.

Tampilan aplikasi CRM untuk career centre pada perguruan tinggi IBI Darmajaya

Mendefinisikan desain masukan data yang akan diproses oleh aplikasi CRM untuk career centre, input terdiri dari input data alumni, input data perusahaan, input jadwal pelatihan, input lowongan pekerjaan dan tampilan input lamaran pekerjaan adapun desain tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan aplikasi CRM untuk career centre pada IBI Darmajaya

Alumni dapat melakukan lamaran online sesuai dengan lowongan yang diinformasikan oleh perusahaan melalui admin dan mendaftar pelatihan berdasarkan informasi jadwal pelatihan yang telah diinformasikan oleh bagian Darmajaya training center dengan aturan pada Gambar 4 dan Gambar 5.

TATA CARA LAMARAN ONLINE DAN PENDAFTARAN PELATIHAN BAGI ALUMNI

Lamaran Online

User alumni dapat melakukan pendaftaran pekerjaan secara online dengan cara :

- Login ke halaman alumni
- Alumni akan mendapatkan informasi lowongan kerja yang tersedia
- Kemudian pilihan lowongan kerja yang sesuai, user akan menuju halaman form lamaran
- Isikan data pelamar.
- Klik tombol kirim lamaran.
- User telah menjadi peserta job rekrutmen
- User segera mengirimkan berkas-berkas pendukung.

Pelatihan

User alumni dapat mengikuti Pelatihan atau soft skill dengan cara :

- Login ke halaman alumni
- Alumni akan mendapatkan informasi Pelatihan atau Soft skill yang tersedia
- Kemudian pilihan Pelatihan atau Soft skill yang sesuai
- Klik tombol Daftar pelatihan
- User telah terdaftar menjadi peserta pelatihan
- Lakukan pembayaran pelatihan

Gambar 4. Tata cara lamaran online dan pendaftaran pelatihan bagi alumni

Form Lamaran Pekerjaan

Lowongan Pekerjaan	
Nama Perusahaan	PT. XL ANGATA, Tbk.
Deskripsi	Dibutuhkan
Jenis Lowongan	Part
Jurusan	semua
Jenjang Pendidikan	D3
Data Pelamar	
Tanggal Pendaftaran	15 Juni 2012
Nama Pelamar	Surono, S.Kom
Jenis Kelamin	Laki-laki
Program Studi	Sistem Informasi
Jenjang	S1
IPK	3,51
Tahun Lulus	2009
Tempat Lahir	Serdang
Tanggal Lahir	01 Januari 2010

Gambar 5. Tampilan form lamaran online

IV. SIMPULAN

Pengolahan data alumni dan data perusahaan merupakan tahapan pendataan bisnis untuk memastikan komunikasi dengan pelanggan lebih efisien, yang sesuai dengan transaksi pelayanan. Hasil konsolidasi informasi tentang pelanggan adalah data alumni dan perusahaan, sehingga dapat menentukan kriteria peningkatan pelayanan terpadu. Interaksi ini memberikan rekomendasi perbaikan prosedur penyaluran tenaga kerja, laporan data alumni dan perusahaan. Aplikasi CRM ini merupakan usaha peningkatan pelayanan berkelanjutan terhadap alumni, meningkatkan loyalitas alumni. Sehingga menunjukkan ke alumni dan perusahaan seberapa serius perguruan tinggi IBI Darmajaya menangani pelangganya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. E. Turban, A. E. J. and L. T. P., 2005, *Decision Support System and Intelligent System*, Yogyakarta, Andi Offset.
- [2]. Gray. P., 2001, *Customer Relationship Manjemen*.
- [3]. Maria Sri Wulandari, 2010, *Upaya meningkatkan layanan alumni STMIK Jakarta STI & K dengan fasilitas Carrer Center (e-Carrer)*.
- [4]. Mulyani, S., 2010, *Perancangan dan implementasi Customer Relationship Management untuk meningkatkan pelayanan pada perguruan Tinggi*.
- [5]. Sholiq, 2006, *Pemodelan Sistem Informasi Berorientasi Objek dengan UML*, Surabaya.
- [6]. Stephen F. King, Thomas F. Burgess, 2008, *Understanding Succes and Failure in Customer Relationship Manajement*.