

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi berperan penting dalam mencetak lulusan yang unggul dan berdaya saing tinggi. Untuk mewujudkan hal tersebut, layanan akademik yang responsif, efisien dan akuntabel sangat dibutuhkan. Hasil wawancara dan survei yang dilakukan di Politeknik Caltex Riau menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan mahasiswa masih bersifat manual melalui dosen wali, unit layanan terkait dan forum evaluasi akhir semester. Kondisi ini mengakibatkan banyak aduan tidak terdokumentasi dengan baik dan tidak ditindaklanjuti. Hal ini selaras dengan Lutvianingsih (2025) yang menyatakan bahwa tanpa sistem digital, pengelolaan pengaduan cenderung tidak terstruktur dan sulit dipantau secara berkelanjutan.

Mahasiswa juga menyampaikan bahwa saluran komunikasi yang mereka gunakan sangat beragam seperti WhatsApp, email, hingga tatap muka langsung. Tidak adanya kanal resmi membuat aduan sering kali hilang, ditangani dengan cara berbeda-beda dan beresiko tidak mendapatkan solusi yang jelas. Situasi ini sejalan dengan temuan Latifa dkk. (2024) di Universitas Ibrahimy yang menyebutkan forum manual tidak cukup optimal, serta penelitian Bulu dan Lede (2024) yang menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan pengaduan disebabkan belum adanya sistem digital. Hasil survei di PCR menegaskan bahwa sebagian besar mahasiswa mengharapkan adanya sistem terintegrasi yang mampu menampung aduan kapan saja dan menyalurkannya langsung ke unit yang berwenang. Hal ini menunjukkan urgensi pengembangan sistem pengaduan berbasis teknologi.

Dari sisi kecepatan layanan, mayoritas responden survei menyatakan bahwa pengaduan yang mereka sampaikan membutuhkan waktu lebih dari satu hari untuk ditanggapi, bahkan banyak yang tidak mendapat kepastian penyelesaian. Ketidakpastian ini menimbulkan persepsi bahwa layanan pengaduan masih kurang responsif dan tidak transparan. Menurut Syarif dkk. (2023), implementasi sistem pengaduan berbasis *web* terbukti mampu memangkas waktu respon dari lima hari menjadi kurang dari 24 jam. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pengaduan di perguruan tinggi dapat meningkatkan kecepatan sekaligus

memastikan akuntabilitas layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem yang mampu memberikan kepastian penyelesaian aduan secara tepat waktu dan terdokumentasi dengan baik.

Selain itu, konsep *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi pendekatan yang relevan untuk memperkuat kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. CRM tidak hanya fokus pada pengelolaan data pengaduan, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama. Matondang dkk. (2020) menunjukkan bahwa penerapan CRM di perguruan tinggi mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Model IDIC (*Identify, Differentiate, Interact, Customize*) dalam CRM memungkinkan institusi mengenali kebutuhan mahasiswa, membedakan prioritas aduan, menjalin komunikasi interaktif, serta menyesuaikan layanan secara personal. Dengan pendekatan ini, sistem pengaduan tidak hanya menjadi alat pencatat aduan, tetapi juga sarana membangun hubungan yang lebih strategis antara mahasiswa dan institusi.

Berdasarkan hasil survei, mahasiswa berharap sistem pengaduan di PCR mampu mencatat aduan secara akurat, menjamin keamanan data, memberikan notifikasi otomatis, serta menyediakan jalur alternatif jika aduan tidak segera ditindaklanjuti. Khashab B dkk. (2020) menegaskan bahwa pelayanan yang aman, responsif, dan konsisten merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Oleh karena itu, sistem pengaduan yang akan dikembangkan dirancang berbasis *web* dengan pendekatan *framework* IDIC untuk mendukung proses pengaduan. Dengan melihat berbagai masalah yang terjadi, maka penulis akan mengembangkan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan untuk Peningkatan Layanan Pengaduan Menggunakan Metode IDIC pada Pendidikan Tinggi sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan di Politeknik Caltex Riau.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama yang mendasari penelitian ini:

- 1) Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi keterlambatan dan ketidakpastian dalam proses penanganan pengaduan mahasiswa yang selama ini

dilakukan secara manual melalui berbagai media komunikasi seperti WhatsApp, email, dan forum tatap muka?

- 2) Bagaimana strategi pengelolaan pengaduan mahasiswa dapat ditingkatkan agar lebih efektif, terstruktur, dan mampu membangun hubungan komunikasi yang berkelanjutan antara mahasiswa dengan pihak institusi?
- 3) Bagaimana cara memastikan bahwa proses penyampaian dan tindak lanjut pengaduan mahasiswa dapat dilakukan dengan aman, terdokumentasi, dan sampai pada unit layanan yang berwenang secara transparan dan akuntabel?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini difokuskan pada pengembangan sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis *web* di Politeknik Caltex Riau.
- 2) Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam penelitian ini dibatasi pada penerapan metode IDIC (*Identify, Differentiate, Interact, Customize*) sebagai kerangka kerja dalam merancang alur pengelolaan pengaduan mahasiswa.
- 3) Sistem yang dikembangkan hanya difokuskan pada fungsionalitas pengaduan mahasiswa, meliputi pencatatan, penyaluran aduan ke unit terkait, pemantauan status pengaduan, serta pemberitahuan tindak lanjut.
- 4) Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan metode *Black-Box Testing* dan SERVQUAL.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi dan merumuskan solusi terhadap permasalahan keterlambatan serta ketidakpastian dalam proses penanganan pengaduan mahasiswa agar dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.
- 2) Mengembangkan strategi pengelolaan pengaduan yang lebih efektif, terstruktur, dan berorientasi pada peningkatan hubungan komunikasi antara mahasiswa dengan pihak institusi.

- 3) Merumuskan mekanisme penanganan pengaduan yang aman, transparan, dan akuntabel sehingga setiap aduan mahasiswa dapat tersampaikan serta tertindaklanjuti oleh unit layanan yang berwenang secara tepat waktu.

1.4.2 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat, antara lain:

- 1) Bagi mahasiswa, sistem pengaduan ini memudahkan penyampaian keluhan secara cepat, aman, dan terdokumentasi, sekaligus menciptakan layanan akademik yang lebih terbuka dan transparan.
- 2) Bagi perguruan tinggi, sistem ini membantu meningkatkan kualitas layanan melalui mekanisme pengelolaan aduan yang lebih terstruktur, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta memperkuat hubungan antara mahasiswa dan institusi dengan pendekatan CRM-IDIC.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem pengaduan mahasiswa berbasis CRM di pendidikan tinggi, sekaligus membuka peluang kajian lanjutan dengan pendekatan IDIC pada layanan akademik digital.