PENGELOLAAN ALUMNI UNIVERSITAS GADJAH MADA (UGM) DALAM PERSPEKTIF KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)

SKRIPSI

O l e h :

IMAM ARIANTO
NIM: 13510149

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG

2017

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PENGELOLAAN ALUMNI UNIVERSITAS GADJAH MADA (UGM) DALAM PERSPEKTIF KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

O l e h :

IMAM ARIANTO
NIM: 13510149

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2017

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGELOLAAN ALUMNI UNIVERSITAS GADJAH MADA (UGM) DALAM PERSPEKTIF *KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)

SKRIPSI

Oleh:

IMAM ARIANTO
NIM: 13510090

Telah Disetujui, 06 Juni 2017
Dosen Pembimbing,

H. Slamet, SE., MM., Ph.D
NIP 19720212 200312 1 003

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei
NIP 19750707 200501 1 005

ii

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LEMBAR PENGESAHAN

PENGELOLAAN ALUMNI UNIVERSITAS GADJAH MADA (UGM) DALAM PERSPEKTIF *KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)

SKRIPSI

Oleh :

IMAM ARIANTO
NIM: 13510149

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Tanggal 10 Juli 2017

Susunan Dewan Penguji		**Tanda Tangan**
1. Ketua Penguji **Yayuk Sri Rahayu, SE., MM** NIP. 19770506 200312 2 001	:	( )
2. Sekretaris/Pembimbing **H. Slamet, SE., MM., Ph.D** NIP. 19720212 200312 1 003	:	( )
3. Penguji Utama **Dr. Lailatul Farida, MAB**	:	( )

Disahkan Oleh :
Ketua Jurusan,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei
NIP. 19750707 200501 1 005

iii

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Imam Arianto
NIM	: 13510149
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi/ Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: **PENGELOLAAN ALUMNI UNVERSITAS GADJAH MADA (UGM) DALAM PERSPEKTIF KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)** adalah hasil karya sendiri, bukan **"duplikasi"** dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada **"Klaim"** dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

Malang, 13 Juli 2017
Hormat saya,

Imam Arianto
NIM : 13510149

iv

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian Ini Saya Persembahkan Khususnya Kepada Kedua Orang Tua Saya Yang Telah Mendidik Saya Dengan Penuh Kerja Keras dan Kesabaran,

Dan Untuk Istri Tercinta Yang Selalu Menemani Dalam Suka Dan Duka,

Dan Penelitian Ini Umumnya Saya Persembahkan Kepada Perguruan Tinnggi Universitas Islam Negri(UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Teman-Teman Dan Seluruh Pembaca. Teriring Do'a Semoga Penelitian Ini Memberikan Banyak Manfaat.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

HALAMAN MOTTO

Bondo Bahu Pikir, Lek Perlu Sak Nyawane Pisan

Hidup Sekali, Hiduplah yang Berarti

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, Penulis haturkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan sebagian nikmat-Nya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul "Pengelolaan Alumni Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam Perspektif Konsep *Customer Relationship Management (CRM)*.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammd SAW, yang telah membawa ajaran Islam dari zaman Kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni Addinul Islam wal Iman.

Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan pihak-pihak terkait dalam penyusunan Skripsi ini, penulis tidak bisa menyelesaikannya secara maksimal. Oleh karena itu, sudah layak dan sepantasnya bila pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada sejumlah guru besar, sahabat, dan kerabat, seperti:

1. Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Dr. H. Salim al Idrus, MM., M.Ag selaku Dekan fakultas Ekonomi
3. Misbahul munir, Lc., M.Ei selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. H. Slamet, SE, MM, Ph.D selaku Dosen pembimbing Skripsi.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5. Bapak dan Ibu yang memberikan do'a restu, dukungan baik materil maupun spriritual.
6. Istriku Nazala Rahma Maula yang telah memberikan Do'a, bantuan, serta motivasi dalam menyusun Skripsi ini
7. Dr. Sulistyowati, S.S., M.Hum selaku Direktur Subdit Hubungan Alumni
8. Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A selaku Kepala Seksi Hubungan dan Program Alumni Subdit Hubungan Alumni UGM
9. Merryta Andriani, S.E., Akt selaku Kepala Seksi Pengembangan Karir Lulusan Subdit Hubungan Alumni Universitas Gadjah Mada (UGM)
10. Seluruh staff Subdit Hubungan Alumni Universitas Gadjah Mada (UGM)
11. Dosen beserta staf/ karyawan Akademik Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
12. Kawan-kawanku semua baik dari Jurusan Manajemen angkatan 2013, maupun dari Ma'had Baitul Ghoni Kedawung.
13. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan saran dan kritik yang membangun dalam menyelesaikan laporan ini.

Akhirnya kepada Allah SWT tempat bertawakkal. Semoga amal yang telah bapak/ ibu/ saudara/i kepada penulis mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Amin ya Robbal Alamin.

Malang, 16 Juni 2017

Peneliti

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN
HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Arab) xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1Konteks Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA 6
2.1 Penelitian Terdahulu 6
2.2 Kajian Teoritis 11
2.2.1KonsepCRM 11
2.2.1.1 Pengertian CRM 11
2.2.1.2 Faktor-faktor sukses CRM 13
2.2.1.3 Langkah-langkah CRM 16
2.2.1.4 Tujuan CRM 21
2.2.1.5 Manfaat CRM 22
2.2.2 *Key Performance Indicator* CRM 24
2.3 Kerangka Penelitian 24

BAB III METODE PENELITIAN 25
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 25
3.2 Lokasi Penelitian 26
3.3 Subjek Penelitian 26
3.4 Sumber Data 27
3.5 Teknik Pengumpulan Data 28
3.6 Model Analisis Data 30
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 31

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....33
4.1 Latar Belakang Unversitas 33
4.1.1 Profil Universitas Gadjah Mada (UGM).....33
4.1.2 Visi dan Misi UGM.....34
4.1.3 Struktur Organisasi UGM 35
4.1.4 Konsep danTujuan Pengelolaan Alumni UGM 36
4.1.5 Sistem Pengelolaan Alumni UGM.....36
4.1.5.1 Pengelolaan Alumni secara Internal.....36
4.1.5.2 Pengelolaan Alumni dalam Lingkup UGM 39
4.1.5.3 Pengelolaan Alumni diluar Lingkup UGM.....41
4.1.6 Media Komunikasi Pengelolaan Alumni UGM.....43
4.1.7 Manajemen Pengelolaan Alumni UGM.....44
4.1.7.1 Perencananaan.....44
4.1.7.2 Pengorganisasian.....49
4.1.7.3 Pelaksanaan.....54
4.1.7.4 Pengawasan.....58
4.1.8 Dampak Pengelolaan Alumni UGM 59
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 60
4.2.1 Pengelolaan Alumni UGM dalam Perspektif CRM.....60
4.2.2 Dampak Pengelolaan Alumni UGM dalam Perspektif CRM 70

BAB V PENUTUP.....73
5.1 Kesimpulan 73
5.2 Saran.....73

DAFTAR PUSTAKA.....75

LAMPIRAN.....

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang 9

Tabel 3.1 Wawancara..... 27

Tabel 3.2 Observasi..... 27

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR GAMBAR:

Gambar 2.1 Proses *Customer Relationship Management* (CRM) 15

Gambar 4.1 Struktur Organisasi UGM 36

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Subdit Hubungan Alumni 38

Gambar 4.3 Pengelolaan Alumni dalam lingkup UGM..... 40

Gambar 4.3 Pengelolaan alumni diluar lingkup UGM 43

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Konsultasi

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Lampiran 3. Bidodata Peneliti

Lampiran 4. Gambar-gambar

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRAK

Imam Arianto, 2017, SKRIPSI. Judul: **"Pengelolaan Alumni Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam Perspektif Konsep *Customer Relationship Management* (CRM)"**
Pembimbing: H. Slamet S.E, M.M, Ph.D
Kata Kunci: Pengelolaan Alumni, *Customer Relationship Management* (CRM)

Universitas Gadjah Mada (UGM) adalah salah satu perguruan tinggi tertua di Indonesia, seluruh kegiatan UGM dituangkan dalam bentuk Tri Dharma Perguruan Tinggi yang terdiri atas kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. UGM menyadari bahwa alumni merupakan aset berharga bagi perguruan tinggi, maka UGM berkomitmen untuk terus menjalin hubungan dengan alumni yang tersebar diseluruh Indonesia dan diluar negri.

Penelitian ini memiliki tujuan umum yakni untuk mengetahui pengelolaan alumni yang dikembangkan UGM dalam perspektif konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dan untuk mengetahui dampak dari pengelolaan alumni yang dikembangkan oleh UGM dalam perspektif konsep *Customer Relationship Management* (CRM). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deduktif, yaitu teori sebagai sebagai alat, ukuran dan bahkan instrument untuk untuk membangun hipotesis sehingga peneliti secara tidak langsung akan menggunakan teori sebagai "kacamata kuda" dalam melihat masalah penelitian melihat masalah penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa pengelolaan alumni yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni menerapkan 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, kesuksesan pengelolaan alumni ini sesuai dengan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu orang sebagai sumber daya manusia, proses (identifikasi, diferensiasi, interaksi dan kostumiasi) dalam bentuk kegiatan dan program seperti Seminar *Series*, *Tracer Study*, UGM *Integrated Carrer Days* dan UGM Alumni *Awards* serta teknologi yang memadai ditandai dengan penggunaan *website* dan media sosial. Dampak dari pengelolaan alumni ini berupa dampak materi dan non materi, dampak materi berupa Beasiswa Alumni dan dampak non materi berupa citra perguruan tinggi yang baik dan kepercayaan masyarakat.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRAK

Imam Arianto, 2017, *THESIS. Chapter:* ***"Management of Alumnus of Gadjah Mada University (UGM) in Perspective of Customer Relationship Management Concept (CRM)"***
Advisor : H. Slamet S.E, M.M, Ph.D
Keywords : *Management of Alumnus, Customer Relationship Management (CRM)*

Gadjah Mada University (UGM) is one of the oldest universities in Indonesia, all UGM activities are set out in the form of Tri Dharma University consisting of educational activities and teaching, research and community service. UGM realizes that alumnus are a valuable asset for universities, so UGM is committed to keep in touch with alumnusspread all over Indonesia and abroad.

The purpose of this research is to know the management of alumnus developed by UGM in the perspective of Customer Relationship Management (CRM) concept and to know the impact of alumni management developed by UGM in perspective of Customer Relationship Management (CRM) concept. This research is a kind of qualitative research using deductive approach, that is theory as a tool, measure and even instrument to to build hypothesis so that researcher will indirectly use theory as "horse eyeglass" in looking at research problem.

The result of this research shows that the management of alumnus conducted by Alumnus Relations Sub-Director apply 4 management functions namely planning, organizing, implementation and supervision, the success of this alumni management according to the concept of Customer Relationship Management (CRM) are people as human resources, process (identification, Differentiation, interaction and costumize) in the form of activities and programs such as Seminar Series, Tracer Study, UGM Integrated Carrer Days and UGM Alumni Awards as well as adequate technology characterized by the use of website and social media. The impact of this alumnus management in the form of material and non-material impact, the impact of material in the form of Alumni Scholarship and non-material impact in the form of good university image and public trust.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

المستخلص

امام اريانتوا.2017. البحث الجامعي. الموضوع **:" ادارة الخريجون لجامعة غادجاه مادا فى منظور مفهوم ادارة علاقة العملاء"**
المشرف: د. سلامت الحاج الماجيستير
الكلمات الرائيسية: ادارة الخريجون، ادارة علاقة العملاء

جامعة غادجاه ماد هي واحدة من اقدم الجامعات فى اندونيسيا. جميع الانشطة لجامعة غادجاه مادا تترجم فى شكل ثلاث دار ما كلية تتكون من التعليم والتدريس و البحث وخدمة المجتمع. جامعة غادجاه مادا تدري بأنّ الخريجين رصيدا قيما للكلية، ولذالك جامعة غادجاه مادا تلتزم على الاستمرار فى بناء العلاق مع الخريجين الذي ينتشرون فى انحاء اندونيسيا و خلرج البلاد.

وكان لهذه الدراسة هدف العامة وهى أن تعرف ادارة الخريجين جامعة غاد جاه مادا فى منظور مفهوم ادارة علاقة العملاء وأن تعرف الأثار المترتبة على إدارة الخريجين فى منظورمفهوم ادارة علاقة العملاء. هذه الدراسة ى دراسة نوعية باستخدام المنهج الاستنباطن نظرية كأداة. أداة لقياس وحتّى لبناء الفرضيات أن الباحثين سوف تستخم بشكل غير مباشر النظرية بأنها "الغمامة" فى نظر مشكلة البحث.

نتائج هذه الدراسة أن ادارة الخريجين التى عملت جامعة غاد جاه مادا تنفيذ أربعة من الإدارة وهي التخطيط والتنظيم وتنفيذ وررصد نجاح إدارة هذه الخريجين وفقا لمفهوم إدارة علاقات العملاء وهي الناس كالموارد البشرية والعمليات (تحديد الهوية ، التمايزوالتفاعل والتكيف) في شكل أنشطة وبرامج مثل سلسلة ندوات، ودراسة الرسم، ويوم كارير المتكاملة والخريجون جوائز وكذالك التكنو لو جيا الملائمة الّتى تتميز استخدام مواقع وسائل الاعلام الإجتماعية . أثر إدارة هؤلاء الخريجين فى شكل مواد وغير مواد، وتأ ثير المواد فى شكل خريجين المنح الدراسية و تأ ثير شكل غر المواد صورة جيّدة عن الجامعة والثقة العامة.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Universitas Gadjah Mada (selanjutnya disingkat UGM) adalah salah satu perguruan tinggi di Indonesia, merujuk data Kementrian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia (2016) menjelaskan bahwa UGM merupakan perguruan tinggi terbaik ke dua di Indonesia setelah Institute Teknologi Bandung (ITB) dan berdasarkan riset lembaga pemeringkatan perguruan tinggi dunia *Quacquarelli Symonds* (2016) *dalam* media Tempo menjelaskan bahwa UGM berhasil menduduki peringkat 105 di Asia, angka tersebut naik signifikan dari tahun 2015 yang berada di urutan 137.

Berdasarkan data sekunder yang dipaparkan oleh UGM (2016) menjelaskan bahwa UGM resmi didirikan pada tanggal 19 Desember 1949 yang berlokasi di Kampus Bulaksumur Yogyakarta. UGM termasuk universitas yang tertua di Indonesia.UGM sebelumnya hanya memiliki enam fakultas, sekarang memiliki 18 Fakultas, dua sekolah Pascasarjana (S-2 dan S-3), dan Sekolah Vokasi (UGM:2016).

UGM selalu berusaha untuk menjadi PT terbaik di Indonesia, hal ini dibuktikan dalam berbagai bentuk aktifitas yang dilakukan UGM, salah satunya adalah menjalin hubungan dengan alumni UGM yang tersebar di

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

seluruh Indonesia, sesuai dengan komitmen UGM dalam website resminya yang menyatakan:

"Alumni adalah bagian integral dari komunitas besar yang memiliki hubungan dengan Universitas Gadjah Mada. Alumni adalah mereka yang lulus dengan gelar sarjana, pasca sarajana, diploma, sertifikat, atau menerima gelar Doktor Honoris Causa dari UGM. Alumni juga merupakan orang-orang yang memberikan kontribusi signifikan terhadap UGM dan mereka yang datang dari luar negri untuk belajar di program studi gelar dan non-gelar/ Kami ingin memelihara hubungan antara UGM dengan alumni yang tinggal di Indonesia dan diluar negri. Kami menyedikan alat bagi alumni agar tetap terhubung dengan teman-teman semasa bersekolah di UGM dan bahkan menemukan teman-teman baru dengan kesamaan minat dan tujuan melalui jaringan online serta kegiatan alumni lain yang diadakan di Yogyakarta, diseluruh Indonesia dan di luar negri. Kami juga menyediakan alat untuk alumni agar dapat meningkatkan keterampilan dan karakter dalam kehidupan professional. Dengan tetap berhubungan, kami menyambut ide-ide anda untuk meningkatkan program kami agar lebih relevan bagi alumni dan mahasiswa UGM di masa depan. Selain itu kami juga berharap dapat membuat anda tetap terhubung dengan informasi tentang perkembangan yang terjadi di UGM"

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa UGM ingin terus terhubung dengan Alumninya. UGM menyadari bahwa menjalin hubungan dengan alumni adalah salah satu faktor penting dalam kemajuan Universitas. Maka dengan menjalin hubungan dengan Alumni UGM akan terus mendapatkan ide atau masukan guna peningkatan programnya agar selalu relevan dengan perkembangan zaman. Untuk membangun hubungan dengan alumni perlu adanya pengelolaan yang tersistem dengan baik, agar tujuan dari menjalin hubungan ini dapat terealisasi dan terukur, oleh karena itu UGM membuat lembaga yang berfungsi untuk mengelola para alumninya yaitu Subdit Hubungan Alumni. Subdit Hubungan Alumni melaksanakan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

program dan kegiatan sebagai bentuk pengelolaan alumni. Salah satu wujud dari pengelolaan alumni yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni adalah menerbitkan majalah triwulan khusus yaitu majalah Kabar Alumni, majalah ini memuat berita-berita tentang alumni dan perkembanagannya, mulai dari *gathering* alumni hingga *workshop* yang dilakukan oleh alumni. Pengelolaan alumni yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni tentu akan berdampak bagi perguruan tinggi. Dampak dari pengelolaan ini merupakan sebuah *feedback* yang diperoleh dari pengelolaan yang telah dilakukan, dampak yang diterima dapat berupa materi dan nonmateri.

Pentingnya menjalin hubungan dengan alumni dapat diartikan sebagaimana pentingnya menjalin hubungan dengan pelanggan, karena alumni merupakan pelanggan dari perguruan tinggi. Dalam ilmu manajemen banyak membahas tentang manajemen hubungan pelanggan, salah satu konsep dalam manajemen terkait hubungan pelanggan adalah *Customer Relationship Management* (CRM),

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk memepelajari **Pengelolaan Alumni Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam Perspektif Konsep *Customer Relationship Management* (CRM).**

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka perumusan masalah yang akan penulis lakukan adalah:

1. Bagaimana Pengelolaan Alumni yang dikembangkan oleh UGM dalam perspektif konsep CRM?
2. Bagaimana Dampak Pengelolaan Alumni yang dikembangkan oleh UGM dalam perspektif konsep CRM?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengelolaan Alumni yang dikembangkan oleh UGM dalam perspektif konsep CRM.
2. Untuk Mengetahui Dampak Pengelolaan Alumni yang dikembangkan oleh UGM dalam perspektif konsep CRM.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapakan bisa bermanfaat untuk mengembangakan wawasan dibidang ilmu pengetahuan manajemen pemasaran.

1. Bagi Perguruan Tinggi

   Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan bagi perguruan tinggi di seluruh Indonesia mengenai pengelolaan hubungan yang baik bagi para Alumninya, sehingga dapat terjalin hubungan jangka panjang yang saling memberi manfaat dan keuntungan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2. Bagi Pembaca

   Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan dalam ilmu pemasaran, khususnya dalam materi CRM yang dapat dijadikan studi kasus di lapangan, dan juga dapat dijadikan rujukan penelitian.

3. Bagi Peneliti

   Peneletian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam ilmu pemasaran khususnya dalam hal CRM yang nantinya dapat bermanfaat di masa yang akan datang.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Fatimah (2014) dengan tujuan untuk mengetahui implementasi *Customer Relationship Management* (Selanjuitnya disingkat CRM) dalam mempertahankan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Malang, dan untuk mengetahui implikasi dari penerapan CRM tersebut. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Bank Muamalat mengimplementasikan Implementasi CRM dalam mempertahankan nasabahnya, terbukti dari karyawan yang langsung mendaptakan training dari Bank Mualamat pusat guna memberikan pelayanan terbaik, selain itu Bank Muamalat menggunakan *system online* atau *internet banking*. Implikasi dari penerapan tersebut yaitu mempermudah dan memperluas komunikasi atau jaringan perusahaan dengan pelanggan, serta berperan bagi perusahaan dalam mempercepat pertumbuhan pelanggan dan perkembangan bisnis dalam jangka panjang.
2. Penelitian terdahulu selanjutnya dilakukan oleh Aini (2014) dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis CRM pada Bank Syariah Mandiri cabang Malang, dan untuk mengetahui dampak dari penerapan strategi CRM pada Bank Syariah Mandiri cabang Malang (BSM). Penelitian ini menggunakan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, Observasi dan Trianggulasi. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa dalam penerapan strategi CRM, BSM menggunakan tida indicator, yaitu program pemasaran berkelanjutan atau (*Continue Marketing*) dengan cara membuat program menarik melalui pemberian hadiah untuk nasabah prioritas. Indikator kedua adalah program pemasaran individual (*one to one* off marketing) dengan cara mengunjungi nasabah prioritas ke rumah, dan melakukan pendekatan personal. Indicator yang ketiga adalah mengembankan teknologi informasi. Dalam bentuk layanan *internet banking, mobile banking, sms banking,* dan *phone banking*. Dampak penerapan CRM ini adalah meningkatnya nasabah sebesar 34% dalam 3 tahun terakhir, pertumbuhan jumlah dana pembiayaan dan dana simpanan sebesar 20%.

3. Penelitian terdahulu selanjutnya dilakukan oleh Afandi (2014) dengan tujuan untuk mengungkap penerapan strategi CRM yang dilakukan oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang dan untuk mengungkap dampak penerapan strategi CRM yang dilakukan oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang terhadap peningkatan loyalitas pelanggannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumen tertulis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang menerapkan CRM sesuai dengan teori CRM yang dikemukakan oleh Utami, yaitu menerapkan langkah-langkah teori

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

sebagai berikut, yaitu: Mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan dan mengidentifikasi pelanggan terbaik dan mengimplementasikan program CRM. Penerapan CRM yang dilakukan oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang berdampak pada peningkatan loyalitas yang dibuktikan oleh peningkatan occupancy kamar hotel dan kenaikan pendapatan hotel dalam periode tiga bulan terakhir yaitu bulan Maret-April 2014.

4. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rigo (2016) dengan tujuan untuk menganalisis beberapa aspek yang menarik atas fenomena, hasil dari penelitian ini adalah (1) Meskipun pelanggan utama HEI adalah mahasiswa, namun ada pemangku kepentingan (*stake holder*) lain yang perlu dipertimbangkan dalam proyek CRM, (2) Universitas dapat menggunkan sumber daya internal mereka agar dapat mengimplementasikan proyek CRM dengan baik, (3) Menggunakan metodologi *agile software* adalah cara yang efektif untuk mendifinisikan lebih jelas, lebih objektif dan lebih tegas dalam menerapkan CRM.
5. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Kamalian (2013), penelitian ini menyajikan sebuah model untuk keberhasilan pelaksanaan CRM untuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di kota industry Zahedan. Menggunakan studi teoritis yang luas, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan manajemen hubungan pelanggan telah diidentifikasi. Menggunakan kuisoner standar dengan realibilitas 96,2 dengan total populasi 54 perusahaan, hasil yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

didapatkan menunjukan bahwa faktor-faktor CRM terbukti efektif dalam kesuksesan implementasi CRM, kecuali teknologi yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan disana

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Erma Fatimah (2014)	Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk Mempertahankan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang	Penelitian terdahulu dan penelitian saat ini berfokus pada konsep Customer Relationship Management dan menggunakan pendekatan kualitatif	Untuk mengetahui implementasi CRM dalam mempertahankan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Malang
2	Qurrotu Aini (2014)	Strategi membangun Customer Relationship Management (CRM) pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang malang	-	Untuk mengetahui dan menganalisis CRM pada Bank Syariah Mandiri cabang Malang, dan untuk mengetahui dampak dari penerapan strategi CRM pada Bank Syariah Mandiri cabang Malang (BSM)
3	Mohammad Hasyim Afandi (2014)	Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan dengan studi kasus	-	Untuk mengungkap penerapan strategi CRM yang dilakukan oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang dan untuk mengungkap dampak penerapan strategi CRM yang dilakukan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

		pada Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang		oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang terhadap peningkatan loyalitas pelanggannya
4	Emanuel Rigo dkk (2016)	*Customer Relationship Management (CRM) Adoption In A Higher Education Institution*	-	Untuk menganalisis beberapa aspek yang menarik atas fenomena *Customer Relationship Management (CRM)*pada *Higher Education Instituion*
5	Dr. Amin Reza Kamalian dkk (2013)	*Providing a Model for Successful Implementation of Customer Relationship Management (Case Study: Zahedan Industrial City)*	-	Menyajikan sebuah model untuk keberhasilan pelaksanaan CRM untuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM) pada Zahedan *Industrial City*
6	Imam Arianto (2017)	Pengelolaan *(Mangement)* Alumni yang dikembangkan oleh Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam perspektif konsep *Customer Relationship Management* (CRM)		Untuk Mengetahui Pengelolaan *(Mangement)* Alumni yang dikembangkan oleh Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam perspektif konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dan untuk melihat dampak pengelolaan tersebut

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Konsep CRM

2.2.1.1 Pengertian CRM

Definisi CRM menurut Buttle (2007:48) yaitu "CRM adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel". Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009:148) CRM adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua "titik kontak" pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Sementara Amstrong dan Kotler (2007:14) menjelaskan CRM adalah seluruh proses dalam membangun dan menjaga hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan melalui pengantaran nilai (*value)* dan kepuasan yang tinggi bagi pelanggan. Hal ini mencakup seluruh aspek dalam mendapatkan, menjaga dan meningkatkan jumlah pelanggan.

Dari beberapa penegertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian CRM adalah strategi yang mengintegrasikan proses-proses untuk mengelola informasi rinci tentang pelanggan guna menjaga hubungan yang menguntungkan melalui pengantaran nilai (*value*).

Menjalin hubungan baik dengan pelanggan dalam konteks ajaran Islam tertuang dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 1:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُوا۟ رَبَّكُمُ ٱلَّذِى خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَٰحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا
وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَآءً ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ٱلَّذِى تَسَآءَلُونَ بِهِۦ وَٱلْأَرْحَامَ ۚ إِنَّ
ٱللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴿١﴾

"*Hai sekalian* manusia*, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari seorang diri, dan dari padanya Allah menciptakan isterinya; dan dari pada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. Dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu."*

Berdasarkan ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa Islam sangat menganjurkan untuk menjaga hubungan baik sesama manusia, yang dalam hal ini hubungan baik dengan pelanggan, jika dikaitkan dalam konteks perguruan tinggi yaitu menjaga hubungan baik dengan mahasiswa atau alumni perguruan tinggi.

2.2.1.2 Faktor-faktor sukses *Customer Relationship Mangement* (CRM)

Menurut Siahan (2008) dan Lukas (2006) ada Faktor-faktor sukses *Customer Relationship Mangement* (CRM) yang perlu diperhatikan adalah (1) Orang (*people*) (2) Proses (*procees*) dan (3) Teknologi (*technology*), adapun masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

1. Orang (*People*)

   Menurut Lukas (2006) Peran yang sangat penting dalam hubungan manajemen Pelanggan adalah orang atau manusia sebagaipelaksana.Di dalam dimensi manusia, faktor kunci yang harus diperhatikan adalah

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

seperti struktur organisasi, peran dan tanggung jawab, budaya perusahaan, prosedur, dan program change management secara menyeluruh. Perusahaan tidak boleh sama sekali meremehkan pentingnya keterlibatan staf garis depan dalam membangun dan menjalankan program hubungan manajemen pelanggan.

Orang yang mengelola hubungan pelanggan harus Orang-orang yang profesional (orang-orang dengan kualifikasi yang memadai). Yang dimaksud di sini, adalah tenaga yang profesional tidak saja mengerti cara menggunakan teknologi (untuk CRM), tetapi juga mempunyai kemampuan yang tangguh, proporsional dan *smart* (*knowledge*), mempunyai keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), semangat (*spirit*) bekerja, disiplin, tahu menghargai waktu, menjaga kepercayaan, kredibilitas, tepat janji, jujur, dapat bekerja sama (*team work*), komunikatif, berkoordinasi, ramah tamah (*friendly*), efisien dan ekonomis (Siahan: 2008)

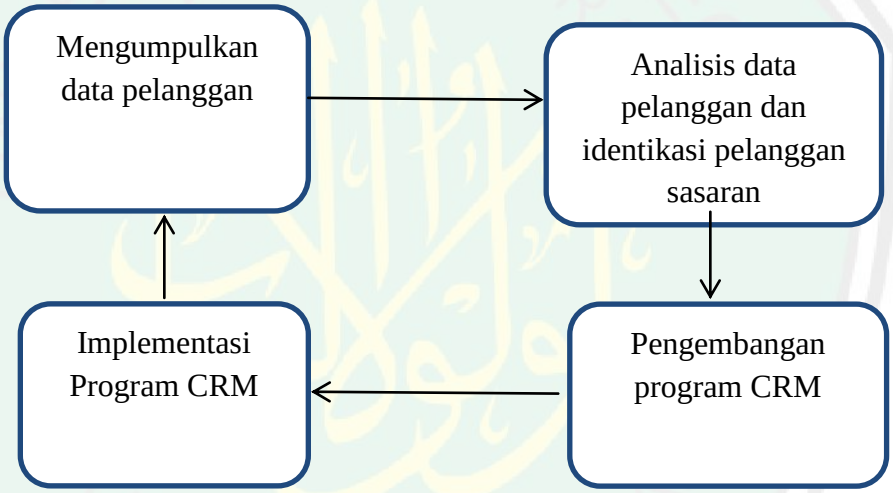
Berdasarkan pernyataan diatas, orang-orang yang mengelola hubungan pelanggan dalam konteks pengelolaan alumni adalah para staf yang terpilih untuk menjalankan program CRM pada lembaga khusus yang mengelola alumni

2. Proses (*Process*)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Utami (2009:179) menjelaskan CRM adalah suatu proses interaktif yang mengubah data-data pelanggan ke dalam kesetiaan pelanggan melalui beberapa proses, yaitu: Mengumpulkan data pelanggan, Menganalisis data pelanggan tersebut dan mengindentifikasi target pelanggan, Mengembangkan program CRM dan Menerapkan program CRM, Proses CRM tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Proses CRM



Sumber: Utami (2009:179)

3. Teknologi (*Technology*)

Teknologi yang memadai (*leading-edge technology*).Dengan adanya teknologi komputerisasi (*information technology*), maka penerapan CRM menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan berbagai data pelanggan, berbagai karakteristik dan perilaku pelanggan bisa disimpan dalam

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

suatu database, sehingga tim CRM dapat dengan mudah mengevaluasi berbagai produk layanan dan prosedur layanan yang ada. Karena bagaimanapun program CRM adalah suatu program yang terus menerus, hubungan dan kepuasan pelanggan harus terus dipelihara. Maka pemilihan dan aplikasi teknologi informasi yang tepat akan dapat membantu mempercepat proses, memperluas layanan, memperbanyak koleksi, khususnya yang berbentuk elektronik dan digital, memperluas akses informasi, dan sebagainya. Penerapan teknologi informasi secara langsung dan tidak langsung dapat meningkatkan citra, kredibilitas dan kinerja sebuah perpustakaan apabila penerapannya benar dan tepat.

Berdasarakan pernyataan diatas, jika dikaitkan dalam konteks pengelolaan alumni maka perguruan tinggi perlu memanfaat teknologi sehigga dapat mengelola alumni lebih maksimal, bentuk dari pengelolaan alumni menggunakan teknologi dapat berupa sebuat website *online*dan lain-lain.

Hubungan manajemen pelanggan memang terkait dengan teknologi tetapi sebaiknya tidak terlalu mengandalkan teknologi atau CRM karena tidak secara otomatis dapat menggantikan hubungan pelanggan dengan perusahaan. CRM merupakan suatu strategi yang mengintegrasikan seluruh proses dan memudahkan perusahaan mencari data, memilih serta mengakuisisi apa yang diinginkan dengan adanya hubungan antara *front office* dengan *back office*. Tetapi, kita harus melihat lebih dulu strutktur bisnis, perilaku Pelanggan,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

karyawan, maupun budaya kerjanya, karena teknologi tidak dapat memecahkan persoalan begitu saja. (Lukas: 2006)

2.2.1.3 Langkah-langkah CRM

Menurut Lukas (2006) langkah-langkah manajemen hubungan pelanggan adalah sebagai berikut: Identifikasi, Diferensiasi *(Differentiation)*, Interaksi *(Interaction),* Personalisasi *(Personalization Customization)* .Sedangkan ada tiga langkah-langkah CRM menurut Kalakota dan Robinson (2001), yaitu: (1) Mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*) (2) Meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (*Enhance*) (3) Mempertahankan pelanggan (*Retain*). Sementara menurut Kotler dan Keller (2009), mengemukakan 4 aktifitas CRM yang dilakukan oleh perusahaan diantaranya yaitu: Mengidentifikasi, Mendiferensiasikan, Berinteraksi dan Memodofikasi. Hal senada juga di ungkapkan oleh Menurut Peppers dan Rogers (2004) menjelaskan bahwa CRM meliputi empat langkah yaitu *Identify, Differentiate, Interact, Costomize* (IDIC) yang dijabarkan sebagai berikut:

a. *Identify* (Identifikasi)

Hubungan hanya memungkinkan dilakukan secara individual, bukan terhadap pasar, segmentasi atau populasi.Oleh karena itu, tugas pertama dalam membangun sebuah hubungan adalah mengidentifikasi pelanggan secara individual. Kebanyakan perusahaan belum begitu memahami cara mengidentifikasi para pelanggan mereka. Meskipun langkah awal

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

identifikasi ini sangat penting, namun bersamaan dengan proses identifikasi terdapat tugas lainnya, yaitu: mengorganisasi berbagai macam sumber informasi yang ada sehingga perusahaan bisa memahami keinginan pelanggan serta pelanggan tahu mengenai bisnis apa yang dijalankan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan memiliki sebuah mekanisme tersendiri.Sehingga tidak hanya mengerti tentang kode produksi barang yang terjual.Lebih dari itu perusahaan harus memiliki kode pelanggan untuk mengetahui dengan siapa sebenarnya perusahaan berbisnis.Melalui telepon dan informasi *on-line*, perusahaan bisa memahami dan memantau perkembangan para pelanggan dimanapun mereka berada. Selama memungkinkan informasi sedetail mungkin sangat bermanfaat, termasuk di dalamnya adalah informasi mengenai kebiasaan, ketertarikan dan karakter pelanggan lain yang turut membedakan antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya.

Berdasarakan pernyataan diatas, jika dikaitkan dalam konteks pengelolaan alumni, maka Perguruan Tinggi perlu mengidentifikasi alumni-alumninya, yaitu dengan cara mengumpulkan informasi, sehingga dapat menentukan alumni yang potensial.

b. *Differentiate* (Diferensiasi)

Merupakan kegiatan perusahaan dalam menegelompokkan pelanggan berdasarkan *customer value*, sehingga perusahaan bisa membuat

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

keputusan yang benar dalam memenuhi kebutuhan pelangganya, karena tiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda.

Dengan mengetahui perbedaan pelanggan, perusahaan bisa fokus pada dua hal

1) Beberapa jenis pelanggan yang tentunya sangat beraneka macam
2) Membagi dan mengimplementasikan strategi spesifik pelanggan untuk memenuhi kebutuhan individu mereka yang berbeda-beda.

Setiap pelanggan memiliki keinginan berbeda terhadap perusahaan, begitu juga perusahaan memiliki pengharapan yang lain terhadap para pelanggannya. Meskipun bukan sebuah konsep yang baru, pengelompokan pelanggan atau sebuah proses pembagian pelanggan ke dalam beberapa kategori berdasarkan pada variabel tertentu. Proses ini merupakan langkah penting di dalam memahami dan melayani pelanggan. Diferensiasi menuntut perusahaan untuk ikut aktif dalam pengelompokan dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan untuk mengetahui kebutuhan yang mereka perlukan. Sebagai contoh *Call Centre* secara konsisten merubah cara pelayanan sesuai dengan kemauan para pelanggan sendiri.

Berdasarakan pernyataan diatas, jika dikaitkan dalam konteks pengelolaan alumni, makan setelah mengidentifikasi alumni, hal yang perlu di lakukan adalah diferensiasi atau membedakan dengan cara

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

mengelompokkan, yaitu pengelompokan alumni berdasarkan tempat kerja, daerah, jabatan, keahlian dan lain-lain.

c. *Interact* (Interaksi)

Perusahaan harus bisa berinteraksi secara efektif dengan pelanggan.Semua tindakan yang diambil harus berdasarkan konteks hubungan dengan pelanggan sebelumnya. Sebuah Bank misalnya akan bertanya mengenai tagihan setiap bulannya, dan pertanyaan yang muncul selanjutnya bisa saja ada hubungannya dengan jawaban yang diberikan sebelumnya. Sebuah percakapan dengan pelanggan harus mengacu pada beberapa hal penting di awal interaksi. Sebuah interaksi yang efektif akan memberikan pandangan yang lebih baik mengenai kebutuhan pelanggan di masa yang akan datang.

Berdasarakan pernyataan diatas, jika dikaitkan dalam konteks pengelolaan alumni, makan perguruan tinggi perlu berinteraksi dengan alumninya, interaksi yang dilakukan bisa berbentuk tatap muka atau menggunakan alat komunikasi.

d. *Customize* (kostumisasi)

Aspek perilaku perusahaan seharusnya bisa diadaptasi perusahaan terhadap pelanggan, berdasarkan pada nilai-nilai dan kebutuhan individual pelanggan.Di dalam membangun sebuah hubungan yang baik dengan pelanggan, perusahaan sedapat mungkin bisa mempelajari berbagai

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

macam hal yang bisa memuaskan pelanggan. Misalkan bagaimana cara mendesain produk dan pelayanan terhadap pelanggan. Proses pengiriman tagihan dan bagaimana sebuah produk dikemas merupakan salah satu contoh pengembangan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

Berdasarakan pernyataan diatas, jika dikaitkan dalam konteks pengelolaan alumni, maka perguran tinggi perlu melakukan kostumisasi, yaitu penyesuaian terhadap alumni, karena setiap alumni memiliki karakter berbeda-beda sehingga membutuhkan penanganan yang berbeda-beda pula

2.2.1.4 Tujuan CRM

Menurut Wijayanti *dalam* Dyantina dkk (2012) Pada dasarnya tujuan suatu perusahaan mengadopsi CRM adalah untuk meningkatkan ketahanan dan kepuasan pelanggan.Secara umum dapat dikatakan bahwa tujuan setiap strategi CRM adalah untuk mengembangkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan.Sasaran utama dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (*behavior*) pelanggan.

Diantara tujuan CRM yang lain adalah : (1) Mengetahui kebutuhan pelanggan pada masa yang akan datang; (2) Membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik yang dapat diberikan kepada pelanggan; (3) Mendapatkan pelanggan baru; (4) Mengetahui perbaikan yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

diperlukan oleh perusahaan dalam rangka memuaskan pelanggan; (5) Mampu menganalisa perilaku pelanggan; (6) Mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam rangka mendapatkan pelanggan baru karena dengan CRM perusahaan dapat menahan pelanggan lama untuk tetap loyal pada perusahaan. (Dyantina: 2012).

2.2.1.5 Manfaat CRM

Menurut Tunggal dalam Dyantina dkk (2012), manfaat CRM adalah:

1. Mendorong loyalitas pelanggan: Aplikasi CRM memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkan informasi dari semua titik kontak dengan pelanggan, baik melalui web, call center, atau melalui staf pelayanan di lapangan. Dengan adanya konsistensi dan kemudahan dalam mengakses dan menerima informasi, maka bagian pelayanan akan dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan dengan memanfaatkan berbagai informasi penting mengenai pelanggan tersebut.
2. Mengurangi biaya: Dengan penerapan CRM, memungkinkan pelayanan terhadap pelanggan memiliki skema informasi yang spesifik dan terfokus, serta dengan menargetkan pelayanan pada pelanggan yang tepat pada saat yang tepat. Dengan demikian, biaya yang dikeluarkan akan menjadi tergunakan secara maksimal dan tidak terbuang percuma yang berujung pada pengurangan biaya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3. Meningkatkan efisiensi operasional: Kemudahan proses penjualan dan layanan akan dapat mengurangi resiko turunnya kualitas pelayanan dan mengurangi beban cash flow.
4. Peningkatan *time to market*: Penerapan CRM akan memungkinkan perusahaan mendapatkan informasi mengenai pelanggan seperti data tren pembelian oleh pelanggan yang dapat dimanfaatkan perusahaan dalam nmenentukan waktu yang tepat dalam memasarkan suatu produk.

   Peningkatan pendapatan: Seperti yang telah disebutkan diatas, penerapan CRM yang tepat akan meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi biaya, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Dalam penerapannya, menurut Tjiptono (2006) CRM menjanjikan sejumlah manfaat utama sebagai berikut:

a. Efisiensi biaya dalam melayani repeat customer. Karena biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan cenderung lebih mahal dibandingkan mempertahankan pelanggan lama.
b. Kepuasan dan loyalitas pelanggan. Adanya dukungan dan kepercayaan pelanggan menjadi salah satu sumber kekuatan dalam mempengaruhi daya survival perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

c. Gethok tular positif. Berdasarkan konsep loyalitas, pelanggan yang puas dan loyal terhadap produk/jasa perusahaan sangat berpotensi menyebarluaskan pengalaman positifnya kepada orang lain.

d. Perusahaan berusaha menjalin relasi dengan pelanggan tujuan mendapatkan laba melalui penjualan produk dan jasa.

2.2.2 *Key Performance Indicator* (KPI) CRM

Dalam setiap proses pengukuran kinerja dibutuhkan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau capaian dari kinerja perusahaan tersebut. Salah satu ukuran yang digunakan dalam proses pengukuran kinerja adalah Indikator Kinerja Utama atau KPI. KPI merupakan suatu indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh strategi yang telah dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan (Moeheriono:2012)

Menurut Moeheriono (2012) Ada beberapa kata kunci untuk mengidentifikasi KPI yaitu:

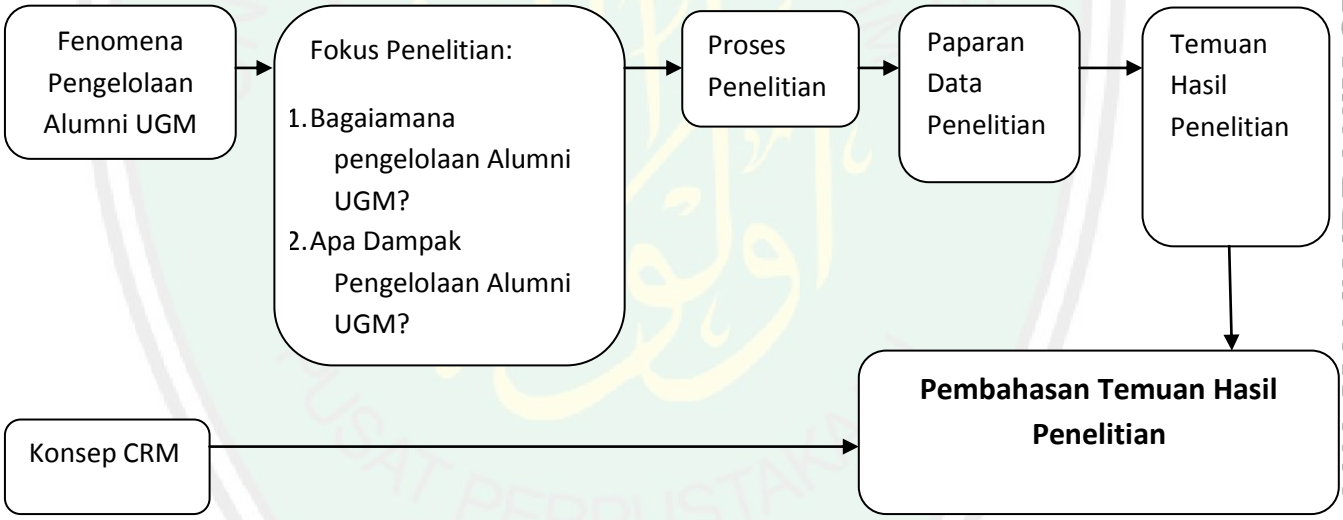
1) Memiliki proses bisnis
2) Tujuan yang jelas dari proses bisnis
3) Ukuran kuantitatif dan kualitatif dari hasil dan dibandingkan dengan tujuan.
4) Investigasi unsur-unsur yang memengaruhi tujuan.

Adapun KPI CRM pada pengelolaan alumni UGM adalah adanya indikator-indikator sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1) Hubungan yang erat antara pengelola alumni dan alumni UGM ditandai dengan partisipasi alumni pada setiap program dan kegiatan yang diadakan Subdit Hubungan Alumni.
2) Loyalitas alumni UGM terhadap Universitas ditandai dengan bantuan dana berupa Beasiswa Alumni.
3) Dukungan alumni UGM dalam peningkatan program akademik UGM ditandai dengan partisipasi alumni pada program *Tracer Study*.

2.3 Kerangka Penelitian



CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan penelitian

Berdasarkan dengan judul penelitian yang dikemukakan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deduktif, yaitu teori digunakan sebagai awal menjawab pertanyaan penelitian bahwa sesungguhnya pandangan deduktif menuntun penelitian dengan terlebih dahulu menggunakan teori sebagai alat, ukuran dan bahkan instrumen untuk membangun hipotesis sehingga peneliti secara tidak langsung akan menggunakan teori sebagai "kacamata kuda"nya dalam melihat masalah penelitian. (Bungin, 2007: 28-29).

Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif, dikarenakan permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Sedangkan pengertian dari penelitian kualitatif sendiri menurut Wirartha (2006: 134) adalah penelitian yang dilakukan pada kondisi obyek yang alami.Penelitian ini penekanannya tidak pada pengujian hipotesis, melainkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentatif. Sedangkan menurut Moleong (2007:6-7) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

(utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah yang salah satunya bermanfaat untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya. Metode kualitatif meliputi pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen. Data-data yang akan dikumpulkan berupa kata-kata, tindakan, dan gambar.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unversitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta yang beralamatkan di Bulaksumur, Yogyakarta. Peneliti memilih UGM sebagai lokasi penelitian dengan alasan sebagai berikut;

1) UGM merupakan salah satu perguruan tinggi tertua dan terbesar di Indonesia
2) UGM Memiliki lembaga khusus yang mengelola Alumni yaitu Sub Direktorat (Subdit) Hubungan Alumni.
3) UGM sudah menerapkan pengelolaan alumni dengan berbagai program dan kegiatan.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pelaku yang berperan sebagai sumber dalam penelitian, karena sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan subjek penelitian, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Lofland dalam Moleong (2007:112). Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh (Arikunto, 2010:172). Oleh karena itu dalam penelitian

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

sangatlah perlu memperoleh data langsung dari sumbernya, agar nantinya penelitian yang dilakukan memeliki relevansi data, dapat dipercaya dan valid.

Subjek pada penelitian kali ini adalah Subdit Hubungan Alumni dan Alumni UGM, adapun Subdit Hubungan Alumni yang berjumlah 11 informan yang terdiri dari 1 Direktur, 2 Kepala Seksi, 3 Pengadministrasi Humas, dan 5 Pemroses Administrasi. Sedangkan Alumni yang menjadi informan berjumlah 2 orang. Pemilihan Subdit Hubungan Alumni sebagai informan pada penelitian ini dikarenakan Subdit Hubungan Alumni merupakan lembaga yang dalam hal ini mewakili UGM dalam mengelola Alumni UGM.

3.4 Sumber Data

Menurut Teguh (2005:118) data adalah fakta-fakta, bukti-bukti sesuatu yang pasti diketahui dari informasi sekitar. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara (Sugiyono, 2009: 137), artinya peneliti mendapatkan data secara langsung dengan melakukan pengamatan atau wawancara kepada pihak pengelola hubungan alumni yaitu Subdit Hubungan Alumni dan Alumni UGM.

Data sekunder diperoleh melalui informasi-informasi yang diperoleh di website resmi UGM, dokumen-dokumen yang dimiliki UGM yang berkaitan dengan jumlah alumni, kegiatan alumni dan kontribusi alumni, atau literatur lain yang berkaitan dengan penelitian ini

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan di UGM ini menggunakan beberapa cara pengumpulan data selama proses penelitian berlangsung, diantaranya sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data melalui wawancara, menurut Bungin (2007: 108) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan yang diwawancarai. Menurut Moleong (2007: 234) yang dimaksud wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil tatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak Subdit Hubungan Alumni (UGM) selaku pengelola hubungan alumni Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam menerapkan CRM dan juga beberapa alumni Universitas Gadjah Mada (UGM).

Tabel 3.1 Wawancara

No	Informan	Konteks Wawancara
1	Direktur Subdit Hubungan Alumni	Seputar visi, misi dan tujuan pengelolaan alumni
2	Staff Subdit Hubungan Alumni	Seputar teknis pengelolaan Alumni
3	Alumni UGM	Seputar kegiatan-kegiatan Alumni

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

b. Observasi

Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi untuk medukung hasil penelitian. Menurut Arikunto (2010; 146) observasi adalah pengamatan yang meliputi perbuatan pemantauan terhadap suatu obyek yang menggunakan seluruh alat indra atau pengamatan langsung. Sedangkan observasi menurut Sugiyono (2009: 226) adalah metode pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan pada pengelolaan alumni yang dilakukan oleh Direktorat Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional (DKAUI)

Tabel 3.2 Observasi

No	Fenomena	Konteks Observasi
1	Staff Subdit Hubungan Alumni	Seputar aktifitas-aktifitas pengelolaan Alumni
2	Alumni UGM	Seputar kegiatan-kegiatan Alumni yang diadakan Subdit Hubungan Alumni

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2010: 274).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Adapun dokumentasi yang telah diperoleh dari pengelolaan alumni diantaranya adalah berupa data yang bersumber dari majalah Kabar Alumni, website UGM, dan website alumni UGM.

3.6 Model Analisis Data

Proses analisis data sangatlah penting dalam penelitian, dalam proses ini akan terlihat hasil penelitian melalui proses pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Menurut Arikunto (2010:19) Analisis data adalah sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2009: 88), Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Metode analisis data yang dilakukan peneliti dalam bentuk analisis data kualitatif melalui pengolahan data sebagai prosedur penelitian, data yang diperoleh kemudian dianalisa dan dibandingkan dengan teori-teori dan kemudian dievaluasi. Hasil evaluasi tersebut yang akan ditarik sebagai kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah, proses analisis data pada penelitian ini adalah sebgai berikut

a) Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan pada Subdit Hubungan Alumni, dan Alumni UGM

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

b) Reduksi data, yaitu dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman inti, proses, dan pernyataan yang perlu di jaga sehingga tetap berada di dalamnya. Reduksi data yang digunakan peneliti adalah merangkum pernyataan hasil wawancara dengan direktur dan staff Subdit Hubungan Alumni.

c) Menyusun data hasil reduksi, data tersebut disusun menjadi satuan-satuan yang kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya, satua-satuan data dalam hasil reduksi dibedakan menjadi dua yaitu pengelolaan alumni UGM dan dampak pengelolaan alumni UGM

d) Menyajikan data dalam bentuk tabel dan sebagainya serta uraian singkat yang menjelaskan hubungan antara masing-masing katagori. Penyajian data dipetakan atas seleuruh instrument pengelolaan alumni UGM.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penentuan dari keabsahan sebuah data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.Denzin dalam Moleong (2007: 178) membedakan empat macam triangulai sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif Patton dalam Moleong (2007: 178). Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang degan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
6. Dalam penelitian ini triangulai yang digunakan lebih condong pada poin satu dan poin lima. Yakni membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, kemudian membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. dalam hal ini peneliti membandingkan antara pengamatan dilapangan dan hasil wawancara dengan Subdit Hubungan Alumni. Jika dari hasil pengamatan dan wawancara memliki keselarasan maka data yang diperoleh bersifat valid.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Latar Belakang Universitas

4.1.1 Profil Universitas Gadjah Mada (UGM)

Universitas Gadjah Mada (UGM) resmi didirikan pada tanggal 19 Desember 1949 sebagai Universitas yang bersifat nasional. UGM termasuk sebagai universitas yang tertua di Indonesia yang juga berperan sebagai pengemban Pancasila dan sebagai universitas pembina di Indonesia.

Kantor Pusat UGM berlokasi di Kampus Bulaksumur Daerah Istimewa Yogyakarta. Saat ini UGM memiliki 18 Fakultas, 1 Sekolah Vokasi, dan 1 Sekolah Pascasarjana, dengan jumlah program studi mencapai 251 program studi. Seluruh kegiatan Universitas dituangkan dalam bentuk Tri Dharma Perguruan Tinggi yang terdiri atas kegiatan Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, serta Pengabdian kepada Masyarakat. 56.000 mahasiswa dari dalam dan luar negeri menjalankan studi di UGM pada jenjang pendidikan Diploma, Sarjana, dan Pascasarjana S2 dan S3 (UGM: 2016).

Mahasiswa mendapatkan kesempatan yang luas untuk mengembangkan kreativitas dan inovasi di bidangnya masing-masing dengan kegiatan perkuliahan yang didukung dengan peralatan modern dan teknologi informasi. Sebagai universitas riset, UGM memberikan perhatian yang sangat besar terhadap kegiatan-kegiatan penelitian yang diwujudkan dengan upaya mendorong dosen dan mahasiswa untuk

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

melakukan dan mengembangkan berbagai penelitian serta dengan mendirikan 25 pusat studi terkait beragam bidang keilmuan.

Komitmen kerakyatan pun diwujudkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat baik dengan penerjunan mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) ke seluruh penjuru Indonesia maupun melalui kegiatan-kegiatan pemberdayaan masyarakat. Dalam penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi, UGM dimotori oleh 3.608 dosen dan 4.324 karyawan yang berkomitmen untuk menjadikan UGM sebagai universitas terbesar yang menjadi rujukan bangsa Indonesia. Agar seluruh kegiatan kampus berlangsung dengan baik dan membahagiakan, UGM mengarahkan penataan dan pengembangan infrastruktur fisik di lingkungan kampus pada prinsip perwujudan kampus "educopolis". Prinsip ini tertuang dalam Rencana Induk Pengembangan Kampus yang mengamanatkan sebuah lingkungan yang kondusif untuk proses pembelajaran dalam konteks pengembangan kolaborasi multidisiplin dan tanggap terhadap isu ekologis (UGM: 2017).

4.1.2 Visi dan Misi UGM

4.1.2.1 Visi

UGM sebagai pelopor perguruan tinggi nasional berkelas dunia yang unggul dan inovatif, mengabdi kepada kepentingan bangsa dan kemanusiaan dijiwai nilai-nilai budaya bangsa berdasarkan Pancasila.

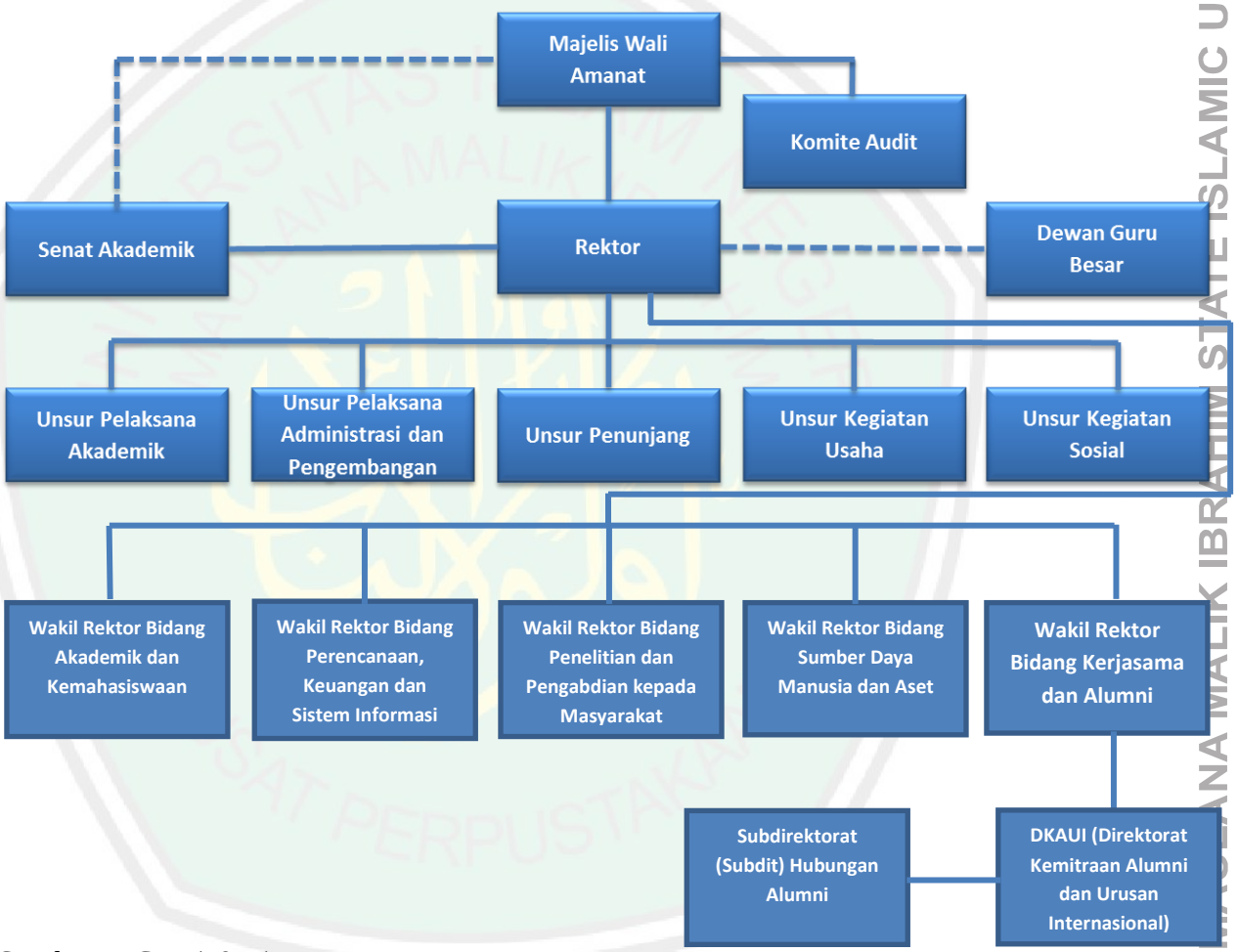
4.1.2.2 Misi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Menjalankan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta pelestarian dan pengembangan ilmu yang unggul dan bermanfaat bagi masyarakat

4.1.3 Struktur Organisasi UGM

Gambar 4.1 Struktur Organisasi UGM



Sumber: UGM (2017)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.1.4 Konsep dan Tujuan Pengelolaan Alumni UGM

4.1.4.1 Konsep

Alumni memiliki peran penting terhadap perkembangan Perguruan Tinggi, keberhasilan Alumni merupakan cermin keberhasilan Perguruan Tinggi dalam memberikan pendidikan dan pengajaran, Subdirektorat (Subdit) Hubungan Alumni menghadirkan program-program guna terjalinnya sinergitas antara Alumni dan perguruan tinggi

4.1.4.2 Tujuan

Adapun tujuan dari pengelolaan alumni adalah sebagai berikut:

1. Sebagai fasilitator antara Alumni, Perguruan Tinggi dan Mitra Perguruan Tinggi
2. Mendukung terwujudnya Tridharma Perguruan Tinggi
3. Meningkatkan citra Perguruan Tinggi

4.1.5 Sistem Pengelolaan Alumni

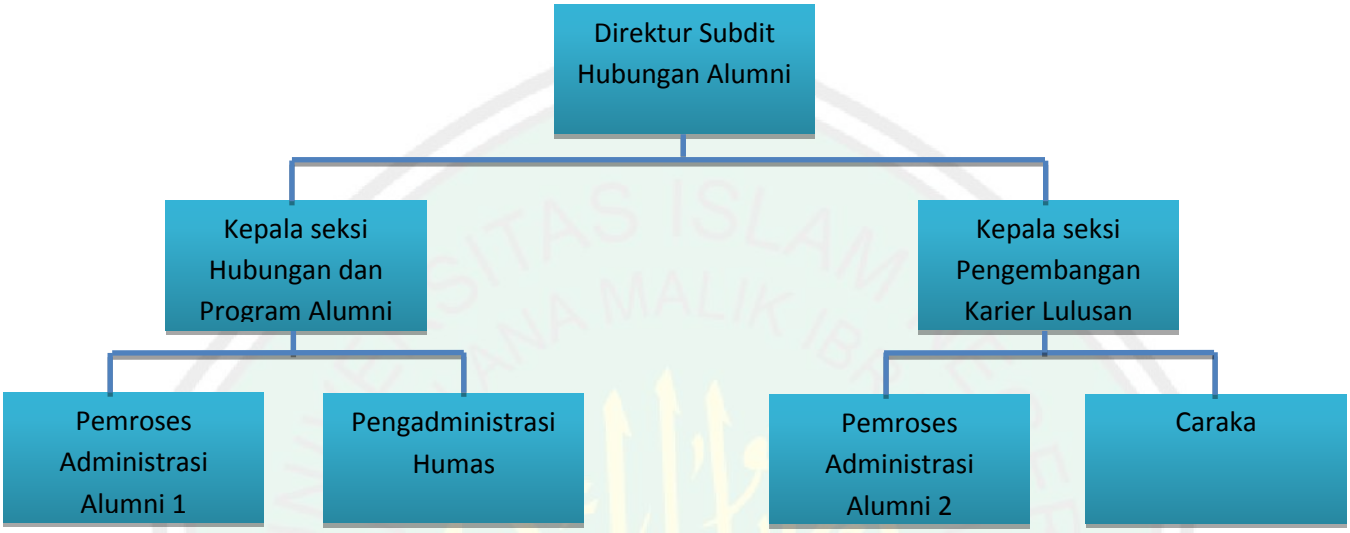
4.1.5.1 Pengelolaan Alumni secara internal

Berdasarkan hasil penelusuran dokumen pada Subdit Hubungan Alumni menjelaskan bahwa Subdit Hubungan Alumni merupakan lembaga khusus yang langsung mengelola alumni, data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Direktur Subdit Hubungan Alumni sebagai berikut:

"Subdit Hubungan Alumni merupakan lembaga yang khusus mengelola alumni, awalnya pengelolaan alumni dikelola oleh Direktorat Kemitraan Alumni dan Urusan internasional (DKAUI), namun sejak awal 2014 pengelolaan alumni dipusatkan secara khusus, maka dibentuklah Subdit Hubungan Alumni"(W.15-03-2017)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Subdit Hubungan Alumni



Sumber: Data Subdit Hubungan Alumni (2017)

Adapun gambaran pekerjaan dari setiap individu adalah sebagai berikut:

1. Direktur Subdit Hubungan Alumni: Dr. Sulistyowati, S.S., M.Hum.

   Job description: sebagai penanggung jawab atas seluruh kegiatan yang dilaksanakan Subdit Hubungan Alumni

2. Kepala seksi (Kasi) Hubungan dan Program Alumni: Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A.

   Job description: sebagai penanggung jawab atas hubungan alumni dan program-program yang diadakan Subdit Hubungan Alumni

3. Kasi Pengembangan Karier Lulusan: Merryta Andriani, S.E., Akt.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Job description: sebagai penanggung jawab atas program-program untuk pengembangan karier alumni

4. Pemroses Administrasi Alumni 1: Dea Eka Martshita, S.Par. Ratna Susanti, S.IP

   Job description: sebagai penanggung jawab dalam hal surat-menyurat, legalisasi dan verifikasi data alumni

5. Pengadministrasi Humas: Eva Setiati Wibowo, Masgustian, Eggy Purnama Rachman

   Job description: sebagai penanggung jawab hal-hal terkait desain grafis, dokumentasi, publikasi melalui website resmi dan melalui media sosial

6. Pemroses Administrasi Alumni 2: Irpantri, S.IP, Nindi Mabruri Asnan, Wina Dwi Septianing-rum, S.I.P.

   Job description: sebagai penanggung jawab pada hal-hal terkait database alumni, persuratan, SDM Subdit Hubungan Alumni, rekrutmen magang, dan pengembangan karier alumni

7. Caraka: Fajar Tri Prasetyo

   Job description: sebagai utusan Subdit Hubungan Alumni dalam pengiriman surat dan melayani tamu yang datang

Data diatas didukung oleh hasil wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A.selaku Kasi Hubungan dan Program Alumni sebagai berikut:

"Walaupun ada struktur organisasi dan mempunyai tugas masing-masing, dalam prakteknya kami selalu bekerja secara bersama dan setiap individu memiliki peran penting dalam terlaksananya setiap program yang diadakan Subdit Hubungan Alumni" (W.16-03-2017)

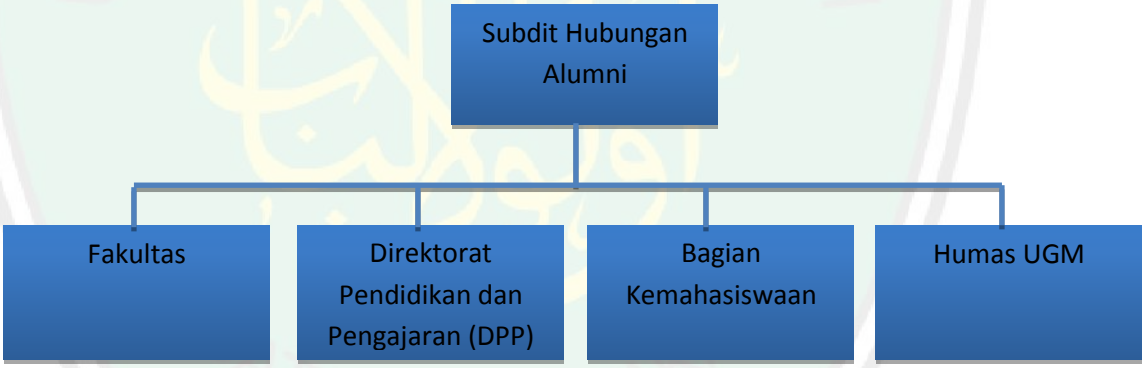
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dari paparan diatas dapat dijelaskan bahwa setiap komponen dari internal Subdit Hubungan Alumni berperan penting dalam terlaksananya setiap program yang diadakan oleh Subdit Hubungan Alumni.

4.1.5.2 Pengelolaan alumni dalam lingkup UGM

Pengelolaan alumni yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni melibatkan beberapa lembaga di dalam lingkup UGM, diantaranya yaitu fakultas-fakultas, Direktorat Pendidikan dan Pengajaran (DPP), Bagian Kemahasiswaan, dan Humas UGM

Gambar 4.3 Pengelolaan alumni dalam lingkup UGM



Sumber: Subdit Hubungan Alumni (2017)

4.1.5.2.1 Subdit Hubungan Alumni dan Fakultas

Kerjasama yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni dengan fakultas-fakultas terkait beberap hal yaitu:

1. Mahasiswa potensial yang akan disalurkan kedunia kerja secara khusus atau akan diberikan beasiswa untuk melanjutkan jenjang perkuliahan selanjutnya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2. Verifikasi data alumni.

3. Legalisasi ijazah alumni.

Data diatas didukung oleh hasil wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A. selaku Kasi Hubungan dan Program Alumni sebagai berikut:

"Kami selalu berkoordinasi dengan fakultas terkait pengelolaan alumni, yang paling sering adalah permintaan terkait Verifikasi data alumni dan legalisasi ijazah, verifikasi data alumni biasanya dilakukan perusahaan yang ingin menerima tenaga kerja lulusan UGM, hal ini dilakukan untuk lebih meyakinkan perusahaan, karena akhir-akhir ini banyak beredar ijazah palsu. Legalisasi ijazah dilakukan ketika ada permintaan dari alumni, dan yang terakhir adalah mahasiswa potensial, yaitu guna menyalurkan kedunia kerja atau diberikan beasiswa alumni. Biasaya perusahaan yang tergolong dalam mitra UGM meminta data mahasiswa potensial yang akan mereka rekrut untuk menjadi tenaga kerja professional" (W.14-03-2017)

4.1.5.2.2 Subdit Hubungan Alumni dan DPP

Kerjasama yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni dengan DPP adalah terkait data jumlah lulusan disetiap periode yang akan mendapatkan majalah kabar alumni yang akan dibagikan kepada setiap lulusan UGM. Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Nurbiyantoro selaku Staff Akademik DPP sebagai berikut:

"Kami selalu berkoordinasi dengan Subdit Hubungan Alumni terkait jumlah lulusan pada setiap periode, hal ini kaitannya dengan jumlah majalah Kabar Alumni yang akan dicetak dan akan dibagikan bagi setiap lulusan" (W.16-03-2017)

Dengan berkoordinasi dengan DPP maka Subdit Hubungan Alumni juga akan mendapatkan data yang valid terkait alumni yang akan dikelola. Berdasarkan data yang diperoleh dari DPP menyebutkan bahwa total alumni sejak 2011 hingga tahun

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2016 berjumlah 75.880 Alumni (DPP:2016). Adapun rincianya sebagaimana terlampir.

4.1.5.2.3 Subdit Hubungan Alumni dan Bagian Kemahasiswaan

Kerjasama yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni dengan Bagian Kemahasiswaan terkait beberap hal yaitu:

1. Sponshorship kegiatan mahasiswa.
2. Beasiswa alumni UGM.
3. Kreatifitas mahasiswa.

Data diatas didukung oleh hasil wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A. selaku Kasi Hubungan dan Program Alumni sebagai berikut:

"Bagian Kemahasiswaan selalu bekerjasama dengan Subdit Hubungan Alumni terkait 3 hal, yaitu sponshorship kegaiatan mahasiswa, Beasiswa alumni dan Kreatifitas mahasiswa. Ketiga hal tersebut erat kaitanya dengan pendanaan yang disalurkan oleh Alumni melalui program beasiswa alumni UGM yang dikelola oleh Subdit Hubungan Alumni" (W.16-03-2017)

4.1.5.2.4 Subdit Hubungan Alumni dan Bagian Humas UGM

Kerjasama yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni dengan Bagian Humas UGM terkait publikasi acara yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni, data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Eva Setiati Wibowo selaku Humas Subdit Hubungan Alumni sebagai berikut:

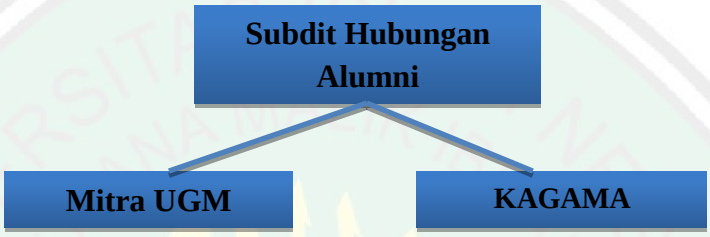
"Walaupun didalam Subdit Hubungan Alumni ada bagian humas yang mengurusi Humas UGM sering kali meliput langsung kegiatan yang diadakan Subdit Hubungan Alumni, hal ini bertujuan untuk dokumentasi Unversitas dan juga untuk pemberitaan melalui website resmi Humas UGM" (W.16-03-2017)

4.1.5.3 Pengelolaan alumni di luar lingkup UGM

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Pengelolaan alumni yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni melibatkan beberapa lembaga di luar lingkup UGM, diantaranya yaitu Mitra UGM (Perusahaan Negri, Perusahaan swasta dan lembaga pemerintah) dan Keluarga Alumni Gadjah Mada (KAGAMA)

Gambar 4.4 Pengelolaan alumni di luar lingkup UGM



Sumber: Subdit Hubungan Alumni (2017)

4.1.5.3.1 Subdit Hubungan Alumni dan Mitra UGM

Mitra UGM merupakan Perusahaan Negri, Perusahaan Swasta dan Lembaga Pemerintah yang bekerjasama dengan UGM melalui Subdit Hubungan Alumni, Mitra UGM berkontribusi besar terhadap pengembangan karier alumni, bentuk dari kerjasama yang dilakukan adalah Seminar Series dan rekrutmen tenaga kerja. Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Merryta Andriani, S.E., Akt. selaku Kasi pengembangan karier lulusan sebagai berikut:

"Mitra UGM sangat besar perannya terhadap pengelolaan alumni, khususnya pada pengembangan karier mereka, bentuk kerjasama yang dilakukan seperti adanya kegiatan Seminar Series dan rukrutmen tenaga kerja dalam event integrated carrer days" (W.20-03-2017)

4.1.5.3.2 Subdit Hubungan Alumni dan KAGAMA

KAGAMA merupakan organisasi independen yang berdiri diluar UGM, KAGAMA berdiri sejak tahun 1958 dan merupakan organisasi yang bersifat

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

kekeluargaan. Subdit Hubungan Alumni bekerjasa dengan KAGAMA dalam pengelolaan alumni dalam berbagai hal, diantaranya adalah segala hal yang terkait alumni mulai ditingkat nasional hingga internasional, kerjasama ditingkat nasional antara lain dalam hal komunikasi dengan pengurus daerah atau pengurus cabang KAGAMA terkait tempat KKN untuk para mahasiswa, sedangkan ditingkat internasional antara lain dalam hal komunikasi dengan para alumni yang melanjutkan study ataupun bekerja di luar negri. Subdit Hubungan Alumni juga mengakomodir setiap alumni dalam pembuatan kartu keanggotaan KAGAMA. Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A. Kasi Hubungan dan Program Alumni sebagai berikut:

"KAGAMA dan Subdit Hubungan Alumni sangat erat kaitanya dalam pengelolaan alumni, karena KAGAMA merupakan organisasi perkumpulan alumni UGM, maka dari itu kantor KAGAMA berada dekat dengan kantor Subdit Hubungan Alumni agar memudahkan komunikasi, selain berkoordinasi dengan pengurus pusat KAGAMA, kami juga berkoordinasi dengan pengurus daerah KAGAMA dalam hal informasi tempat untuk KKN para mahasiswa tingkat akhir, selain itu kami juga mengakomodir bagi setiap alumni untuk pembuatan kartu keanggotaan KAGAMA" (W.21-03-2017)

4.1.6 Media Komunikasi Pengelolaan Alumni UGM

Media komunikasi yang digunakan untuk pengelolaan alumni terbagi menjadi 2 yaitu media offline dan online, untuk media offline yaitu Majalah Kabar Alumni yang memuat berbagai hal diantaranya focus perkembangan UGM, bincang dengan alumni, Tips, Foto-fot reuni, dan agenda Subdit Hubungan Alumni Sedangkan media online diantaranya yaitu *Email*, *Website*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *LinkIn*,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Blackbary Messengger, dan *Line*. Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Eggy Purnama Rachman selaku Pengadministarasi Humas sebagai berikut:

"Media yang digunakan terbagi menjadi 2, yaitu offline dan online, untuk media offline yaitu majalah Kabar Alumni, di dalam majalah ini memuat berbagai hal diantaranya Fokus perkembangan UGM Bincang dengan Alumni, Tips, Foto-foto Reuni, Seputar UGM, dan Agenda Subdit Hubungan Alumni. Sedangkan media online diantaranya yaitu Email, Website, Facebook, Twitter, Instagram, LinkIn, Blackbary Messengger, dan Line" (W.14-03-2017)

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa peran teknologi sangat besar dalam pengelolaan alumni, teknologi mendukung Subdit Hubungan Alumni dalam mengumpulkan data alumni, berjejaring dengan alumni dan memudahkan dalam menginformasikan informasi penting kepada alumni, maka untuk mendukung hal itu, disetiap bagian disediakan komputer serta jaringan internet.

4.1.7 Manajemen Pengelolaan Alumni UGM

4.1.7.1 Perencanaan

Kegiatan-kegiatan dan program-program yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni dalam pengelolaan alumni UGM awalnya dimusyawarahkan dan direncanakan dengan baik oleh internal Subdit Hubungan Alumni yang melibatkan Direktur dan seluruh jajaran dibawahnya, perencanaan yang dilakukan bersifat insindental dan kondisional, data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Dr. Sulistyowati, S.S., M.Hum selaku Direktur Subdit Hubungan Alumni sebagai berikut:

"Program-program dan kegiatan-kegiatan yang rutin dilakukan setiap tahun awalnya direncanakan dan dimusyawarahkan bersama, hal ini dilakukan agar dari setiap program atau kegiatan yang dilaksanakan memberikan dampak yang signifikan untuk menjalin hubungan deng an alumni dan juga dapat meningkatkan karier alumni, namun banyak kegiatan-kegiatan yang bersifat insidental, jadi perencanan yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dilakukan tidak seperti perencanaan pada ilmu manajemen, artinya seiring berjalannya program-program yang sudah ada, kami menambahkan program baru yang dirasa penting" (W.19-03-2017)

Program dan kegiatan yang direncanakan setiap tahunnya oleh Subdit Hubungan Alumni diantaranaya adalah Seminar Series, Tracer Study, UGM Integrated Carrer Days (ICD) dan UGM Alumni *Awards.* Adapun maksud dan tujuan dari setiap kegiatan dijelaskan sebagai berikut:

1. Seminar Series

   Kegiatan seminar ini rutin setiap bulan diadakan oleh Subdit Hubungan Alumni, dengan bertujuan meningkatkan karir alumni dalam dunia kerja atau menempuh jenjang pendidikan selanjutnya. Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Masgustian selaku Pengadministrasi Humas sebagai berikut:

   > "Acara Seminar Series ini rutin setiap bulan diadakan, bentuknya beragam, ada yang bersifat seminar motivasi dengan mengundang alumni, atau bersifat penyampaian informasi seperti informasi lowongan kerja dengan pemateri Mitra UGM atau informasi studi lanjut kejenjang S2 atau S3 didalam atau diluar Negri" (W.22-03-2017)

2. Tracer Study

   Tracer Study merupakan sebuah program yang diadakan Subdit Hubungan Alumni untuk mengukur kualitas luaran pembelajaran atau kompetensi lulusan dengan mendata kepuasan terhadap pekerjaan dan hubungan antara bidang ilmu yang dipelajari dengan jenis karier yang ditekuni. Bentuknya adalah dengan menyebarkan kuisoner kepada alumni melalui email, data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Dr. Sulistyowati, S.S., M.Hum selaku Direktur Subdit Hubungan Alumni sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

"Tracer Study merupakan pelacakan alumni program diploma, Sarjana, dan Pascasarjana UGM dengan menyebarkan kuisoner melalui email. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kualitas luaran pembelajaran atau kompetensi lulusan dengan mendata kepuasan terhadap pekerjaan dan hubungan antara bidang ilmu yang dipelajari dengan jenis karier yang ditekuni." (W.14-03-2017)

Hasil dari Tracer Study akan menjadi data yang bermanfaat bagi UGM diantaranya untuk mendesain dan mengimplementasikan kurikulum yang memungkinkan untuk menghasilkan lulusan yang memenuhi kebutuhan pasar kerja. Melalui survey ini pula UGM berharap dapat mengetahui akar permasalahan yang muncul dalam mendidik mahasiswa dan mengajarkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diharapkan pasar kerja. Selain itu UGM dapat pula menggunakan hasil Tracer Study sebagai acuan dalam penyusunan rencana strategis program studi baik jangka pendek maupun jangka panjang.

3. UGM Integrated Carrer Days (ICD)

ICD merupakan sebuah kegiatan Pameran karier dan beasiswa yang melibatkan Mahasiswa, Alumni, Lembaga perusahaan, Lembaga non perusahaan dan Intansi pemerintah. Acara ini bertujuan untuk mendekatkan mahasiswa dan alumni UGM sebagai sumberdaya manusia yang berkualitas dengan lembaga-lembaga tersebut. Acara ini mendorong mahasiswa dan alumni untuk mengeksplorasi kesempatan karier yang sesuai dengan keinginan, kemampuan dan kepribadian masing-masing. Mahasiswa dan Alumni dihadapkan pada beberapa pilihan yaitu berkarier dengan bekerja atau

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

melanjutkan belajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, pilihan untuk melanjutkan belajar diiringi dengan pilihan-pilihan lain seperti pendanaan mandiri atau beasiswa.

Pameran karier dan beasiswa ini juga didukung dengan talkshow seputar karier dan beasiswa yang disampaikan oleh praktisi yang ahli pada bidangnya masing-masing, hal ini akan memperkaya pengetahuan sekaligus pertimbangan bagi mahasiswa dan alumni untuk memutuskan jalur karier mana yang sesuai dengan langkah strategis yang dibutuhkan setiap individu. Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Merryta Andriani, S.E., Akt. selaku Kasi pengembangan karier lulusan sebagai berikut:

> "Acara ICD ini merupakan acara tahunan yang diadakan oleh Subdit Hubungan Alumni dengan melibatkan Mitra UGM, Mahasaiswa dan Alumni UGM, secara teknis acara ini direncanakan 2 bulan sebelum hari H, untuk membicarakan tempat, panitia dan hal-hal teknis lainya" (W.20-03-2017)

4. UGM Alumni *Awards*

Acara ini merupakan bentuk penghargaan UGM kepada para alumni UGM sebagai pengakuan atas dedikasi, pencapaian, dan kontribusi bagi pembangunan masyarakat. UGM Alumni *Awards* juga dimaksudkan untuk mendorong para alumni untuk berkarya yang unggul sehingga dapat menginspirasi alumni lainnya, dalam acara ini ada beberapa kategori penghargaan yang akan diseleksi oleh panitia sebagai calon pemenang, kategori tersebut diantaranya adalah:

a. Pelopor kewirausahaan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

b. Pelopor pemberdayaan daerah tertinggal, terluar, dan terdepan

c. Pelopor inovasi, desain, dan kreativitas

d. Pelopor pelestarian kebudayaan

Data diatas didukung oleh wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A. selaku Kasi hubungan dan program alumni sebagai berikut:

> "Acara Alumni Award ini didedikasikan kepada para alumni yang telah berjasa pada bidangnya masing-masing, ada yang langsung mendaftarkan secara pribadi da nada yang kami dorong untuk mendaftarkan diri sebagai nominasi, acara ini secara tidak langsung dapat menginspirasi para mahasiswa dan alumni agar terus berkarya dan berprestasi pada bidangnya masing-masing" (W.18-03-2017)

4.1.7.1.1 Temuan Hasil Penelitian dalam Perencanaan

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan sebagai temuan hasil penelitian pada proses perencanaan pengelolaan alumni yaitu:

1. Subdit Hubungan Alumni merencanakan program dan kegiatan untuk alumni UGM yang telah mereka data sebelumnya dengan berkoordinasi dengan bagian DPP,
2. Subdit Hubungan Alumni melakukan perencanaan kegiatan yang mendukung karir Alumni secara akademis dan dunia kerja berupa Seminar Series
3. Subdit Hubungan Alumni melakukan perencanaan program yang mendukung peningkatan kualitas kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan pasar. Program tersebut adalah Tracer Study, namun program ini tidak diperuntukan untuk seluruh alumni UGM, Subdit Hubungan Alumni menentukan alumni yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

terhitung 2 tahun setelah lulus yang akan menerima kuisoner Tracer Study tersebut.

4. Subdit Hubungan Alumni melakukan perencanaan kegiatan yang mempertemukan mahasiswa dan alumni sebagai sumber daya manusia dengan lembaga-lembaga kerja dan penyedia beasiswa guna peningkatan karier lulusan. Kegiatan tersebut adalah UGM ICD.
5. Subdit Hubungan Alumni melakukan perencanaan kegiatan yang mendorong alumni untuk berkarya dan berprestasi dengan memberikan mereka penghargaan, sehingga dapat menginspirasi alumni lainya. Kegiatan tersebut adalah UGM Alumni *Awards.*
6. Program dan kegiatan yang telah direncanakan oleh Subdit Hubungan Alumni kemudian di informasikan dan disosialisasikan kepada alumni dan mahasiswa menggunakan media komunikasi online seperti *website, facebook, twitter dan email.*

4.1.7.2 Pengorganisasian

Program atau kegiatan yang direncanakan oleh Subdit Hubungan Alumni melibatkan partisipasi dari setiap individu baik internal maupun eksternal, terkait tugas dan tanggung jawab dilaksanakan sesuai dengan jobdisk yang sudah ditentukan pada struktur organisasi, namun pada prakteknya bersifat fleksibel, setiap individu bisa berperan aktif untuk menyelesaikan jobdisk yang lain, data tersebut didukung

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

oleh wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A. selaku Kasi hubungan dan program alumni yang menjelaskan bahwa:

"Untuk tugas dan tanggungjawab memang sudah dibagi masing-masing, namu kami disetiap acara selalu bekerja bersama, jadi setiap indvidu dari internal Subdit Hubungan Alumni dapat berperan aktif disetiap acara yang ada. Artinya tidak terpaku pada jobdisk yang telah ditentukan" (W.18-03-2017)

Adapun pengorganisasian Program dan kegiatan pada Subdit Hubungan Alumni adalah sebagai berikut:

1. Seminar *Series*

   Disetiap acara Seminar *Series* yang dilaksanakan setiap bulan, internal Subdit Hubungan Alumni awalnya melakukan rapat dan membagi tugas pada setiap individu, kemudian melakukan koordinasi dengan pihak eksternal untuk membahas teknis acara, pihak eksternal yang dimaksud adalah Mitra UGM yang bersangkutan. Pembagian tugas pada internal Subdit adalah sebagai berikut:

   a. Kasi pengembangan karier lulusan bertugas untuk menjalin komunikasi dan koordinasi dengan mitra UGM selaku pemateri.
   b. Pemroses administrasi alumni 2 bertugas untuk mendistribusikan surat perizinan tempat dan acara.
   c. Pengadministarsi humas bertugas untuk menginfokan acara kepada alumni melalui email dan memastikan kehadiran dengan mengkonfirmasi setiap peserta, selain itu juga bertugas untuk mendokumentasikan acara dengan kamera.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

d. Pemroses administarsi 1 bertugas untuk menyediakan konsumsi bagi pemateri dan peserta.

Data diatas didukung oleh wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A. selaku Kasi hubungan dan program alumni yang menjelaskan bahwa:

"Acara Seminar Series melibatkan pihak internal dan eksternal, pihak eksternal yang dimaksud adalah Mitra UGM yang bersangkutan dengan acara Seminar Series, untuk penugasan pada pada setiap acara adalah menyesuaikan dengan jobdisk yang ada, namun semua tidak terpaku pada jobdisk, setiap individu dapat bereperan untuk menyelesaikan tugas lainya, contohnya adalah bagian publikasi yang bertugas untuk mendokumentasikan acara juga dapat bereperan sebagai bagian perlengkapan bahkan dapat berperan sebagai bagian konsumsi" (W.20-03-2017)

2. Tracer Study

Pengorganisasian pada program Tracer Study ini melibatkan internal Subdit Hubungan Alumni dengan target sasaran alumni UGM, Pembagian tugas pada internal Subdit adalah sebagai berikut:

a. Kasi pengembangan karier lulusan bertugas untuk menyusun kuisoner yang akan dibagikan kepada alumni melalui email.
b. Pengadministrasi Humas bertugas untuk menyebarkan kuisoner melalui email kepada Alumni UGM.
c. Kasi hubungan dan program alumni menghimpun data dari kuisoner tersebut dan mendistribusikan ke fakultas-fakultas untuk ditindak lanjuti.

Data diatas didukung oleh wawancara dengan Dea Eka Martshita, S.Par. selaku Pemroses administasi alumni 1 yang menjelaskan bahwa:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

"Tracer study ini melibatakan internal Subdit Hubungan Alumni dengan target sasaran alumni, yaitu alumni yang terhitung 2 tahun setelah lulus, yang bertanggung jawab atas terlaksananya program ini adalah bagian Pengadministasri humas, bagian ini yang akan menyebarkan kuisoner kepada alumni melalui email" (W.16-03-2017)

3. UGM Integrated Carrer Days (ICD)

Acara ICD ini melibatkan Mahasiswa, Alumni, Lembaga perusahaan, Lembaga non perusahaan dan Intansi pemerintah, Pengorganisasian yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni adalah dengan membentuk panitia khusus dengan mengadakan open rekruitmen panitia, panitia yang terlibat dalah mahasiswa dari semester 1 hingga semester 8. Pembagian tugas dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

a. Direktur Subdit Hubungan Alumni bertugas sebagai penanggung jawab atas terselenggaranya acara ICD dan sekaligus sebagai pengawas atas seluruh tugas-tugas jajaran dibawahnya.
b. Kasi pengembangan karier lulusan bertugas untuk menjalin komunikasi dan koordinasi dengan Mitra UGM yang terlibat dalam acara ICD.
c. Kasi hubungan dan program alumni bertugas untuk mengkoordinasikan panitia tambahan dari mahasiswa yang telah mendaftarkan diri.
d. Pemroses administrasi alumni 1 dan 2 bertugas sebagai penanggung jawab surat-menyurat.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

e. Pengadministrasi humas bertugas untuk menginformasikan acara kepada mahasiswa dan alumni melalui email dan website, selain itu juga bertugas mendokumentasikan acara.

f. Panitia tambahan dari mahasiswa bertugas sebagai tim sukses dalam acara ICD yang mengurusi hal-hal teknis terkait pengkondisian peserta, konsumsi, dan penyediaan peralatan yang dibutuhkan.

Data diatas didukung oleh wawancara dengan Merryta Andriani, S.E., Akt. selaku Kasi pengembangan karier lulusan yang menjelaskan bahwa:

"Acara ini melibatkan banyak pihak didalamnya, tentunya sangat dibutuhkan panitia dalam pelaksanaanya, kemudian kami bentuk panitia dengan mengadakan open rekruitmen panitia dari mahasiswa, jadi internal Subdit Hubungan Alumni menjadi penanggung jawab disetiap bagian panitia seperti bagian sekertaris, bendahara, humas, perlengkapan dan lain-lain dan panitia yang lain menjadi anggota dibawahnya, jadi sifatnya sebagai tenaga tambahan, maka dari itu kami melakukan koordinasi dengan panitia jauh sebelum acara berlangsung, hal ini untuk membagi tugas pada setiap panitia" (W.21-03-2017)

4. UGM Alumni *Awards*

Pengorganisasian pada kegitan UGM Alumni *Awards* ini melibatkan internal Subdit Hubungan Alumni sebagai panitia dan Alumni sebagai penerima nominasi, Pembagian tugas dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

a. Kasi hubungan dan program alumni bertugas mengumpulkan data calon nominasi alumni berprestasi yang telah mendaftar pada Subdit Hubungan Alumni

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

b. Pemroses administrasi 1 bertugas sebagai penanggung jawab surat-menyurat.

c. Pengadministrasi humas bertugas untuk menyediakan konsumsi selama acara dan mendokumentasikan acara serta menginformasikannya melalui website.

Data diatas didukung oleh wawancara dengan Ariani Ratna Budiati, S.S., M.A. Kasi hubungan dan program alumni yang menjelaskan bahwa:

> "Acara UGM alumni award ini melibatkan Subdit hungan alumni sebagai penyelenggara dan alumni sebagai penerima nominasi, untuk kepanitian meneyesuaikan dengan jobdisk pada struktur organisasi Subdit Hubungan Alumni, namun pada pelaksanaannya semua bersifat fleksibel dan setiap individu bisa berperan aktif untuk menyelesaikan tugas tertentu" (W.17-03-2017)

4.1.7.2.1 Temuan Hasil Penelitian dalam Pengorganisasian

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan sebagai temuan hasil penelitian pada proses pengorganisasian pengelolaan alumni yaitu:

1. Subdit Hubungan Alumni melakukan pengorganisasian pada setiap program dan kegiatan yang sudah direncanakan.
2. Pengorganisasian yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan pada struktural organisasi.
3. Struktural organiasi diperankan oleh orang-orang yang profesional dan memiliki keterampilan khusus, seperti mampu berkomunikasi dengan baik, mampu bekerja sama, mampu menguasai Internet dan lain-lain sesuai dengan bidangnya masing-masing.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4. Pengorganisasian dapat bersifat fleksibel dalam praktek dilapangan, artinya setiap staff dapat menggantikan tugas anggota lainya untuk mendukung suksesnya program dan acara.

4.1.7.3 Pelaksanaan

Program dan kegiatan yang telah direncanakan dan dikoordinasikan akan dilaksanakan sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan, maka setiap individu baik dari internal Subdit Hubungan Alumni dan eksternal harus mampu berperan aktif sesuai dengan penugasan yang telah ditentukan agar setiap program dan kegiatan mampu berjalan dengan baik.

1. Seminar *Series*

   Berdasarkan observasi yang dilakukan pada sebuah acara Seminar Series menunjukan hal sebagai berikut:

   "Acara Seminar Series yang bertema Class Career & Alumni Sharing dengan pemateri dari perusahaan Consultant Communication Maverick menunjukan adanya interaksi antara Mitra UGM, alumni dan pengelola alumni, Subdit hubunngan alumni selaku penyelenggara dapat melaksanakan kegiatan ini dengan baik, acara ini berlangsung pada hari selasa tanggal 14 Maret 2017 mulai pukul 09.00 hingga pukul 12.00 di Aula Pasca Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIPOL) UGM"(O.14-3-17)

   Berdasarkan observasi yang dilakukan pada sebuah acara Seminar Series menunjukan hal sebagai berikut:

   "Acara Seminar Series yang bertema Asean Europe Meeting Work Placement (ASEM) dengan pembicara Mrs Martina dari University Business Network Germany menunjukan adanya interaksi antara mitra UGM, alumni, mahasiswa dan pengelola alumni. Subdit hubunngan alumni selaku penyelenggara dapat melaksanakan kegiatan ini dengan baik, acara ini berlangsung pada hari Kamis

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

tanggal 16 maret 2017 mulai pukul 09.00 hingga pukul 11.00 di Aula Perpustakaan Pusat UGM"(O.16-03-17)

Adapun bukti dokumen acara Seminar Series sebagaimana terlampir.

2. *Tracer Study*

Program ini dapat terlaksana dengan baik pada tahun 2016 dengan target mahasiswa lulusan pada tahun ajaran 2013-2014, Kuisoner disebarkan melalui email pada setiap lulusan. Data yang dikumpulkan bersifat rahasia dan tidak dapa dipublikasikan. Hal ini sesuai dengan wawancara bersama Dea Eka Martshita, S.Par. selaku Pemroses administasi alumni 1 yang menjelaskan bahwa:

"Pelaksanaan program *Tracer Study* ini melibatkan Subdit Hubungan Alumni sebagai penghimpun data dan alumni sebagai responden, responden yang dituju adalah mereka yang telah lulus minimal 2 tahun, yang akan menyebarkan kuisoner melalui email adalah bagian Pengadministarsi Humas Subdit Hubungan Alumni, data yang dihimpun bersifat rahasia dan tidak dapat dipublikasikan"(W.22-03-2017)

3. UGM *Integrated Carrer Days* (ICD)

Kegiatan ICD ini terlaksana pada tanggal 10-11 Agustus 2016, acara ini melibatkan Mitra UGM, Mahasiswa, Alumni dan Subdit Hubungan Alumni. Mitra UGM yang terlibat berjumlah 23, diantaranya Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP), WWF Indonesia, PT Kereta Api Indonseia, Kompas Gramedia, PT Kelola Mina Laut, PT Gamatechno Indonesia, CIMB Niaga, Bank Muamalat dan lain-lain. Acara ini terselenggara dengan sukses, kesuksesan itu dibuktikan dengan total pengunjung sebanyak 5142 orang, dan jumlah pendaftar

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

online mencapai 9770 orang. Bertempat di gedung Graha Sabha Prmana UGM. Adapun bukti dokumen acara UGM ICD sebagaimana terlampir.

Data diatas didukung oleh wawancara dengan Merryta Andriani, S.E., Akt. selaku Kasi pengembangan karier lulusan yang menjelaskan bahwa:

> "Kegiatan ICD ini sukses terlaksana berkat dukungan dan kerta tim yang sangat solid, internal subdit dan panitia berkoordinasi 1 bulan lebih untuk mempersiapkan acara ini, mulai dai open rekruitmen panitia, rapat panitia dan pembagian tugasnya" (W.18-03-2017)

4. UGM Alumni *Awards*

   Acara UGM Alumni *Awards* ini sukses terlaksana setiap tahun. Sebagaimana dokumentasi yang dipaparkan pada website Alumni.ugm.ac.id pada tahun 2014 acara ini diikuti oleh 21 Alumni sebagai calon penerima nominasi, Nominator tersebut selanjutnya akan disaring oleh panitia seleksi pada masing-masing kategori yaitu Pelopor Kewirausahaan, Pelopor Pemberdayaan Daerah Tertinggal, Terluar, Terdepan, Pelopor Inovasi, Desain, Kreativitas, dan Pelopor Pelestarian Kebudayaan. Penerima UGM Alumni *Awards* kemudian diumumkan dan selanjutnya mengikuti upacara penyerahan penghargaan yang sukses terlaksana pada 18 desember 2104 (Alumni.ugm.ac.id). Adapun bukti dokumen acara UGM Alumni *Awards* sebagaimana terlampir.

4.1.7.3.1 Temuan Hasil Penelitian dalam Pelaksanaan

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan sebagai temuan hasil penelitian pada pelaksanaan pengelolaan alumni yaitu:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1. Acara Seminar Series yang diadakan oleh Subdit Hubungan Alumni tidak diperuntukan untuk seluruh alumni UGM, melainkan Alumni UGM yang baru lulus, hal ini dilakukan karena tempat yang terbatas, maka yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni adalah menyebarkan undangan melalui email. Acara Seminar Series sukses terselenggara dan mendapatkan antusiasme dari alumni, dan acara ini efektif diselenggarakan dan hal ini dibuktikan dengan tingkat kehadiran alumni yang mencapai 120 orang.
2. Program Tracer Study sukses dilaksanakan dan terbukti dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan pemebelajaran di UGM, dengan mendapatkan masukan langsung dari alumni, UGM dapat mengevaluasi program studi yang telah diterapkan agar sesuai dengan permintaan pasar. Berdasrkan hal itu maka perbaikan demi perbaikan terus dilakukan agar dapat menghasilkan kualitas lulusan yang terabaik.
3. Kegiatan UGM ICD sukses terselenggara dan mendapatkan antusiasme yang cukup tinggi dari alumni dan mitra UGM, hal ini terbukti dari jumlah alumni yang terlibat mencapai 5.142 orang dan mitra UGM yang terlibat mencapai 23 lembaga. Melalui pertemuan antara penyedia lapangan pekerjaan yaitu mitra UGM dan pencari lapangan pekerjaan yaitu alumni UGM acara ini terbukti efektif untuk penyerapan tenaga kerja secara langsung, alumni yang berminat untuk bekerja dapat langsung mengajukan lamaran pada lembaga terkait.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4. Kegiatan UGM Alumni *Awards* ini sukses terselenggara dan terbukti efektif untuk meningkatkan motivasi alumni untuk meningkatkan dedikasi, pencapaian dan kontribusi bagi pembangunan masyarakat.

4.1.7.4 Pengawasan

Program dan kegiatan yang sudah direncanakan dan dikoordinasikan oleh Subdit Hubungan Alumni membutuhkan pengawasan pada pelaksanaanya, pengawasan ini bertujuan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dan memastikan setiap panitia atau para staff bekerja sesuai dengan intruksi dan arahan yang telah disampaikan, hal ini penting dilakukan guna tercapainya tujuan dari pelaksaan tersebut. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 14-18 Maret 2017 menunjukan bahwa yang bertanggung jawab dalam pengawasan ini adalah Direktur Subdit Hubungan Alumni, Kasi hubungan dan program alumni dan Kasi pengembangan karier lulusan.

4.1.7.4.1 Temuan Hasil Penelitian dalam Pengawasan

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan sebagai temuan hasil penelitian pada pengawasan pengelolaan alumni yaitu Direktur dan Kasi merupakan pengawas pada setiap kegiatan dan program yang Subdit Hubungan Alumni laksanakan, pengawasan yang dilakukan berupa pemantuan pada setiap kegiatan dan progam, hasil dari pengwasan tersebut akan dijadikan bahan evaluasi untuk kegiatan dan program selanjutnya agar lebih baik.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.1.8 Dampak Pengelolaan Alumni UGM

Pengelolaan alumni yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni memberikan dampak positif terhadap UGM, dampak tersebut berupa dampak materi dan non materi, dampak materi yang diperoleh dari pengelolaan alumni adalah sumbangan dana dari alumni UGM yang terhimpun dalam program Beasiswa Alumni UGM, dana yang dikelola hingga tahun 2017 berjumlah Rp. 504.000.000 dengan total penerima beasiswa mencapai 168 mahasiswa (UGM:2017).

Sedangkan dampak non materi yang diperoleh UGM adalah citra perguruan tinggi yang baik dan kepercayaan masyarakat, hal ini berdasarkan wawancara dengan Dr. Sulistyowati, S.S., M.Hum. selaku Direktur Subdit Hubungan Alumni menjelaskan bahwa:

"Dampak materi yang diperoleh dari pengelolaan ini adalah berupa Beasiswa Alumni UGM, sedangkang dampak non materi yang kami rasakan dari pengelolaan alumni ini adalah citra UGM yang semakin baik dan kepercayaan dari masyarakat" (W.14-03-17).

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Pengelolaan Alumni UGM dalam Perspektif *Customer Relationship Management* (CRM)

Pengelolaan alumni yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni menerapkan 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Adapun program dan kegiatan yang menerapkan 4 fungsi manajemen diantaranya adalah Seminar *Series*, *Tracer Study*, UGM ICD dan UGM Alumni *Awards.* Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1. Perencanaan

    1) Subdit Hubungan Alumni merencanakan program dan kegiatan untuk alumni UGM yang telah mereka data sebelumnya dengan berkoordinasi dengan bagian DPP. Hal ini mengartikan bahwa Subdit Hubungan Alumni melakukan identifikasi terlebih dahulu terhadap alumni UGM. Hal tersebut senada dengan salah satu proses CRM yaitu identifikasi pelanggan. Sebagaimana Peppers dan Rogers (2004) yang menyatakan bahwa tugas pertama dalam membangun sebuah hubungan adalah mengidentifikasi pelanggan secara individual. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti menyatakan bahwa identifikasi terhadap pelanggan adalah proses awal yang sangat penting untuk dilakukan, karena dengan melakukan hal itu, perusahaan atau lembaga akan mengetahui data pelanggan secara detail. Hal ini akan sangat membantu perusahaan atau lembaga dalam mengambil sebuah keputusan. Jika dikaitkan dalam pengelolaan alumni Perguran Tinggi maka hal pertama yang perlu dilakukan dalam pengelolaan alumni adalah mengidentifikasi atau mendata alumni. Data yang dibutuhkan terkait tahun kelulusan, prestasi akademik, keterampilan, latar belakang keluarga dan lain-lain. Dengan melakukan hal itu maka perguruan tinggi akan mudah dalam mengambil keputusan dalam pengelolaan alumninya.

    2) Subdit Hubungan Alumni melakukan perencanaan kegiatan yang mendukung karir Alumni secara akademis dan dunia kerja berupa Seminar *Series*. Selain

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

itu juga merencanakan program yang mendukung peningkatan kualitas kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan pasar, program tersebut adalah *Tracer Study*, namun program ini tidak diperuntukan untuk seluruh alumni UGM. Subdit Hubungan Alumni menentukan alumni yang terhitung 2 tahun setelah lulus yang akan menerima kuisoner *Tracer Study* tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa Subdit Hubungan Alumni melakukan proses diferensiasi berdasarakan tahun kelulusan alumni. Hal tersebut senada dengan salah satu proses CRM yaitu diferensiasi pelanggan. Dengan melakukan diferensiasi terhadap pelanggan maka perusahaan akan lebih mudah untuk menerapkan program dan kegiatan yang sesaui dengan kebutuhan konsumen karena setiap konsumen memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan Peppers dan Rogers (2004) yang menyatakan bahwa diferensiasi menuntut perusahaan untuk ikut aktif dalam pengelompokan dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan untuk mengetahui kebutuhan yang mereka perlukan. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti menyatakan bahwa hal penting kedua yang perlu dilakukan dalam pengelolaan pelanggan adalah diferensiasi atau mengelompokkan pelanggan berdasarkan variabel tertentu. Dengan melakukan hal itu maka akan memudahkan perusahaan atau lembaga dalam menetapkan strategi yang lebih spesifik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika dikaitkan dalam konteks pengelolaan alumni Perguruan Tinggi maka pengelola alumni perlu

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

mengelompokkan alumni berdasarkan variabel tertentu seperti tahun kelulusan, prestasi akademik, dan lain-lain. Sehingga pengelola alumni dapat memberikan program dan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan setiap individu alumni.

3) Subdit Hubungan Alumni melakukan perencanaan kegiatan yang mempertemukan mahasiswa dan alumni sebagai sumber daya manusia dengan lembaga-lembaga kerja dan penyedia beasiswa guna peningkatan karier lulusan yaitu kegiatan tersebut adalah UGM ICD. Selain itu juga melakukan perencanaan kegiatan yang mendorong alumni untuk berkarya dan berprestasi dengan memberikan mereka penghargaan sehingga dapat menginspirasi alumni lainya. Kegiatan tersebut adalah UGM Alumni *Awards*. Hal ini dapat diartikan bahwa Subdit Hubungan Alumni berinteraksi dengan Alumni dalam bentuk program dan kegiatan. Hal tersebut senada dengan salah satu proses CRM yaitu berinteraksi dengan pelanggan. Dengan melakukan interaksi dengan pelanggan maka akan terjalin hubungan yang erat secara emosional antara perusahaan atau lembaga dengan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus bisa berinteraksi secara efektif dengan pelanggan (Peppers & Rogers:2004). Jika dikaitkan dalam konteks pengelolaan alumni Perguruan Tinggi maka Perguruan Tinggi perlu berinteraksi dengan alumni. Dengan hal itu akan terjalin hubungan emosional yang erat antara alumni dan Perguruan Tinggi. Interaksi yang dilakukan pengelola alumni akan menimbulkan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

persepsi bahwa perguruan tinggi memiliki kepedulian terhadap para alumni sehingga secara tidak langsung loyalitas alumni akan tercipta.

4) Program dan kegiatan yang telah direncanakan oleh Subdit Hubungan Alumni kemudian di informasikan dan disosialisasikan kepada alumni dan mahasiswa menggunakan media komunikasi online seperti *website, facebook, twitter dan email*. Hal ini dapat diartikan bahwa Subdit Hubungan Alumni menggunakan peran teknologi dalam kesuksesan pengelolaan alumni UGM. Hal tersebut senada dengan salah satu faktor sukses CRM yaitu teknologi yang memadai. Dengan memanfaatkan peran teknologi modern saat ini seperti media online, maka akses informasi akan lebih mudah terjangkau dan hal ini akan sangat menghemat biaya dalam pengelolaan alumni. Teknologi juga bereperan dalam penyimpanan database sebagaimana Lukas (2006) menyatakan bahwa teknologi komputerisasi merupakan hal yang pentig dalam penerapan CRM. Hal tersebut dikarenakan berbagai data pelanggan dapat disimpan dalam suatu database sehingga tim CRM dapat dengan mudah melakukan evaluasi. Jika dikaitkan dalam pengelolaan alumni perguruan tinggi maka peran teknologi sangat membantu dalam penyimpanan *database* dan akses informasi seperti pemberitahuan kepada alumni terkait program dan kegiatan yang diadakan pengelola alumni.

2. Pengorganisasian

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1) Subdit Hubungan Alumni melakukan pengorganisasian pada setiap program dan kegiatan yang sudah direncanakan. Pengorganisasian yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan pada struktural organisasi. Struktural organiasi diperankan oleh orang-orang yang profesional dan memiliki keterampilan khusus seperti mampu berkomunikasi dengan baik, mampu bekerja sama, mampu menguasai Internet dan lain-lain sesuai dengan bidangnya masing-masing. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa peran orang (*people*) sangat penting dalam kesuksesan pengelolaan alumni UGM. hal ini sesuai dengan Faktor sukses CRM yang menjelaskan bahwa orang atau manusia sebagai pelaksana memiliki peran yang sangat penting dalam hubungan manajemen pelanggan. Faktor kunci yang yang harus diperhatikan adalah struktur organisasi, peran dan tanggung jawab, budaya perusahaan, prosedur dan program *change management* secara menyeluruh (Lukas:2006). Berdasarkan pernyataan tersebut maka peneliti menilai bahwa peran orang atau sumber daya manusia pada pengelolaan alumni merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang sesuai akan mendukung kesuksesan pengelolaan alumni, begitupun sebaliknya. Maka dalam pengelolaan alumni ini dibutuhkan sumberdaya manusia yang kompeten sesuai dengan kebutuhan pengelolaan alumni. Selain kompetensi yang memadai, kepribadian setiap individu juga merupakan faktor penting,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

invidu yang ramah, peduli, empati, penuh perhatian dan kasih sayang akan mudah diterima dan disenangi oleh orang lain. Hal tersebut tentu akan mendukung dalam menjalin hubungan dengan alumni.

3. Pelaksanaan

1) Acara Seminar Series yang diadakan oleh Subdit Hubungan Alumni tidak diperuntukan untuk seluruh alumni UGM, melainkan Alumni UGM yang baru lulus dikarenakan tempat yang terbatas. Maka yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni adalah menyebarkan undangan melalui email. Acara Seminar Series sukses terselenggara dan mendapatkan antusiasme dari alumni. Acara ini efektif diselenggarakan dan hal ini dibuktikan dengan tingkat kehadiran alumni yang mencapai 120 orang. Berdasarkan penejelasan tersebut dapat diartikan bahwa Subdit Hubungan Alumni melakukan diferensiasi alumni, hal tersebut sesuai dengan proses CRM yaitu diferensiasi pelanggan (Lukas:2006). Diferensiasi yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni pada acara Seminar Series ini adalah diferensiasi berdasarkan tahun kelulusan. Alumni yang merupakan lulusan baru maka akan diberikan program dan kegiatan yang lebih intensif daripada alumni yang telah lama lulus. Hal tersebut dikarenakan alumni yang baru lulus minim akan pengalaman dan informasi. Diferensiasi berdasarkan tahun kelulusan pada akhirnya memudahkan pengelola alumni untuk menginformasikan program dan kegiatan melalui *email* pribadi setiap alumni.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2) Program *Tracer Study* sukses dilaksanakan dan terbukti dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan pemebelajaran di UGM. Dengan mendapatkan masukan langsung dari alumni UGM dapat mengevaluasi program studi yang telah diterapkan agar sesuai dengan permintaan pasar. Oleh karena itu maka perbaikan demi perbaikan terus dilakukan agar dapat menghasilkan kualitas lulusan yang terabaik. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa UGM kemudian melakukan kostumisai terhadap kualitas pendidikan UGM sebagaimana proses CRM yaitu melakukan kostumisasi (Lukas:2006). Kostumisasi yang dilakukan oleh UGM berdasarkan data yang diterima melalui kuisoner yang telah disebarkan kepada alumni UGM yang terhitung 2 tahun setelah lulus. Dari penjelasan tersebut peneliti berpendapat bahwa memperoleh masukan atau saran dari pelanggan merupakan hal penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan atau lembaga. Perusahaan atau lembaga yang menerima saran dari pelanggan dan kemudian memperbaikinya akan lebih sukses dan *survive* ditengah ketatnya persaingan. Maka saran dari setiap pelanggan perlu diperhatikan dan ditindak lanjuti. Mengingat saran merupakan faktor penting dalam perbaikan layanan pada perusahaan atau lembaga.
3) Kegiatan UGM ICD sukses terselenggara dan mendapatkan antusiasme yang cukup tinggi dari alumni dan mitra UGM, hal ini terbukti dari jumlah alumni yang terlibat mencapai 5.142 orang dan mitra UGM yang terlibat mencapai 23

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

lembaga. Melalui pertemuan antara penyedia lapangan pekerjaan yaitu mitra UGM dan pencari lapangan pekerjaan yaitu alumni UGM acara ini terbukti efektif untuk penyerapan tenaga kerja secara langsung. Alumni yang berminat untuk bekerja dapat langsung mengajukan lamaran pada lembaga terkait. Berdasarkan penejelasan tersebut, dapat diartikan bahwa adanya interaksi antara pengelola alumni dan alumni UGM, interaksi yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni ini merupakan interaksi yang bersifat secara tidak langsung, dengan mempertemukan mitra UGM dan Alumni maka akan menimbulkan persepsi pada alumni bahwa UGM benar-benar peduli terhadap karir setiap lulusannya, interaksi yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni ini sesuai dengan konsep CRM yang menjelaskan bahwa interaksi dengan pelanggan akan memeberikan pandangan yang lebih baik (Peppers & Rogers:2004). Berdasarkan penjelesan tersebut peneliti berpendapat bahwa pengelolaan alumni yang baik adalah pengelolaan yang terus melakukan interaksi dengan alumni dengan berbagai program dan kegiatan, interaksi yang dilakukan secara intensif akan menjalin hubungan yang erat antara pengelola alumni dan alumni.

4. Pengawasan

    1) Direktur dan Kasi merupakan pengawas pada setiap kegiatan dan program yang Subdit Hubungan Alumni laksanakan, pengawasan yang dilakukan berupa pemantuan pada setiap kegiatan dan progam, hasil dari pengwasan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

tersebut akan dijadikan bahan evaluasi untuk kegiatan dan program selanjutnya agar lebih baik. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa peran orang (*people*) yang professional dan memeliki kompetensi yang memadai sangat mendukung kesuksesan pengelolaan alumni, hal ini sesuai dengan salah faktor sukses CRM yang menjelaskan bahwa orang atau manusia sebagai pelaksana harus orang-orang yang professional atau orang-orang dengan kualifikasi memadai (Siahan:2008). Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti berpendapat bahwa faktor sumber daya manusia yang khususnya menduduki jajaran atas dalam program pengelolaan alumni seperti direktur atau kepala seksi harus orang yang benar-benar memiliki keterampilan khusus, seperti mampu memimpin orang lain, dengan kepemimpinan yang baik dan bijakasana maka akan terwujud lingkungan pengelolaan alumni yang menyenangkan, sehingga visi dan misi dari pengelolan alumni dapat di capai bersama tanpa ada konflik internal yang berkepanjangan. Oleh karena itu Perguruan Tinggi perlu melakukan seleksi untuk para jajaran tertinggi lembaga pengelola alumni.

Pengelolaan alumni UGM yang telah dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni selaras dengan konteks ajaran Agama Islam, hal tersebut merujuk pada sebuah ayat Al-Qur’an surat An-Nisa ayat 1:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُوا۟ رَبَّكُمُ ٱلَّذِى خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَٰحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا
وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَآءً ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ٱلَّذِى تَسَآءَلُونَ بِهِۦ وَٱلْأَرْحَامَ ۚ إِنَّ
ٱللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴿١﴾

"Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari seorang diri, dan dari padanya Allah menciptakan isterinya; dan dari pada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. Dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu."

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memerintahkan hamba-hambaNya untujk memelihara tali silaturrahmi antara sesama manusia. Dengan adanya sillaturrahmi, hubungan persaudaraan antara sesama manusia akan terjalin secara harmonis karena terbentuknya hubungan emosional di antara mereka.

Begitu pula dengan dibentuknya Subdit Hubungan Alumni, maka akan mempererat tali sillaturahmi dengan alumni dan pada akhirnya akan berdampak pada hubungan timbal balik yang positif antara Subdit Hubungan Alumni dan alumni UGM. Berdasarkan hal tersebut, secara tidak langsung maka Subdit Hubungan Alumni telah mengimplementasikan nilai-nilai keislaman yaitu memelihara hubungan tali silaturrahmi dengan para alumninya.

4.2.2 Dampak Pengelolaan Alumni UGM dalam Perspektif *Customer Relationship Management* (CRM)

Berdasarkan paparan data yang telah dikemukan, menjelaskan bahwa dampak dari pengelolaan alumni UGM yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni adalah

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

berupa dampak materi dan non materi. Dampak materi yang dirasakan adalah berupa dana yang terhimpun dalam program Beasiswa Alumni UGM. Beasiswa Alumni UGM merupakan sebuah bentuk loyalitas alumni terhadap UGM, hal ini senada dengan dampak dari CRM yang menyatakan bahwa dampak dari pengelolaan pelanggan diantaranya adalah mmendorong loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. (Tjiptono:2006), oleh sebab itu peneliti menilai bahwa pengelolaan alumni pada Perguruan Tinggi merupakan hal yang sangat baik untuk dilaksanakan, selain dampak materi yang dirasakan oleh pengelola alumni, ada hal mendasar yang muncul dari pengelolaan alumni ini, yaitu rasa kepemilikan dan kepedulian alumni terhadap perguruan tinggi, sehingga walaupun mereka sudah lulus, para alumni akan terus mendukung segala bentuk program dan kegiatan yang diadakan Perguruan Tingginya.

Sedangkan dampak non materi yang diperoleh UGM berdasarkan paparan data yang telah dikemukakan adalah citra Perguruan Tinggi yang baik dan kepercayaan masyarakat. jika citra perguruan tinggi baik dan memperoleh kepercayaan masyarakat maka secara tidak langsung akan membuat perguruan tinggi akan terus *survive* ditengah persaingan yang ada hal ini senada dengan dampak CRM yang dikemukan Tjiptono (2006) yang menyatakan adanya dukungan dan kepercayaan pelanggan menjadi salah satu sumber kekuatan dalam mempengaruhi daya *survival* perusahaan, oleh sebab itu peniliti menilai bahwa perusahaan atau lembaga yang ingin terus *survive* di tengah persaingan yang begitu ketat maka perlu

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

melakukan pengelolaan terhadap pelanggannnya, sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan dan dipenuhi kebutuhannya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut kesimpulan hasil penelitian yang meliputi:

1. Pengelolaan alumni UGM yang dilakukan oleh Subdit Hubungan Alumni menerapkan 4 fungsi manjemen dalam setiap program dan kegiatannya yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Adapun program dan kegiatan yang menerapkan 4 fungsi manajemen tersebut diantaranya adalah Seminar *Series*, *Tracer Study*, UGM *Integrated Carrer Days*, dan UGM Alumni *Awards.* Keberhasilan pengelolaan alumni UGM didukung oleh beberapa faktor sesuai dengan konsep CRM, faktor-faktor tersebut yaitu orang (people) sebagai sumberdaya manusia, proses (identifikasi, diferensiasi, interaksi dan kostumisasi) dan teknologi.
2. Dampak pengelolaan alumni yang dilakukan Subdit Hubungan Alumni berupa dampak materi dan non materi, dampak materi yang dirasakan UGM adalah Beasiswa Alumni UGM dan dampak non materi yang dirasakan adalah citra perguruan timnggi yang baik dan kepercayaan masyarakat.

5.2 Saran

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa UGM menerapkan konsep CRM dalam pengelolaan alumninya dan pengelolaan tersebut berdampak positif bagi UGM, akan tetapi, karena penelitian ini hanya meneliti pada satu lembaga pendidikan saja yakni UGM, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencoba studi kasus pada lembaga-lembaga pendidikan lain. mengingat pentingnya melakukan pengelolaan alumni pada lembaga pendidikan, hal ini supaya memeberikan gambaran bagaiaman cara-cara pengelolaan alumni yang efektif dan efisien.
2. Penelitian ini memiliki kelemahan dalam proses wawancara berupa pertanyaan yang dibatasi, oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan untuk memberikan pertanyaan yang bersifat holistik.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Kariim

Afandi, Mohammad Hasyim. (2014). Penerapan Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Grand Kalpataru Syariah Hotel malang), *Skripsi*. Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Aini, Qurrotu. (2014). Strategi Membangun *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank Syariah Mandiri, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta: Jakarta

Armstrong, Gary., Kotler, Philip. (2007). *Marketing: an introduction*. 8th edition. Pearson Education

Bungin, *Burhan*. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta

Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Terjemahan oleh Arief Subiyanto.Malang : Bayu Media Publishing.

Dikti. Peringkat Perguruan Tinggi di Indonesia (Online). (http://forlap.dikti.go.id. Diakses pada 13 Oktober 2016)

Dyantina, Ovi., Afrina, Mira., & Ibrahim, Ali. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (studi kasus pada system informasi pemasaran di toko Yen-Yen). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, VOL. 4, NO. 2

Fatimah, Erma. (2014). Implemetasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk Mempertahankan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Kalakota, R. & Robinson, M. (2001). *E - Business 2.0 Roadmap for Success*, Massachusetts: Addsion Wesley Longman.

Kamalian, Amin Reza., Noor & Fataneh. (2013). Providing a Model for Succesful Implementation of Customer Relationship Management (Case Study at Zahedan Industrial City. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No 5

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.

Lukas, Ade Paul, (2006), Makalah Seminar. *Customer and Partner Relaltionship Management*, Telematic Research Group.

Moleong, Lexy J. (2007).*Metodologi penelitian Kualitatif*. Cet. *XXIV*. Remaja Rosdakarya: Bandung

Moeheriono. (2012). *Pengaruh Kinerja Berbasis Kinerja*, Edisi Revisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Peppers, Don & Martha Rogers. (2004). *Managing Customer Relationships: a Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Rigo, Emmanuel., Cristane., Mario., & Cintia. (2016). CRM Adoption in Higher Education Institution. *Jurnal of Information System and Technology Management*, Vol. 13 No 2

Rondonuwu, Roy R. (2003). Peningkatan Keunggulan Kompetitif Perguruan Tinggi Melalui Analisis Struktur Industri Porter. *Mediator* Vol. 4 No. 1,

Siahaan, Hotlan. (2008). Costumer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No. 2.

Sudriman, Rio. (2014). Membangun Citra dan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi. *ANALISA:* Vol. 2 No. 2

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tanuwijaya, Haryanto. (2012). Implementasi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi. *SNASTI 2012, OSIT*

Teguh, Muhammad (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Rajawali Press. Jakarta

Tempo, Peringkat UGM di Asia (Online). (https://m.tempo.co/read/news/2016. Diakses pada 15 Oktober 2016)

Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Utami, Cristina Whidya. (2009). *Manajemen Ritel- Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Salemba Empat. Jakarta

Wirartha. I. Made. (2006). Metodologi *Penelitian Sosial dan Ekonomi*. ANDI: Yogyakarta

http://www.ugm.ac.id./, diakses pada 17 April 2017

http://www.alumni.ugm.ac.id./,diakses pada 25 April 2017

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BUKTI KONSULTASI

Nama : Imam Arianto

NIM/Jurusan : 13510149/ Manajemen

Pembimbing : Slamet, SE, MM, Ph.D

Judul Skripsi : Pengelolaan Alumni Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam Perspektif Konsep *Customer Relationship Management* (CRM)

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	15 Septemper 2016	Pengajuan Outline	1.
2.	19 September 2016	Proposal	2.
3.	29 Desember 2016	Revisi & Acc Proposal	3.
4.	2 Februari 2017	Seminar Proposal	4.
5.	9 Februari 2017	Acc Proposal	5.
6.	6 Juni 2017	Skripsi Bab I-V	6.
7.		Revisi & Acc Skripsi	7.
8		Acc Keseluruhan	8.

Malang, 8 Juni 2017

Mengetahui:
Ketua Jurusan Manjemen

Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei
NIP. 19750707 200501 1 005

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PEDOMAN WAWANCARA

PENGELOLA ALUMNI

1. Komitmen hubungan alumni di website
   - Alumni adalah memberikan kontribusi signifikan bagaiman penjelasannya?
   - Alat apa yang digunakan agar tetap terhubung dengan para alumni ?
   - Bagaimana mengelola minat dan tujuan alumni?
   - Alat apa yang digunakan untuk meningkatkan keterampilan dan karakter dalam kehidupan professional?
   - Bagaimana cara UGM menampung dan menyalurkan ide-ide dari alumni?
   - Bagaimana alumni tau tentang kegiatan-kegiatan yang sedang diadakan UGM?
   - Berapa jumlah alumni yang di kelola oleh UGM?
2. Konsep manajemen pengelolaan alumni bagaimana?
3. Apa saja faktor-faktor sukses pengelolaan alumni di UGM?
4. Faktor sukses orang (SDM)
   - Bagaimana struktur organisasi pengelolaan alumni di UGM?
   - Apa saja peran dan tanggung jawabnya ?
   - Bagaimana budaya lembaga pengelolaan alumni di UGM?
   - Apa saja prosedur-prosedur yang harus di lakukan pengelola alumni ?
   - Apa ada kriteria khusus bagi para staf atau pengurus di lembaga pengelolaan alumni UGM? Kalau ada kualifikasinya bagaimana?
5. Bagaimana proses pengelolaan alumni di UGM?
   A. Identifikasi
   - Bagaimana UGM mengidentifikasi para alumninya?
   - Apakah ada kerjasama dengan pihak-pihak diluar instansi?

   B. Diferensiasi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

- Bagaimana lembaga pengelola alumni mengelompokan alumni-alumni berdasarkan kriteria tertentu?

C. Interaksi

- Bagaimana pengelola hubungan alumni berinterakski dengan alumni?
- Apakah ada metode khusus ?
- Bagaimana komunikasi yang efektif yang diterapkan pengelola?

D. Kostumisasi

- Bagaimana pengelola alumni UGM melakukan kostumisasi/penyesuaian terhadap alumni-alumni yang berbeda-beda karakter?

6. Sejauh mana peran teknologi dalam pengelolaan alumni?
   - Berapa jumlah perangkat computer yang di gunakan?
   - Apakah ada standarisasi untuk computer yang digunakan?
   - SDM yang mengelola bagaimana kriterianya?
   - Bagaimana proses pengelolaan database yang ada?
   - Dari mana sumber data-data alumni yang di peroleh?
7. Apakah tujuan dari pengelolaan alumni yang di lakukan oleh UGM?
   - Apakah tujuan sudah tercapai sesuai dengan harapan?
   - Adakah kendala-kendala yang menghalangi tercapainya tujuan? Apa saja?
   - Keuntungan apa saja yang di dapat dari pengelolaan alumni ini?
8. Bagaimana bentuk loyalitas alumni terhadap UGM?

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Imam Arianto

Tempat, tanggal lahir : Serang, 29 Oktober 1993

Alamat Asal : Pegantungan lama Rt 06/07, Jombang wetan, Cilegon, Banten

Alamat Kos : Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Baitul Ghani, Kedawung,

Hp/Whatsapp : 085746126130

E-mail : imamarianto93@gmail.com

Pendidikan Formal

1999-2005 : SDN 12 Tumenggung, Cilegon, Banten

2005-2006 : Pondok Modern Darul Ma'rifat, Gontor 3, Kediri

2006-2011 : Pondok Modern Darusslam Gontor, Ponorogo

2013-2017 : Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang

Pendidikan Non Formal

2011-2012 : Able and Final English Course, Pare, Kediri

2013-2014 : Program Pengembangan Bahasa Arab (PBBA) UIN Malang

2014 : English Language Center (ELC) UIN Maliki Malang

Pengalaman Organisasi

- Sekertaris Gabungan Santri Terampil Darussalam (Gastrada) Gontor
- Penggerak Bahasa Rayon Wisma Hadi Darussalam Gontor
- Wakil Bagian Keterampilan OPPM Darussalam Gontor
- Panitia Bulan Syawwal Bagian Keterampilan Darussalam Gontor
- Ketua Bagian Keterampilan OPPM Darussalam Gontor

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

- Bagian Bendahara Pondok Modern Darul Muttaqin Gontor 5 Banyuwangi
- Muharrik Ibnu Sina MSAA UIN Maliki Malang
- Anggota Koperasi Mahasiswa UIN Maliki Malang
- Anggota HMI Komisariat Syariah Ekonomi UIN Maliki Malang
- Pengurus HMI Komisariat Syariah Ekonomi UIN Maliki Malang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN GAMBAR

Gambar 1. Acara seminar series UGM dengan perusahaan Maverick

Gambar 2. Proses Penandatangan Peserta Seminar Series oleh Alumni UGM

Gambar 3. Acara seminar series UGM dengan perusahaan Maverick

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Gambar 4. Acara Seminar *Series Asean Europe Meeting Work Placement* (ASEM)

Gambar 5. Acara Seminar *Series Asean Europe Meeting Work Placement* (ASEM)

Gambar 6. Acara UGM *Integrated Carrer Days*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Gambar 7. Acara UGM *Integrated Carrer Days*

Gambar 8. Acara UGM Alumni *Awards*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG