

**KESALAHAN STRATEGI PEMASARAN MENYEBABKAN  
PENURUNAN JUMLAH MAHASISWA AKADEMI  
INFORMATIKA DAN KOMPUTER**



**LAPORAN INTERNSHIP**

**oleh:**

**SULISTIYA WITRI YULIAH**

**162510044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2020**

**KESALAHAN STRATEGI PEMASARAN MENYEBABKAN  
PENURUNAN JUMLAH MAHASISWA AKADEMI  
INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

LAPORAN INTERNSHIP

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2  
MAGISTER MANAJEMER



Oleh:

SULISTIYA WITRI YULIAH


162510044

PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2020

**PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP**  
**KESALAHAN STRATEGI PEMASARAN MENYEBABKAN**  
**PENURUNAN JUMLAH MAHASISWA AKADEMI**  
**INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

Disusun oleh:  
**SULISTIYA WITRI YULIAH**  
162510044

Telah disetujui untuk diujikan Oleh Dosen Pembimbing


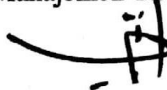
Pembimbing I,  
  
Dr. Sunda Ariana, M.M., M.Pd

Pembimbing II,  
  
Dr. Ir. Ratu Mutialela Caropeboka, M.S

Palembang, 19 Februari 2020

Ketua Program Studi

Manajemen-S2

Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si.

## PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

### KESALAHAN STRATEGI PEMASARAN MENYEBABKAN PENURUNAN JUMLAH MAHASISWA AKADEMI INFORMATIKA DAN KOMPUTER

Disusun oleh:

SULISTIYA WITRI YULIAH

162510044

Telah dipertahankan dan disetujui didepan Tim Penguji Pada 16 Februari 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



Dr. Sunda Ariana, M.M., M.Pd

Penguji II,



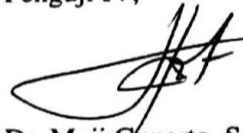
Dr. Ir. Ratu Mutialela Caropeboka, M.S

Penguji III,



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T

Penguji IV,



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Palembang, 19 Februari 2020

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sulistiya Witri Yuliah

NIM : 162510044

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Manajemen di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip serta dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran atau perundang-undangan yang berlaku;

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Palembang, 19 Februari 2020



Yang Membuat Pernyataan

Sulistiya Witri Yuliah

162510044

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### ***Motto***

- *Belajar dari rumput liar yang sederhana namun tanggung diterpa panas dan dinginnya cuaca.*

*(Sulistiya, 2020)*

***Terucap syukur kupersembahkan kepada Mu Ya Allah***

***Kupersembahkan Kepada:***

- ✓ *Kedua orang tuaku yang selalu mendoakankun untuk keberhasilanku*
- ✓ *Saudara-saudaraku tersayang*
- ✓ *Om dan tante tersayang*
- ✓ *Para Pembimbing yang telah membimbingku*
- ✓ *Para pendidikkun yang aku hormati.*
- ✓ *Almamaterku yang aku banggakan*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt. Karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Internship tepat waktu. Laporan Internship ini berjudul, “Strategi Pemasaran Penerimaan Mahasiswa Baru Di Akademik Manajemen Informatika dan Komputer Bina Sriwijaya”, Shalawat dan salam penulis curahkan kepada junjungan besar kita baginda Rasulullah saw, semoga kita tetap memperoleh syafaat beliau sampai akhir hayat kita.

Laporan Internship ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen di Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan Laporan Internship ini penulis berusaha semaksimal mungkin memberikan dan menyajikan yang terbaik. Tetapi penulis juga menyadari bahwa Laporan Internship ini jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu Penulis mengharakan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Internship ini.

Pada kesempatan ini tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasihat, dan pemikiran dalam menyelesaikan penulisan Internship ini, terutama kepada

1. Dr. Sunda Ariana, M.M., M.Pd. Rektor Universitas Bina Darma Palembang sebagai Pembimbing I yang telah memberikan Bimbingan penulisan Internship ini;
2. M. Izmah Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D Wakil Rektor I Universitas Bina Darma Palembang
3. DR. Ir. Hasmawaty AR, M.M., M.T., Direktur Program Studi Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si., Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang

5. Dr. Ir. Ratu Mutialela Caropeboka. M.S. Ketua Program Studi Magister Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang dan sebagai Pembimbing II yang telah memerikan bimbingan dalam penulisan Laporan Internship ini.
6. Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang

Palembang, Februari 2020  
Penulis,

**Sulistiya Witri Yuliah**  
**162510044**



## ABSTRAK

Tujuan Internship ini adalah menganalisa apakah strategi pemasaran yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah mahasiswa di Perguruan Tinggi X. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, data diperoleh dari wawancara dan observasi. Kemudian data diolah menggunakan teknik analisis diagram tulang ikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah mahasiswa dan perlu di perbaiki terletak pada strategi kualitas mutu yang belum tercapai karena Perguruan Tinggi X masih akreditasi BAN-PT dan memiliki program studi akreditasi c yaitu Teknik Komputer, Strategi Harga Murah tidak tepat karena tidak mampu menarik minat target namun menimbulkan masalah dan hambatan dalam operasional, Strategi Promosi yang kurang agresif karena hanya mengandalkan menyebarkan brosur, poster di lokasi ramai, dan strategi kualitas SDM karena SDM tidak tertarik ikut pelatihan dan tidak ada penghargaan berupa hadiah atau bonus untuk kinerja SDM terbaik dan berprestasi, solusinya lakukan kajian ulang mengenai penetapan harga. dan sebaiknya harga atau biaya kuliah dinaikan dari sisi spp dan ada biaya bangunan kemudian kenaikan harga tersebut dialokasikan untuk perbaikan kualitas mutu, kualitas SDM dan tambahan dana promosi, selanjutnya kegiatan promosi dilakukan lebih agresif seperti lakukan program jemput bola, open house, kerjasama dengan bimbingan belajar, pasang iklan berbayar di Koran dan media social seperti instgram

**Kata kunci:** penurunan jumlah mahasiswa, perguruan tinggi x

## **ABSTRACT**

*The purpose of this internship is to analyze whether marketing strategies are causing a decrease in the number of students at Higher Education X. This research is a descriptive qualitative research, data obtained from interviews and observations. Then the data is processed using fish bone diagram analysis techniques. The results showed that the marketing strategy that led to a decrease in the number of students and needed to be fixed lay in a quality strategy that had not been achieved because Higher Education X was still BAN-PT accredited and had an accreditation study program namely Computer Engineering, Cheap Price Strategy was not appropriate because it was not able to attract target's interest but cause problems and obstacles in operations, Promotion Strategy is less aggressive because it only relies on distributing brochures, posters in crowded locations, and HR quality strategy because HR is not interested in participating in training and there are no rewards in the form of prizes or bonuses for best HR performance and achievement, the solution is to do a review of the price setting. and the price or tuition should be increased from the spp side and there are building costs then the price increase is allocated to improve the quality of the quality, the quality of human resources and additional promotional funds, then promotion activities carried out more ih aggressive like doing a ball pick up program, open house, collaboration with tutoring, post paid advertisements in newspapers and social media such as instgram*

**Keywords:** *decreased number of students, higher education x*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
<i>MOTTO</i> DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Kasus.....	7
1.3. Rumusan Kasus .....	8
1.4. Batasan Kasus .....	8
1.5. Tujuan Internship .....	8
1.6. Manfaat Internship .....	8
1.7. Kerangka Pikir.....	10
1.7.1. Kerangka Teoritis .....	11
1.7.1.1. Definisi Pemasaran .....	11

1.7.1.2. Definisi Jasa .....	12
1.7.1.3. Pemasaran Jasa .....	12
1.7.1.4. Strategi Pemasaran.....	13
1.7.1.5. Bauran Pemasaran .....	13
1.7.1.6. Kualitas Jasa .....	29
1.7.1.7. Fishbone Diagram .....	29
1.7.2. Kerangka Konseptual .....	32
1.8. Metode Penelitian .....	33
1.8.1. Jenis Penelitian .....	33
1.8.2. Jadwal dan Tempat Penelitian .....	34
1.8.3. Metode Pengumpulan Data .....	34
1.8.3.1. Data Primer .....	34
1.8.4. Informan .....	35
1.8.5. Metode Analisis Data .....	36
<b>BAB II STUDI KASUS PADA OBJEK .....</b>	<b>39</b>
2.1. Sejarah Perguruan Tinggi X .....	39
2.2. Visi dan Misi Perguruan Tinggi X .....	39
2.2.1. Visi .....	39
2.2.2. Misi .....	42
2.3. Tugas dan Fungsi Struktural pada Perguruan Tinggi X Palembang .....	43
2.4. Struktur Organisasi .....	46
2.5. Data Pejabat .....	47
2.6. Data Dosen Tetap dan Tidak Tetap .....	48
2.7. Data Karyawan Pendukung .....	49
2.8. Sarana dan Prasarana di Perguruan Tinggi X Palembang .....	50
2.8.1. Prasarana .....	50
2.8.2. Sarana .....	51
2.9. Biaya Perkuliahan di Perguruan Tinggi X Palembang .....	57

<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
3.1. Hasil Penelitian .....	60
3.2. Pembahasan .....	94
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>115</b>
4.1. Simpulan .....	115
4.2. Saran .....	116
Daftar Pustaka	
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi di Provinsi Sumatera Selatan .....	3
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 2.1 Data Pejabat.....	47
Tabel 2.2 Data Dosen Tetap dan Tidak Tetap .....	48
Tabel 2.3 Data Karyawan Pendukung .....	49
Tabel 2.4 Data Rincian Biaya Perkuliahan .....	57
Tabel 3.1 Kesamaan Hasil Wawancara Antara Pengelola dan Penerima Jasa .....	93
Tabel 3.2 Perbandingan Kurikulum .....	96
Tabel 3.3 Sarana dan Prasarana .....	103
Tabel 3.4 Jumlah Mahasiswa Baru .....	103
Tabel 3.5 Sarana Pendukung Proses Pembelajaran .....	104
Tabel 3.6 Jumlah Mahasiswa Baru .....	106
Tabel 3.7 Rincian Biaya .....	107
Tabel 3.8 Perbandingan Biaya Kuliah .....	107

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1. Grafik Jumlah Mahasiswa Aktif .....	5
Gambar 1.2. Grafik Jumlah Mahasiswa Baru .....	6
Gambar 1.3. Kerangka Pikir .....	10
Gambar 1.4. Fishbone Diagram .....	32
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Perguruan Tinggi X Palembang .....	46
Gambar 2.2. Laboratorium Komputer dan Jaringan Perguruan Tinggi X Palembang .....	51
Gambar 2.3. Ruang Praktikum Komputer dan Sistem Informasi Perguruan Tinggi X .....	52
Gambar 2.4. Ruangan Perkuliahan Mahasiswa .....	54
Gambar 2.5. Ruang Perpustakaan dan Ruang Baca untuk Mahasiswa Perguruan Tinggi X .....	55
Gambar 2.6. Fasilitas Pendukung untuk Mahasiswa Amik Bina Sriwijaya Palembang .....	56
Gambar 3.1. Diagram Tulang Ikan Variabel Produk .....	68
Gambar 3.2. Diagram Tulang Ikan Variabel Harga .....	71
Gambar 3.3. Diagram Tulang Ikan Variabel Tempat .....	74
Gambar 3.4. Diagram Tulang Ikan Variabel Promosi .....	77
Gambar 3.5. Diagram Tulang Ikan Variabel Orang .....	81
Gambar 3.6. Diagram Tulang Ikan Variabel Proses .....	87
Gambar 3.7. Diagram Tulang Ikan Variabel Bukti Fisik .....	90
Gambar 3.8. Diagram Tulang Ikan Variabel Kualitas Jasa .....	93

## DAFTAR ISTILAH

- Update : Aktifitas untuk mendapatkan hal baru / memberbaruhi hal baru
- Website : Sekumpulan halaman web yang saling berhubungan dan dapat diakse melalui halaman depan menggunakan browser dan jaringan internet
- Koding : Sebutan dari penulisan bahasa perograman dengan aturan tertentu sehingga menjadi karya berupa program
- Program jaringan : Jaringan komunikasi antar komputer untuk bertukar data komputer
- Desain web : Istilah perancangan web yang berisi konten yang akan ditampilkan dalam website dengan menggunakan jaringan internet
- Pemograman : Proses menulis, menguji dan memperbaiki debug dan memelihara kode yang membangun program komputer
- Microtik : Sistem operasi router yang digunakan untuk menjalankan segala aktifitas network (jaringan) secara menyeluruh
- Robotic : Cabang dari teknologi yang berhubungan dengan ayen, konstruksi pembuatan dan aplikasi dari robot
- Sekuriti server : Sebuah perangkat sistem komputer yang berfungsi untuk memberikan fasilitas layanan proteksi dan keamanan dalam sebuah jaringan komputer
- Android : Salah satu sistem operasi untuk perangkat bergerak layar sentuh seperti telepon pintar dan komputer tablet
- Kurikulum : Perangkat mata pelajaran dan program pendidikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan pada peserta



	pelajaran dalam satu periode jenjang pendidikan
Akreditasi	: Pengakuan pemerintah terhadap suatu lembaga pendidikan swasta
BAN – PT	: Satu-satunya badan akreditasi yang memperoleh wewenang dari kementerian riset teknologi dan pendidikan tinggi Republik Indonesia dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi
SDM	: Sumber daya manusia atau individu yang berkerja pada sebuah perusahaan atau institusi
Cctv	: Perlengkapan keamanan yang dipakai dalam industry
Facebook	: Salah satu bentuk aplikasi jaringan media social internet
LLDIKTI	: Lembaga layanan pendidikan tinggi yang di bentuk pemerintah secara resmi
Reward	: Bentuk penghargaan terhadap prestasi yang diberikan kepada individu maupun lembaga
Punishment	: Bentuk cara mengarahkan sebuah tingkah laku berupa hukuman
Evaluasi	: Sebuah kegiatan untuk menilai suatu hal
Asesor visitor akreditasi	: Petugas yang berkunjung ke pendidikan tinggi dalam rangka mengamati kelayakan mutu pendidikan
Stakeholder	: Individu atau kelompok manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan
Jemput bola	: Salah satu strategi yang secara aktif melakukan kegiatan pemasaran dengan menghubungi calon pelanggan secara langsung
Open house	: Kegiatan berupa acara yang diadakan institusi rangka membuka pintu mereka untuk umum sehingga orang dapat melihat institusi tersebut dan mempelajarinya

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Formulir Kegiatan Lapangan
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Keterangan Narasumber