

**BUKU PENINGKATAN STANDAR
DEPARTMEN MARKETING
TAHUN 2023/2024**



POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Buku Peningkatan Standar Departemen Marketing Tahun Ajaran 2023/2024 ini dapat disusun dan diterbitkan tepat pada waktunya. Buku ini diharapkan menjadi panduan dan pedoman bagi seluruh civitas akademika Politeknik Bintan Cakrawala dalam rangka meningkatkan kualitas manajemen, proses, dan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien.

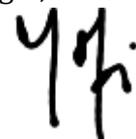
Peningkatan mutu pendidikan, khususnya pada bidang pemasaran, merupakan salah satu komponen penting dalam upaya mencapai visi dan misi institusi kami, yaitu mencetak lulusan yang berdaya saing tinggi dan siap menghadapi tantangan dunia kerja di industri pariwisata yang semakin dinamis. Melalui buku standar ini, kami berupaya memberikan acuan yang jelas mengenai langkah-langkah strategis untuk memperkuat posisi Departemen Marketing dalam menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen.

Buku ini memuat berbagai aspek penting yang mencakup perbaikan pada kurikulum, strategi pemasaran, penggunaan teknologi digital, serta evaluasi berkelanjutan untuk menjamin mutu layanan akademik dan non-akademik yang lebih baik. Kami juga menekankan pada penguatan kerjasama dengan industri pariwisata sebagai salah satu cara untuk meningkatkan relevansi pendidikan yang kami berikan dengan kebutuhan dunia usaha.

Penyusunan buku ini tentunya tidak terlepas dari kerja keras dan kerjasama tim yang solid. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh tim penyusun, dosen, staf administrasi, serta semua pihak yang telah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian buku ini. Saran dan masukan dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk penyempurnaan standar ini di masa mendatang.

Akhir kata, kami berharap bahwa buku ini dapat menjadi referensi yang efektif dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di lingkungan Politeknik Bintan Cakrawala, khususnya di Departemen Marketing, serta turut berkontribusi dalam memajukan dunia pendidikan dan industri pariwisata Indonesia.

Lagoi, Oktober 2023



Yoffie Kharisma Dewi, S.S., M.Hum

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
BAB II PENINGKATAN STANDAR.....	6
A. Temuan AMI Tahun 2023/2024	6
B. Analisa	6
C. Peningkatan Standar	7
D. Implementa	8
BAB III PENUTUP	9
A. Kesimpulan	9
B. Hasil Peningkatan Standar	10
LAMPIRAN	11

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang berkembang pesat dan menjadi tulang punggung perekonomian di berbagai negara, termasuk Indonesia. Seiring dengan perkembangan global dan meningkatnya kebutuhan akan layanan pariwisata yang berkualitas, permintaan akan sumber daya manusia yang profesional dan kompeten dalam industri ini terus meningkat. Oleh karena itu, lembaga pendidikan, khususnya yang bergerak di bidang pariwisata, harus mampu menjawab tantangan ini melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan industri.

Politeknik Bintang Cakrawala, melalui Departemen Marketing, berperan penting dalam mendukung visi dan misi institusi untuk mencetak lulusan yang siap menghadapi dinamika dan tantangan industri pariwisata. Departemen Marketing memiliki tugas strategis untuk memperkuat citra dan reputasi institusi, meningkatkan jumlah mahasiswa baru yang berkualitas, serta menjalin hubungan yang erat dengan industri dan masyarakat. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, diperlukan standar peningkatan mutu yang komprehensif dan berkelanjutan.

Buku Peningkatan Standar Departemen Marketing Tahun Ajaran 2023/2024 ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh pihak terkait untuk memastikan bahwa kegiatan pemasaran yang dilakukan selaras dengan kebutuhan institusi dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemasaran dilakukan, dan hal ini menuntut penyesuaian strategi marketing, terutama dalam hal digital marketing dan komunikasi pemasaran.

Selain itu, persaingan yang semakin ketat di dunia pendidikan tinggi, khususnya di sektor pariwisata, menuntut institusi untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan pasar. Departemen Marketing diharapkan dapat menjadi ujung tombak dalam menarik calon mahasiswa, baik dari dalam negeri maupun internasional, serta memperkuat kerjasama dengan industri pariwisata untuk memberikan pengalaman praktis yang dapat meningkatkan daya saing lulusan.

Buku standar ini juga menjadi wujud komitmen Departemen Marketing dalam memberikan transparansi dan akuntabilitas kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, orang tua, industri, dan masyarakat luas. Dengan standar yang jelas dan terukur, diharapkan Departemen Marketing mampu berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan di Politeknik Bintan Cakrawala, sehingga lulusan yang dihasilkan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri dan mampu bersaing di pasar global.

B. Tujuan

Buku Peningkatan Standar Departemen Marketing Tahun Ajaran 2023/2024 disusun dengan beberapa tujuan utama sebagai berikut:

1. Menetapkan Standar Mutu Marketing yang Terukur dan Konsisten

Tujuan pertama dari buku ini adalah menyediakan pedoman yang jelas dan terukur bagi tim marketing dalam melaksanakan strategi pemasaran. Hal ini mencakup standar operasional yang harus dipenuhi untuk memastikan bahwa setiap aktivitas pemasaran dilakukan secara konsisten dan efektif dalam mencapai target institusi, khususnya dalam menarik calon mahasiswa baru yang berkualitas.

2. Mendorong Pengembangan Profesional Dosen dan Staf

Buku ini juga bertujuan untuk memfasilitasi pengembangan profesional dosen dan staf yang terlibat dalam kegiatan marketing. Melalui program pelatihan, workshop, dan kegiatan peningkatan kompetensi lainnya, diharapkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dapat meningkatkan keterampilan mereka, baik dalam aspek teknis maupun manajerial, yang relevan dengan perkembangan industri pariwisata dan pendidikan.

3. Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana Pemasaran

Salah satu tujuan penting lainnya adalah menetapkan standar untuk penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pemasaran. Hal ini meliputi pengelolaan fasilitas fisik, seperti ruang pameran atau pusat informasi, serta fasilitas digital, seperti situs web dan media sosial, yang digunakan untuk menjangkau calon mahasiswa dan mitra industri.

4. Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik dan Non-Akademik

Buku standar ini juga bertujuan untuk memastikan peningkatan kualitas layanan

akademik dan non-akademik yang ditawarkan kepada mahasiswa. Hal ini mencakup peningkatan bimbingan akademik, pengembangan karir, dan kegiatan ekstrakurikuler yang relevan dengan kebutuhan industri, serta memberikan pengalaman belajar yang lebih holistik bagi mahasiswa.

5. Mendorong Inovasi dalam Strategi Marketing

Inovasi merupakan elemen kunci dalam strategi pemasaran. Oleh karena itu, buku ini bertujuan untuk mendorong penerapan strategi pemasaran yang inovatif, terutama dalam penggunaan teknologi digital, seperti pemasaran melalui media sosial, analisis data konsumen, dan otomatisasi pemasaran (marketing automation) yang dapat membantu mencapai target yang telah ditetapkan secara lebih efisien.

6. Menetapkan Mekanisme Evaluasi dan Penjaminan Mutu

Buku ini juga bertujuan untuk menyediakan prosedur evaluasi yang sistematis dalam mengukur pencapaian standar mutu yang telah ditetapkan. Evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan untuk menjamin bahwa kualitas kegiatan pemasaran dan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi para pemangku kepentingan.

7. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas adalah prinsip penting dalam pengelolaan Departemen Marketing. Buku ini menetapkan tujuan untuk memperkuat transparansi dalam setiap proses pemasaran serta akuntabilitas kepada para pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, orang tua, industri, dan masyarakat umum.

8. Mendukung Pencapaian Visi dan Misi Institusi

Akhirnya, buku ini bertujuan untuk mendukung pencapaian visi dan misi Politeknik Bintan Cakrawala dalam mencetak lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Peningkatan mutu pemasaran diharapkan dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan institusi dan pengakuan kualitas lulusan di tingkat nasional maupun internasional.

C. Standar Mutu Pada Departmen Marketing

Standar Mutu Pada Departmen Marketing terdiri dari :

1. Membuat Strategi Marketing yang paling efektif untuk mencapai Target
2. Membuat Strategi Marketing pada Marketing Komunikasi dengan Teknik Digital Marketing yang Tepat
3. Melakukan Sosialisasi pada sekolah untuk mencapai Target
4. Memasang Spanduk dan Baliho tentang Penerimaan Mahasiswa Baru

BAB II PENINGKATAN STANDAR

A. Temuan AMI Tahun 2023/2024

Berdasarkan hasil Audit Mutu Internal (AMI) yang dilakukan pada Departemen Marketing Politeknik Bintang Cakrawala selama Tahun Ajaran 2023/2024, ditemukan beberapa temuan penting yang memerlukan peningkatan dan perbaikan. Temuan tersebut meliputi:

1. Kurangnya dokumentasi terkait proses seleksi dan penerimaan mahasiswa baru, termasuk prosedur administrasi yang belum tertata dengan baik.
2. Keterbatasan dalam penerapan strategi digital marketing yang belum maksimal dalam menjangkau calon mahasiswa di tingkat nasional dan internasional.
3. Minimnya dokumentasi kebijakan mengenai biaya kuliah, baik dari segi penetapan maupun transparansi biaya yang dikenakan kepada mahasiswa.

B. Analisa

Dari hasil temuan AMI di atas, dapat disimpulkan bahwa Departemen Marketing perlu melakukan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki proses yang berjalan. Kurangnya dokumentasi, terutama terkait penerimaan mahasiswa baru dan kebijakan biaya, menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal pengelolaan administrasi dan kehumasan. Selain itu, penerapan strategi digital marketing yang kurang optimal menjadi area yang perlu ditingkatkan, mengingat pentingnya teknologi digital dalam mencapai target pemasaran yang lebih luas.

Analisis lebih lanjut juga menunjukkan bahwa kerjasama dengan pihak internal, seperti Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan unit administrasi, harus diperkuat untuk memastikan bahwa semua prosedur berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

C. Peningkatan Standar

Berdasarkan temuan dan analisa di atas, Departemen Marketing menetapkan beberapa peluang untuk peningkatan standar yang dapat dilakukan dalam Tahun Ajaran 2023/2024, antara lain:

1. Pembuatan dan Pengesahan SOP Penerimaan Mahasiswa Baru
Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lengkap dan jelas terkait proses seleksi dan penerimaan mahasiswa baru. SOP ini harus disahkan oleh

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Departemen Marketing, dan Direktur Politeknik Bintan Cakrawala untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penerimaan mahasiswa.

2. Peningkatan Implementasi Strategi Digital Marketing

Penggunaan teknologi digital akan ditingkatkan dengan memaksimalkan platform media sosial, optimisasi mesin pencari (SEO), serta iklan digital untuk menjangkau calon mahasiswa baik di dalam maupun luar negeri. Pelatihan dan pengembangan kapasitas staf marketing terkait digital marketing juga akan menjadi prioritas.

3. Peningkatan Transparansi dalam Kebijakan Biaya Kuliah

Penerbitan Surat Keputusan (SK) Direktur terkait penetapan biaya kuliah yang dilakukan secara tahunan, disertai dokumentasi yang lengkap mengenai proses pengambilan kebijakan tersebut. Transparansi ini diharapkan dapat memberikan kejelasan bagi mahasiswa dan orang tua mengenai biaya pendidikan yang dikenakan.

4. Peningkatan Fasilitas untuk Mendukung Proses Pembelajaran

Departemen Marketing akan meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pemasaran, termasuk fasilitas teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang lebih canggih untuk keperluan promosi dan pengajaran digital.

5. Pelatihan Pengembangan Kompetensi Staf

Peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan dan workshop yang relevan, terutama di bidang pemasaran digital dan manajemen kehumasan. Dengan staf yang kompeten, diharapkan kinerja tim marketing dapat lebih optimal dalam mencapai target.

D. Implementasi Peningkatan Standar

Setiap peluang untuk peningkatan di atas akan dilaksanakan dengan berpedoman pada hasil evaluasi secara berkala. Tim marketing akan bekerja sama dengan LPM dan unit-unit terkait untuk memastikan bahwa peningkatan standar ini diterapkan dengan baik dan berkelanjutan.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi terhadap kinerja Departemen Marketing Politeknik Bintang Cakrawala selama Tahun Ajaran 2023/2024, dapat disimpulkan bahwa peningkatan standar dalam berbagai aspek pemasaran sangat diperlukan untuk menjawab tantangan perkembangan dunia pariwisata dan pendidikan tinggi. Buku Peningkatan Standar Departemen Marketing Tahun Ajaran 2023/2024 ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi seluruh civitas akademika, khususnya bagi tim marketing, dalam melaksanakan strategi pemasaran yang lebih terukur, inovatif, dan adaptif terhadap perubahan teknologi serta kebutuhan pasar.

Peningkatan standar yang dirumuskan dalam buku ini mencakup berbagai bidang penting, seperti penguatan strategi digital marketing, penyusunan dan penerapan SOP yang lebih komprehensif, peningkatan transparansi dalam kebijakan, serta pengembangan kerjasama dengan industri. Implementasi dari peningkatan standar ini tidak hanya akan memperkuat reputasi dan citra institusi, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan dalam menarik calon mahasiswa berkualitas serta mempersiapkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di dunia kerja.

Kesimpulan dari penyusunan buku ini adalah:

1. Penerapan strategi marketing yang lebih efektif melalui pendekatan berbasis teknologi digital.
2. Penguatan transparansi dan akuntabilitas dalam penerimaan mahasiswa baru dan kebijakan biaya kuliah.
3. Peningkatan kompetensi staf dan dosen melalui pelatihan berkelanjutan.
4. Pengembangan sarana dan prasarana pemasaran yang lebih modern dan efisien.
5. Penguatan hubungan kerjasama dengan pihak industri untuk meningkatkan relevansi pendidikan dengan kebutuhan pasar.

Dengan adanya buku standar ini, diharapkan Departemen Marketing dapat terus berperan aktif dalam meningkatkan mutu pendidikan di Politeknik Bintang Cakrawala dan menjawab tantangan industri pariwisata yang semakin dinamis.

B. Hasil Peningkatan Standar

Dari implementasi berbagai program peningkatan standar yang dirumuskan, diharapkan hasil-hasil berikut dapat dicapai:

1. Peningkatan Kualitas SOP dan Kebijakan

Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta kebijakan yang lebih jelas dan terukur dalam setiap aspek pemasaran, baik dalam penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan kehumasan, maupun penetapan biaya kuliah.

2. Penggunaan Teknologi Digital yang Lebih Optimal

Peningkatan penggunaan teknologi digital dalam strategi pemasaran yang lebih efektif, termasuk dalam hal media sosial, pemasaran berbasis web, serta kampanye digital yang terukur.

3. Penguatan Kolaborasi dengan Industri

Meningkatkan kerjasama dengan mitra industri untuk memberikan pengalaman praktis yang relevan bagi mahasiswa serta membuka peluang bagi lulusan untuk diterima di dunia kerja yang kompetitif.

4. Transparansi dan Akuntabilitas yang Lebih Baik

Memastikan bahwa seluruh proses pemasaran, penerimaan mahasiswa baru, dan kebijakan biaya dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh pemangku kepentingan.

5. Peningkatan Kompetensi Staf

Meningkatkan kompetensi staf marketing melalui pelatihan dan workshop yang relevan, sehingga tim marketing mampu menjalankan strategi pemasaran yang lebih inovatif dan efisien.

Dengan demikian, buku standar ini diharapkan dapat menjadi acuan yang bermanfaat dalam proses perbaikan berkelanjutan dan memberikan dampak positif bagi pengelolaan pemasaran di Politeknik Bintan Cakrawala. Semua pihak yang terlibat diharapkan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan komitmen penuh dalam mencapai standar yang telah ditetapkan.

LAMPIRAN