

RINGKASAN

Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Produk Benih Unggul Bintang Asia, Slamet Sulistiyono, NIM P601212445, Tahun 2022, 47 Halaman, Pascasarjana Terapan Agribisnis, Politeknik Negeri Jember, Dr. Muksin, SP. M.Si (Dosen Pembimbing) dan Dr. Ir. Ridwan Iskandar, MT (Dosen Pembahas).

PT. Benih Citra Asia merupakan perusahaan perbenihan nasional yang memproduksi benih unggul tanaman pangan dan hortikultura yang memiliki lebih dari 216 varietas unggul dengan merek dagang Bintang asiA. Perusahaan ini dibangun dengan rasa nasionalisme yang tinggi dalam bersaing dengan perusahaan – perusahaan perbenihan multinasional / asing yang ada di Indonesia.

Permasalahan utama di PT. Benih Citra Asia adalah pengukuran kepuasan pelanggan yang masih konvensional, dimana distribusi kuisioner masih dilakukan secara manual yang disebarkan dan dikumpulkan dalam bentuk *hardcopy* sehingga memerlukan waktu dan tenaga yang berlebih untuk melakukan koleksi data dari pelanggan secara nasional. Penilaian pelanggan yang telah terkoleksi sejauh ini disimpulkan secara sederhana, berdasarkan akumulasi pengelompokan jawaban kuisioner. Maka dibutuhkan solusi yang lebih efektif dan efisien untuk mengatasi hal tersebut yang dapat dijalankan secara dinamis serta dapat menampung respon kepentingan pelanggan berdasarkan masing-masing produk.

Pelanggan yang terkategori dalam 2 kelompok yaitu penyalur dan pengguna benih merupakan responden dengan tingkat ketepatan yang masih rendah, karena proses verifikasi dan validasi responden masih dilakukan secara manual. Maka dibutuhkan solusi untuk melakukan pendataan calon responden yang tepat dan yang dapat disinkronisasi dengan data pelanggan yang valid, sehingga baik responden maupun hasil penilaian responden dapat diverifikasi dan dipastikan validitasnya secara dinamis.

Pelaksanaan Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) pada PT. Benih Benih Citra Asia menggunakan metode wawancara dengan divisi

terkait untuk mendiskusikan masalah-masalah yang dihadapi, dilanjutkan dengan menganalisa sistem, menyusun instrumen, merancang sistem informasi, mengembangkan sistem informasi, menguji dan mengimplementasikan sistem informasi. Penyusunan instrumen melibatkan jajaran terkait sesuai struktur organisasi di PT. Benih Citra Asia menghasilkan instrumen yang baru dengan memperhatikan dimensi pokok yang dikenal SERVQUAL (Service Quality). Perancangan sistem informasi berdasarkan analisa kebutuhan yang telah ditemukan menjadi alur proses sistem pengukuran kepuasan pelanggan, merancang interface dan database, dan mengintegrasikan dengan data pada sistem informasi yang sudah ada sebelumnya. Pengembangan sistem informasi sesuai dengan perancangan yang telah dilakukan sebelumnya dengan kesimpulan akan melibatkan 3 entitas utama yaitu : (1) Administrator, sebagai pengelola sistem. (2) tim marketing, sebagai distributor kuisoner. (3) Customer sebagai responden. Hasil pengembangan program aplikasi telah dilakukan pengujian sebelum diimplementasikan dengan melibatkan analisator, programmer, perwakilan marketing dan perwakilan customer. Sosialisasi telah dilakukan kepada jajaran yang terlibat untuk memastikan seluruh pengguna dapat memahami alur proses dengan baik

Hasil PPPM yang dilaksanakan di PT. Benih Citra Asia menunjukkan adanya perubahan pada mekanisme survey kepuasan pelanggan, dengan adanya perbaikan instrument pengukuran dengan skala penilaian yang memenuhi dimensi pokok diharapkan dapat memenuhi service Quality yaitu : tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy sehingga pada tahap selanjutnya data data tersebut dapat dianalisa dengan metode yang benar secara dinamis.