

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara beriklim tropis dengan demografi pertanian yang sangat beragam, tentunya letak geografis mempengaruhi pertumbuhan dan budidaya pertanian. 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. Pelanggan PT. Benih Citra Asia tersebar diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terbagi dalam 2 kelompok kategori yaitu penyalur dan pengguna benih.

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Sudaria (2021) manajemen pelayanan pelanggan adalah metode yang digunakan perusahaan untuk mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan, termasuk didalamnya proses-proses rekam data dan pengelolaan data pelanggan dan proses internal lainnya yang berkaitan. Berbagai informasi apapun yang didapat dari pelanggan akan direkam untuk penggunaan masa mendatang. Perkembangan teknologi, salah satunya adalah internet, bagaimana komunikasi antar entitas bisnis semakin cepat mengakibatkan persaingan semakin ketat.

PT. Benih Citra Asia telah berupaya melakukan pengukuran kepuasan pelanggan namun instrumen yang digunakan 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.

PT. Benih Citra Asia harus mampu memberikan layanan kepuasan yang maksimal untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan agar terus menggunakan produk benih Bintang asiA. Untuk dapat mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan secara dinamis dibutuhkan sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu produk benih unggul Bintang asiA. Rancang bangun sistem informasi manajemen akan menghasilkan program aplikasi yang dapat mensinkronisasi data pelanggan sebagai responden, pengelolaan instrumen/kuisiner secara dinamis sesuai dengan kebutuhan ketepatan kepentingan pelanggan yang dapat terklasifikasi berdasarkan jenis pelanggan, demografi dan sebaran produk benih unggul yang beragam, selain tentunya distribusi kuisioner dapat dilakukan secara online yang lebih efektif dan efisien dengan tetap mengedepankan validitas responden.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum kegiatan Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) yaitu :

1. Mengimplementasikan kasanah keilmuan peserta PPPM yang telah diperoleh selama perkuliahan untuk menganalisa potensi permasalahan dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu produk benih unggul Bintang Asia.
- 2 Meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan peserta PPPM mengenai pengukuran kepuasan pelanggan mutu produk benih unggul Bintang Asia

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari kegiatan Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) yaitu :

1. Merancang dan membangun sistem informasi manajemen untuk pengukuran kepuasan pelanggan mutu produk benih unggul Bintang Asia. Khususnya pengguna dan penyalur benih unggul yang diproduksi oleh PT. Benih Citra Asia dengan merek dagang Bintang asiA.
2. Menyusun instrumen yang lebih tepat dan lengkap tentang sistem pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu produk benih unggul Bintang asiA secara dinamis.

1.3 Manfaat dan Relevansi

1.3.1 Manfaat bagi Masyarakat / Perusahaan

Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) yang dilakukan di PT. Benih Citra Asia diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Memberikan wawasan pengetahuan bagi manajemen PT. Benih Citra Asia serta memberikan keterampilan bagi beberapa karyawan yang dilibatkan.
2. Memiliki sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan yang dinamis yang bekerja secara online.
3. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengukuran kepuasan pelanggan.
4. Meningkatkan ketepatan analisa pengukuran kepuasan pelanggan.

1.3.2 Kompetensi Peserta

Kopetensi yang diharapkan dari mahasiswa peserta Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) adalah :

1. Mahasiswa dapat mengimplementasikan teori – teori dan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan.
2. Mahasiswa mendapatkan pengalaman penyelesaian permasalahan yang riil di masyarakat / perusahaan.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) akan dilaksanakan di PT. Benih Citra Asia , Jl. Akmaludin No. 26 Kabupaten Jember, dengan rencana waktu pelaksanaan :

Tabel 1. 1 Jadwal Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM)

No	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	September, Minggu ke 4	Persiapan, pengenalan dan observasi awal PPPM	Pengamatan dan wawancara dengan Manajemen PT. Benih Citra Asia . Mempelajari struktur organisasi perusahaan untuk mengidentifikasi pihak – pihak yang kemungkinan akan terkait.
2	September, Minggu ke 4	Wawancara dengan pihak – pihak terkait instrumen pengukuran kepuasan pelanggan	Wawancara dilakukan secara bertahap dengan pihak – pihak terkait. Mempelajari instrumen kepuasan pelanggan yang telah ada.
3	Oktober, Minggu ke 1	Perumusan masalah serta perancangan sistem informasi	Identifikasi masalah, untuk menentukan prioritas dan urgensi. Identifikasi atribut instrumen Merancang desain sistem informasi manajemen

No	Waktu	Kegiatan	Keterangan
4	Oktober, Minggu ke 1	Seminar Proposal	Seminar Proposal untuk menyampaikan temuan temuan yang telah teridentifikasi serta solusi yang diharapkan
5	Oktober, Minggu ke 2 sampai dengan November Minggu ke 3	Pelaksanaan PPPM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merancang sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan 2. Membangun sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan 3. Menguji sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan 4. Mengevaluasi sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan
6	November, Minggu ke 4 dan Desember Minggu ke 1	Penyusunan laporan PPPM	Penyusunan laporan hasil perancangan dan pembangunan sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan kepuasan pelanggan benih unggul

No	Waktu	Kegiatan	Keterangan
			Bintang Asia di PT. Benih Citra Asia
7	Desember, Minggu ke 2	Seminar Hasil	Seminar hasil rancang bangun sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu produk benih unggul Bintang Asia
8	Desember, Minggu ke 3	Pencetakan dan penyerahan laporan akhir PPPM	Pencetakan dan penyerahan laporan akhir PPPM

Sumber : Data yang dikelolah