

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang penyiaran radio baik milik swasta ataupun milik Negara, pada umumnya memiliki tujuan pencapaian yaitu untuk meningkatkan kualitas siaran agar didengar oleh berbagai kalangan masyarakat, tidak hanya orang-orang tertentu saja. Ketatnya persaingan menuntut RRI untuk melakukan pembaharuan sebagai media yang dapat mengakomodir semua pihak dan kepentingan secara independen. Hal tersebut secara tidak langsung mengharuskan LPP RRI untuk bersikap dan bertindak kreatif, inovatif dan adaptif terhadap pasar. RRI Bogor menjangkau seluruh bagian Bogor di 93.7 MHz untuk RRI Pro 1 dan 106.8 MHz untuk RRI Pro 2. Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan penyiaran, RRI Bogor membutuhkan suatu manajemen pelanggan yang bisa menunjang peranan utama radio sebagai sumber informasi yang akurat dan sekaligus hiburan bagi semua kalangan. RRI Bogor belum menjalankan sistem manajemen pelanggan yang mampu membantu RRI Bogor dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan yang diprioritaskan dalam usaha meningkatkan loyalitas pendengar RRI Bogor. Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan sebagai objek dengan kondisi dimana pelanggan bersikap positif terhadap suatu produk atau merek. Pelanggan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai pendengar siaran RRI Bogor. Ada beberapa faktor yang menjadi daya tarik dalam suatu stasiun radio yang sebelumnya sudah diteliti oleh Naiza Rosalia, faktor tersebut antara lain adalah : Programming, Feature, Kuis atau games, Musik, Pemancar Siaran, Penyiar, Iklan, Berita, Efek Suara, Endorser, Proximity, Posisi Brand, Internet, dan Kegiatan Off-air. Dari faktor-faktor tersebut diambil beberapa poin yang dijadikan acuan dalam membuat kuesioner yang disebarakan ke pendengar RRI Bogor karena faktor tersebut mewakili daya tarik yang ada didalam sebuah layanan penyiaran dimana terdapat program musik dan program berita didalamnya. Dengan adanya perbaikan dari layanan penyiaran diharapkan mampu menaikkan loyalitas pelanggan, karena menurut D Ariani dan F Rosinta dalam penelitiannya dapat menyimpulkan bahwa

terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari penyebaran kuesioner, didapatkan responden sebanyak 31 pendengar dengan hasil sebanyak 41,9% menyatakan tidak puas dengan kualitas audio musik (Lampiran C). Menurut survei RRI, kualitas penerimaan suara radio yang tidak bersih atau jernih merupakan faktor tertinggi penyebab pendengar berpindah ke gelombang saluran radio lain. Selain itu, musik merupakan jenis informasi yang paling banyak dicari oleh pendengar RRI. Karena alasan tersebut, maka RRI Bogor dinyatakan belum maksimal dalam pelayanannya terutama pelayanan penyiaran. Kemudian masalah selanjutnya didapat dari penyampaian kritik, saran dan keluhan dari pendengar radio RRI Bogor, sebanyak 58,1% mengaku kurang puas karena belum adanya wadah khusus pendengar dalam menyampaikan keluhan kesahnyanya (Lampiran C). Namun berdasarkan hasil wawancara dengan PPID Pelaksana yaitu Kepala RRI Bogor itu sendiri, RRI Bogor masih kesulitan dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan di setiap periodenya. Maka dari itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat membantu RRI Bogor dalam menentukan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan, dikembangkan dan diprioritaskan dalam upaya meningkatkan loyalitas pendengar.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat ditarik bahwa terdapat permasalahan yang ada yaitu RRI Bogor kesulitan dalam menentukan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan, dikembangkan dan diprioritaskan dalam upaya meningkatkan loyalitas pendengar.

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk membangun Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan guna meningkatkan loyalitas pendengar yang sudah ada dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan.

1.3.2. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu membantu RRI Bogor dalam menentukan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan, dikembangkan dan diprioritaskan berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *Service Quality* dalam upaya meningkatkan loyalitas pendengar.

1.4. Batasan Masalah

Agar pembahasan dapat terfokus pada lingkup yang diinginkan, maka diperlukan batasan-batasan masalah. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

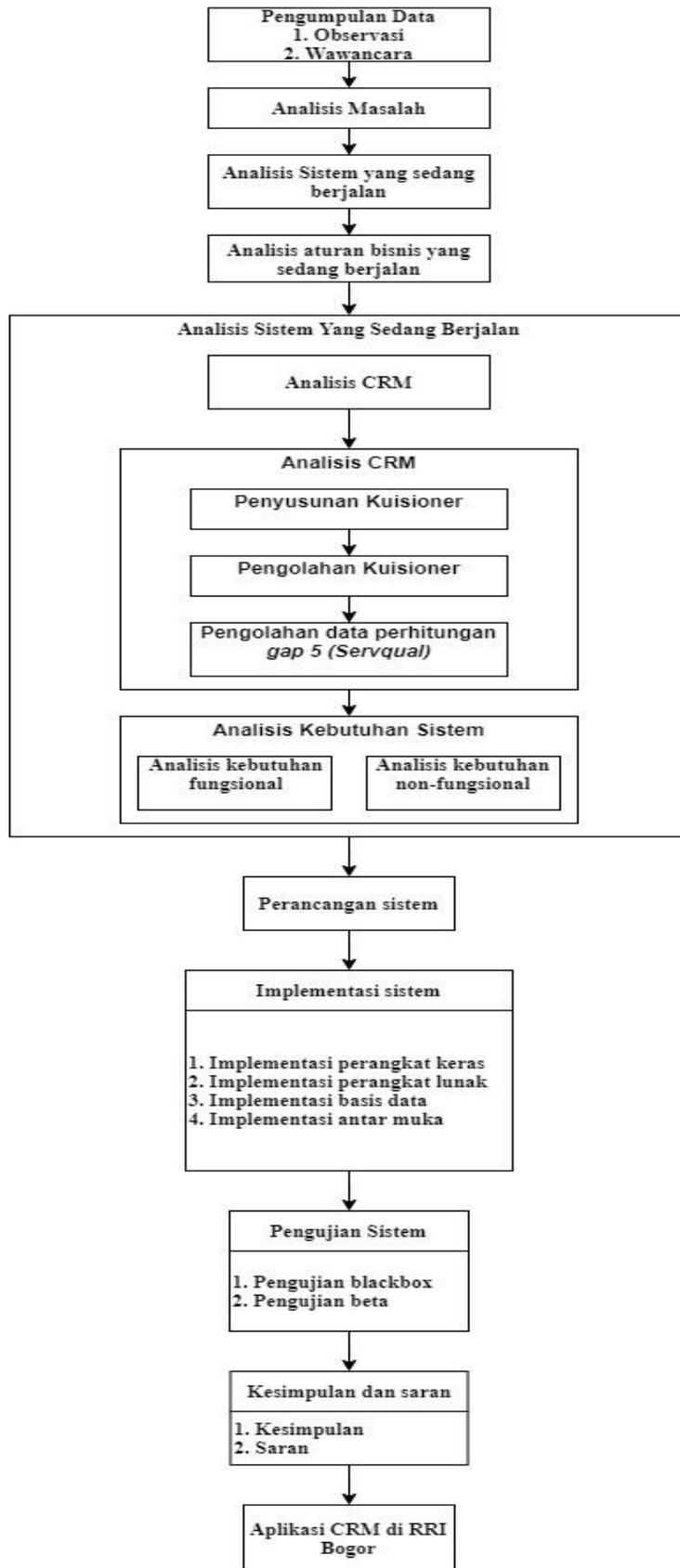
1. Sistem hanya berfokus pada pendengar di Kota Bogor.
2. Perbaikan layanan hanya berfokus pada layanan penyiaran.
3. Penelitian hanya dilakukan berdasarkan sudut pandang pendengar.
4. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan diluar sistem
5. Survey dilakukan terhadap pendengar yang minimal pernah satu kali mendengarkan radio RRI Bogor.
6. Jenis CRM yang digunakan adalah *Analytical CRM*.
7. Model proses yang digunakan adalah secara prosedural meliputi *Data Flow Diagram (DFD)* dan memodelkan *Entity Relationship Diagram (ERD)*.
8. Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dengan lima dimensi, yaitu *Reliability* (keandalan),

Responsiveness (daya tanggap), *Assurance* (kepastian/jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (berwujud/bukti fisik).

9. Sistem yang dibangun berbasis WEB dengan bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan SQL.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses tahapan yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis , memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan fakta dan informasi. Adapun alur penelitian ini digambarkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi CRM

Adapun langkah-langkah yang tergambar pada Gambar 1.1. beserta penjelasannya sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi adalah tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem yang sedang berjalan.

b. Wawancara

Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan. Identifikasi masalah

2. Analisis masalah

Perumusan masalah adalah suatu penjabaran dari analisis masalah yang dapat menjadi batasan-batasan masalah yang ada di perusahaan.

3. Studi Literatur

Adalah pengumpulan data dengan cara mencari referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: buku, jurnal dan tugas akhir.

4. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan merupakan analisis dari proses bisnis yang berkaitan dengan pembangunan sistem berdasarkan latar belakang masalah.

5. Analisis aturan bisnis yang sedang dibangun

Tahapan ini merupakan proses analisis bagaimana bisnis di RRI Bogor berjalan.

6. Analisis Sistem Yang Akan Dibangun

Analisis sistem yang akan dibangun mencakup studi kelayakan

a. Analisis CRM

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan model *Framework of Dynamic CRM* dalam pengembangan dan penerapan strategi CRM.

b. Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dilakukan analisis kualitas pelayanan, dalam analisis ini terdapat beberapa tahap sebagai berikut :

1) Penyusunan kuisisioner

Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuisisioner berdasarkan kelima dimensi yang terdapat pada metode *Servqual* dan selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

2) Penyebaran Kuisisioner

Pada tahap ini kuisisioner disebar kepada pendengar dengan jumlah responden yang telah ditentukan sebelumnya.

3) Pengolahan data perhitungan gap 5 (*Servqual*)

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan kuisisioner yang telah disebar dan memulai perhitungan gap 5 (*Servqual*) berdasarkan rumus skor *Servqual*

c. Analisis Sistem

Tahap ini berisikan dua analisis kebutuhan, yaitu :

1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di RRI Bogor, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di RRI Bogor, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

c. Analisis pengguna

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM di RRI Bogor.

2. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahap keenam, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun. Adapun Analisis Kebutuhan Fungsional antara lain :

a. Basis Data

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan Database dari Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. Tool yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram (ERD)*.

b. Diagram Konteks

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

c. Data Flow Diagram (DFD)

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara Pengguna, Sistem Informasi *Customer relationship Management* dan *Database*.

d. Spesifikasi proses

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis spesifikasi setiap proses dari DFD dalam bentuk tabel.

e. Kamus Data

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari *Database* dalam bentuk tabel.

7. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu: skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan perancangan jaringan semantik, perancangan prosedural sehingga menghasilkan representasi dari analisa sebagai landasan untuk implementasi.

8. Implementasi Sistem

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:

1. Implementasi perangkat lunak
2. Implementasi perangkat keras

3. Implementasi basis data
4. Implementasi antarmuka
9. Pengujian Sistem *Customer Relationship Management*
Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah di bangun dan mengetahui bila terdapat kesalahan atau eror dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian, yaitu :
 1. Pengujian black box
 2. Pengujian beta
10. Kesimpulan dan Saran
Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.
11. Aplikasi *Customer Relationship Management* RRI Bogor
Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi untuk RRI Bogor dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis website.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan bertujuan untuk membrikan gambaran umum tentang bagaimana penelitian ini dijalankan dan dibagi kedalam beberapa bab dengan pokok pembahasan masing-masing bab. Berikut sistematika penulisannya :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar yang mengacu kepada ide-ide dan alasan dilakukannya penelitian, berisi tentang latar belakang masalah yang dihadapi, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses menganalisa permasalahan serta studi terhadap beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

BAB 3 ANALISIS PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas semua analisis yang dilakukan mulai dari analisis sistem, analisis masalah, analisis uji coba dan perancangan sistem.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi tentang penjelasan hasil implementasi perangkat lunak, perangkat keras, antarmuka, dan hasil dari testing atau pengujian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari hasil penulisan laporan tugas akhir yang diajukan dan saran yang disusulkan dalam melakukan perbaikan di masa yang akan datang atau pada penelitian selanjutnya.