BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Balai Kesehatan Masyarakat (BKOM) Bandung merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementrian Kesehatan Republik Indonesia yang menyelenggarakan upaya kesehatan olahraga strata dua untuk mengatasi masalah kesehatan masyarakat dibidang kesehatan olahraga secara menyeluruh dan terpadu. Terdapat empat kelompok pelayanan yang berada di BKOM Bandung yaitu promotif atau preventif, kuratif, rehabilitatif, dan latihan fisik. Pelayanan promotif atau preventif adalah layanan yang lebih bersifat informatif seperti sosialisasi tentang kesehatan dan olahraga, konsultasi gizi, konsultasi kesehatan olahraga, pemeriksaan kebugaran, dan program latihan fisik atau olahraga . Pelayanan kuratif adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang mengalami cedera akibat olahraga. Pelayanan rehabilitatif merupakan program latihan pasca sakit. Sedangkan pelayanan latihan fisik adalah layanan yang diberikan untuk memacu kebugaran jasmani seperti latihan fitness, bulu tangkis, bola basket, yoga, dan senam.

BKOM Bandung memiliki tim Pengaduan Masyarakat yang dibentuk langsung oleh Kepala BKOM Bandung untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Tim Pengaduan Masyarakat memiliki tugas untuk mengelola kritik dan saran dari pelanggan dan melakukan survei kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat mengisi survei kepuasan pelanggan dengan cara memasukkan koin kepuasan pelanggan ke dalam kotak puas jika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima atau pelanggan dapat memasukkan koin ke dalam kotak tidak puas bila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Setiap bulannya kotak survei kepuasan pelanggan akan di buka dan di hitung. Berdasarkan data kepuasan klien BKOM Bandung di Lantai I dan Lantai II Tahun 2016 (Lampiran D-5), dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan sudah baik. Pencapaian terbaik yaitu pada bulan November sebanyak 100% dari 561 responden dan bulan Desember sebanyak 100% dari 488 responden yang menyatakan puas

terhadap pelayanan di BKOM Bandung. Sedangkan yang terkecil pada bulan Maret sebanyak 86% dari 240 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan di BKOM Bandung. Namun pihak BKOM Bandung kesulitan untuk menentukan usulan perbaikan pelayanan. Sebab survei kepuasan pelanggan yang sedang berjalan tidak memiliki indikator penilaian. Sehingga tidak dapat mengetahui indikator layanan apa yang belum memuaskan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan.

Sementara itu, perbaikan pelayanan saat ini dilakukan bedasarkan kritik dan saran yang masuk. Setiap bulannya dilakukan rapat untuk memproses kritik dan saran yang diperoleh, lalu hasil rapat tersebut akan dijadikan laporan dan tim pengaduan masyarakat mengirim surat kepada masing-masing bagian yang berkaitan dengan kritik dan saran yang disampaikan oleh pelanggan untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh masing-masing bagian. Berdasarkan hasil rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Januari – Desember 2016 (Lampiran D-2) untuk seluruh jenis pelayanan, sebanyak 15,91% dari 44 responden memberikan saran agar kamar mandi disediakan air panas, sedangkan 33,33% dari 9 responden memberikan kritik tentang tempat treadmill yang silau.

Sedangkan, berdasarkan Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan, bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan dibutuhkan suatu survei kualitas pelayanan yang salah satunya dapat dilakukan dengan cara menyebar kuesioner.

Selain itu, CRM adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel. CRM didukung oleh data konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi [6]. Oleh karena itu, BKOM Bandung membutuhkan sebuah sistem informasi yang

dapat membantu tim pengaduan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu. Bagaimana cara membantu pihak BKOM Bandung untuk menentukan usulan perbaikan pelayanan dengan menambahkan indikator penilaian agar dapat mengetahui indikator pelayanan apa yang belum memuaskan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah merancang dan menerapkan sistem informasi untuk menilai indikator kualitas pelayanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* pada BKOM Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membantu tim pengaduan masyarakat dalam menilai indikator kualitas pelayanan dan merekomendasikan usulan perbaikan pelayanan pada BKOM Bandung.

1.4 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian skripsi ini agar lebih terarah dan teratur karena terlalu luasnya permasalahan serta keterbatasan waktu, maka penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah, diantaranya :

1. Mengacu kepada misi dari BKOM Bandung maka jenis layanan yang akan diteliti adalah Latihan Fisik dan Pemeriksaan Kebugaran.
2. Jenis *CRM* yang akan dibangun menggunakan *Analytical* CRM.
3. Proses yang digunakan pada *Strategic Framework* tidak sampai monitoring kinerja.
4. Data yang dianalisis adalah :
    a. Data kepuasan klien BKOM Bandung di lantai 1 dan lantai 2 tahun 2016

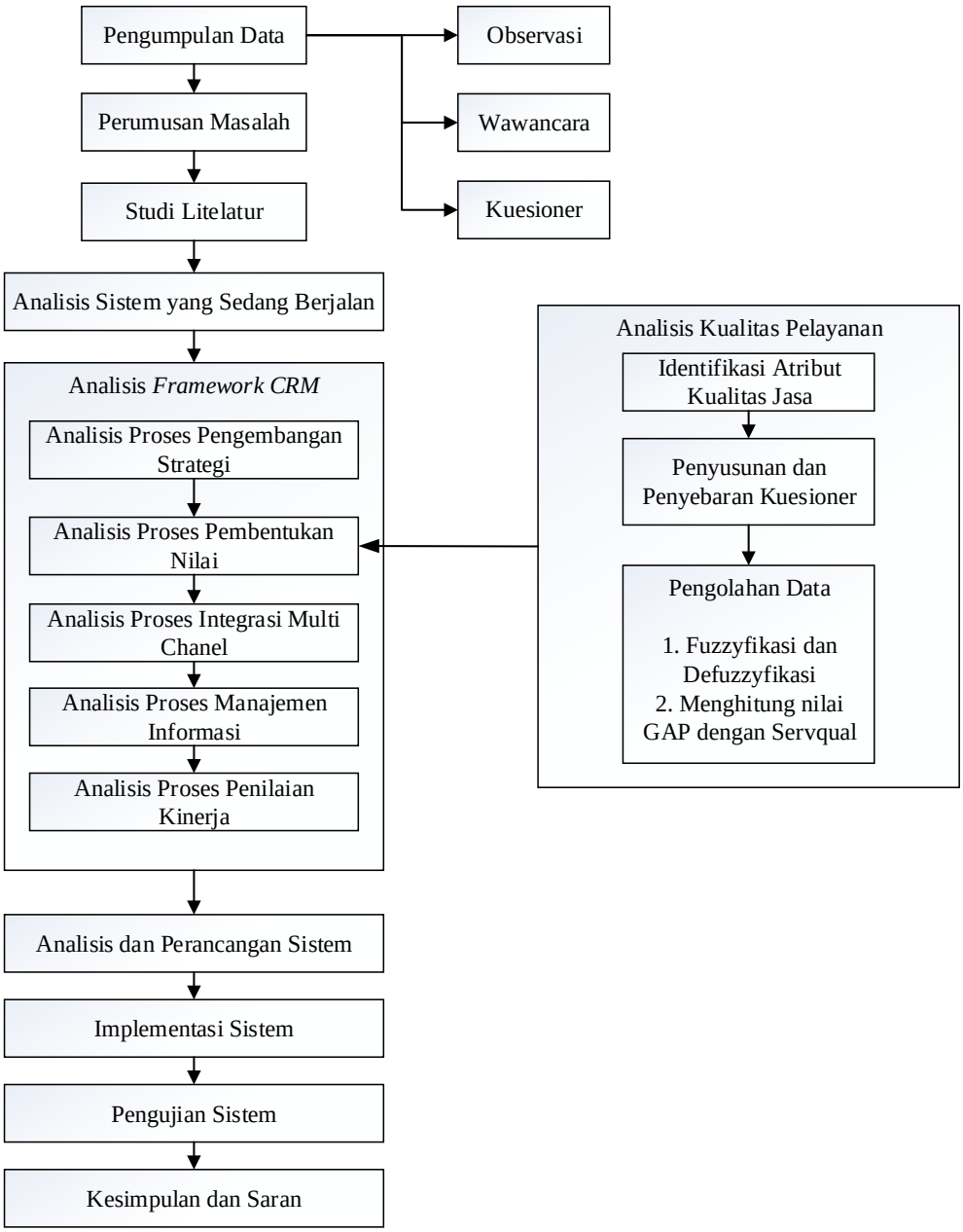
b. Data rekapitulasi pengaduan masyarakat bulan Januari sampai Desember 2016.

5. Sistem yang akan dibangun dapat mengukur kualitas pelayanan dari hasil kuesioner yang diisi oleh pelanggan pada sistem.
6. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *Fuzzy Servqual* yang memiliki lima dimensi yaitu *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty*.
7. Hasil keluaran pada sistem ini yaitu berupa informasi rekomentasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan *gap* 5 negatif terbesar pada metode *servqual*.
8. Model analisis yang digunakan adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD dan DFD.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian aga penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari masalah dan tujuan yang telah di analisis sebelumnya.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif untuk menggambarkan langkah-langkah dan informasi dalam pelaksanaan penelitian, berikut ini adalah tahapan penelitian yang dapat di lihat pada gambar 1.1 :



Gambar 1. 1 Alur Tahap Penelitian

Berikut ini adalah deskripsi dari tahapan-tahapan penelitian yang terdapat pada Gambar 1.1 :

1. Pengumpulan Data
   a. Observasi

      Observasi adalah tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap pelayanan yang ada di BKOM Bandung.

b. Wawancara

Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak BKOM Bandung.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah tahap pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan yang selanjutnya diisi oleh responden. Tahap ini dilakukan setelah pembuatan kuesioner pada analisis kualitas pelayanan. Keluaran dari tahap ini adalah kuesioner yang telah dijawab oleh responden.

2. Perumusan Masalah

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

3. Studi Litelatur

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

Tahapan ini merupakan analisis dari prosedur yang sedang berjalan di BKOM Bandung yang berhubungan dengan penelitian. Prosedur tersebut seperti prosedur penyampaian kritik dan saran, dan prosedur survei kepuasan pelanggan. Dari analisis sistem yang sedang berjalan dapat diidentifikasi letak kelemahan pada sistem sehingga dapat digunakan untuk menentukan strategi baru pada tahap analisis selanjutnya

5. Analisis *Strategic Framework CRM*

Pada tahap ini dilakukan analisis meliputi tahapan-tahapan yang digunakan dalam pembuatan aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan *Strategic Framework CRM.* Data yang dibutuhkan yaitu hasil dari identifikasi masalah , tujuan pembangunan sistem, analisis sistem yang sedang berjalan, dan analisis kualitas pelayanan sehingga diperoleh output berupa strategi dan fitur-fitur CRM dari hasil penerapan *framework* tersebut.

Analisis *Strategic Framework* memiliki 5 proses utama yaitu :

a. Proses Pengembangan Strategi
b. Proses Pembentukan Nilai
c. Proses Integrasi Multi Chanel
d. Proses Manajemen Informasi
e. Proses Penilaian Kinerja

6. Analisis Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dilakukan analisis kualitas pelayanan. Masukkan dari tahap ini adalah hasil pengumpulan data kuesioner yang telah dilakukan, keluarannya merupakan sebuah nilai yang dapat digunakan pada *strategic framework CRM*. Terdapat beberapa tahap dalam analisis kualitas pelayanan yang harus dilakukan sebagai berikut:

a. Identifikasi Atribut Kualitas Jasa

Pada tahap ini dilakukan pembuatan daftar pertanyaan berdasarkan 5 dimensi *Servqual* yaitu *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty*.Identifikasi pernyataan ini bedasarkan data yang telah dianalisis sebelumnya pada proses pengembangan strategi.etelah kuesioner dibuat selanjutnya dilakukan pengumpulan data sebagai data awal penelitian melalui penyebaran kuesioner yang akan dijawab oleh responden dalam hal ini pelanggan yang telah menggunakan jasa BKOM Bandung. Hasil penyebaran kuesioner berupa kuesioner yang telah dijawab oleh responden.

b. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner ini disusun bedasarkan hasilidentifikasi kualitas jasa. Kuesioner ini terdiri dari dua jenis, yaitu kuesioner persepsi dan ekspektasi pelanggan. Kuesioner yang telah disusun selanjutnya disebarkan kepada 30 orang responden pelayanan latihan fisik dan 30 orang responden pelayanan pemeriksaan kebugaran. Setelah itu dilakukan pengujian alat ukur yang terdiri atas uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah disebarkan agar kuesioner dapat diterima dan dapat digunakan untuk tahap penelitian selanjutnya.

c. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pembobotan hasil jawaban kuesioner persepsi dan ekspektasi dengan metode *fuzzy* (Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi). Metode *fuzzy* digunakan untuk membantu penilaian agar lebih objektif dengan mengurangi ambiguitas dalam memilih jawaban. Selanjutnya dilakukan Perhitungan Kualitas Pelayanan (*GAP Servqual*) , Pada tahap ini dilakukan perhitungan gap 5 *Servqual* untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan.

d. Rekomendasi Saran Perbaikan Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini hasil penghitungan gap 5 akan diurutkan, yang akan menjadi rekomendasi saran perbaikan kualitas pelayanan adalah indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai gap 5 negatif terbesar

7. Analisis dan Perancangan Sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis untuk menentukan kebutuhan sistem yang akan dibangun seperti analisis kebutuhan non fungsional dan analisis kebutuhan fungsional. Selanjutnya dilakukan perancangan terhadap sistemyang akan dibangun seperti perancangan struktur menu, dan perancangan antarmuka untuk sistem yang akan di bangun. Masukkan pada tahap ini adalah fitur CRM yang telah dianalisis pada *strategic framework CRM.*

8. Implementasi Sistem

Tahap Implementasi sistem adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap merubah rancangan yang dibuat ke dalam bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem *CRM*.

9. Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem menggunakan pengujian *blackbox* dan pengujian *beta.*

10. Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang hal-hal yang akan ditulis berkaitan dengan penelitian. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang menjadi latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai profil institusi, yang meliputi sejarah, logo, badan hukum, struktur organisasi sebuah institusi dan hal – hal lain yang menjelaskan tentang institusi dan menjelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan aplikasi yang akan dibangun.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi mengenai analisis masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan fungsional, kebutuhan non fungsional, serta kebutuhan yang diperlukan dari model penelitian yang kemudian dirancang menjadi suatu perangkat lunak yang dapat berfungsi dengan baik .

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi pembahasan implementasi serta penjelasan tentang teknik dan strategi pengujian sistem yang digunakan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari perancangan sistem dan saran untuk pengembangan sistem yang lebih baik.