

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sekitar tahun 1990 pemerintah Indonesia telah mencanangkan program wajib belajar 6 tahun yang berakhir pada tahun 1994, kemudian program ini dilanjutkan menjadi program wajib belajar 9 tahun yang seharusnya telah berakhir pada tahun 2004 tetapi diperpanjang sampai tahun 2008 lalu (Masian, 2008). Meskipun lambat tapi dapat dilihat bahwa pada saat ini dunia pendidikan di Indonesia telah mengalami sedikit kemajuan dibandingkan sebelumnya.

Ujung tombak dari peningkatan taraf pendidikan di Indonesia adalah sekolah-sekolah, baik sekolah negeri ataupun swasta. Sekolah-sekolah tersebut berpacu untuk menghasilkan lulusan-lulusan terbaik, di mana dalam proses pengajarannya melakukan adopsi kurikulum sekolah luar negeri (contoh : Singapore, Amerika, Canada, dll) ataupun dengan menggunakan metode pengajaran yang berbeda dari sebelumnya.

Metode pengajaran yang dilakukan pada saat ini sangatlah bermacam-macam, hal ini dilakukan agar murid dapat menyerap dan mengembangkan ilmu yang diterima dan dapat mengaplikasikan langsung dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu metode yang digunakan pada saat ini adalah metode PAKEM (pembelajaran kreatif, aktif dan menyenangkan). Menurut Sampurno (2008) metode pengajaran murid tidak hanya mencatat dan membaca teori saja tetapi murid harus menggunakan kemampuan bertanya dan berpikir, melakukan riset



ataupun praktek lainnya dalam melakukan *problem solving*, sehingga dalam metode ini guru hanya sebagai mediator dan pendesain skenario pembelajaran yang akan dilakukan dalam kelas.

Pihak sekolah dan para guru mulai mencari cara dan metode dengan menggunakan alat dalam proses pembelajaran untuk dapat membuat anak-anak lebih tertarik dan menyukai pelajaran yang diajarkan, sehingga mereka dapat mengerti dan memahami apa yang telah diajarkan. Para guru tingkat dasar (baik taman kanak-kanak ataupun sekolah dasar) mulai menggunakan sistem pengajaran yang berbeda dari sebelumnya di mana hal ini dilakukan guna para murid dapat lebih kreatif dan dapat menyesuaikan dengan metode pengajaran di tahap berikutnya.

Metode pengajaran yang diberikan pada murid-murid dasar pada saat ini cenderung menggunakan media/alat bantu. Alat yang banyak digunakan adalah mainan edukasi, di mana dengan menggunakan media ini murid dapat bermain sambil belajar sehingga tidak menimbulkan rasa bosan dan jenuh pada saat proses belajar. Mainan edukasi dapat membantu anak dalam berkonsentrasi serta mendidik anak dalam menghadapi suatu permasalahan.

Dengan lahirnya metode penggunaan alat dalam proses pembelajaran ini menyebabkan beberapa perusahaan mulai berpikir untuk dapat memproduksi/menghasilkan permainan edukasi yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran mengingat saat ini manusia sangat haus dan tidak pernah merasa puas akan pendidikan.

Beberapa permainan edukasi mulai bermunculan, ada yang terbuat dari kayu dan bukan kayu, seperti plastik. Bentuk-bentuk permainan pun bermacam-macam, ada yang berbentuk seperti *puzzle*, *wire games*, permainan balok kayu, boneka tangan dan jari, manik-manik dan lain sebagainya. Semua permainan itu dibuat untuk membantu pertumbuhan, perkembangan, kreatifitas, kecerdasan, melatih sensor halus motorik anak.

*Little Professor* adalah suatu lembaga bimbingan belajar di Surabaya yang mengajarkan *Science* untuk murid-murid tingkat Sekolah Taman Kanak-kanak sampai tingkat Sekolah Tingkat Dasar. *Little Professor* memiliki tujuan awal untuk membuat dan memberikan suasana berbeda pada murid-muridnya dalam mempelajari *science*. Sistem pengajaran yang dilakukan di lembaga bimbingan belajar *Little Professor* ini pun menggunakan mainan edukasi. Meskipun tergolong baru dalam dunia pendidikan, *Little Professor* banyak memperoleh informasi tentang dunia pendidikan, baik kurikulum sekolah yang banyak digunakan ataupun tentang metode pengajaran yang sedang ataupun akan dipakai dalam sistem belajar.

Awal tahun 2009 *Little Professor* mencoba untuk memperluas bidang usahanya di mana pada awal berdirinya *Little Professor* hanya sebagai lembaga bimbingan belajar berkembang menjadi *supplier* mainan edukasi di wilayah Surabaya dan sekitarnya. Salah satu faktor yang membuat *Little Professor* memperluas bidang usahanya adalah karena semakin meningkatnya jumlah permintaan akan mainan edukasi baik dari pihak sekolah ataupun orang tua serta semakin banyaknya varian mainan edukasi yang beredar pada saat ini. Selain

beberapa alasan diatas jumlah pemain dalam bisnis penjualan permainan edukasi di wilayah Surabaya dan sekitarnya masih tergolong sedikit.

Untuk dapat memaksimalkan pemasaran mainan edukasi yang baru dijalani, *Little Professor* harus dapat menentukan strategi yang harus dilakukan dengan tepat. Proses penentuan strategi yang tepat ini dapat diperoleh dengan melakukan analisis SWOT, sehingga diketahui di kuadran manakah posisi *Little Professor* berada dan alternatif strategi seperti apakah yang dapat dilakukan untuk dapat memenangkan pasar.

Salah satu faktor yang dapat membatu perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan pasar yang telah ada dan juga dapat menjadi salah satu kekuatan perusahaan dibandingkan perusahaan pesaingnya adalah adanya sistem informasi. Perusahaan yang memiliki sistem informasi dapat mengetahui langkah-langkah apa yang harus dilakukan ataupun yang telah dilakukan oleh pesaingnya. Selain itu para manajer perusahaan juga akan lebih mudah dalam penentuan/pengambilan keputusan apabila dihadapkan pada situasi yang cukup mendesak.

Sejak awal usaha pemasaran mainan edukasi, *Little Professor* belum memiliki *database* untuk menyimpan informasi pelanggan dan transaksi penjualan yang dilakukan, semua proses yang telah terjadi dilakukan secara manual. Hal ini terkadang menyulitkan manajer untuk mengetahui status dan informasi pelanggan yang dimiliki oleh *Little Professor* sehingga tidak jarang banyak pelanggan yang tidak dapat *dimaintenance*.

Ellitan & Anatan (2007: 14) menyebutkan bahwa dengan adanya teknologi informasi berbasis komputer ini dapat memudahkan organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitas usahanya kapan saja dan di mana saja sehingga pada akhirnya perusahaan dapat menghasilkan produk ataupun strategi yang kompeten dipasaran.

*Customer Relationship Management* (CRM) adalah salah satu strategi yang banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan beberapa tahun terakhir ini, di mana perusahaan menempatkan pelanggan pada posisi teratas/jantung perusahaan. Konsep dasar dari CRM adalah mengenal, mengetahui dan menyediakan apa yang diinginkan/diharapkan dari pelanggan pada suatu produk atau perusahaan.

Seperti yang diketahui sebelumnya *Database Marketing* pada dasarnya hanya membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan menganalisis segmen para pembeli/pelanggannya sehingga dengan informasi tersebut perusahaan dapat meningkatkan proses penjualannya (Kumar & Reinartz, 2006: 4). Dengan adanya CRM dalam database, perusahaan dapat mengetahui *treats* atau tindakan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi para pelanggannya di mana setiap pelanggannya memiliki keinginan dan latar belakang yang berbeda sehingga para pelanggannya dapat tetap loyal terhadap perusahaan dan dengan adanya pelanggan yang loyal tersebut secara tidak langsung akan menghasilkan/mendatangkan pelanggan yang baru bagi perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang permasalahan yang telah disebutkan diatas maka ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana desain *database Marketing Information System* yang dapat mendukung perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya dan memperoleh pelanggan yang baru?
2. Bagaimana posisi strategik *Little Professor* dengan menggunakan analisis SWOT dan alternatif strategi bersaing apakah yang harus dipilih berdasarkan hasil analisis SWOT ?

## 1.3 Tujuan

Tujuan penulisan tesis ini adalah

1. Untuk menggambarkan desain *database Marketing Information System* yang berbasis *Customer Relationship Management* sehingga dapat mengoptimalkan kerja *Little Professor* dalam rangka mendapatkan dan mempertahankan pelanggannya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis posisi strategik *Little Professor* dan dapat memberikan alternatif strategi bersaing dalam pemasaran mainan edukasi berdasarkan hasil analisis SWOT

## 1.4 Manfaat :

1. Bagi Peneliti :
  - a. Penulis dapat mengimplimentasikan pengetahuan baik tentang sistem informasi manajemen ataupun tentang strategi pemasaran sehingga dapat merancang *database marketing* dan memberikan masukan

strategi yang tepat untuk *Little Professor* dalam memasarkan produk mainan edukasinya

2. Bagi Perusahaan :

- a. Membantu *Little Professor* dalam menyusun *database* yang belum dimiliki sehingga dapat memperoleh pelanggan baru dan menjaga kelayakitan pelanggan yang telah dimiliki sebelumnya
- b. Membantu menentukan strategi yang tepat dalam memasarkan produk mainan edukasinya

3. Bagi Peneliti Lain :

- a. Hasil referensi penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian mengenai sistem informasi suatu perusahaan sehingga dapat mengembangkan atau menyusun suatu sistem yang lebih baik