

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

PT. Intan Havea bergerak dalam bidang produksi dan penjualan. Produk yang dihasilkan yaitu sarung tangan. Produk sarung tangan yang dihasilkan terdapat berbagai jenis. Produk sarung tangan diproduksi berdasarkan permintaan pasar, apabila banyak konsumen yang membeli produk sarung tangan tersebut maka jumlah produksi juga akan ditambah. Hasil produksi sarung tangan harus memiliki kualitas yang baik, sehingga konsumen akan merasa puas terhadap sarung tangan yang mereka beli.

Kepuasan konsumen sangat mendongkrak kemajuan perusahaan terutama dalam bidang produksi dan penjualan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expectated perform-ance*). Oleh karenanya evaluasi maupun perbaikan kualitas produk jasa menjadi sangat penting dilakukan jika perusahaan ingin tetap eksis dimata pelanggannya. (Paramita, dkk, 2017 : 103). Namun yang menjadi masalah adalah PT. Intan Havea tidak dapat mengetahui puas tidaknya konsumen terhadap produk yang mereka produksi dan mereka jual, biasanya PT. Intan Havea hanya melihat jumlah penjualan sarung tangan dan menganggap

konsumen terpuaskan apabila jumlah penjualan meningkat, namun hal ini tidak dapat dipastikan tanpa adanya analisa yang lebih dalam untuk mengetahuinya.

Oleh karena itu peneliti merekomendasikan sebuah; sistem yang dapat menganalisa kepuasan konsumen lebih dalam menggunakan metode *service quality*. *Servqual* adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan. Metode *servqual* merupakan metode kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa. (Horax, dkk, 2017 : 66). Dengan adanya metode *service quality* maka PT. Intan Havea dapat menganalisa dengan mudah kepuasan konsumen, sehingga dapat memprediksi kualitas produksi yang sesuai dengan konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menyimpulkan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Sarung Tangan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Studi Kasus : PT. Intan Havea)”**.

I.2. Ruang lingkup Permasalahan

Ruang lingkup permasalahan yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

I.2.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas adalah sebagai berikut :

1. PT. Intan Havea tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan.

2. Belum ada penerapan metode yang dapat menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan pada PT. Intan Havea.
3. Belum ada aplikasi pada PT. Intan Havea untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan.

I.2.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan pada PT. Intan Havea ?
2. Bagaimana menerapkan metode *service quality* dalam analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan pada PT. Intan Havea ?
3. Bagaimana menghasilkan aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan menggunakan metode *service quality* ?

I.2.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi hanya untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan.
2. Aplikasi hanya dapat berjalan pada sistem operasi *windows*.
3. *Input* aplikasi ini berupa data jawaban kuisisioner terhadap pelanggan.
4. *Output* aplikasi ini berupa hasil kepuasan konsumen.
5. Pembuatan Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic* 2010 dan menggunakan penyimpanan *database SQL Server 2008*.

6. Perancangan Aplikasi ini menggunakan pemodelan UML.
7. Metode yang digunakan adalah metode *service quality*.

I.3. Tujuan Dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan pada PT. Intan Havea.
2. Menerapkan metode *service quality* untuk analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan pada PT. Intan Havea.
3. Menghasilkan aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan menggunakan metode *service quality*.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mudah untuk melakukan analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan pada PT. Intan Havea.
2. Mengetahui penerapan metode *service quality* dalam analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan.
3. Mendapat wawasan dalam pembuatan perangkat lunak.

I.4. Metodologi Penelitian

Metode merupakan suatu cara yang sistematis untuk mengerjakan suatu permasalahan. Penelitian ini akan melalui beberapa tahapan. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

I.4.1. Pengumpulan Data

Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan untuk melengkapi bahan penelitian :

1. Observasi Kelapangan (*Field Research*)

Pada tahapan ini peneliti melakukan observasi ke PT. Intan Havea untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

2. Wawancara (*Interview*)

Pada tahapan ini peneliti melakukan wawancara kepada Bapak A.Mahruddin sebagai HRD untuk mendapatkan keterangan mengenai penelitian ini.

3. Sampel (*Sampling*)

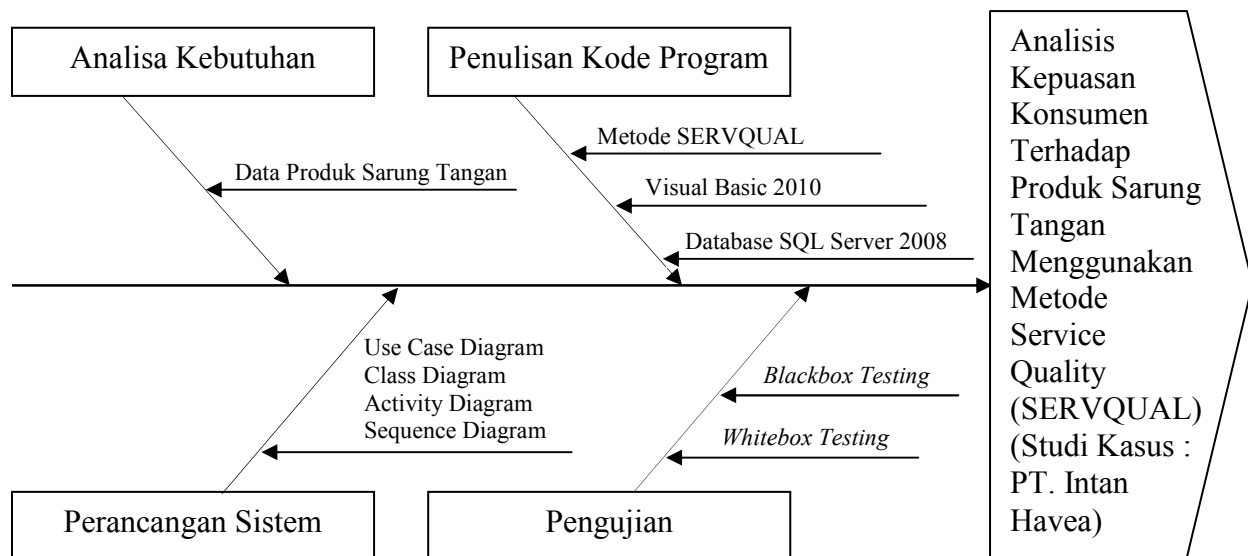
Pada tahapan ini peneliti mengutip beberapa sampel penelitian yang berguna untuk penelitian ini.

4. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)

Pada tahapan ini peneliti menggunakan buku, jurnal dan karya ilmiah sebagai referensi dan landasan teori pada penelitian ini.

I.4.2. Fishbone Metodologi Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini dapat di modelkan pada diagram *Fish Bone*. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar I.1. Diagram *Fish Bone* Metodologi Penelitian

Keterangan :

1. Analisis Kebutuhan

Peneliti menganalisis kebutuhan untuk penelitian yaitu data produk sarung tangan pada PT. Intan Havea.

2. Perancangan Sistem

Peneliti menggunakan pemodelan UML yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram* untuk perancangan sistem.

3. Penulisan Kode Program

Peneliti menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic 2010* dan menggunakan *database SQL Server 2008* dalam pembuatan sistem.

4. Pengujian

Pengujian menggunakan *blackbox testing* dan *whitebox testing*, dimana pengujian dilakukan dengan menggunakan komponen pada aplikasi satu persatu.

5. Hasil

Pada tahapan ini peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian baik teori maupun aplikasi yaitu aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan menggunakan metode *service quality*.

I.5. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang dihasilkan penelitian ini yaitu :

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Horax, dkk (2017) mengenai Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode *Service Quality* (Servqual), Horax, dkk menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan restoran cepat saji, kelebihan dari penelitian Horax, dkk adalah penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) dapat menganalisis kepuasan konsumen dan kekurangan dari penelitian Horax, dkk adalah penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) harus menggunakan tanggapan dari setiap konsumen sehingga kurang efektif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Margareta dan Wahyuni (2016) mengenai Peningkatan Kualitas Pelatihan Di *Training Centre* Melalui Integrasi Metode *Service Quality* (Serqual) Dan *Quality Function Deployment* (QFD) Studi Kasus pada PT. XYZ, Margareta dan Wahyuni menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk menganalisa peningkatan kualitas pelatihan, kelebihan dari penelitian Margareta dan Wahyuni adalah penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) dapat meningkatkan kualitas pelatihan di *training center* dan

kekurangan dari penelitian Horax, dkk adalah penggunaan dua metode yang hasilnya berbeda sehingga memiliki dua alternatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Paramita, dkk (2017) mengenai Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL (Service Quality)* Dan *Six Sigma* (Studi Kasus Pada “Restoran Dahlia” Pasuruan), Paramita, dkk menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Six Sigma* untuk menganalisa kepuasan konsumen, kelebihan dari penelitian Paramita, dkk adalah penggunaan metode *Service Quality (Servqual)* dapat menganalisis kepuasan konsumen dan kekurangan dari penelitian Paramita, dkk adalah penggunaan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Six Sigma* harus menggunakan tanggapan dari setiap konsumen sehingga kurang efektif serta membandingkan hasil dari kedua metode.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri, dkk (2017) mengenai Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Survei pada Penumpang Kereta Ekonomi Lokal Lintas Barat Tahun 2017), Putri, dkk menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk menganalisa kepuasan konsumen, kelebihan dari penelitian Putri, dkk adalah penggunaan metode *Service Quality (Servqual)* dapat memperbaiki kualitas pelayanan ketika mengetahui tanggapan dari konsumen dan kekurangan dari penelitian Putri, dkk adalah penggunaan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* harus

menggunakan tanggapan dari setiap konsumen sehingga kurang efektif serta membandingkan hasil dari kedua metode.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2018) mengenai Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL dan QFD, Wibisono menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menganalisa kepuasan konsumen, kelebihan dari penelitian Wibisono adalah penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) dapat memperbaiki kualitas layanan pendidikan mengetahui tanggapan dari pelajar dan kekurangan dari penelitian Wibisono adalah penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD) harus menggunakan tanggapan dari setiap pelajar sehingga kurang efektif serta membandingkan hasil dari kedua metode.

Sedangkan penelitian saya berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Sarung Tangan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Studi Kasus PT. Intan Hevea)**. Dimana penelitian ini adalah penggunaan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dapat menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan.

I.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada PT. Intan Havea yang beralamat di Jln. Pulau Irian NO 13 KIM 1.

I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan teori dasar yang berhubungan dengan program yang dirancang serta bahasa pemrograman yang digunakan.

BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini mengemukakan analisa masalah program yang akan dirancang dan rancangan program yang digunakan pada penulisan Skripsi ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengemukakan tentang hasil implementasi sistem yang dirancang mencakup uji coba sistem, tampilan serta perangkat yang dibutuhkan. Analisa sistem dirancang untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan berbagai kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan uraian yang telah disimpulkan dan saran.