

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Persaingan dalam usaha jasa menjadi semakin ketat mengingat banyaknya para pengusaha-pengusaha di Indonesia. Di kota Medan, banyak pengusaha yang bergerak di bidang produksi dan penjualan seafood yang dengan fasilitas dan pelayanan yang berbeda-beda. Kualitas layanan menjadi isu yang dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas. 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 (*expected performance*). Oleh karenanya evaluasi maupun perbaikan kualitas produk jasa menjadi sangat penting dilakukan jika perusahaan ingin tetap eksis di mata pelanggannya. (Paramita, dkk, 2017 : 103).

Penelitian ini menggunakan Metode Kano bertujuan untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan perusahaan kepada Konsumen di PT. Tropical Channing & Frozen Industries, yang tujuannya untuk

mendapatkan penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan dan untuk mendapatkan atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan perusahaan pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries.

Berdasarkan penelitian oleh Endah Utami (2016) dengan judul “Pendekatan Model Kano Pada *Qualityfunction Deployment* Untuk Perbaikan” Penerapan model Kano untuk penentuan *voice of customer* pada metode *quality function deployment* (QFD) dilakukan untuk mendapatkan masukan tentang atribut kualitas yang sungguh-sungguh diinginkan oleh pelanggan. Pada penelitian ini, penerapan model Kano telah dapat mengidentifikasi dengan baik keinginan pengguna Sistem Manajemen Ruang (SIMERU) yang diterapkan di Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Berdasarkan penelitian oleh Indri Rahmayuni (2016) dengan judul “Pemanfaatan Metode *Kano* Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan)” Sistem informasi kepegawaian ini memiliki 36 buah fungsionalitas/fitur. Kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem ini akan dianalisis menggunakan metode Kano. Kuisisioner Kano yang dibuat berdasarkan fungsionalitas sistem disebar kepada 24 orang responden yang merupakan pengguna sistem ini. Dari pengolahan kuisisioner, didapatkan bahwa seluruh fungsionalitas sistem berada pada kategori one-dimensional dimana seluruh fitur telah memenuhi kebutuhan kinerja sistem. Oleh karena itu pengembangan/

perbaikan sistem informasi akan difokuskan pada penambahan fitur yang menambah daya tarik sistem informasi.

Dalam penelitian variable yang digunakan dalam menentukan tahap uji coba adalah respon konsumen dalam pelayanan pada perusahaan yaitu suka, sudah semestinya, netral, tidak masalah dan tidak suka. Nilai jawaban yang memiliki predikat paling tinggi adalah suka.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menyimpulkan judul **“Penerapan Metode Kano Dalam Pelayanan Konsumen Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries Berbasis Online”**.

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. Tropical Channing & Frozen Industries merasa kesulitan dalam menganalisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan.
2. Belum diterapkan metode Kano dalam analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan.
3. Belum ada hasil analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan dengan Kano pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries.

I.2.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana agar PT. Tropical Channing & Frozen Industries dapat menganalisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan ?
2. Bagaimana menerapkan metode Kano dalam analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan ?
3. Bagaimana menghasilkan aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan dengan Kano pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries?

I.2.3. Batasan Masalah

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

1. Aplikasi hanya untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries.
2. Aplikasi hanya dapat berjalan pada sistem operasi *windows*.
3. Data *Input* adalah data konsumen, data kuisoner dan data pelayanan pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries.
4. Data *Output* pada penelitian ini adalah laporan kuisoner, grafik pelayanan.
5. Pembuatan Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan penyimpanan *database* Mysql.
6. Perancangan Aplikasi ini menggunakan pemodelan UML.
7. Metode yang digunakan adalah metode Kano.

I.3. Tujuan Dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. PT. Tropical Channing & Frozen Industries dapat menganalisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan.
2. Metode Kano dapat diterapkan untuk analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan.
3. Menghasilkan aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan dengan Kano pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. PT. Tropical Channing & Frozen Industries dapat dengan mudah untuk analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan.
2. Memahami penerapan metode Kano dalam analisis kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan.
3. Mmendapatkan 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

Pengumpulan data yang peneliti lakukan menggunakan beberapa teknik ataupun cara sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan

Pada tahapan ini peneliti melakukan penelitian lapangan untuk melihat secara langsung lokasi penelitian dan mengamil data-data yang diperlukan.

2. Wawancara

Pada tahapan ini peneliti melakukan wawancara ataupun tanya jawab mengenai penelitian ini kepada Ibu Julianty Sutrisna selaku Manager untuk mendapatkan data-data yang sesuai.

3. Sampel

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan sampel-sampel untuk dijadikan contoh untuk penelitian yaitu sampel data konsumen, data penjualan dan sampel aplikasi yang menggunakan metode Kano.

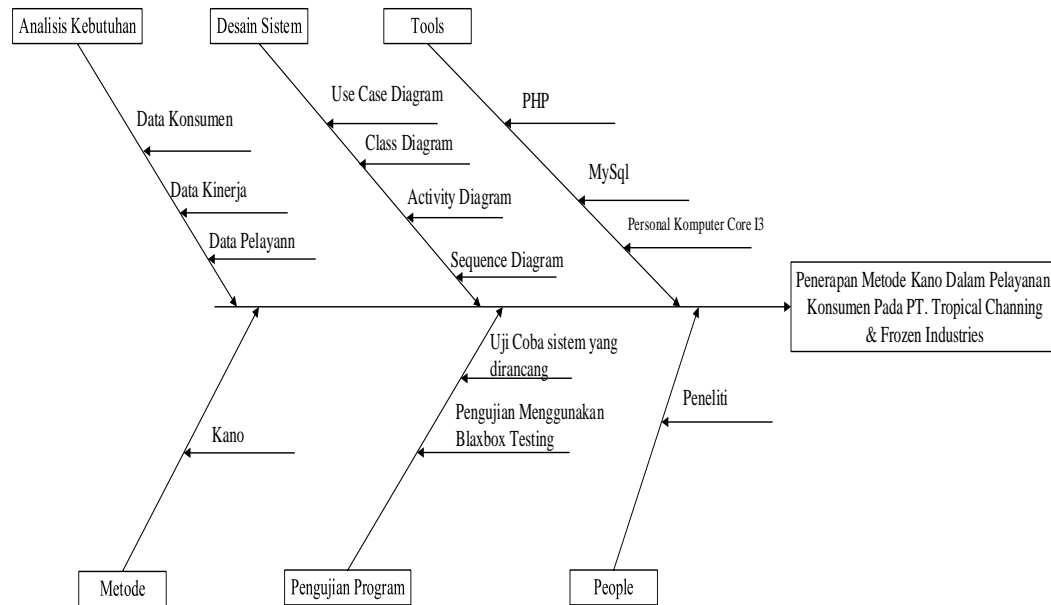
4. Kepustakaan

Pada tahapan ini peneliti menggunakan referensi untuk teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Referensi tersebut berupa buku, jurnal, karya ilmiah dan lain sebagainya.

I.4.2. *Fishbone* Metodologi Penelitian

Metode merupakan suatu cara yang sistematis untuk mengerjakan suatu permasalahan. Penelitian ini akan melalui beberapa tahapan. 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

Pemetaan penelitian menggunakan *fishbone diagram* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data konsumen dan data pelayanan dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *PHP*.

2. Desain Sistem

Secara umum perancangan sistem pada Penerapan Metode Kano Dalam Pelayanan Konsumen Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries Berbasis

Online menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

3. *Tools*

Adapun perangkat yang digunakan oleh peneliti yang digunakan untuk membangun sistem yang baru adalah personal *computer core I3*, *PHP* dan *MySQL*.

4. Metode

Penulis memilih Penerapan model Kano dalam menyelesaikan laporan penelitian ini dan sangat tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

5. Pengujian Program

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan sistem. Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi atau struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

5. *People*

Pada tahap ini Penerapan Metode Kano Dalam Pelayanan Konsumen Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries Berbasis Online sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh perusahaan dan peneliti.

I.5. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang dihasilkan penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi terbaru bagi peneliti berikutnya.
2. Penelitian ini dapat menjadi ide baru untuk peneliti berikutnya.
3. Penelitian ini dapat membuat PT. Tropical Channing & Frozen Industries meningkatkan pelayanan perusahaan khususnya bagi konsumen.

I.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries yang beralamat di Jln. KL Yos Sudarso KM 10.5 km – 20242, Indonesia, Telp: 061 685 0038.

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.