



BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

CV. Rezeki Pancing merupakan toko yang menyediakan dan menjual segala macam alat-alat pancing. Pada saat ini CV. Rezeki Pancing belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen, sehingga toko belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang toko berikan. Toko hanya melihat kepuasan konsumen berdasarkan minat konsumen pada saat mengunjungi toko.

Menyikapi kemajuan teknologi, CV. Rezeki Pancing sebagai salah satu toko yang menjual alat pancing berencana melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen karena *owner* dari CV. Rezeki Pancing ingin mengetahui seperti apa pandangan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak toko dan terjadi komplain konsumen terhadap masalah alat pancing yang sebagian yang susah dicari. Untuk menentukan kualitas pelayanan, CV. Rezeki Pancing belum memiliki sistem pengukuran kepuasan konsumen sehingga pengukuran kepuasan konsumen mengalami kesulitan apabila pihak toko ingin mengetahui pelayanan apa yang ingin diberikan kepada konsumen karena pengukuran secara komputerasi belum ada dan belum pernah dilakukan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, CV. Rezeki Pancing sangat membutuhkan sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen agar

mengetahui bagaimana pandangan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan toko. Sistem yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh responden dan dirancang menggunakan UML (*Unified Modelling Language*). Kelebihan dari metode *Service Quality* (SERVQUAL) yaitu kemampuan untuk pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Sehingga toko dapat mengetahui apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil judul mengenai **“Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (*Servqual*) Berbasis Web (Studi Kasus: CV. Rezeki Pancing)”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

Adapun ruang lingkup permasalahan yang ada dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

I.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ada dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. CV. Rezeki Pancing belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen.
2. CV. Rezeki Pancing belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan toko.

3. CV. Rezeki Pancing hanya melihat kepuasan konsumen berdasarkan minat konsumen pada saat mengunjungi toko dan pada saat terjadinya komplain/keluhan konsumen.

I.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan:

1. Bagaimana menentukan isi kuesioner tingkat kepuasan konsumen?
2. Bagaimana menerapkan metode *Service Quality* (Servqual) dalam proses mengukur tingkat kepuasan konsumen pada CV. Rezeki Pancing?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada CV. Rezeki Pancing dengan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL?

I.2.3. Batasan Masalah

Sesuai dengan judul yang diangkat dalam penelitian ini, maka pembatasan masalah yang akan dibahas hanya meliputi:

1. *Input* untuk sistem adalah data konsumen pada CV. Rezeki Pancing dan *Output* dari sistem adalah laporan hasil kuesioner pada CV. Rezeki Pancing.
2. Program yang dibuat hanya membahas tentang penilaian pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
3. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan lima dimensi penilaian yaitu, *Tangible* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Kehandalan),

Responsiviness (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian) dan *Empaty* (Empati).

4. Bahasa Pemograman yang digunakan dalam penelitian ini adalah PHP (*Hypertext Preprocessor*), *database* yang digunakan adalah MySQL, dan model perancangan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).

I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang sebuah sistem pengukuran tingkat kepuasan konsumen yang terkomputerisasi dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.
2. Membangun sistem yang dibuat dapat memberikan kemudahan bagi toko dalam melihat hasil kuesioner kepuasan konsumen.
3. Membangun sebuah sistem yang mengizinkan konsumen memberikan pendapat atau kritik kepada Toko CV. Rezeki Pancing.
4. Membantu mahasiswa dalam menyelesaikan penelitian sebagai syarat dalam meraih gelar Sarjana Komputer.

I.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memudahkan perusahaan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kriteria pada CV. Rezeki Pancing.
2. Membantu pihak CV. Rezeki Pancing untuk lebih memahami pelayanan apa yang diinginkan konsumen.
3. Membantu konsumen dalam menyampaikan pendapat dan kritik kepada CV. Rezeki Pancing.
4. Meningkatkan wawasan mahasiswa dalam menganalisa masalah terkait perancangan kuesioner.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1. Metode Pengumpulan Data

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

- a. *Observation* (Pengamatan), yaitu pengumpulan data konsumen, data pertanyaan-pertanyaan kuesioner dan informasi yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke CV. Rezeki Pancing.
- b. *Interview* (Wawancara), yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pemilik CV. Rezeki Pancing yaitu, Bapak Gavlin Harlie. Adapun pertanyaan yang diajukan:

- a. Bagaimana mekanisme mengukur tingkat kepuasan konsumen saat ini? Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Hanya melakukan tanya jawab langsung kepada konsumen yang datang ke toko. Seperti,

bagaimana pelayanan pada toko ini, serta bagaimana kualitas produk pada toko ini.

- b. Seberapa besar kemungkinan untuk merekomendasikan pelayanan toko kepada konsumen?

Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Tidak terlalu begitu besar pihak toko untuk merekomendasikan pelayanan karena toko hanya mementingkan bagaimana kualitas produk alat-alat pancing yang dijual.

- c. Bagaimana memberikan solusi pelanggan tentang pelayanan atau *service* toko tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen?

Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Biasanya toko memberikan *reward* bila terjadi masalah dalam produk maupun dalam pelayanan kepada konsumen.

- d. Jika toko mendapatkan kesempatan untuk mengubah pelayanan atau produk kepada konsumen, mana yang akan diubah?

Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Yang akan diubah pihak toko lebih kepada pelayanan karena toko tidak akan mengubah penjualan produk alat-alat pancing.

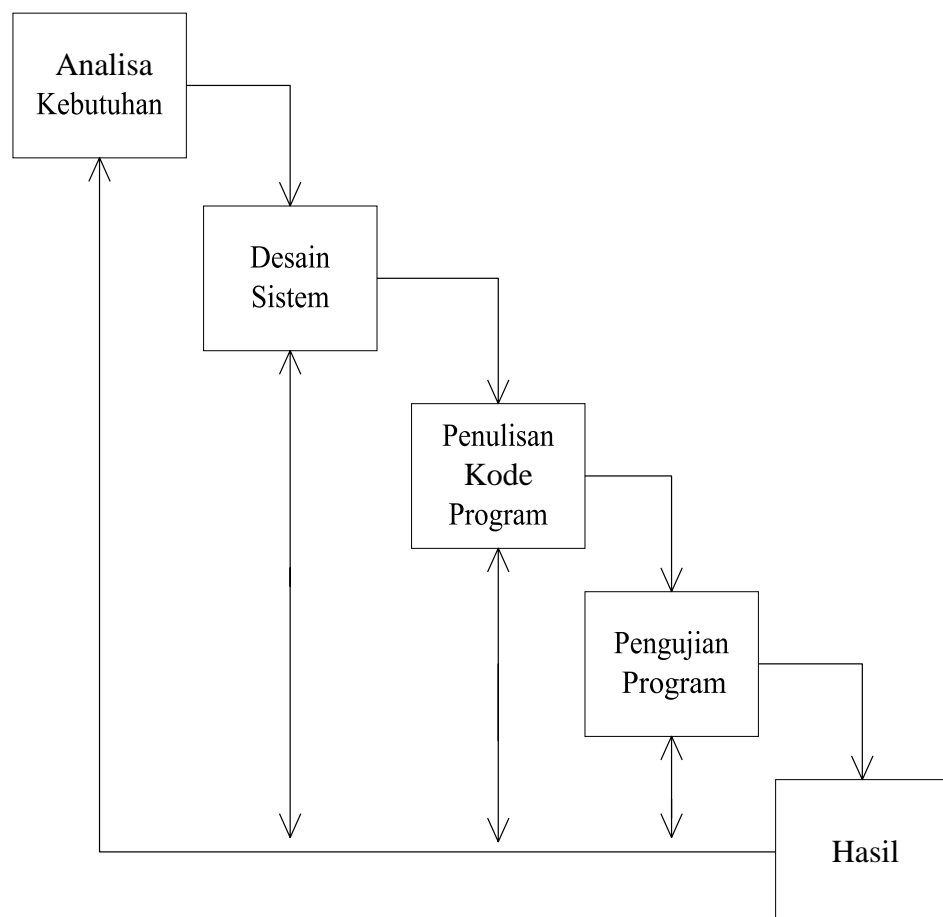
- e. Masalah apa yang biasanya terjadi di toko kepada konsumen?

Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Masalah yang sering muncul berkaitan dengan alat-alat Joran, ukuran yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen.

- c. *Library Research* (Penelitian Perpustakaan), yaitu melakukan studi pustaka untuk data yang berhubungan dengan penelitian.

I.4.2. Analisa Sistem

Dalam metode penelitian ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah, terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang penulis buat. Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut ini:



Gambar 1.1. Diagram Waterfall

Keterangan:

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai konsumen dan data kepuasan konsumen. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan konsumen dan metode *Servqual*.

- a. Dalam memproses data pada penerapan metode *service quality (Servqual)* untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan data konsumen dan pertanyaan-pertanyaan kuesioner.
- b. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam penerapan metode *service quality (Servqual)* untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan MySQL.

2. Desain Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan rancangan menerapkan metode *Service Quality (Servqual)* untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada CV. Rezeki Pancing dengan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language (UML)* yaitu *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.

3. Penulisan Kode Program

Pada tahap ini desain sistem akan diimplementasikan ke dalam kode program. Penulisan kode program merupakan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh

komputer. Pemrograman dimulai dengan menggunakan pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.

4 Pengujian Program

Pengujian program merupakan langkah yang dilakukan setelah penulisan kode program. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *blackbox testing*. *Blackbox testing* adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, aplikasi apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus.

5 Hasil

Pada tahap ini program akan diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Kemudian program akan secara otomatis menampilkan hasil berupa penilaian konsumen.

I.5. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak Toko CV. Rezeki Pancing dan para peneliti yang ingin membangun sistem untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen yang

berguna dalam mengukur kualitas toko sehingga dapat memberikan laporan yang baik dalam perkembangan bisnis di masa yang akan datang.

2. Menyediakan solusi yang dapat dipertimbangkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

I.6. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Toko CV. Rezeki Pancing yang beralamat di Jalan Merbabu No. 21 B-C.

I.7. Sistematika Penulisan

Agar mudah dipahami, penelitian ini dibuat dalam suatu sistematika penulisan yang dapat dijadikan acuan mengenai keterkaitan antar bab yang ada dalam penelitian ini, dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, keaslian penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang referensi–referensi dari berbagai jurnal–jurnal yang telah dikumpulkan sesuai dengan judul yang diambil peneliti.

BAB III ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang Analisis Masalah, Penerapan Metode, Desain Sistem, Desain *Database* dan Desain *User Interface*.

BAB IV HASIL DAN UJI COBA

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang tampilan hasil implementasi sistem yang diusulkan, pembahasan hasil uji coba sistem, serta kelebihan dan kekurangan sistem yang dirancang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang kesimpulan dan saran untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi yang sudah dirancang.

