

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi perkembangan kecanggihan teknologi yang semakin pesat merupakan aspek yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai kemudahan-kemudahan, tidak terkecuali dalam arus informasi. Kecanggihan teknologi tersebut terlihat semakin marak dengan penggunaan komputer yang memang sudah sangat luas diberbagai bidang kehidupan misalnya di bidang pendidikan, kesehatan, hiburan, terlebih pada bidang bisnis dan pelayanan yang semuanya itu menuntut penggunaan dari komputer.

Kualitas layanan merupakan salah satu kebutuhan bagi industri dalam beberapa tahun terakhir terlihat bahwa pembangunan di semua sektor industri cukup meningkat, salah satunya industri yang berorientasi pada jasa dan pelayanan untuk konsumen seperti industri perusahaan, hal ini tidak terlepas dari permintaan pasar yang juga meningkat setiap tahunnya akan industri Perusahaan. Dengan demikian perkembangan teknologi dapat diterapkan khususnya pada Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan perusahaan yang dapat memberikan kemudahan kepada pegawai dalam mengetahui kenyamanan pelanggan terhadap pelanggan pada PT.Bess Finance Tebing-Tinggi.

PT.Bess Finance adalah salah satu Perusahaan Multifinance Pilihan Konsumen Yang Terbaik, dimana Perusahaan ini juga memiliki data yang sangat

banyak yang dapat dikelola dengan menghasilkan informasi yang sangat bermanfaat salah satunya ialah dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelanggan PT.Bess Finance Tebing-Tinggi dengan menerapkan metode Service Quality.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai penilaian yang dilakukan pihak perusahaan kepada pelanggan terhadap layanan tertentu, apakah layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi tentang layanan yang mereka temui. Kepuasan pelanggan sebagai ‘reaksi psikologis pelanggan yang berhubungan dengan pengalaman sebelumnya dengan perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan dirasakan. Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis bermaksud membangun sebuah Sistem Informasi yang dapat membantu pihak perusahaan dalam mengetahui kepuasan pelanggan PT.Bess Finance Tebing-Tinggi.

Oleh karena itu penulis menemukan indikasi permasalahan yang ada di PT.Bess Finance Tebing-Tinggi yang menjadi suatu hambatan dalam meningkatkan pelayanan terhadap customer dengan sebuah sistem berbasis komputer yang dapat memberikan sebuah informasi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dilengkapi dengan fitur-fitur yang dapat memberikan informasi yang akurat dan memudahkan pengguna dalam mengimplementasikan sistem, maka dari itu penulis akan merancang sebuah sistem yang bersifat user friendly dan memilih metode yang efektif dalam memecahkan masalah yang

ditemukan, oleh sebab itu penulis memilih Service Quality sebagai metode yang sangat efektif.

Service Quality merupakan topik yang sering diteliti dalam bidang pemasaran karena hubungannya dengan biaya, kepuasan, retensi dan loyalitas. Berdasarkan uraian di atas bahwa penulis dapat memanfaatkan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan yang akan memberikan dampak mudah terhadap perusahaan dalam meningkatkan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan. Sistem yang akan dibangun akan dilengkapi fitur-fitur yang dapat membantu menyelesaikan masalah yang ada di perusahaan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan yaitu seperti: chart, kuesioner, data customer dan rekapitulasi hasil. Oleh karena itu penulis mengambil judul yaitu **“Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Pada PT.Bess Finance Tebing-Tinggi”**.

## **I.2. Ruang Lingkup Permasalahan**

Adapun beberapa tahap yang dilakukan dalam membuat ruang lingkup permasalahan adalah :

### **I.2.1. Identifikasi Masalah**

Dari identifikasi di atas, terdapat beberapa masalah yang ditemui dan diharapkan dapat diselesaikan melalui penelitian ini adalah :

1. Belum diketahui sudah optimal atau belum kualitas layanan yang disediakan oleh pihak PT.Bess Finance Tebing-Tinggi.

2. Belum adanya sistem penilaian kepuasan pelanggan. Di mana pelanggan hanya menggunakan fasilitas perusahaan, tetapi tidak diketahui apakah pelanggan puas atau tidak dengan pelayanan yang tersedia.

### **I.2.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat menyimpulkan perumusan masalah yang terdapat di perusahaan, yaitu :

1. Bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT.Bess Finance Tebing-Tinggi ?
2. Bagaimana menerapkan metode Service Quality kedalam sebuah Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan ?

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang, maka perlu dibuat batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perbandingan kinerja karyawan dengan harapan Konsumen yang dinilai menggunakan kuesioner.
2. Bahasa pemrograman yang akan diterapkan adalah *PHP*.
3. Database untuk menyimpan data hasil dari inputan yaitu menggunakan *Mysql*.
4. *Output* dari sistem adalah hasil kuesioner yang sudah diisi oleh konsumen perusahaan.

5. Perancangan sistem divisualisasikan dengan *Unified Modeling Language* (UML).

### **I.3. Tujuan Dan Manfaat**

#### **I.3.1. Tujuan**

Adapun tujuan dan target penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sebuah Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan dengan user friendly
2. Membangun sebuah Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan pada PT.Bess Finance Tebing-Tinggi berbasis web.
3. Membangun dan mengimplementasikan metode Service Quality

#### **I.3.2. Manfaat**

Adapun maanfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memudahkan Perusahaan dalam mengetahui mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT.Bess Finance Tebing-Tinggi.
2. Memudahkan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan PT.Bess Finance Tebing-Tinggi.
3. Memudahkan sistem dalam melakukan perhitungan dengan menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT.Bess Finance Tebing-Tinggi.

## **I.4. Metodologi Penelitian**

### **I.4.1. Metode Pengumpulan Data**

Di dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) metode studi yaitu :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku di perpustakaan, melalui brosur-brosur, diktat-diktat serta bahan kuliah yang diberikan oleh para dosen selama menjalani perkuliahan, ataupun jurnal nasional melalui internet.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Metode ini dilakukan dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi yaitu pada PT.Bess Finance Tebing-Tinggi, Jln.Jend Sudirman, no 351, Kec Rambutan, Kel sri padang, Tebing-Tinggi, Sumatera Utara, Kode Pos 20615 Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah :

- a. Pengamatan (*Observation*)

Melakukan pengamatan tentang cara kerja para petugas di bagian kantor depan (Front Office Department).

- b. Wawancara (*Interview*)

Teknik ini secara langsung bertatap muka dengan pihak bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan dari masalah-masalah yang sebelumnya kurang jelas yaitu tentang mekanisme sistem yang

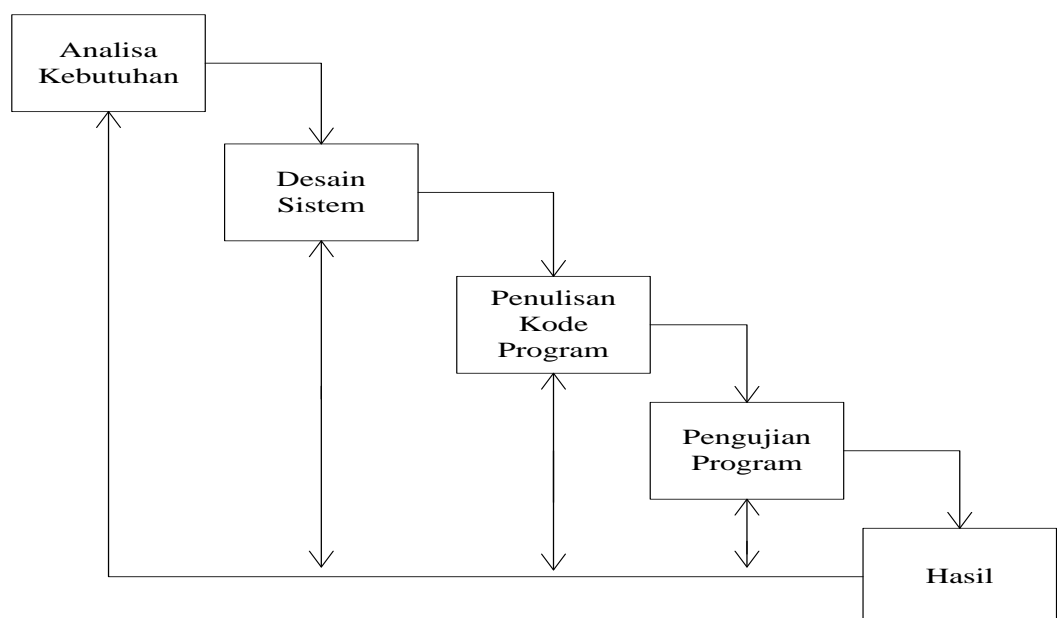
digunakan pada perusahaan dan juga untuk meyakinkan bahwa data yang diperoleh dikumpulkan benar-benar akurat.

c. *Sampling*

Meneliti dan Mengamati tentang cara kerja para petugas di bagian kantor depan (Front Office Department).

#### I.4.2. Metode Perancangan 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. Perancangan sistem dapat di lihat pada gambar I.1 sebagai berikut :



**Gambar I.1. Diagram *Waterfall* Perancangan Sistem**

##### 1. Analisis (*Analysis*)

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya

data mengenai Konsumen dan dimensi-dimensi kuesioner . Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan Konsumen dan metode *Importance Performance Analysis*.

1. Dalam memproses data pada perancangan sistem kepuasan Konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.
2. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan sistem kepuasan Konsumen.

## **2. Desain (*Design*)**

Merupakan tahap penerjemah dari keperluan yang di analisis dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti oleh pemakai, yaitu dengan cara menampilkan dalam bentuk UML (*Unified Modelling Language*), *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, *class diagram* dan perancangan antarmuka.

## **3. Pembuatan Kode Program (*Coding*)**

Merupakan penerjemah data atau pemecahan masalah *software* yang telah dirancang dalam bahasa pemrograman yang telah ditentukan dan digunakan, dalam tahap pembuatan koding program inilah metode *Service Quality* diimplementasikan kedalam bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun sistem.

## **4. Pengujian (*Testing*)**

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/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

## **5. Hasil**

Perangkat lunak yang telah selesai diuji coba, kemudian akan diimplementasikan ke dalam sistem yang dimiliki oleh pemakai sistem, setelah semuanya berjalan sesuai dengan rencana, maka selanjutnya dilakukan pemeliharaan sistem. Hal ini diperlukan karena sistem yang dirancang membutuhkan perubahan karena adanya kesalahan atau adanya perkembangan di bidang teknologi informasi.

### **I.5. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi keilmuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mempermudah Perusahaan dalam mengetahui tingkat kepuasan Konsumen.
2. Menyediakan solusi yang dapat dipertimbangkan untuk menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kepuasan Pelanggan.
3. Mempermudah para Pihak Perusahaan dalam evaluasinya agar lebih baik lagi kedepannya dalam pelayanan Pelanggan.

## **I.6. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi yang menjadi tempat riset penulis yaitu pada PT.Bess Finance Tebing-Tinggi,Jln.Jend Sudirman,No 351,Kec Rambutan,Kel,sri padang,Tebing Tinggi,Sumatera Utara.

## **I.7. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam Skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

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

### **BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM**

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

### **BAB IV : HASIL DAN UJI COBA**

Pada bab IV mengemukakan tentang hasil implementasi sstem 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 V berisikan berbagai kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan uraian yang telah disimpulkan, serta saran kepada perusahaan.