

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha di bidang jasa, cukup pesat seiring banyaknya bermunculan usaha jasa yang menawarkan berbagai jenis jasa kepada konsumen. Dengan persaingan yang begitu sengit maka para wirausaha mencoba menggunakan strategi pemasaran jasa untuk mencapai sasaran dunia pasar. Mengingat dalam perilaku konsumen yang selalu menginginkan hasil maksimal maka para wirausaha harus berusaha keras dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Saat ini pihak Barbershop 88 belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon konsumen terhadap segala dimensi yang ditawarkan mulai dari jasa pangkas atau cukur, pelayanan hingga lokasi. Respon yang dimaksud adalah apakah konsumen puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi Barbershop 88 diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Barbershop 88 juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap Barbershop 88. Oleh karena itu, pihak Barbershop 88 harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Barbershop 88 sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan.

Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen Barbershop 88 secara *online*. Dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh Barbershop 88 adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*) yang akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Barbershop 88 dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat konsumen dan mempertahankan usaha *barbershop* dalam jangka panjang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil judul mengenai **“Penerapan *Importance Performance Analysis* Dalam Membandingkan Kualitas Layanan Kinerja Karyawan Dengan Harapan Konsumen Pada Barbershop 88”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang penulis temukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang diberikan Barbershop 88 belum diketahui sudah optimal atau belum.
2. Barbershop 88 belum pernah mencari tahu seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan.

3. Belum adanya sistem penilaian kepuasan konsumen. Di mana pelanggan hanya datang dan dilayani oleh *barbershop*, tetapi tidak diketahui apakah pelanggan puas atau tidak dengan pelayanan tersebut.

I.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yang dibahas dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menentukan dimensi-dimensi pengukuran kepuasan konsumen pada Barbershop 88?
2. Bagaimana menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dalam perancangan sistem kepuasan konsumen pada Barbershop 88?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem kepuasan konsumen pada Barbershop 88 dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*?

I.2.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar pembuat sistem ini tidak terlalu luas cakupannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perbandingan kinerja karyawan dengan harapan konsumen yang dinilai menggunakan kuesioner.
2. Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem kepuasan konsumen adalah *Importance Performance Analysis*.

3. Dimensi yang digunakan meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*).
4. Jumlah Responden yang mengisi kuesioner adalah 60 Responden.
5. *Input* untuk sistem adalah data konsumen, data dimensi dan data pertanyaan pada kuesioner.
6. *Output* dari sistem adalah hasil kuesioner yang sudah diisi oleh konsumen Barbershop 88.
7. Perancangan sistem divisualisasikan dengan *Unified Modeling Language* (UML).
8. Sistem yang dibangun dalam penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun beberapa tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat sebuah sistem kepuasan konsumen yang berisi kuesioner yang akan diisi oleh konsumen secara *online* dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.
2. Menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dalam membandingkan kinerja karyawan dengan harapan konsumen.
3. Menjadikan acuan bagi pihak Barbershop 88 dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu konsumen Barbershop 88 dalam menyalurkan pengalaman menggunakan jasa *barbershop* dengan melakukan pengisian kuesioner secara *online*.
2. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dapat membantu pihak Barbershop 88 dalam membandingkan kinerja karyawan dengan harapan konsumen.
3. Membantu pihak Barbershop 88 dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Pengamatan Langsung (*Observation*)

Melakukan pengamatan secara langsung ke tempat objek pembahasan yang ingin diperoleh yaitu bagian-bagian penting dalam pengambilan data seperti data konsumen dan dimensi-dimensi untuk kuesioner, pencatatan dan penilaian kepuasan konsumen.

b. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara ini digunakan secara langsung bertatap muka dengan Bapak

Dani selaku karyawan di Barbershop 88 untuk mendapatkan informasi serta data penilaian kepuasan konsumen. Adapun wawancara (*interview*) yang di dapat penulis sebagai berikut:

1. Pelayanan yang bagaimana yang diberikan Barbershop 88?

Jawaban yang diterima: Pelayanan yang diberikan Barbershop 88 dengan banyaknya model *style* rambut, fasilitas tempat yang nyaman, dan alat alat cukur yang bersih dan higienis.

2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Barbershop 88?

Jawaban yang diterima: dengan melakukan tanya jawab kepada konsumen yang menggunakan jasa cukur di Barbershop 88, seperti bagaimana kinerja karyawan saat memberikan jasa cukurnya dan fasilitas yang disediakan pihak Barbershop 88.

3. Bagaimana menghindari komplain dari konsumen Barbershop 88?

Jawaban yang diterima: Dengan cara mengawali komunikasi yang baik dan memberikan contoh *style trend* rambut, memberikan ekspektasi terbaik seperti menjaga agar rambut tetap sehat, dan memberikan jaminan.

4. Berapa banyak konsumen yang memotong rambut setiap harinya di saat pandemi Covid-19?

Jawaban yang diterima: sekitar 5 sampai 10 konsumen yang berkurang dari waktu sebelum adanya pandemi Covid-19.

5. Bagaimana cara Barbershop 88 bertahan di saat pandemi Covid-19?

Jawaban yang diterima: setiap karyawan menggunakan masker, setiap

peralatan cukur rambut disemprot terlebih dahulu oleh cairan alkohol sebelum maupun sesudah menggunakan, dan setiap konsumen sebelum memasuki lokasi Barbershop 88 harus melakukan protokol kebersihan seperti mencuci tangan, cek suhu badan dan menggunakan masker.

c. Sampel (*Sampling*)

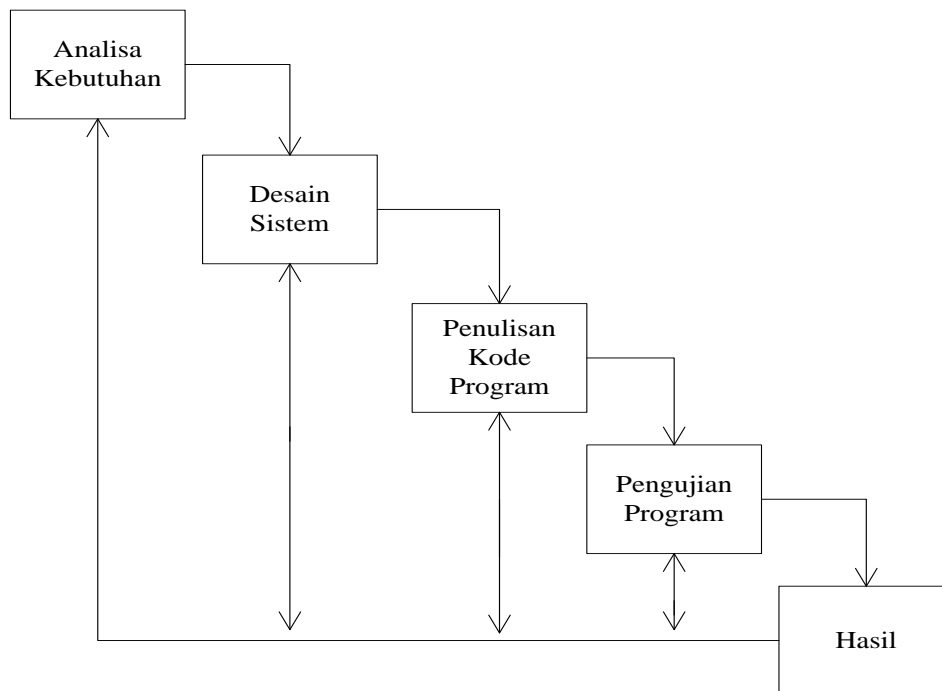
Dalam sampel ini penulis meneliti dokumen apa yang dibutuhkan dalam pengambilan data yang sesuai dengan judul penulis yaitu menggunakan metode untuk merancang sistem kepuasan konsumen.

d. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Pada teknik ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan skripsi. Bacaan yang dikutip dapat berupa teori atau pendapat dari beberapa bacaan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku, jurnal yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

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 pada Gambar III.1 berikut ini:



Gambar III.1. Diagram Waterfall

Keterangan :

1. Analisis Kebutuhan

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 Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan pembuatan sistem kepuasan konsumen pada Barbershop 88 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 sistem yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode sistem/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, sistem 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

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hertiana Ikasari (2017) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”. Penelitian ini menghasilkan perhitungan gap antara rata-rata harapan dan realita menunjukkan masih adanya gap walau tidak terlalu signifikan yaitu -0,40. Hal ini menunjukkan ibu hamil belum puas terhadap pelayanan yang diberikan pada pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih. Hasil analisis IPA menunjukkan secara keseluruhan pada 5 dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* (43 indikator pelayanan) terdapat 7 pelayanan yang perlu ditingkatkan dan 15 kualitas pelayanan ANC yang perlu dipertahankan. Sedangkan kontribusi penelitian yang penulis buat dengan judul penelitian “Penerapan *Importance Performance Analysis* Dalam Membandingkan Kualitas Layanan Kinerja Karyawan Dengan Harapan Konsumen Pada Barbershop 88”. Penelitian ini menghasilkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas bernilai $0.98 < 1$, dapat disimpulkan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap dimensi kualitas kinerja karyawan yang diberikan oleh Barbershop 88 dengan nilai Gap sebesar $-0,04$.

I.6. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Barbershop 88 Jl. Karya Dame Kec, Karang Berombak, Kec. Medan Barat, Kota Medan Sumatera Utara 20117.

I.7. Sistematika Penulisan

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan penulisan ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mencakup uraian penyelesaian secara teoritis serta konsep baru dalam penyelesaian masalah berkenaan dengan sistem dan fokus kajian. Adapun landasan teori yang diuraikan oleh penulis adalah: penjelasan mengenai sistem, informasi, metode *Importance Performance Analysis*, materi tentang kepuasan konsumen, serta 11 metode konseptual yang menggambarkan cara kerja dari sistem yang akan dirancang.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisa sistem yang sedang berjalan, perancangan proses dalam bentuk diagram UML yang mencakup analisa dan perancangan sistem pengolahan data yang mencakup seluruh aktivitas yang terjadi pada sistem yang akan dibangun.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tampilan hasil sistem yang dirancang beserta pembahasannya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan system yang dirancang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

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