

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Fenomena yang terjadi di dunia bisnis dalam era global saat ini, selalu berhadapan dengan situasi kompetisi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestik maupun di pasar internasional. Guna memperoleh kemenangan dalam persaingan, pelaku usaha harus mampu memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Corn Mozaella sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan makanan cepat saji dan Corn Mozzarella menawarkan produk untuk dinikmati oleh para pelanggannya, Corn Mozzarella harus mempunyai strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang jelek, harga yang mahal, pelayanan yang seenaknya, maka

keadaan ini pasti memberikan ketidak kepuasan bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman, maka akan bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga Corn Mozarella harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan

1

supaya pelanggan tetap menjadi konsumen pada Corn Mozarella.

Pada Corn Mozarella belum ada aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan.

Pentingnya menjaga agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang ada pada Corn Mozarella sangatlah disadari oleh Corn Mozarella, oleh karena itu Corn Mozarella memerlukan suatu sistem yang terstrukturisasi untuk para pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menyampaikan kepuasan ataupun penilaian yang berkualitas terhadap mutu Corn Mozarella. Untuk mewujudkan hal itu Corn Mozarella berharap ada suatu inovasi dan terobosan, untuk itu peneliti sebagai salah satu karyawan di Corn Mozarella bergerak untuk merealisasi ikan sistem tersebut, sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) pengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu Corn Mozarella dengan metode analisis kinerja penting atau di sebut dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut diatas dalam hal

mengatasi kepuasan pelanggan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memutuskan untuk mengambil judul “**Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**”

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka penelitian ini mengidentifikasi

1. Pelanggan sangat sulit dalam menyampaikan *complain* (keluhan) terhadap pelayanan pada Corn Mozzarella.
2. Penyampaian informasi layanan pada Corn Mozzarella kepada pelanggan kurang akurat dikarenakan sering terjadinya miskomunikasi.
3. Pelayanan terhadap pelanggan terkesan lambat yang mengakibatkan menumpuknya

I.2.2. Rumusan Masalah

Dengan mengetahui identifikasi masalah di atas maka perumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana membuat aplikasi khusus untuk mengatasi kepuasan pelanggan di Corn Mozzarella?
2. Bagaimana implementasi sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA ?
3. Bagaimana merancang aplikasi sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan ?
4. Bagaimana mempermudah Corn Mozzarella dalam menjalin kerjasama yang bagus dengan pelanggan ?
5. Bagaimana mengatasi kesalahan dalam pelayanan kepuasan pelanggan ?

I.2.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan ini dibuat dengan ruang lingkup pelayanan kepuasan pelanggan pada Corn Mozzarella.
2. Data input dalam pelayanan kepuasan pelanggan pada Corn Mozzarella adalah data kriteria dan data penilaian.
3. Data output dalam laporan penilaian.
4. Aplikasi yang dirancang adalah aplikasi berbasis web.

5. Management database menggunakan *MySql* dengan mengimplementasi bahasaSQL.
6. Pemodelan perancangan yang digunakan adalah UML (*Unified ModellingLanguage*).
7. Metode yang digunakan adalah pebandingan metode IPA.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Dengan mengetahui rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk membangun sistem aplikasi berbasis web dalam kepuasan pelanggan pada Corn Mozarella.
2. Untuk menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengatasi kepuasan pelanggan di Corn Mozarella.
3. Untuk merancang aplikasi kepuasan pelanggan dengan menggunakan PHP.
4. Untuk mempermudah Corn Mozarella dalam menjalin kerja sama yang baik dengan pelanggan.
5. Untuk mengetahui kesalahan dalam pelayanan kepuasan pelanggan pada Aroma Bakery.

I.3.2. Manfaat

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dideskripsikan manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Terciptanya sistem pendukung keputusan berbasis web dalam kepuasan pelanggan pada Corn Mozzarella.
2. Mempermudah Corn Mozzarella dalam mengatasi kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Membantu pihak Corn Mozzarella dalam menentukan cara membuat pelanggan a
4. Mengurangi tingkat kesalahan dalam dalam kepuasan pelanggan pada Corn Mozzarella.
5. Melakukan perancangan kepuasan pelanggan pada Aroma Bakery dengan menggunakan UML.

I.4. Metodologi Penelitian

Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis guna mendapatkan data-data dan informasi tentang permasalahan

perusahaan yang berdasarkan teori kepuasan pelanggan.

Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)

Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan sistem pendukung keputusan dalam kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan atau pun buku diktat yang dipergunakan selama kuliah. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku atau literatur yang penulis gunakan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten dalam kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Studi lapangan meliputi :

a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Pada bagian ini penulis mengamati proses penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggan mulai dari pelayanan, penyampaian informasi, dan pelayanan lainnya.

b. *Interview* (Wawancara)

Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan manajemen Aroma Bakery untuk mendapatkan

informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada Corn Mozarella.

I.4.2. Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode digambarkan dalam bentuk

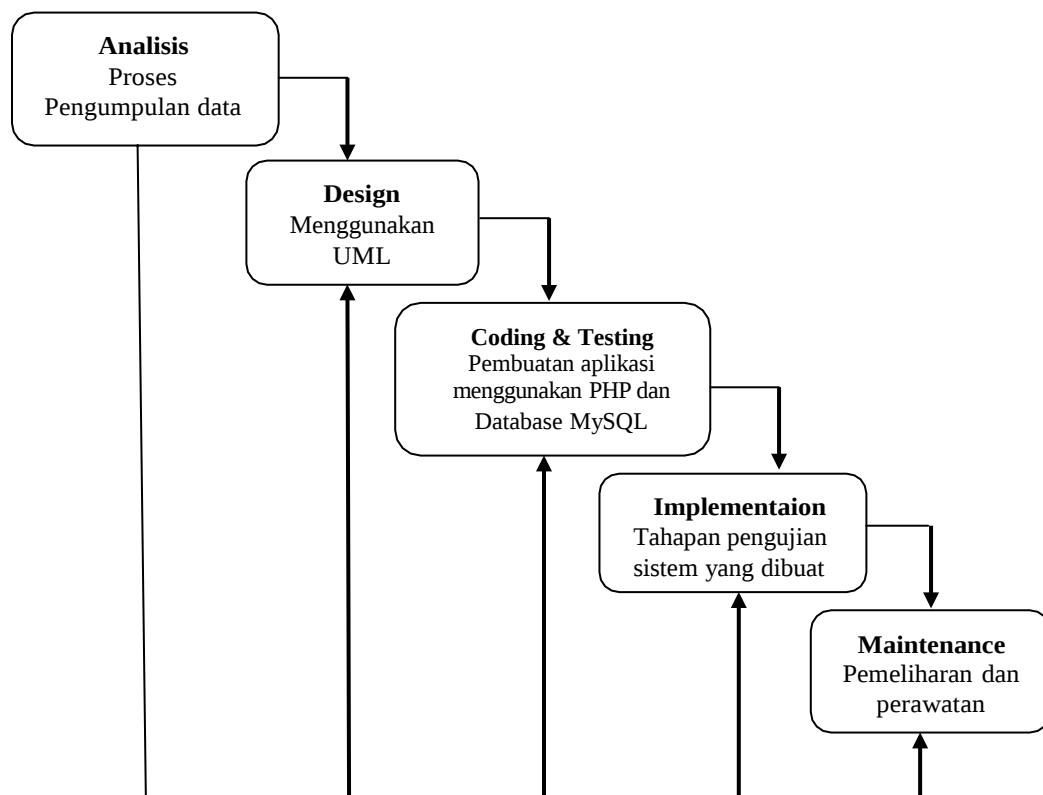


Diagram Waterfall seperti berikut :

Gambar I.1. Kerangka Waterfall

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

1. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampumenyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam

melakukan perancangan sistem adalah data produk, data pelanggan dan data kinerja karyawan dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *PHP*.

2. Desain Sistem

Secara umum perancangan sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

3. Penulisan Sinkode Program

Coding merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan

inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan- kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

4. Pengujian Program

Dalam penelitian ini dilakukan uji coba program dengan 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. Pemeliharaan Sistem

Setelah proses uji coba program dilakukan, maka dilakukan pemeliharaan sistem lebih spesifik dengan Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada *user* pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena user membutuhkan perkembangan fungsional

I.5. Kontribusi Penelitian

Adapun Kontribusi penelitian adalah sebagai berikut :

Berdasarkan penelitian dari Gracecilla Aprillia Immanuel (2020) dengan judul “Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik” Saat ini sistem akademik Universitas Ma Chung yaitu MAC IS masih sedang dalam proses pengembangan dan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna yaitu mahasiswa dalam memperoleh informasi akademiknya. Selain itu juga perlu dilakukan pengukuran sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik ini. Metode yang digunakan dalam melakukan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil perhitungan IPA akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang dapat menunjukkan indikator yang perlu dikembangkan lagi atau yang perlu dipertahankan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis untuk Menjadikan bahan acuan dan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya dalam penerapan metode IPA

dalam pelayanan kepuasan pelanggan pada Corn Mozarella.

Memperbaiki sistem pelayanan kepuasan pelanggan pada Corn

Mozarella.

I.6. Lokasi Penelitian

Adapun objek penelitian pada penelitian ini adalah Corn
Mozarella

I.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam Skripsi
ini adalah sebagaiberikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang Latar Belakang,
Ruang Lingkup Permasalahan, Identifikasi
Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah,
Tujuan dan Manfaat, Metode Pengumpulan Data,
Metode Penelitian, Kontribusi Penelitian, Lokasi
Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan tentang teori-teori dan
metode yang berhubungan dengan topik yang
dibahas atau permasalahan yang sedang dihadapi
yaitu berupa pembahasan mengenai sistem
keputusan, Metode IPA dan bahasa pemrograman
yang digunakan dalam melakukan perancangan
dan penelitian.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini mengemukakan tentang analisa sistem yang sedang berjalan, evaluasi sistem yang sedang berjalan dan desain sistem secara detail.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

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

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan penulisan dan saran dari penulis sebagai perbaikan dimasa yang akan datang untuk sistem.