

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha di bidang bisnis, cukuplah pesat seiring banyaknya bermunculan usaha bisnis yang menawarkan berbagai kualitas produk. Kepuasan pelanggan akan tercipta apabila perusahaan memberikan kualitas produk yang baik, salah satunya menjadi unsur penting bagi perusahaan (Imam Muazansyah, 2019). Mengingat dalam perilaku pelanggan yang selalu menginginkan hasil maksimal maka para wirausaha harus berusaha keras dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Toko Gajah Mada Fun Shop adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis, yang menjual berbagai macam peralatan olahraga. Saat ini pihak Toko Gajah Mada Fun Shop belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon pelanggan terhadap segala dimensi yang ditawarkan. Respon yang dimaksud adalah apakah pelanggan puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi Toko Gajah Mada Fun Shop diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Toko Gajah Mada Fun Shop juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Toko Gajah Mada Fun Shop. Oleh karena itu, pihak Toko Gajah Mada Fun Shop harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, Gajah Mada Fun Shop sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas kepuasan pelanggan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh pelanggan secara *online* (Syarifullah, 2018). Dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Gajah Mada Fun Shop dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat pelanggan dan mempertahankan usaha dalam jangka panjang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil judul mengenai **“SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS: TOKO GAJAH MADA FUN SHOP MEDAN)”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

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

I.2.1. Identifikasi Masalah

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

1. Kualitas layanan yang diberikan Toko Gajah Mada Fun Shop belum diketahui sudah optimal atau belum.

2. Toko Gajah Mada Fun Shop belum pernah mencari tahu seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan..

I.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Merancang sistem informasi kepuasan pelanggan yang dapat menampilkan hasil apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang ada pada toko Gajah Mada Fun Shop?
2. Bagaimana menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dalam perancangan sistem kepuasan pelanggan pada Gajah Mada Fun Shop?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem kepuasan pelanggan pada Gajah Mada Fun Shop dengan menggunakan metode *Informance Performance Analysis*?

I.2.3. Batasan Masalah

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

1. Data *input* meliputi data pelanggan dan data pertanyaan pada kuesioner.
2. Data *ouput* hasil kuesioner yang sudah diisi oleh pelanggan Toko Gajah Mada Fun Shop.
3. Bahasa pemrograman yang akan diterapkan adalah *PHP (Hypertext Preprocessor)*.
4. Database untuk menyimpan data hasil dari inputan yaitu menggunakan *My SQL (My Structure Query Language)*.

5. Perancangan yang digunakan dalam sistem informasi kepuasan pelanggan Toko Gajah Mada Fun Shop menggunakan UML (*Unified Modelling Language*).

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Membuat sebuah sistem kepuasan pelanggan yang berisi kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan secara *online* dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.
2. Menerapkan metode *Importance Performance Analysis* yang membantu Toko Gajah Mada Fun Shop dalam perancangan sistem kepuasan pelanggan.
3. Menjadikan acuan bagi pihak Toko Gajah Mada Fun Shop dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Menjalinkan kerja sama Universitas Potensi Utama dengan Toko Gajah Mada Fun Shop.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan hasil analisis penggunaan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam proses layanan pada Toko Gajah Mada Fun Shop.
2. Memberikan kemudahan kepada karyawan dalam menentukan layanan kepada pelanggan Toko Gajah Mada Fun Shop.

3. Membantu pihak Toko Gajah Mada Fun Shop dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Menambah daftar *referensi* pada Universitas Potensi Utama dalam pencarian jurnal untuk menyelesaikan studi kasus terkait Sisten Informasi Kepuasan Pelanggan.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1. Pengumpulan Data

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

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 Toko Gajah Mada Fun Shop di Jl. Palangkaraya No.19-21, Ps.Baru, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20212. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah :

a. Pengamatan (*Observation*)

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

b. Wawancara (*Interview*)

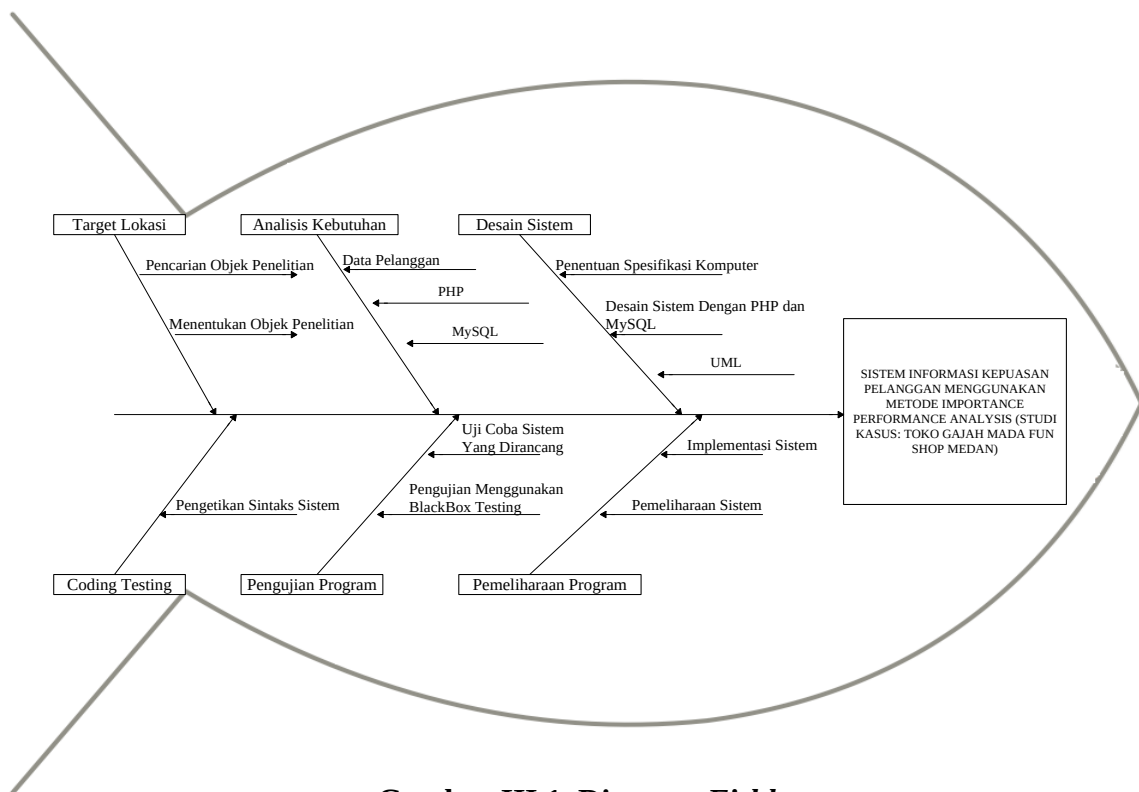
Teknik ini secara langsung bertatap muka dengan pihak bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan dari masalah-masalah yang sebelumnya kurang jelas yaitu tentang mekanisme sistem yang digunakan pada perusahaan dan juga untuk meyakinkan bahwa data yang diperoleh dikumpulkan benar-benar akurat

c. *Sampling*

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

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 III.1 sebagai berikut:



Gambar III.1. Diagram Fishbone

Keterangan :

1. Target Lokasi

Target lokasi merupakan tahap awal penentuan dari judul penelitian yaitu Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Toko Gajah Mada Fun Shop).

2. Analisis Data

Peneliti melakukan pengumpulan data yang berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang sesuai dengan tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data kepuasan pelanggan. Dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah PHP.

3. Desain Sistem

Desain sistem adalah proses menerjemahkan syarat kebutuhan sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat kode program. Tahapan desain yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem dan aplikasi yang akan dirancang adalah :

- a. Mendesain sistem dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).
- b. Menggunakan aplikasi *dreamwere* untuk mendesain aplikasi.
- c. Menggunakan aplikasi *visio* untuk menggambarkan *Flowchart* sistem.

4. Coding Testing

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. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan testing terhadap sistem yang telah dibuat tadi Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

5. Pengujian Program

Pada tahapan pengujian sistem maka dilakukan pengujian secara *Black-Box*, yang meliputi pengujian fungsional dan ketahanan sistem. Dari hasil pengujian sistem inilah dapat diketahui kesesuaian hasil perancangan dengan analisis kebutuhan yang diharapkan.

6. Pemeliharaan Program

Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan (periperal atau sistem operasi baru) baru, atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional.

I.5. Kontribusi Penelitian

Adapun beberapa kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem kepuasan pelanggan yang akan dibuat akan meningkatkan pengetahuan bagi usaha dalam memberikan jasa yang menambah minat pelanggan dan mengetahui harapan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan Toko Gajah Mada Fun Shop.
2. Menyediakan solusi yang dapat dipertimbangkan untuk menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan
3. Menambah kemampuan kolektif bagi individu atau kelompok.

I.6. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Toko Gajah Mada Fun Shop di Jl. Palangkaraya No.19-21, Ps.Baru, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20212.

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

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

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.