

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. (*sumber: Mansyur srisudarso:107:2017*)

Saat ini CV. Flores Travel belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon Penumpang terhadap pelayanan yang diberikan ke Penumpang seperti mobil harus bersih, tepat waktu dalam perjalanan, diperjalanan mengikuti aturan lalu lintas, dan pelayanan supir harus ramah. Kepuasan penumpang akan tercipta apabila CV. Flores Travel memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang sehingga penumpang akan merasa puas. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu CV. Flores Travel dalam memuaskan penumpang. Banyak CV Travel lain menimbulkan persaingan yang semakin ketat dan membuat penumpang akan memilih CV Travel yang nyaman dan memuaskan. Respon yang dimaksud adalah apakah penumpang puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan

hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah mengunjungi CV. Flores Travel diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, pelayanan CV. Flores Travel juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, pihak CV. Flores Travel harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, CV. Flores Travel sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Penumpang. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh penumpang CV. Flores Travel secara *online*. Sistem yang dibangun menggunakan bahasa Pemrograman Php dan MySQL Sebagai databasenya. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Pelanggan (Penumpang) pada CV. Flores Travel .Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti peneliti mengambil judul mengenai **“Penerapan Metode Service Quality Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Penumpang Pada CV. Flores Travel Berbasis Web”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

Adapun ruang lingkup permasalahan pada penulisan skripsi ini sebagai berikut :

I.2.1. Identifikasi Masalah

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

1. Kualitas layanan yang diberikan CV. Flores Travel belum diketahui sudah optimal atau belum.
2. CV. Flores Travel belum pernah mencari tahu seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan jasa yang diberikan.
3. Belum adanya sistem mengukur kualitas pelayanan penumpang. Di mana penumpang hanya datang dan dilayani oleh CV. Flores Travel, 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 penelitian penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menentukan dimensi-dimensi untuk mengukur kualitas kepuasan penumpang pada CV. Flores Travel?
2. Bagaimana menerapkan Metode Service Quality Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Penumpang Pada CV.Flores Travel ?
3. Bagaimana membuat sebuah Sistem mengukur Kualitas pelayanan Penumpang pada CV. Flores Travel dengan menggunakan bahasa

pemrograman PHP dan MySQL sebagai *data base*?

I.2.3. Batasan Masalah

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

1. Penelitian ini berfokus pada mengukur kualitas pelayanan penumpang.
2. Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem mengukur kualitas pelayanan penumpang adalah Metode *Service Quality* (serqual)
3. Input untuk sistem adalah data penumpang, data dimensi dan data pertanyaan kuesioner dibagikan ke 50 penumpang..
4. *Output* dari sistem adalah hasil kuesioner yang sudah diisi oleh penumpang CV. Flores Travel.
5. Perancangan sistem divisualisasikan dengan *Unified Modeling Language* (UML).
6. Sistem yang dibangun berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.

I.3. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat pada Penelitian skripsi ini sebagai berikut :

I.3.1. Tujuan

Adapun beberapa tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat suatu sistem kepuasan penumpang yang berisi kuesioner yang akan diisi oleh penumpang secara online dengan bahasa pemrograman PHP dan MySql sebagai *database*.
2. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) yang membantu CV.

Flores Travel dalam mengumpulkan data, sehingga CV. Flores Travel dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat penumpang.

3. Menjadikan suatu acuan bagi pihak CV. Flores dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

I.3.2. Manfaat

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

1. Mempermudah penumpang CV. Flores Travel dalam menyalurkan pengalaman terhadap pelayanan Penumpang CV. Flores Travel dengan melakukan pengisian kuesioner secara *online*.
2. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) dapat membantu pihak CV. Flores Travel untuk mengukur kualitas pelayanan Penumpang.
3. Membantu pihak CV. Flores Travel dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan Penumpang.

I.4. Metodologi Penelitian

Untuk dapat mengimplementasikan sistem keamanan *database*, maka secara garis besar digunakan beberapa metode sebagai berikut:

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 penumpang dan dimensi-dimensi untuk kuesioner, pencatatan dan penilaian kepuasan penumpang.

b. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara ini digunakan secara langsung bertatap muka dengan Bapak Rudi Selaku Owner di CV. Flores Travel untuk mendapatkan informasi serta data penilaian kepuasan penumpang. Adapun wawancara (*interview*) yang di dapat peneliti sebagai berikut:

1. Pelayanan yang bagaimana yang diberikan CV. Flores Travel?

Jawaban yang diterima: Pelayanan yang diberikan CV. Flores Travel dengan mobil yang bersih , supir yang ramah

2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan CV. Flores Travel? Jawaban yang diterima: dengan melakukan tanya jawab kepada penumpang di CV. Flores Travel, seperti bagaimana Pelayanan yang diberikan supir ke penumpang dan fasilitas yang disediakan pihak CV. Flores Travel.

3. Bagaimana menghindari komplain dari penumpang di CV. Flores Travel?

Jawaban yang diterima: Dengan cara mengawali komunikasi yang baik dan melayani penumpang dengan baik dan memberikan jaminan.

c. Sampel (*Sampling*)

Dalam sampel ini peneliti meneliti dokumen apa yang dibutuhkan dalam pengambilan data yang sesuai dengan judul peneliti yaitu menggunakan metode untuk merancang sistem mengukur Kualitas pelayanan Penumpang.

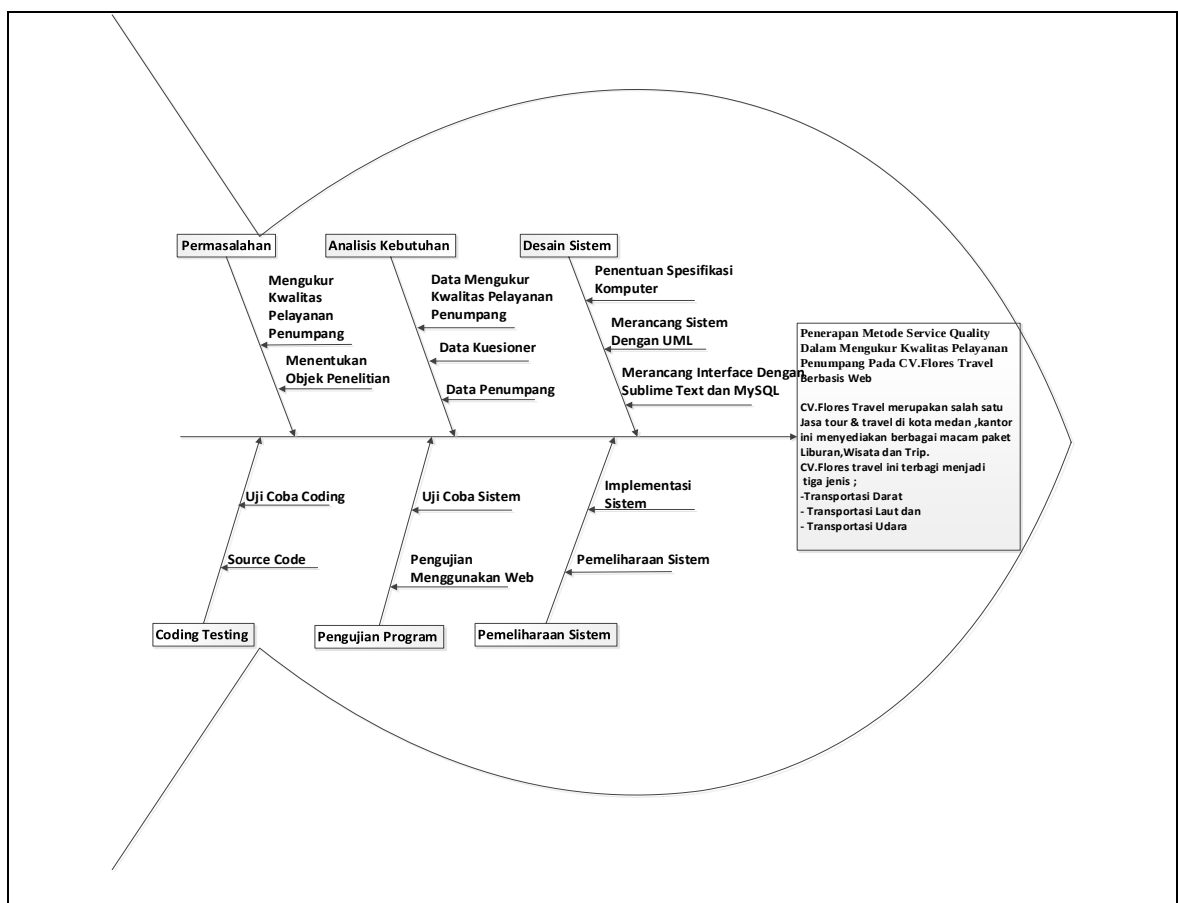
d. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Pada teknik ini peneliti 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 penelitian 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 peneliti buat. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar III.1 berikut ini:



Gambar I.1. Diagram Fishbone Penerapan Metode Service Quality Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Penumpang Pada CV.Flores Travel Berbasis Web (Sumber :Sukamto dan Shalahuddin 28 : 2018)

Dalam pengembangannya metode kerangka *fishbone* memiliki beberapa tahapan yaitu : *requirement* (analisis kebutuhan), *design* sistem (*system design*), *coding*, pengujian program, pemeliharaan sistem:

1. Target/Tujuan Penelitian

Target penelitian ini yaitu merancang dan membuat aplikasi mengukur kualitas pelayanan penumpang CV.Flores Travel.

2. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai penumpang dan dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan sistem kualitas pelayanan seperti data penumpang, dan data kuesioner,

1. Dalam memproses data pada perancangan sistem mengukur kualitas pelayanan penumpang menggunakan metode *Service Quali*y adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.
2. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan sistem mengukur Kualitas pelayanan penumpang.

3. Desain Sistem

Sesuai penyelesaian yang akan dilakukan desain sistem yang harus ada pada perancangan aplikasi ini adalah:

1. Merancang sistem menggunakan UML (*Unified Modeling Language*)
2. Merancang *interface* dengan menggunakan Sublime Text dan MySQL

Spesifikasi Komputer, Sebagai berikut:

- a. Sistem Operasi *Windows 7*

- b. Prosesor Intel
- c. RAM 2 GB
- d. Hardisk 500 GB
- e. Monitor/LCD Resolusi 1024x768

3. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. Sublime Text
- b. MySQL

4. **Coding Sistem**

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 sistem tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

5. **Pengujian Program**

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan sistem. Pengujian yang dilakukan 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 peralatan yang dirancang.

6. Pemeliharaan Sistem

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

1.5. Kontribusi Penelitian

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andriyan Dwi Putra (2018) dengan judul penelitian “Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ menggunakan Metode Service Quality”. Penelitian ini menghasilkan Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan Event Organizer XYZ terhadap pelanggan berdasarkan faktor-faktor yang dicantumkan dalam kuesioner sudah sangat baik, baik dari segi pelaksanaan outbound, instruktur dan faktor pendukung lainnya. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Event Organizer XYZ, yang artinya kenyataan lebih besar dibanding harapan, kinerja kualitas pelayanan sebagian besar telah mampu memenuhi harapan yang menjadi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Adapun elemen yang harus dipertahankan oleh sebuah Event Organizer dalam pelaksanaan kegiatan outbound adalah servis/sikap penyelenggara terhadap pelanggan kemudian pada elemen instruktur outbound hal yang harus dipertahankan adalah interaksi instruktur dengan peserta dan faktor pendukung lainnya berupa informasi yang valid.

Sedangkan kontribusi penelitian yang peneliti buat dengan judul penelitian

“Penerapan Metode *Service Quality* Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Penumpang Pada CV. Flores Travel Berbasis Web”. Penelitian ini menghasilkan Aplikasi yang berisi kuesioner yang diisi oleh penumpang secara online .hasil dari pengisian kuesioner tersebut dihitung dengan metode *Service Quality* yang penilaiannya dari nilai rata rata persepsi dikurang dengan nilai rata-rata harapan .

I.6. Lokasi Penelitian

1. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di CV. Flores Travel Jln. H.M. Joni nmr 28, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217, North Sumatra.

I.7. Sistematika Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan penelitian 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 peneliti adalah: penjelasan mengenai sistem, informasi, metode *Serevice Quality*, materi tentang mengukur kualitas palayanan penumpang 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 peneliti 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 peneliti menguraikan tentang kesimpulan dan saran untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi yang sudah dirancang.