

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi perangkat lunak pada masa sekarang ini sangatlah pesat, ini dapat dilihat dari kemunculan berbagai aplikasi-aplikasi yang dapat memudahkan *user* dengan menggunakan berbagai macam teknik pembuatan perangkat lunak. Dari sinilah perluasan pemanfaatan komputer yang semula hanya dimanfaatkan segelintir orang sekarang menjadi *universal* dan umum.

Dalam Perkembangan teknologi saat ini, penulis ingin membantu PT. Agri First Indonesia dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Agri First Indonesia setiap 3 bulannya. Memerlukan suatu perubahan sistem dari sistem yang lama yang sebagian masih menggunakan atau masih bersifat manual ke sistem yang baru. Mengingat banyaknya pelanggan yang jumlahnya mencapai ratusan orang, sehingga menyulitkan pihak yang mengadakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Masalah tentang pelayanan sering sekali dikeluhkan oleh pelanggan pada PT. Agri First Indonesia, terutama pada waktu pelayanan penjualan produk dan seringkali terjadi keterlambatan pengiriman barang dari jadwal yang ditentukan. Selama ini PT. Agri First Indonesia belum melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, sehingga pihak manajemen belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas jasa pelayanan yang telah dilakukan.

Diantara berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan salah satunya adalah dengan menggunakan metode *Servqual*. *Servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan. Secara lengkap, *Servqual* mengukur lima Gap (Kesenjangan), tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian adalah Gap antara persepsi dan harapan pelanggan. Pada umumnya, penilaian persepsi dan harapan pada *Servqual* menggunakan skala likert yang memiliki *range* nilai antara 1 sampai dengan 5 untuk menyatakan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Konsep *Fuzzy* dipilih dalam menentukan tingkat persepsi dan harapan pelanggan karena *range* nilai yang digunakan *Fuzzy* mampu menjembatani antara perkira-kiraan seseorang dengan data yang diolah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk membuat **“Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada PT. AGRI FIRST INDONESIA Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual*”**. Sehingga dengan adanya sistem ini maka PT. Agri First Indonesia dapat melakukan proses pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara tepat.

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. Pengukuran kepuasan pelanggan PT. Agri First Indonesia yang tidak mengarah pada kriteria-kriteria dalam pengukuran kepuasan pelanggan.
2. Pengambilan keputusan yang dilakukan masih menggunakan cara manual dan dokumen yang digunakan masih dalam bentuk kertas.
3. Belum adanya Metode sebagai Pengambilan Keputusan dalam Penilaian Kepuasan Pelanggan pada PT. Agri First Indonesia.

I.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas timbulah suatu rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana menentukan kriteria-kriteria pengukuran kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia dan kemudian diimplementasikan kedalam aplikasi ?
2. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi pengukuran kepuasan pelanggan secara terkomputerisasi ?
3. Bagaimana menerapkan metode *Fuzzy Servqual* untuk proses penentuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia ?

I.2.3. Batasan Masalah

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

1. Kriteria yang digunakan sebagai dasar penilaian pengukuran kepuasan pelanggan diperoleh dari PT. Agri First Indonesia.

2. Aplikasi dirancang menggunakan Aplikasi *Adobe Dreamweaver* dengan bahasa pemrograman PHP.
3. Dokumen yang dirancang menggunakan *PhpMyAdmin MySQL*.
4. Metode yang digunakan dalam perancangan sistem ini adalah *Fuzzy Servqual*.

I.3. Tujuan Dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membuat Sistem Pendukung Keputusan yang mempunyai kemampuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia.
2. Merancang suatu perangkat lunak dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP*.
3. Menerapkan metode Fuzzy Servqual untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

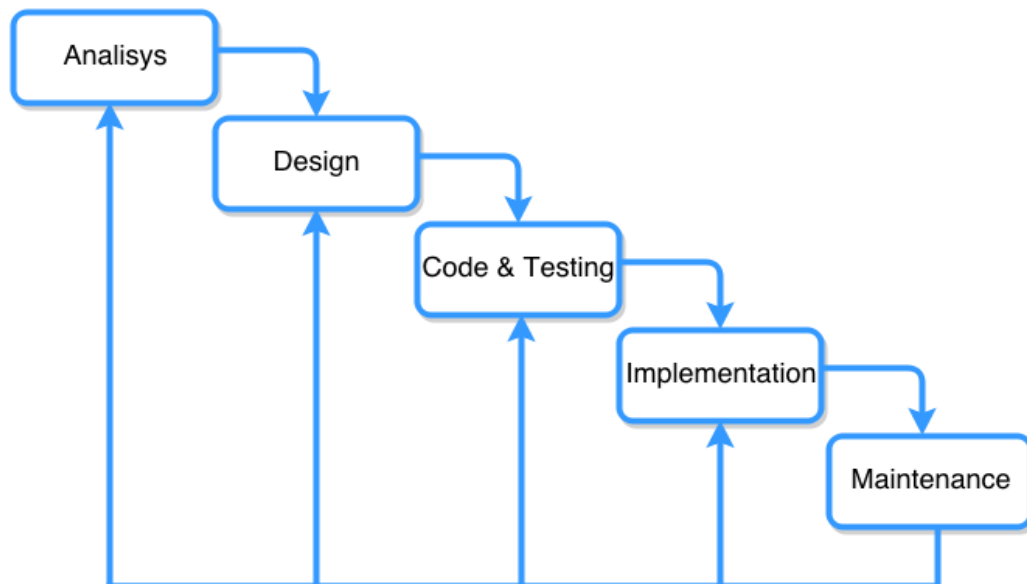
I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menghasilkan sistem yang handal dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan PT. Agri First Indonesia.

I.4. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan Metode *waterfall* yaitu pengerjaan dari suatu sistem dilakukan secara berurutan atau secara linear. Jadi jika langkah satu belum dikerjakan maka tidak akan bisa melakukan pengerjaan langkah 2, 3 dan seterusnya. Secara otomatis tahapan ke-3 akan bisa dilakukan jika tahap ke-1 dan ke-2 sudah dilakukan . (Pressman, 2012).



Gambar I.1. Gambar *Waterfall*

1. Analisa

Pada tahap ini adalah menganalisis sistem yang sedang berjalan sesuai dengan data-data khususnya data pelanggan dan data penilaian kepuasan pelanggan yang terdaftar pada PT. Agri First Indonesia.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan antara lain :

a. Studi Lapangan

Merupakan metode yang dilakukan dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah :

1) Pengamatan Langsung (*Observation*)

Melakukan pengamatan secara langsung ke tempat objek pembahasan yang ingin diperoleh yaitu bagian-bagian terpenting dalam pengambilan data yang diperlukan pada bagian pencatatan data pelanggan.

2) Wawancara (*Interview*)

Teknik ini secara langsung bertatap muka dengan pihak bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan langsung 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. Adapun wawancara yang penulis ajukan yaitu :

- a) Apa sajakah yang menjadi penilaian pelayanan terhadap konsumen pada PT. Agri First Indonesia ?

Jawab :

Hal yang menjadi penilaian dasar kepuasan pelanggan disini adalah bentuk pelayanan kepada konsumen pada PT. Agri First Indonesia.

- b) Bagaimanakah proses pelayanan kepada konsumen pada PT. Agri First Indonesia ?

Jawab :

Seluruh konsumen mendapatkan pelayanan yang sama dan konsumen berhak menentukan jenis barang (tepung) yang diinginkan.

- c) Seperti apa dan bagaimana proses penilaian kepuasan pelanggan yang berjalan saat ini ?

Jawab :

Sampai saat ini belum ada proses penilaian kepuasan pelanggan dan hal ini merupakan sangat penting sebagai panduan kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan kami kepada konsumen.

3) *Sampling*

Meneliti dan memilih dokumen perusahaan yang tersedia dan sesuai dengan bidang yang dipilih sebagai berkas lampiran, yaitu data-data konsumen dan data penilaian kepuasan pelanggan agar proses pendataan benar-benar akurat.

b. Penelitian perpustakaan (*Library Research*)

Pada metode ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan skripsi yang dilaksanakan pada PT. Agri First Indonesia yang dikutip dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan. Ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku yang tersedia di perpustakaan, yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

2. *Design.*

Pada tahap ini dilakukan perancangan sistem yang diusulkan mengenai sistem pendukung keputusan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia. Dalam melakukan design penulis menggunakan diagram UML (*Unified Modelling Language*). Dimana *UML* bukan hanya sekedar diagram, tetapi juga menceritakan konteksnya.

3. *Coding & Testing*

Pada tahap ini dilakukan pembuatan suatu aplikasi berdasarkan perancangan sistem yang diusulkan yaitu menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap sistem yang telah dibuat dengan menggunakan teknik *black box*.

4. *Implementation* (Implementasi)

Berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam pembuatan alat serta tahapan-tahapan pengujian yang dilakukan untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

- a. Menganalisis beberapa kesalahan yang ada pada sistem yang lama.
- b. Melakukan pengujian aplikasi yang baru untuk meminimalisir kesalahan yang ada.
- c. Melakukan perawatan sistem yang baru apabila terjadi kesalahan.

5. *Maintenance*/Pemeliharaan

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

I.5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di PT. Agri First Indonesia beralamat di Jl. Pulau Pinang V No. 9 KIM II, Saentis Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang.

I.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM

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

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

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