

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Boss Cafe merupakan suatu jenis Cafe dan resto yang biasanya menyajikan minuman dan makanan saja, Boss Cafe juga menyediakan tempat duduk diluar ruangan, atau *out door*. Boss Cafe juga menyajikan makanan berat. Untuk minuman biasanya disajikan teh, kopi, juice, serta banyak varian minuman lainnya. Boss Cafe merupakan tempat yang cocok untuk bersantai, melepas kepenatan, serta bertemu dengan teman atau keluarga.

Perkembangan dunia usaha pada saat ini semakin hari semakin berkembang. Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulan masing-masing dan berusaha untuk memuaskan konsumen, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. (Muhammad Fikri Rahman:2020)

Saat ini pihak Boss Cafe belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon pelanggan terhadap segala Kriteria yang ditawarkan mulai dari makanan dan minuman, pelayanan hingga lokasi. 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 Boss Cafe diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Boss Cafe juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap Boss Cafe. Oleh karena itu, pihak Boss Cafe harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Pada penelitian ini Boss Cafe membutuhkan suatu aplikasi kepuasan pelanggan menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan apakah pelanggan puas atau tidak puas dan penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam membandingkan kinerja dan harapan pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Boss Cafe sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nanti nya akan di isi oleh pelanggan Boss Cafe secara *online*. Dan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* yang akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Boss Cafe dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi daya minat pelanggan dan mempertahankan usaha *Cafeshop* dalam jangka panjang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil judul mengenai **“Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Boss Cafe Berbasis Web”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang penulis temukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Menentukan kualitas pelayanan jasa pada Boss Cafe dengan Kriteria kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*).
2. Tidak adanya aplikasi kepuasan pelanggan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa Boss Cafe, dimana pelanggan hanya datang dan dilayani, tetapi tidak diketahui apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Diperlukannya rekomendasi prioritas dalam peningkatan kualitas agar memenuhi harapan pelanggan yang perlu diperhatikan.

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 kriteria-kriteria pengukuran kepuasan pelanggan pada Boss Cafe?
2. Bagaimana menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dalam perancangan sistem kepuasan pelanggan pada Boss Cafe?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem kepuasan pelanggan pada Boss Cafe dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*?

I.2.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar pembuatan sistem ini tidak terlalu luas cakupannya yaitu :

1. Penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan jumlah sampel 60 responden.
2. Penelitian ini dilakukan di Boss Café untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen.
3. Data yang digunakan adalah data pelanggan yang diambil dari kuesioner yang dibagikan kepada konsumen serta wawancara dengan pemilik Boss Cfae dan karyawannya.
4. Bahasa Pemrograman pada penelitian ini menggunakan PHP dan *database* yang digunakan MySql.
5. Perancangan yang di bangun bersifat *Online*

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun beberapa tujuan pada penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui kriteria-kriteria yang dianggap penting oleh pelanggan.
2. Membantu pihak Boss Cafe dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari Boss Cafe.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan skripsi ini yaitu:

1. Membantu pelanggan Boss Cafe dalam menyalurkan pengalaman menggunakan jasa *Cafe shop* dengan melakukan pengisian kuesioner secara *online*.
2. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dapat membantu pihak Boss Cafe dalam membandingkan kinerja dengan harapan pelanggan.
3. Membantu pihak Boss Cafe 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. *Observation* (Pengamatan), yaitu pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke Boss Cafe.



Gambar I.1. Boss Cafe

- b. *Interview* (Wawancara), yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan Fahmi pemilik Boss Cafe.
 1. Pelayanan yang bagaimana yang diberikan Boss Cafe?

Jawaban yang diterima: Pelayanan yang diberikan Boss Cafedengan banyaknya jenis minuman dan makanan, fasilitas tempat yang nyaman, dan alat alat masak yang bersih dan higienis.

2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Boss Cafe?

Jawaban yang diterima: dengan melakukan tanya jawab kepada pelanggan yang menggunakan jasa makanan dan minuman di Boss Cafe, seperti gimana kinerja karyawan saat memberikan jasa makanan dan minuman dan fasilitas yang disediakan pihak Boss Cafe.

3. Bagaimana menghindari komplain atau keluhan dari pelanggan Boss Cafe?

Jawaban yang diterima: Dengan cara mengawali komunikasi yang baik dan memberikan contoh minuman dan makanan yang terlaris di *Cafeshop* ini, memberikan ekspetasi terbaik seperti menjaga agar makanan dan minuman tetap sehat, dan memberikan jaminan.

4. Berapa banyak pelanggan yang makan dan minum setiap harinya disaat pandemi covid 19?

Jawaban yang diterima: sekitar 5 sampai 10 pelanggan yang berkurang dari waktu sebelum adanya pandemi covid 19.

5. Bagaimana cara Boss Cafe bertahan disaat pandemi covid 19?

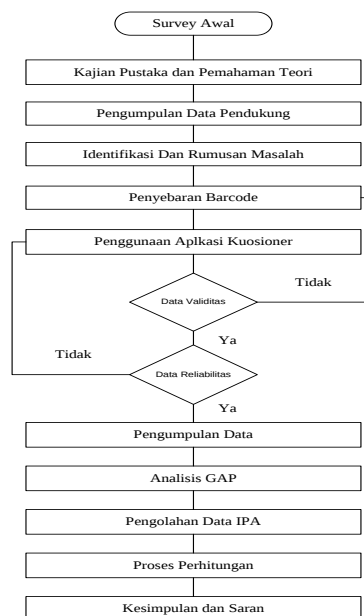
Jawaban yang diterima: setiap karyawan menggunakan masker, dan setiap pelanggan sebelum memasuki lokasi Boss Cafe harus melakukan protokol kebersihan seperti mencuci tangan, cek suhu badan dan menggunakan masker.

c. *Library Research* (Penelitian Perpustakaan), yaitu melakukan studi pustaka jurnal-jurnal yang terkait melalui internet.

I.4.2. Metode Perancangan Sistem

Dalam membuat sebuah Sistem terdiri dari beberapa tahap atau fase yang menggambarkan sebuah kegiatan yang akan dilakukan sehingga memudahkan dalam mendefinisikan sebuah Sistem. Setiap fase membutuhkan informasi masukan, proses dan keluaran yang ter defenisi dengan baik.

- b. Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
- a. *Processor Intel Core i3*
 - b. *Memory 4 GB*
 - c. *Harddisk 500 GB*
 - d. *Operating System Windows 10*
- c. *Flowchart Metode IPA* menerangkan bagaimana cara menggunakan metode ipa dalam penyebaran kuesioner dalam sebuah aplikasi atau bisa dilihat pada Gambar 1.3



Gambar.I.3. *Flowchart Metode IPA*

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 *sublime text* 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 sistem 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

Pada pemeliharaan sistem yang perlu dilakukan untuk menjaga semua data-data yang telah tersimpan kedalam aplikasi agar tidak hilang atau terinfeksi virus yaitu :

- a. Melakukan perawatan terhadap komponen-komponen *hardware* dan *software*.
- b. Menggunakan program anti virus agar data maupun *file* tidak terinfeksi atau dirusak oleh virus.
- c. Menerapkan pemeliharaan sistem aplikasi dengan melakukan proses *update* pada *database*.

I.5. Kontribusi Penelitian

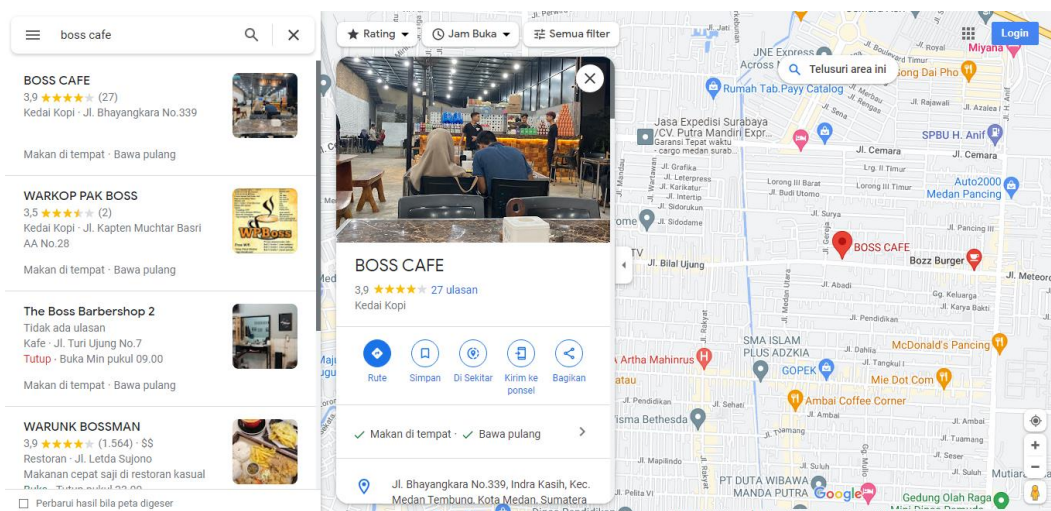
Adapun kontribusi keilmuan yang akan bermanfaat dari penelitian ini yaitu :

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 Kriteria *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* (43 indikator pelayanan) terdapat 7 pelayanan yang perlu ditingkatkan dan 15 kualitas pelayanan ANC yang perlu dipertahankan, (Nasional et al., 2018).

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Boss Cafe Berbasis Web. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem yang terkomputerisasi dimana menerapkan Metode *Importance Performance Analysis* meningkatkan kepuasan pelanggan di Boss Cafe dengan penerapan aplikasinya menggunakan *Barcode* untuk mengakses web pengisian kuesioner.

I.6. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah pada Boss Cafe yang beralamat di Jl. Bhayangkara No.339, Indra Kasih, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20221.



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 pelanggan, 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