

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Sistem Informasi Perancangan Kepuasan Konsumen Berbasis *Web* merupakan suatu aplikasi berbasis *website* yang memberikan kemudahan dalam menilai kepuasan konsumen atau distributor agar membuat perusahaan menjadi lebih berkembang

Menurut Riyanto dalam (Nurhidayati & Silpia 2018) “Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan”.

Menurut (Lubis & Andayani, 2018: 234), Kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja yang bisa dianjurkan oleh seseorang pada orang lain. Langkah kegiatan yang tidak berupa dan tidak memengaruhi kepemilikan siapapun dan hal apapun merupakan sebuah tujuan dari kinerja. Tindakan yang dilakukan oleh pihak penjual kepada pembeli supaya menepati keinginan dan kebutuhan nasabah merupakan poin utama dari sebuah pelayanan.

Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi responden terhadap yang akan diterima, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan

selisih antara responden terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan responden terhadap layanan yang akan diterima (Satria 2019).

PT. Duta Jelita merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran udang. Pada saat ini PT. Duta Jelita belum pernah merancang atau melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen, sehingga perusahaan belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada PT. Duta Jelita. Perusahaan hanya melihat kepuasan konsumen berdasarkan seberapa banyak konsumen/distributor pada saat membeli udang.

Menyikapi kemajuan teknologi, PT. Duta Jelita sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran berencana melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen untuk menentukan kualitas pelayanan agar perusahaan semakin maju. PT. Duta Jelita belum memiliki sistem pengukuran kepuasan konsumen sehingga pengukuran kepuasan konsumen mengalami kesulitan apabila PT. Duta Jelita ingin mengetahui pelayanan apa yang ingin diberikan kepada konsumen.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, PT. Duta Jelita membutuhkan sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen. Sistem yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan metode Servqual (*Service quality*). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh responden dan dirancang menggunakan UML (*Unified Modelling Language*). Kelebihan dari metode servqual (*Service quality*) yaitu kemampuan untuk pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Sehingga PT. Duta Jelita dapat mengetahui apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan

penjelasan di atas, maka penulis mengambil judul mengenai **“Sistem Informasi Perancangan Kepuasan Konsumen Pada PT. Duta Jelita Menggunakan Metode Servqual (*Service quality*)”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

Adapun ruang lingkup permasalahan yang ada dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

I.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ada dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Duta Jelita ingin mengetahui sampai mana kepuasan konsumen berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. PT. Duta Jelita belum pernah melakukan pengukuran kepuasan konsumen.

I.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan:

1. Bagaimana menerapkan metode Servqual (*Service quality*) dalam proses mengukur tingkat kepuasan konsumen pada PT. Duta Jelita?
2. Bagaimana menentukan isi kuesioner dan kriteria-kriteria pengukuran tingkat kepuasan konsumen pada PT. Duta Jelita?

I.2.3. Batasan Masalah

Sesuai dengan judul yang diangkat dalam penelitian ini, maka pembatasan masalah yang akan dibahas hanya meliputi:

1. Data *inputnya* adalah data konsumen pada PT. Duta Jelita
2. Data *outputnya* adalah laporan hasil kuesioner yang telah diisi oleh konsumen pada PT. Duta Jelita.
3. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan lima dimensi penilaian yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Empaty*.
4. Aplikasi berbasis *website*.
5. Bahasa Pemrograman yang digunakan dalam penelitian ini adalah PHP (*Hypertext Preprocessor*).
6. *Database* yang digunakan adalah MySQL.
7. Model perancangan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).

I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang sebuah sistem pengukuran tingkat kepuasan konsumen yang terkomputerisasi dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.
2. Membangun sistem yang dibuat dapat memberikan kemudahan bagi PT. Duta Jelita dalam melihat hasil kuesioner kepuasan konsumen.
3. Membangun sebuah sistem yang mengizinkan konsumen memberikan pendapat atau kritik kepada Perusahaan PT. Duta Jelita.
4. Membantu mahasiswa dalam menyelesaikan penelitian sebagai syarat dalam meraih gelar Sarjana Komputer.

I.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memudahkan perusahaan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kriteria pada PT. Duta Jelita.
2. Membantu pihak PT. Duta Jelita untuk lebih memahami pelayanan apa yang diinginkan konsumen.
3. Membantu konsumen dalam menyampaikan pendapat dan kritik kepada PT. Duta Jelita.
4. Meningkatkan wawasan mahasiswa dalam menganalisa masalah terkait perancangan kuesioner.

I.4. Metodologi Penelitian

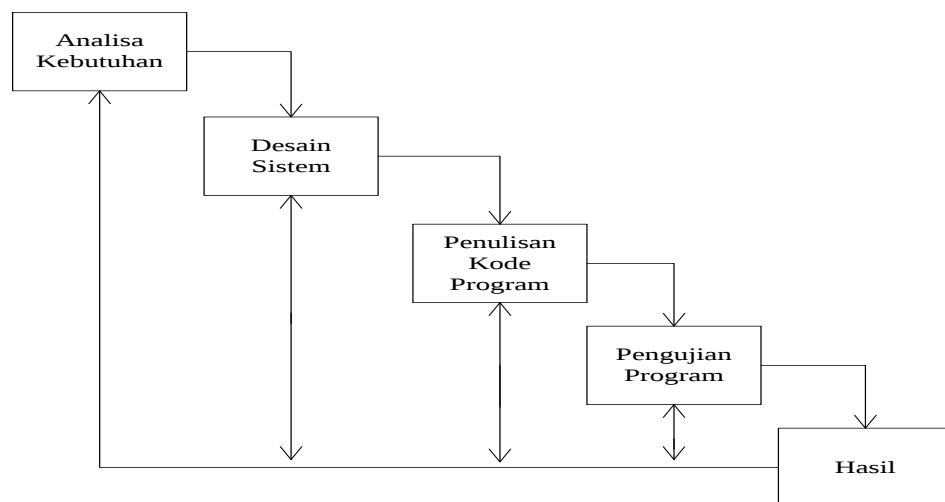
I.4.1. Metode Pengumpulan Data

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

1. *Observation* (Pengamatan), yaitu pengumpulan data konsumen, data pertanyaan-pertanyaan kuesioner dan informasi yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke PT. Duta Jelita.
2. *Interview* (Wawancara), yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan salah satu petinggi divisi PT. Duta Jelita.
3. *Library Research* (Penelitian Perpustakaan), yaitu melakukan studi pustaka untuk data yang berhubungan dengan penelitian.

I.4.2. Analisa 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 pada Gambar I.1 berikut ini:



Gambar III.1. Diagram Waterfall

Keterangan:

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai konsumen dan data kepuasan konsumen. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan konsumen dan metode *Servqual*.

- a. Dalam memproses data pada penerapan metode *Servqual* (*Service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan data konsumen dan pertanyaan-pertanyaan kuesioner.

- b. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam penerapan metode Servqual (*Service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan MySQL.

2. Desain Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan rancangan menerapkan metode Servqual (*Service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada PT. Duta Jelita dengan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language (UML)* yaitu *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.

3. Penulisan Kode Program

Pada tahap ini desain sistem akan diimplementasikan ke dalam kode program. Penulisan kode program merupakan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Pemrograman dimulai dengan menggunakan pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.

4. Pengujian Program

Pengujian program merupakan langkah yang dilakukan setelah penulisan kode program. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *blackbox testing*. *Blackbox testing* adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, aplikasi apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal

perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus.

5. Hasil

Pada tahap ini program akan diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Kemudian program akan secara otomatis menampilkan hasil berupa penilaian konsumen.

1.5. Kontribusi Penelitian

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Benny Irawan, dkk, (2021), dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Servqual”. Hasil analisis data menggunakan metode servqual dapat memberikan informasi yang akurat dan menjadi data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rumah sakit dan sistem pendukung keputusan yang telah dibangun berdasarkan rancangan menggunakan UML dapat menghasilkan hasil analisis yang akurat, cepat dan tepat dan sesuai dengan perhitungan dengan menggunakan perangkat lunak pengolah angka (*spear sheet*).

Sedangkan penelitian yang penulis buat dengan judul penelitian “Sistem Informasi Perancangan Kepuasan Konsumen Pada Pt. Duta Jelita Menggunakan Metode Servqual”. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem mengukur kepuasan konsumen yang diukur menggunakan menggunakan metode Servqual. Hasil dari analisis data menggunakan metode servqual dapat memberikan informasi yang akurat dan menjadi data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan Pt. Duta Jelita dan sistem pendukung keputusan yang telah dibangun berdasarkan rancangan menggunakan UML dapat menghasilkan hasil analisis yang efisien dan efektif .

I.6. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di PT. Duta Jelita yang beralamat di KIM JL. Medan Belawan Km 10.5 Medan Sumut, M A B A R, Medan Deli 20242.

I.7. Sistematika Penulisan

Agar mudah dipahami, penelitian ini dibuat dalam suatu sistematika penulisan yang dapat dijadikan acuan mengenai keterkaitan antar bab yang ada dalam penelitian ini, dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, keaslian penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang referensi–referensi dari berbagai jurnal–jurnal yang telah dikumpulkan sesuai dengan judul yang diambil peneliti.

BAB III ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang Analisis Masalah, Penerapan Metode, Desain Sistem, Desain *Database* dan Desain *User Interface*.

BAB IV HASIL DAN UJI COBA

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

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang kesimpulan dan saran untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi yang sudah dirancang.