

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa, Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Umumnya jika para konsumen tidak puas maka akan terjadi pertukaran komunikasi terhadap lingkungannya tentang ketidakpuasan tentang produsen dan akan berpengaruh brand image perusahaan yang akan berdampak sebagai kerugian dan hilangnya potensi konsumen baru. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menghasilkan kepercayaan dalam perusahaan yang menawarkan produk atau layanan, Sehingga semakin banyak kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu produk, maka kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk yang dimilikinya semakin kuat. (Sebastian dan Pramono, 2021 : 700).

*Service Quality* (ServQual) merupakan metode pengendalian kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990. ServQual dibuat karena adanya dua faktor utama mengenai kualitas dari jasa, yaitu persepsi yang dimiliki pelanggan, dan layanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) dari layanan yang diharapkan pelanggan untuk mereka terima (*expected service*). ServQual sebagai penilaian konsumen mengenai keseluruhan layanan yang baik, atau dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan

harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. (Suliantoro dan Aisy, 2020 : 3).

PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam bergerak dalam bidang jasa penyewaan truk tronton. Truk tronton disewa untuk pengangkutan pasir, batu dan tanah. Biaya yang dikeluarkan untuk pengangkutan perton adalah sebesar Rp. 4.000.000,-.

Masalah yang terjadi adalah pelanggan PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam merasa tidak puas dalam menyewa truk tronton disebabkan oleh harga yang tinggi, jangka waktu pengantara dan kekurangan pemesanan, sehingga pendapatan dari penyewaan truk menjadi berkurang. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

Penggunaan komputer sudah membantu banyak orang dalam berbagai bidang untuk menyelesaikan masalah terkait data. Oleh karena itu peneliti membuat sistem komputer untuk membuat aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton Namun untuk mendapatkan hasil yang tepat dibutuhkan sebuah metode yang dapat memberikan hasil yang tepat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prananda, dkk (2019) mengenai Penerapan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan, Prananda, dkk menggunakan metode *Service Quality* untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan sedangkan penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* untuk penilaian kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nagara, dkk (2020) mengenai Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Dan

TRIZ (Studi Kasus Pada Cafe XYZ), Nagara, dkk menggunakan metode *Service Quality* untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* untuk penilaian kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suliantoro dan Aisy (2020) mengenai Analisis Kepuasan Pelanggan Wifi ID Corner Dengan Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* Pada Wilayah Usaha Telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tangerang, Suliantoro dan Aisy menggunakan metode *Service Quality* untuk menganalisis kepuasan pelanggan Wifi ID Corner XYZ sedangkan penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* untuk penilaian kepuasan pelanggan.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) untuk menyelesaikan masalah kepuasan maka peneliti menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

Dengan adanya aplikasi menggunakan metode *service quality* maka PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menyimpulkan judul **“Penerapan Metode ServQual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Menyewa Truk Tronton (studi kasus : PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam)”**.

## **I.2. Ruang lingkup Permasalahan**

Ruang lingkup permasalahan yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah

sebagai berikut :

### **I.2.1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam merasa tidak puas dalam menyewa truk tronton disebabkan oleh harga yang tinggi, jangka waktu pengantaran dan kekurangan pemesanan, sehingga pendapatan dari penyewaan truk menjadi berkurang.
2. Diperlukan sebuah cara agar PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.
3. Dibutuhkan metode yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

### **I.2.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelanggan PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam merasa puas dalam menyewa truk tronton dan pendapatan dari penyewaan truk menjadi bertambah?
2. Bagaimana menerapkan sebuah cara agar PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton?

3. Bagaimana menerapkan metode ServQual untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton?

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi hanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.
2. Aplikasi menggunakan data hasil kuisisioner para pelanggan.
3. Aplikasi hanya menampilkan laporan hasil kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.
4. *Input* aplikasi ini berupa data pelanggan, data atribut kepuasan dan data jawaban pelanggan.
5. *Output* aplikasi ini berupa hasil kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton yaitu sangat puas, puas, kurang puas, cukup puas dan tidak puas.
6. Pembuatan Aplikasi ini menggunakan pemrograman *web*.
7. Perancangan Aplikasi ini menggunakan pemodelan UML.
8. Metode yang digunakan adalah *service quality*.

### **I.3. Tujuan Dan Manfaat**

Tujuan dan manfaat penelitian penerapan metode ServQual untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton (studi kasus : PT.

Srikandi Trasolusindo) yaitu :

### **I.3.1. Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam merasa puas dalam menyewa truk tronton dan pendapatan dari penyewaan truk menjadi bertambah.
2. Menerapkan sebuah cara agar PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.
3. Menerapkan metode ServQual untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

### **I.3.2. Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton, sehingga dapat meningkatkan pelayanan pada penyewaan truk tronton.
2. Mempermudah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.
3. Memahami penerapan metode ServQual untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

## **I.4. Metodologi Penelitian**

Metode merupakan suatu cara yang sistematis untuk mengerjakan suatu permasalahan. Penelitian ini akan melalui beberapa tahapan. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **I.4.1. Pengumpulan Data**

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

1. Riset Kelapangan

Peneliti melakukan ke PT. Srikandi Trasolusindo untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk penelitian

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Devi Mayangsari sebagai manager untuk mendapatkan data-data yang kurang jelas.

3. Sampel

Pada tahapan ini peneliti mengutip beberapa sampel penelitian yang berguna untuk penelitian ini.

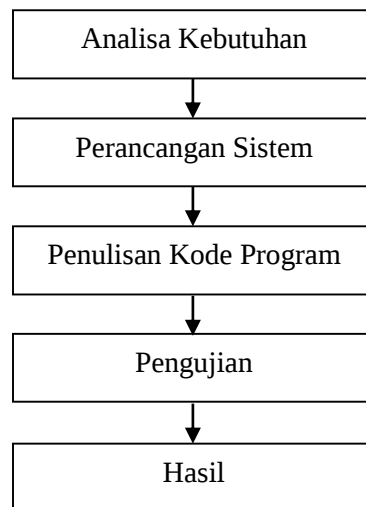
4. Tinjauan Pustaka

Pada tahapan ini peneliti menggunakan jurnal sebagai referensi dan landasan teori pada penelitian ini.

#### **I.4.2. Diagram Blok Metodologi Penelitian**

Tahapan dalam penelitian ini dapat di modelkan pada diagram blok metodologi penelitian. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian

ini adalah sebagai berikut:



**Gambar I.1. Diagram Blok Metodologi Penelitian**

Keterangan:

1. Analisis Kebutuhan

Peneliti menganalisis kebutuhan untuk penelitian yaitu data mengenai kepuasan pelanggan dan metode *service quality*, *hardware* dan *software* yang digunakan untuk penelitian ini.

2. Perancangan Sistem

Peneliti menggunakan pemodelan UML yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram* untuk perancangan sistem.

3. Penulisan Kode Program

Peneliti menggunakan pemrograman *web* untuk melakukan penulisan program dan eksekusi program.

4. Pengujian

Pengujian program menggunakan *localhost* dan pengujian teori menggunakan *blackbox testing*.

## 5. Hasil

Pada tahapan ini peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian baik teori maupun aplikasi yaitu penerapan metode *servqual* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

### I.5. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang dihasilkan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi terbaru bagi peneliti berikutnya.
2. Penelitian ini dapat menjadi ide baru untuk peneliti berikutnya.
3. Penelitian ini dapat memberikan kemudahan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

### I.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam yang beralamat di Jl. Alumunium Raya, Tj. Mulia, Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241, Indonesia.

### I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi 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 dan saran.