

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian.

PT.Coca Cola Amatil Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur sales yang memproduksi berbagai minuman saat ini PT. Coca Cola Amatil Indonesia belum mempunyai sistem kepuasan konsumen yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan distribusi produk, sehingga pihak perusahaan belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari pelayanan dan produk yang sudah dihasilkan dan diciptkan oleh perusahaan.

Saat ini PT. Coca Cola Amatil Indonesia belum ada sistem yang menangani masalah tentang kepuasan pelanggan sebab perusahaan belum pernah melakukan *survey* yang menjelaskan tentang tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pihak konsumen sebelumnya mengenai respon komponen terhadap segala dimensi yang ditawarkan seperti pelayanan dan harga, penjualan, kondisi. Respon yang dimaksud adalah apakah konsumen puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah

membeli produk PT.Coca Cola Amatil Indonesia diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh, karena itu pihak PT. Coca Cola Indonesia harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Sistem kepuasan konsumen yang dibuat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Service Quality* (servqual). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen. Menurut Algifari (2016) tujuan utama *Service Quality* (servqual) adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut PT. Coca Cola Amatil Indonesia sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen PT. Coca Cola Amatil Indonesia Secara *online*. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) berbasis web dengan menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh PT. Coca Cola Amatil Indonesia adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responssiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*). Melalui strategi ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak PT. Coca Cola Amatil Indonesia. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil judul

mengenai *“Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia”*.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

Ruang lingkup permasalahan yang dapat diberikan untuk penelitian ini berdasarkan latar belakang adalah sebagai berikut :

I.2.1. Identifikasi Masalah

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

1. PT. Coca Cola Amatil Indonesia tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Coca Cola.
2. Belum ada penerapan metode yang dapat menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk Coca Cola pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia.
3. Belum ada aplikasi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk Coca Cola.

I.2.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk Coca cola Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia ?
2. Bagaimana menerapkan metode service quality (servqual) dalam analisis kepuasan konsumen terhadap produk Coca Cola Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia?

3. Bagaimana menghasilkan aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap produk Coca Cola menggunakan metode service quality (servqual) ?

I.2.3. Batasan Masalah

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

1. Aplikasi hanya untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap produk Coca cola.
2. Input aplikasi ini berupa data jawaban kuisisioner terhadap pelanggan.
3. Output aplikasi ini berupa hasil kepuasan konsumen.
4. Pembuatan Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan juga menggunakan Xampps
5. Perancangan Aplikasi ini menggunakan pemodelan UML.
6. Metode yang digunakan adalah metode service quality.

I.3. Tujuan Dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk minuman pada PT.Coca Cola Amatil Indonesia.
2. Menerapkan metode service quality untuk analisis kepuasan konsumen terhadap produk minuman pada PT.Coca Cola Amatil Indonesia.
3. Menghasilkan aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap produk

minuman menggunakan metode service quality.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mudah untuk melakukan analisis kepuasan konsumen terhadap produk minuman pada PT.Coca Cola Amatil Indonesia
2. Mengetahui penerapan metode service quality dalam analisis kepuasan konsumen terhadap produk minuman.
3. Mendapat wawasan dalam pembuatan perangkat lunak.

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. Metode Pengumpulan Data

Berikut ini adalah 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 seperti data konsumen dan dimensi-dimensi untuk kuesioner, pencatatan dan penilaian kepuasan konsumen.

b. Wawancara (*Interview*)

Teknik ini digunakan secara langsung bertatap muka dengan pihak bersangkutan untuk mendapatkan informasi serta data penilaian kepuasan konsumen.

Pertanyaan:

1. Bagaimana perusahaan menangani cara untuk mengatur kepuasan konsumen?
2. Bagaimana perusahaan mengatasi masalah komplain yang sudah diajukan oleh konsumen?

Jawaban:

1. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga konsumen bisa merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.
2. Dengan cara mencari tahu apa masalah yang telah terjadi dan memberikan solusi terbaik kepada konsumen atas komplain yang telah mereka lakukan.

c. Sampel (*Sampling*)

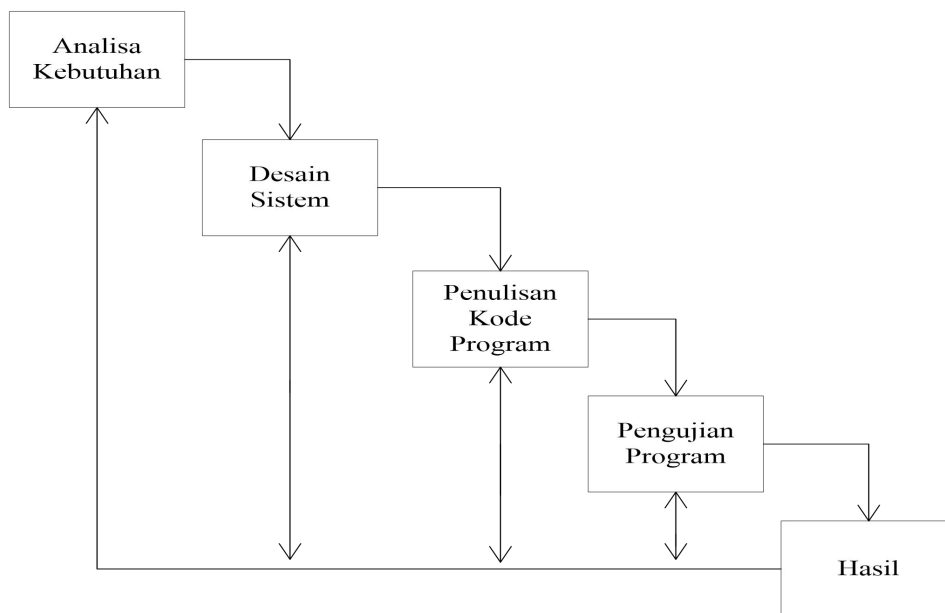
Dalam sampel ini penulis meneliti dokumen apa yang dibutuhkan dalam pengambilan data yang sesuai dengan judul penulis yaitu menggunakan metode untuk merancang sistem kepuasan konsumen.

d. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Pada teknik ini penulis 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 penulisan

skripsi ini.

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 dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan konsumen dan metode *Service Quality*.

1. Dalam memproses data pada perancangan sistem kepuasan konsumen menggunakan metode *Service Quality* adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.

2. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan sistem kepuasan konsumen.

2. Desain Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan pembuatan sistem kepuasan konsumen pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia 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 sistem yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode sistem/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, sistem apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan ujikasus.

5. Hasil

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

1.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada JL. Medan Belawan Km. 14, Simpang Martubung, Medan, Besar, Medan Labuhan, Medan City, North Sumatra 20252

1.7. Kontribusi Penelitian

Adapun yang menjadi Kontribusi Penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan kontribusi bagi Perusahaan dalam mengaplikasikan serta menjalankan program Kepuasan konsumen untuk melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan.
2. Meningkatkan pengetahuan tentang metode *service quality* (servqual) sehingga dapat menerapkan metode ini kedalam penelitian yang ingin dilakukan.
3. Bahan referensi penyusunan, mata kuliah, khususnya dengan penerapan metode *service quality* dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen berbasis web.

I.8. Sistematika Penulisan

Adapun 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, lokasi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan Penerapan Metode *Service Quality* (Servqual) Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini mengemukakan tentang pembahasan analisis dan perancangan sistem aplikasi.

BAB IV HASIL DAN UJI COBA

Pada bab ini menerangkan hasil dan pembahasan program yang dirancang serta kelebihan dan kekurangan sistem yang dirancang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh bab sebelumnya serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam proses pengembangan penelitian selanjutnya.