

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

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

PT.Harian Waspada adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang percetakan atau surat kabar yang memuat berita-berita terbaru yang ada dimedan, seperti peristiwa criminal, politk, budaya maupun ekonomi, berita yang disajikan pun terupdate sehingga banyak masyarakat masih banyak yang membeli maupun membaca koran Harian Waspada. (<https://waspada.id/redaksi/>)

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

PT.Harian Waspada diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh, karena itu pihak PT.Harian Waspada harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Sistem kepuasan pelanggan yang dibuat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Service Quality* (servqual). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan. 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.Harian Waspada sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh pelanggan PT.Harian Waspada 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.Harian Waspada adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*). Melalui strategi ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Harian Waspada. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil judul mengenai ***“Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Mengukur***

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Berita Koran Pada Pt Harian Waspada”.

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.Harian Waspada tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada.
2. Belum ada penerapan metode yang dapat menganalisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada.
3. Belum ada aplikasi pada PT.Harian Waspada untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada.

I.2.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada?
2. Bagaimana menerapkan metode *service quality (servqual)* dalam analisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada?
3. Bagaimana menghasilkan aplikasi analisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada 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 pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada
2. Input aplikasi ini berupa data jawaban kuisisioner terhadap pelanggan.
3. Output aplikasi ini berupa hasil kepuasan pelanggan.
4. Data yang dididapat pada tahun 2022
5. Pembuatan Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan juga menggunakan *Xampps*.
6. Perancangan Aplikasi ini menggunakan pemodelan UML.
7. 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 pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada.
2. Menerapkan metode *Service Quality* untuk analisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada.
3. Menghasilkan aplikasi analisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang

ada di PT. Harian Waspada menggunakan metode *Service Quality*.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mudah untuk melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada
2. Mengetahui penerapan metode *Service Quality* dalam analisis kepuasan pelanggan terhadap surat kabar yang ada di PT. Harian Waspada.
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 pelanggan dan dimensi-dimensi untuk kuesioner, pencatatan dan penilaian kepuasan pelanggan.

b. Wawancara (*Interview*)

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

Pertanyaan:

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

Jawaban:

1. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pelanggan 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 pelanggan atas komplain yang telah mereka lakukan.

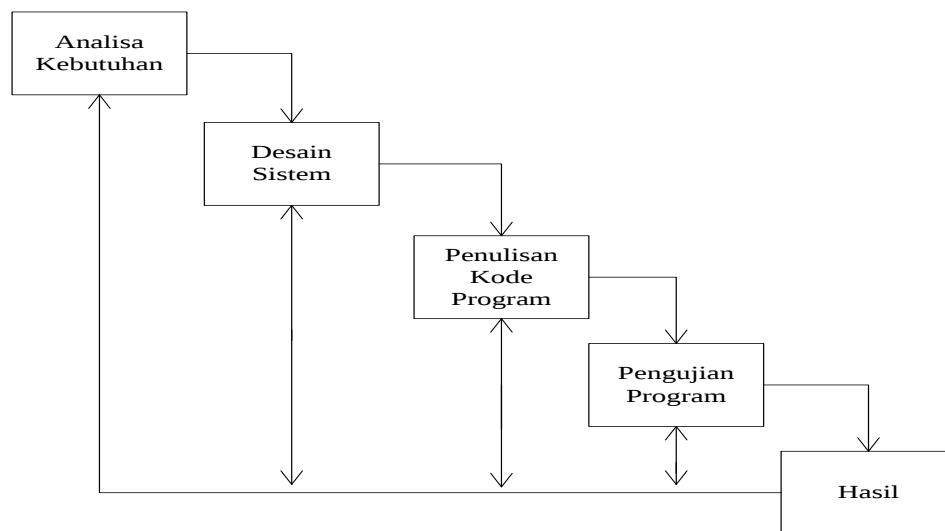
c. Sampel (*Sampling*)

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

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 I.1. Diagram Waterfall

Keterangan :

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai pelanggan dan dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan pelanggan dan

metode *Service Quality*.

- 1) Dalam memproses data pada perancangan sistem kepuasan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.
- 2) *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan sistem kepuasan pelanggan.

2. Desain Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan pembuatan sistem kepuasan pelanggan pada PT.Harian Waspada 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 uji kasus.

5. Hasil

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

1.5. Kontribusi Penelitian

Adapun yang menjadi Kontribusi Penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan kontribusi bagi Perusahaan dalam mengaplikasikan serta menjalankan program Kepuasan pelanggan 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 pelanggan berbasis web.

I.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada Jl. Letjen Suprpto No.1, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151

I.7. SistematikaPenulisan

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 TINJAUANPUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan Penerapan Metode *Service Quality* (Servqual) Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT.Harian Waspada.

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