

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 konsumen 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.Atmind Power adalah perusahaan yang bergerak dalam pembuatan AC, maupun pipa jaringan yang saat dibutuhkan oleh pelanggan sehingga banyak orang yang melakukan pemesanan terhadap perusahaan, sehingga perusahaan harus memiliki sebuah sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk dapat bersaing dengan perusahaan yang lain

Saat ini PT.Atmind Power 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 harga, penjualan, kondisi, dan pelayanan karyawan. Respon yang dimaksud adalah apakah pelanggan puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah memesan atau membeli produk dari perusahaan diperoleh keterangan bahwa

selain memiliki kelebihan, juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, pihak PT.Atmind Power 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 Parasuraman et al. dalam Daryanti & Shihab (2019) mendefinisikan e-servqual sebagai tingkat dimana situs web secara efektif dan efisien memfasilitasi belanja, pembelian, dan proses pengiriman produk dan layanan pelanggan.[1]

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995). Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain[2]

Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan

konsumen tersebut (Kotler, 2000). Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada prestasi produk. Jika dikaitkan dengan industri jasa, seperti rumah sakit (RS) maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh SDM/karyawan perusahaan kepada konsumennya, dalam hal pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peranan SDM (karyawan) untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan sangat besar[3]

kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja. Robbins (2006) juga menyatakan mengenai dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal[4].

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan [5]

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil judul mengenai **“Rancang Bangun Aplikasi Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Pada PT.Atmind Power”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

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

1. Menentukan kualitas produk pada PT. Atmind Power dengan dimensi tingkat kepuasan, yaitu Fasilitas Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan Kepastian (*Assurance*) dan empati (*empaty*)
2. Menerapkan metode *Service Quality* dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Atmind Power.
3. PT.Atmind power tidak mempunyai aplikasi kepuasan pelanggan yang mengukur kualitas produk Dimana pelanggan hanya datang dan dilayani, tetapi tidak diketahui apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

I.2.2. RumusanMasalah

Rumusan masalah yang dapat penulis paparkan, yaitu:

1. Bagaimana menentukan dimensi-dimensi pengukuran kepuasan pelanggan pada PT. Atmind Power?
2. Bagaimana menerapkan *Service Quality (Servqual)* dalam perancangan

sistem kepuasan pelanggan pada PT. Atmindo Power?

3. Bagaimana menyajikan informasi yang diperlukan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan sehingga aplikasi mudah dipahami oleh user?

I.2.3. Batasan Masalah

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

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

I.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi dimensi pada PT. Atmindo Power.
2. Untuk menerapkan metode *Service Quality (Servqual)* yang membantu PT. Atmindo Power dalam perancangan sistem kepuasan konsumen.
3. Membantu admin dalam hal menyajikan informasi dan mempermudah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

I.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap PT. Atmindo Power dengan menggunakan metode *Service Quality*.
2. PT. Atmindo Power dapat mengetahui kekurangan pelayanan berdasarkan keluhan dan tingkat kepuasan pelanggan
3. Memudahkan perusahaan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi-dimensi pada PT. Atmindo Power.

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 konsumen.

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 tau apa masalah yang telah terjadi dan memberikan solusi terbaik kepada pelanggan atau komplain yang telah mereka lakukan.

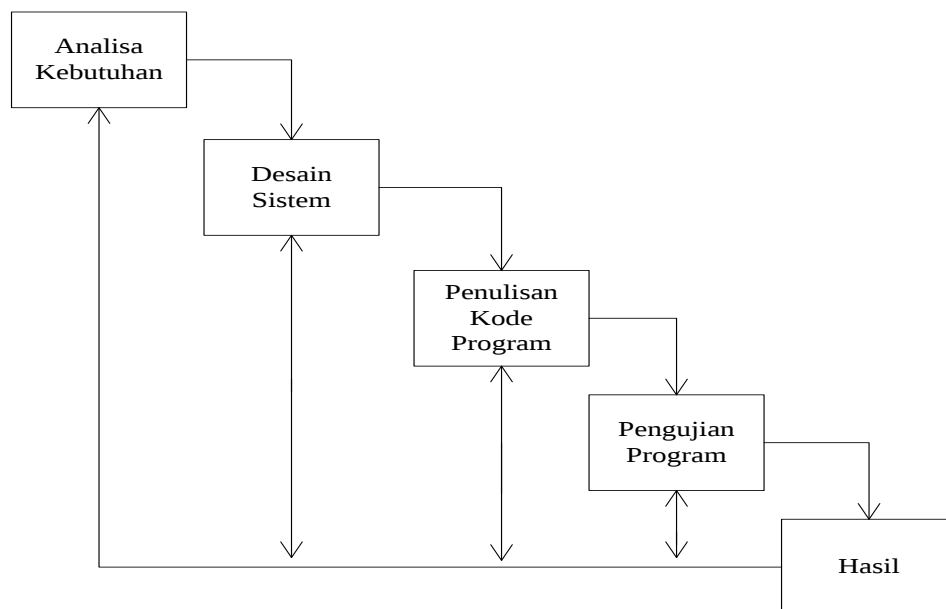
c. Sampel (*Sampling*)

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 III.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. Atmindu Power 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.

1.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada Jl. Sei Blumei km 2,4 No.30, Desa Dagang Kelambir, Deli Serdang, Buntu Bedimbar, Tanjung Morawa, Deli Serdang Regency, North Sumatra 20362

1.7. 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 konsumen berbasis web.

I.8. 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 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan Racang Bangun Aplikasi Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality(Servqual) Pada PT.Atmindo Power

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

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

BABIV 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