

BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi hal-hal yang mendorong atau hal-hal yang melatar belakangi pentingnya dilakukan skripsi. Komponen-komponen dalam bab ini latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistem matika penulisan diantaranya sebagai berikut :

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha bisnis di era globalisasi saat ini semakin pesat, karena tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin kompetitif. Setiap perusahaan ingin memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat berubah setiap saat seiring dengan perkembangan zaman. Dengan semakin banyaknya perusahaan atau pabrik yang menawarkan produk dan jasa, maka tersebut membuat pelanggan semakin selektif dalam berbelanja dan membuat perubahan cara pandang pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan yang semula dipandang hanya sebagai penyedia barang atau jasa kini telah berkembang menjadi tempat bersosialisasi sebagai akibat dari perkembangan dan tuntutan dari pelanggan tersebut. Perusahaan yang semula dikelola secara tradisional berubah menjadi bisnis yang semakin inovatif, dan kompetitif.

Salah satu program yang membangun *Zona Intregitas* yaitu program peningkatan kualitas layanan. Peningkatan kualitas ini adalah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan ini adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan. Salah satu cara mengumpulkan data uuntuk meningkatkan kualitas dengan menggunakan survey. Hasil survey itu kemudian dijadikan bahan evaluasi atau umpan balik untuk meningkatkan mutu. Survey bisa dilakukan secara *Eksternal* maupun *internal*.

Tjiptono pada bukunya Manajemen Pemasaran Jasa (1998:70-71) mengungkapkan bahwa : Didalam memberikan kualitas pelayanan yang baik atas jasa yang ditawarkan kepada pelanggan terdapat 5 (lima) kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu : Keandalan (*reliability*), ketanggapan (*resposive*), keyakinan (*assurance*), (*empathy*), dan keberwujutan (*tangible*). Secara ringkas pula dijelaskan bahwa manfaat kulaitas pelayanan yang superior antara lain berupa: Loyalitas pelanggan yang lebih besar, pangsa pasar yang lebih luas, harga saham yang lebih tinggi, produktivitas yang lebih besar. Kesemuanya itu mengarah pada daya saing perusahaan yang berkelanjutan. *Servqual* dibangun adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model sevqual didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur pada lima dimensi

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengumpulkan data yang akan digunakan sebagai evaluasi atau umpan balik untuk meningkatkan mutu. Kasus kali ini hanya akan berfokus kepada pelanggan. Pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan pada toko Yoboseyo sebelumnya belum pernah dilakukan, maka dari itu penulis membuat sistem aplikasi yang berjudul “Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbaisi Web Dengan Metode *Servqual*”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang di atas, maka rumusan masalah yang diberikan adalah :

1. Bagaimana membuat sistem aplikasi penilaian kepuasan pelanggan di toko Yoboseyo berbasis web dengan metode *Servqual*.
2. Bagaimana menentukan nilai Algoritma dengan metode *Servqual* berbasis web dapat diketahui tingkat akurasinya untuk kepuasan pelanggan pada toko Yoboseyo.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan agar pembahasan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka penulis membuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di toko Yoboseyo di lokasi Sidorejo.
2. Data yang diambil dari respon atau penilaian pelanggan.
3. Aplikasi yang di gunakan berbasis web.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengimplementasikan Metode *Servqual* dalam sistem klasifikasi penilaian kepuasan pelanggan di toko Yoboseyo.
2. Sebagai penilaian pada toko dan kinerja karyawan di toko Yoboseyo berbasis web.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dari sistem
Memberikan sebuah informasi kualitas pelayanan pelanggan pada pemilik toko yoboseyo.
2. Manfaat bagi Masyarakat
Sebagai informasi bagi masyarakat yang sedang mencari barang pada toko.
3. Manfaat bagi Peneliti
Menambah wawasan peneliti tentang penilaian kepuasan pelanggan dan mengimplementasikan keilmuan yang didapat selama perkuliahan.

1.6 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa langkah-langkah diantaranya sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Observasi lapangan adalah merupakan aktivitas membandingkan kondisi lapangan yang sebenarnya berdasarkan literatur yang ada, dan hasil *interview* yang diperoleh.

2. Metode Literatur

Merupakan usaha untuk menambah pengetahuan dan memudahkan dalam melengkapi data serta memecahkan masalah. Sebagai sumber referensi bagi penulis dalam mengambil langkah pengamatan dan melengkapi data yang bersifat umum.

3. Tahap Analisa

Tahap ini dimulai dengan merumuskan permasalahan mengenai topik penelitian, menentukan tujuan yang diharapkan, menentukan batasan masalah hingga menentukan studi literatur yang berhubungan dengan topik yang diambil.

4. Perancangan

Pada tahap ini memberikan gambaran umum tentang sistem yang akan dibangun yang terlibat dalam pengambilan sistem.

5. Implementasi

Implementasi merupakan tahapan yang menjelaskan tentang realisasi program yang dibuat, dilakukan pembuatan sistem terhadap rancangan yang telah ditentukan sebelumnya.

6. Pengujian

Untuk mengetahui cara kerja program, maka dilakukan pengujian secara keseluruhan.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini menjelaskan tentang bagaimana penelitian dikerjakan yang terdiri dari pemaparan bab I pendahuluan, bab II tinjauan pustaka, bab III analisa dan perancangan sistem, bab IV implementasi, bab V hasil dan pembahasan dan bab VI kesimpulan dan saran. Berikut pemaparan bab yang ada pada sistematika penulisan.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat metode penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan menjelaskan dan membahas mengenai dasar teoritis yang menjadi landasan pelaksanaan tugas akhir.

BAB III Analisa Dan Perancangan Sistem

Pada bab ini akan membahas tentang tentang Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbaisi Web Dengan Metode *Servqual*.

BAB IV Implementasi

Pada bab ini merupakan tahap implementasi sistem secara detail sesuai dengan perancangan dan berdasarkan komponen atau tool bahasa yang digunakan. Pada bagian ini juga diberikan potongan-potongan program yang penting untuk tiap-tiap proses dan tahapan.

BAB V Hasil Dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil dari implementasi program secara detail sesuai dengan rancangan yang sudah dibuat.

BAB VI Penutup

Menguraikan kesimpulan yang diratik dari data yang disajikan pada bab dan pembahasan sebelumnya serta jawaban dari perumusan masalah dan saran-saran sebagaiut bahan pengembangan selanjutnya.