

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Griya Larista adalah salah satu perusahaan Balai Lelang yang bergerak dibidang properti, sebagai penyedia balai lelang dan menjual asset-asset berupa rumah tinggal, tanah kosong diberbagai wilayah di Indonesia. Dengan adanya balai lelang yang menyediakan kebutuhan para investor untuk mempertimbangkan dalam melakukan pembelian asset sesuai yang dibutuhkan, diantaranya dalam proses jual beli dalam lelang sangat bergantung terhadap informasi iklan lelang, selain itu juga dokumen-dokumen pendukung untuk kelengkapan lelang wajib terpenuhi untuk tercapainya jual dan beli dalam lelang. Dalam bidang lelang sangatlah dibutuhkan ketepatan dalam waktu dan manajemen penyediaan barang yang akan di lelang, sehingga konsumen ketika akan melakukan pembelian barang dan akan melakukan kegiatan lelang sudah menyiapkan dokumen dalam syarat-syarat lelang. Syarat-syarat lelang pun harus detail diterima oleh konsumen sehingga konsumen dapat menyediakan syarat-syarat tersebut dan tidak tertinggal saat proses lelang. Ketepatan dan kecepatan dalam proses penyediaan untuk kebutuhan konsumen sangat penting sehingga pelayanan terhadap konsumen perlu dilakukan sebaik mungkin untuk menunjang proseslelang dapat terlaksana dengan baik.

Dalam upaya perusahaan ingin mengetahui seberapa puas konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan, maka Penulis melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada pihak perusahaan dan konsumen, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pimpinan dan beberapa konsumen mereka menyatakan bahwasanya mereka memerlukan pelayanan dari segi komunikasi secara verbal, ketepatan waktu dalam memberikan informasi, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan pegawai atau etika pelayanan yang baik, kesesuaian biaya yang diberikan, dll. Mereka mengeluhkan adanya pelayanan yang belum maksimal, maka dari itu perlulah dilakukan evaluasi untuk mengetahui seberapa banyak kekurangan dari segi pelayanan untuk dilakukan peningkatan demi kemajuan perusahaan.

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik dibutuhkan perbaikan dalam kinerja dalam balai lelang, sehingga perlu ada pengukuran terhadap kinerja pelayanan di PT Griya Larista sebagai penyedia lelang, akan tetapi kendala dalam pengukuran kinerja tidak bisa dilakukan secara manual sehingga perlu adanya system yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai acuan untuk manajemen melakukan peningkatan kinerja dan penyediaan jasa lelang.

Untuk menunjang manajemen PT Griya Larista Balai lelang dalam peningkatan pelayanan, diantaranya dapat diterapkan Sistem informasi tingkat kepuasan Pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* terhadap pelayanan yang sudah diberikan, maka perlu implementasi sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan sehingga PT Griya Larista Balai lelang dapat acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka didapatkan rumusan masalah yaitu “bagaimana menerapkan implementasi Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Rata-Rata Tertimbang”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk merancang sistem sebagai syarat mendapatkan gelar dan juga bermanfaat untuk perusahaan PT Griya Larista Balai lelang untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan dengan menggunakan metode rata-rata tertimbang sehingga membantu manajemen untuk mempertimbangkan dalam mengambil keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Implementasi Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.
2. Menghasilkan masukan tingkat kepuasan pelanggan dengan hasil output sistem berupa laporan hasil dari rekap data customer dengan menggunakan metode rata-rata tertimbang.
3. Perusahaan dapat menggunakan laporan untuk upaya dalam mengambil keputusan untuk kepentingan dan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan ..

4. Manfaat bagi peneliti untuk menghasilkan sistem yang bermanfaat dan dapat menerapkan ilmu yang selama ini di dapat dari bangku perkuliahan.

E. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, ruang lingkup hanya di fokuskan pada pembahasan sebagai berikut :

1. Sistem yang dibikin berfokus pada penerapan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan .
2. Sistem di implementasikan di PT Griya Larista Balai lelang
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode rata-rata tertimbang
4. Perancangan Sistem dimulai dari menginput data pelanggan, pengisian quisioner, *output* data hasil perhitungan.
5. Sistem yang dibuat hanya pengelolaan dokumen dan tidak mengelola dokumen keuangan.
6. Sistem yang dibuat berupa aplikasi *web* yang dirancang dengan bahasa pemrograman PHP dan menyimpan data menggunakan MySQL.