

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan semakin ketat, serta perubahan selera konsumen yang fluktuatif membuat perusahaan dituntut untuk mempertahankan eksistensinya di masyarakat. Dalam meraih keunggulan bersaing, sebuah perusahaan elevator tidak hanya harus memiliki inovasi dalam pengembangan produk, tetapi harus menjamin kualitas jasa yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumen. Agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen perusahaan harus memiliki hubungan yang baik terhadap konsumennya. Hubungan tersebut harus didukung perusahaan yang dilaksanakan oleh karyawan yang bekerja untuk menentukan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifikasi terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007).

PT. Louserindo Megah Permai adalah salah satu perusahaan yang bergerak

dibidang produksi, penjualan, pemeliharaan dan modernisasi elevator. Perusahaan ini menerima pembelian dan pemasangan unit baru, perawatan, perbaikan dan melayani pemutahiran terhadap unit elevator yang sudah ada. Dalam pekerjaan lapangan teknisi diwajibkan untuk mengisi laporan berupa *Work Order*, setelah melakukan pekerjaan perawatan dan modernisasi tidak termasuk dengan pemasangan unit baru. Dalam *Work Order* terdapat daftar pekerjaan yang nantinya akan dikerjakan oleh teknisi dan setelah itu dicek ulang oleh konsumen,.

Didalam *Work Order* tersebut terdapat kuisioner kepuasan pelanggan yang harus diisi oleh konsumen untuk mendapat sebuah informasi guna mengukur kepuasan pelanggan dan kemampuan teknisi dalam pelaksanaan perbaikan atau perawatan Elevator. Proses penilaian kepuasan pelanggan yang berjalan saat ini di PT. Louserindo Megah Permai kurang menghasilkan informasi yang efektif karena data hanya tertera pada form *Work Order* dan tidak dikelola untuk menghasilkan sebuah informasi yang berguna untuk perusahaan maupun customer. Dan proses *Work Order* yang ada saat ini masih menggunakan sistem manual dengan menggunakan kertas sehingga dapat terjadinya data yang hilang atau rusak.

Berdasarkan kondisi atau keadaan diatas maka penulis mengusulkan untuk membangun sebuah aplikasi penilaian kepuasan pelanggan dengan judul **“Perancangan Aplikasi Berbasis Android Untuk Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.”**

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Berapa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Louserindo Megah Permai ?

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas, dibatasi sebagai berikut :

1. Sistem Kepuasan Pelanggan dibuat dengan metode *Importance Performance Analysis*.
2. Penelitian ini dilakukan di PT. Louserindo Megah Permai.

## D. Tujuan Dan Manfaat

### D.1. Tujuan

Merancang sistem kepuasan pelanggan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

### D.2. Manfaat

1. Bagi Perusahaan
  - a. Sistem kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance analysis* dapat membantu proses kepuasan pelanggan.
  - b. Tersedianya sistem kepuasan pelanggan yang dibangun untuk mempermudah dan membantu perusahaan dalam hal mendapatkan

informasi konsumen serta mempersingkat penilaian.

- c. Tersedianya Sistem kepuasan pelanggan yang dapat membantu menganalisis data dan informasi bagi perusahaan

## 2. Bagi Penulis

- a. Menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama kuliah.
- b. Menambah wawasan serta pengetahuan dalam merancang system.

## 3. Bagi Universitas

- a. Menjadi referensi bagi peneliti (mahasiswa yang sedang melakukan proses skripsi) selanjutnya dengan metode yang sama.
- b. Memberikan gambaran kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam 5 bab untuk mengarahkan pembaca dalam memahami materi yang disajikan dan memperoleh gambaran secara menyeluruh dari masing-masing bab terdiri dari :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Metode Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang penjelasan konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk menunjang analisa dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian baik dari dunia

usaha, serta Importance Performance Analysis (IPA) sebagai metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi waktu dan tempat penelitian, desain penelitian, hipotesis, variable dan skala pengukuran, jenis data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang perhitungan metode Importance Performance Analisis dan Servqual secara manual, untuk mendapatkan input agar dapat di implementasikan ke dalam sistem, merancang interaksi user dengan sistem dan merancang antarmuka system, serta menjelaskan hasil dan implementasi dari rancangan – rancangan yang telah dibuat

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir menjelaskan kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian yang dilakukan.