

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peranan teknologi informasi saat ini sangat diperlukan terutama untuk usaha yang berbasis bisnis dan jasa pelayanan. Dengan adanya perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi tentunya dapat meningkatkan pelayanan di minimarket menjadi lebih baik dari sebelumnya. Ini merupakan bagian yang akan mengelola Teknologi informasi di Minimarket tersebut. Minimarket Toko Buya menggunakan fasilitas internet. Semakin maju Teknologi Informasi didunia bisnis akan mempermudah transaksi yang dilakukan di Minimarket.

Minimarket toko buya merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang penjualan berbagai macam jenis kebutuhan rumah tangga dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Dalam pelayanan terhadap pelanggan masih biasa saja maka dari itu pemilik minimarket ingin melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap setiap pelanggan mini market toko buya. Ini dilakukan untuk mempertahankan pelanggan supaya selalu datang lagi untuk membeli dan memenuhi kebutuhannya. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan memberikan nilai tambah tersendiri bagi minimarket toko buya dan dengan begitu pendapatannya pun akan meningkat.

Untuk membantu dalam pengukuran kepuasan pelayanan terhadap pelanggan maka akan dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode cobit 5.0 dan juga akan dilakukan penyebaran kuisioner kepada pelanggan supaya

pemilik dapat mengoptimalkan pelayanan terhadap pelanggan pada minimarket toko buya. Sehingga dengan adanya pengukuran kualitas pelayanan Sistem Informasi terhadap pelanggan, pelanggan dapat memberikan masukan atau kontribusi untuk pemilik minimarket serta diharapkan dapat memberikan kontribusi usulan dan rekomendasi usulan kepada pihak minimarket agar dapat mengoptimalkan kinerja.

Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba membuat sebuah sistem yang disusun dalam sebuah laporan skripsi dengan judul : **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Toko Buya Dengan Menggunakan Metode Cobit 5.0 Didukung Bahasa Pemrograman Php Dan Database Mysql”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Apakah sistem pelayanan di minimarket toko buya sudah maksimal dalam melayani pelanggan?
2. Bagaimana cara mengukur kepuasan pelanggan pada minimarket toko buya?
3. Apakah manfaat dari pengukuran kualitas pelayanan dari pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian skripsi ini terarah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu :

1. Pengujian hanya terbatas pada sistem Informasi Minimarket saja.
2. Menu yang diuji adalah pengukuran kualitas pelayanan terhadap pelanggan yang terdapat pada minimarket tersebut.
3. Metode pengujian menggunakan metode Cobit 5.0

### **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut :

1. Pelayanan di minimarket toko buya belum begitu maksimal, diharapkan kedepannya pelayanan terhadap pelanggan di Minimarket Toko Buya dapat lebih baik dari sebelumnya.
2. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket toko buya dilakukan dengan menggunakan metode yaitu cobit 5.0 dan didukung dengan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan yang berbelanja pada minimarket toko buya.
3. Diharapkan dengan adanya pengukuran terhadap kualitas pelayanan pelanggan dapat memberikan masukan kepada pengelola atau pemilik minimarket, supaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan guna meningkatkan pendapatan pada minimarket toko buya.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami prinsip kerja dari metode cobit 5.0
2. mengetahui seberapa jauh pemanfaatan teknologi informasi pada mini market toko buya.
3. Mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan oleh petugas minimarket terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket toko buya tersebut.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa  
manfaat penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana komputer.
2. Bagi Minimarket Toko Buya  
bagi minimarket toko buya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kekurangan dan kelemahan yang terdapat pada system tersebut. sehingga dapat meminimalisir tingkat kesalahan dan kebangkrutan yang akan terjadi pada minimarket toko buya.
3. Bagi Costumer  
dapat menghemat waktu dalam proses transaksi dan juga mendapatkan pelayanan terbaik dari pihak minimarket sehingga dapat menarik minat costumer untuk berbelanja kembali ke minimarket.

## **1.7 Tinjauan Umum Pada Objek Penelitian**

### **1.7.1. Sejarah Berdirinya Minimarket Toko Buya**

Minimarket toko buya merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang bisnis yang menjual berbagai macam kebutuhan sehari-hari mulai dari sembako, sabun-sabun, snack, dan berbagai macam kebutuhan lainnya.

Nama minimarket toko Buya sendiri berasal dari nama pemiliknya sendiri yaitu buya atau kakek. dan usaha ini merupakan usaha yang turun temurun, dan awalnya minimarket ini merupakan sebuah bengkel dan kemudian terus dikembangkan sehingga menjadi sebuah minimarket seperti pada saat sekarang ini. Minimarket Toko Buya ini berdiri sekitar tahun 1995. Dalam pengendalian dan pengontrolan sehari-hari dikelola langsung oleh keluarga karena memiliki banyak keluarga yang dapat secara bergantian melakukan pengontrolan dan tidak menggunakan tenaga dari luar.

Barang-barang yang terdapat pada Minimarket Toko Buya diantar langsung oleh distributor yang telah melakukan kerja sama diantaranya seperti unilever, wings, mayora, rokok dan masih banyak yang lainnya. Dalam seharinya minimarket toko buya mendapatkan penghasilan berkisar Rp.800.000 – Rp.1.000.000 rupiah.

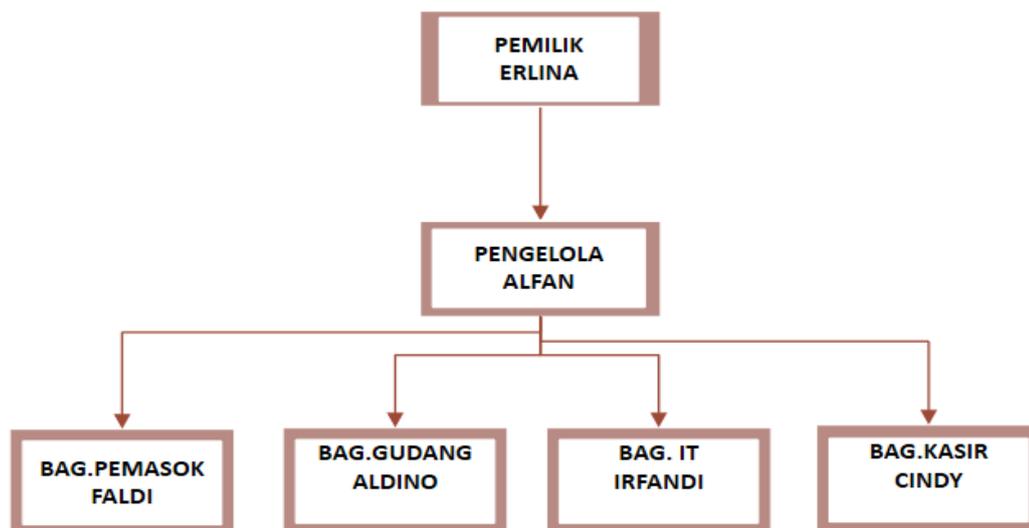
Barang yang sudah dipesan ke bagian sales distributor kemudian dicatat dan akan dilakukan pemesanan terhadap barang yang dibutuhkan oleh sipemilik minimarket tersebut banyaknya barang yang terjual dan barang yang tidak terjual atau barang sisa dari penjualan yang dilakukan.

Di Minimarket Toko Buya ini juga menerima berbagai masukan kue dari masyarakat sekitar seperti bakwan, tahu isi, kerupuk balado, dan berbagai macam jajanan rumahan lainnya. Secara tidak langsung minimarket membantu juga perekonomian masyarakat dilingkungan sekitar Minimarket Toko Buya.

### 1.7.2. Struktur Organisasi Mini Market Toko Buya

Sebagai layaknya suatu organisasi, maka Minimarket Toko Buya mempunyai struktur organisasi yang memperlihatkan pembagian tugas dari masing-masing anggota. Hubungan antara fungsi, wewenang, dan tanggung jawab dari pimpinan sampai satuan dibawahnya dan struktur nya dapat dilihat pada gambar 1.1

#### Struktur Organisasi Minimarket Toko Buya



*Sumber : Minimarket Toko Buya*

**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Mini Market Toko Buya**