

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Layanan merupakan cara melayani, cara membantu pihak lain sebagai sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen (Sari, R., 2019). Layanan ialah suatu kegiatan yang bersifat membantu diberikan kepada klien untuk mengurus apa saja yang diperlukan mereka (Fitri, S., 2019). Hussain dan Ranabhat berpendapat bahwa layanan merupakan salah satu alat penting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar, dimana keunggulan kompetitif dirancang untuk menjalani proses pengembangan produk, dan mencapai kepuasan konsumen, serta meningkatkan mutu kinerja (Primadonawati, A., et.al, 2018).

Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan (Diana, D., et.al., 2018). Kumar dan Sikdar mengatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat di mana suatu pelayanan mampu memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dan melibatkan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Kusyana, D., et.al., 2019).

Toko Qanaah Karpet merupakan suatu unit usaha yang bergerak dibidang barang dan jasa, toko ini tidak hanya menjual karpet, tetapi juga menjual berbagai hiasan ruangan. Selain itu toko ini juga menyediakan jasa pencucian karpet. Dalam

mengukur kualitas pelayanannya, Toko Qanaah Karpet sejauh ini melakukan pengukuran kualitas pelayanannya dengan cara manual, dimana survei dilakukan dengan menyebarkan lembar kertas pertanyaan kepada pelanggan, yang kemudian jawaban-jawaban tersebut dilakukan perhitungan tanpa menggunakan teknologi komputer yang membuat proses analisis menjadi lambat dan terkadang terjadi kesalahan.

Berdasarkan permasalahan diatas, Toko Qanaah Karpet membutuhkan sebuah aplikasi sistem informasi yang dapat membantu dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Dimana aplikasi tersebut dapat menyimpan jawaban responden, mengkalkulasi kinerja dan kepentingan setiap atribut pelayanan dan menampilkan hasil analisis kedalam bentuk diagram yang mudah dipahami. Metode yang digunakan dalam proses analisis tersebut adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Metode *Importance Performance Analysis* atau yang disingkat IPA merupakan teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan (Umam, R., 2018). IPA merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (Dewi, S., et.al, 2018). Metode IPA memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitasnya serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat

ini belum memuaskan (Sondakh, E., et.al., 2020). Hal menarik dari IPA adalah hasil penelitian disampaikan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi (Adyas, D., et.al., 2020). IPA sangat bagus dan tepat dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan. Proses analisa metode IPA cukup detail, dari menentukan kepuasan pelanggan secara menyeluruh hingga mendapatkan atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan atribut yang harus dipertahankan, sehingga metode IPA tidak perlu dikombinasikan dengan metode lain (Syaifullah, S., et.al., 2018).

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk merancang sebuah sistem informasi yang dapat digunakan untuk mempermudah perusahaan dalam menganalisis kualitas pelayanannya, maka penulis angkat judul penelitian **“Pembangunan Sistem Informasi Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”** dengan studi kasus Toko Qanaah Karpel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis rumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Diharapkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*) dapat menilai kepuasan pelanggan?
2. Dengan sistem informasi yang menggunakan metode IPA ini diharapkan dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan pada Toko Qanaah Karpel?

3. Apakah membangun sebuah aplikasi sistem informasi yang dapat melakukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat mempercepat proses penganalisisan dengan tepat?
4. Diharapkan dengan sistem informasi dengan metode IPA ini dapat membantu perusahaan?

### **1.3 Hipotesa**

Dugaan penulis sementara terhadap masalah yang diangkat pada rumusan masalah adalah:

1. Menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat menilai kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan bisa memangkas biaya layanan berdasarkan ekspektasi pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang terdapat pada Toko Qanaah Karpas tergolong baik
3. Pembangunan sebuah sistem Informasi dapat mempercepat proses penganalisaan dengan tepat menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
4. Sistem informasi analisis kepuasan pelanggan dapat membantu perusahaan untuk lebih tepat dalam mengalokasikan dana. Dan juga membantu *auditor* dalam melakukan kalkulasi data dengan cepat

### **1.4 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah berguna agar pokok masalah penelitian tidak menyimpang maupun melebar, dan bertujuan agar penelitian lebih terarah. Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Luas lingkup hanya meliputi layanan penjualan
2. Penggunaan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam analisis kepuasan pelanggan
3. Pengembang sistem informasi analisis kepuasan pelanggan

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem informasi yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dimana sistem informasi tersebut dapat menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan di Toko Qanaah Karpet.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini, manfaat-manfaat yang didapatkan adalah antara lain:

1. Bagi perusahaan, dapat terbantu dalam memutuskan layanan mana yang harus ditingkatkan dan layanan mana yang harus dikurangi, dengan begitu perusahaan dapat mengalokasikan dananya dengan tepat, dan tetap membuat pelanggannya loyal
2. Bagi konsumen, secara tidak langsung konsumen juga mendapatkan manfaatnya karena kesadaran perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanannya, sehingga membuat konsumen merasa nyaman.
3. Bagi penulis, ilmu baru yang berkualitas dan bermanfaat mengenai tema penelitian ini.

4. Bagi peneliti lain, dapat digunakan sebagai landasan untuk mengembangkan penelitian ini dimasa mendatang.

## **1.7 Gambaran Umum Perusahaan**

### **1.7.1 Sejarah Perusahaan**

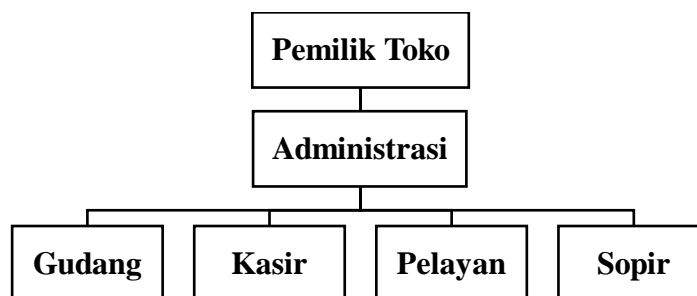
Toko Qanaah Karpet sebelumnya merupakan sebuah usaha cuci karpet kecil-kecilan yang didirikan oleh Bapak Diki Saputra pada tahun 2012. Sebelum berganti nama menjadi Toko Qanaah Karpet, usaha ini dulu dikenal dengan sebutan Cuci Karpet Si Diki.

Kesadaran akan jiwa kewirausahaannya, Bapak Diki Saputra pada tahun 2016 berpindah dari Kota Padang ke Kota Jakarta dan mengembangkan usahanya menjadi sebuah toko barang dan jasa yang diberi nama Toko Qanaah Karpet.

Pada tahun 2019, Toko Qanaah Karpet mulai menggunakan internet dalam menawarkan barang dan jasanya, dengan harapan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan.

### **1.7.2 Struktur Organisasi**

Berikut ini adalah gambaran struktur organisasi dari perusahaan Toko Qanaah Karpet:



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Qanaah Karpet**

### 1.7.3 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dan wewenang dari struktur organisasi pada Toko Qanaah

Karpet yaitu:

#### 1. Pemilik Toko

Pemilik toko merupakan seorang pelaku usaha yang menyediakan modal untuk mendirikan dan mengembangkan perusahaannya, dan sebagai orang yang berwenang dalam pengambilan keputusan jangka panjang.

Tugas dan wewenang dari Pemilik Toko adalah sebagai berikut:

- a) Merencanakan dan mengambil keputusan jangka panjang untuk perusahaan
- b) Mengawasi jalannya kegiatan dalam perusahaan
- c) Mendisiplinkan karyawan

#### 2. Administrasi

Administrasi adalah karyawan yang bertanggung jawab atas surat-menyurat dan pencatatan seluruh kegiatan yang terjadi di perusahaan.

Tugas dan wewenang dari Administrasi adalah sebagai berikut:

- a) Mencatat seluruh transaksi yang terjadi dalam perusahaan
- b) Mengolah data yang diterima menjadi informasi
- c) Menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan manajemen
- d) Mengarsipkan data

#### 3. Gudang

Gudang adalah karyawan yang perkerjaannya berkaitan dengan persediaan barang di gudang. Biasanya karyawan gudang mampu mengangkat benda berat.

Tugas dan wewenang dari Gudang adalah sebagai berikut:

- a) Melaporkan setiap barang masuk dan keluar kepada Administrasi

- b) Melakukan pengecekan barang
- c) Menjaga keamanan barang

#### 4. Kasir

Kasir adalah karyawan yang bertanggung jawab atas keuangan dalam perusahaan. Kasir berfokus dalam kegiatan menerima pembayaran dari konsumen.

Tugas dan wewenang dari Kasir adalah sebagai berikut:

- a) Menerima pembayaran dari konsumen
- b) Menjaga dana perusahaan agar tetap aman
- c) Melaporkan transaksi kepada Administrasi

#### 5. Pelayan

Pelayan adalah karyawan yang pekerjaannya berhubungan langsung dengan konsumen. Pelayan yang dimaksud terdiri dari 2 jenis, yaitu Pelayan Jasa dan Pelayan Barang.

Tugas dan wewenang dari Pelayan adalah sebagai berikut:

- a) Membantu konsumen dalam memilih barang
- b) Melakukan tugas operasional jasa
- c) Menyediakan informasi bagi konsumen
- d) Melaporkan hasil pelayanan

#### 6. Sopir

Sopir adalah karyawan yang pekerjaannya memanfaatkan atau menggunakan kendaraan milik perusahaan, dimana sopir bertanggung jawab dalam pengantaran barang maupun karyawan pelayan jasa. Sopir juga bertanggung jawab atas perawatan kendaraan.



Tugas dan wewenang dari Supir adalah sebagai berikut:

- a) Mengantarkan barang kepada konsumen
- b) Mengantarkan karyawan ke tempat konsumen yang membutuhkan pelayanan jasa
- c) Merawat kendaraan perusahaan
- d) Melaporkan transaksi kepada Administrasi