

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PO Kalingga Jaya adalah perusahaan otobus yang berlokasi di Jl Raya Bogol, Area Sawah, Daren, Kec. Nalumsari, Kabupaten Jepara, didirikan pada tahun 2013. Fokus utama layanan perusahaan adalah penjualan tiket, sewa bus travel antar kota, sementara sebagai tambahan, perusahaan juga mengikuti tender sebagai agensi perjalanan wisata untuk instansi, dinas, dan sekolah. Penjualan tiket dilakukan secara *offline*, dengan jam operasional dari pukul 09.00 hingga 21.00 setiap hari, baik di garasi PO Kalingga Jaya maupun agen bus terdekat. Armada bus yang dimiliki mencakup Bus ELF (kapasitas 15 orang), Medium Bus (kapasitas 35 orang), dan Big Bus (kapasitas 50 orang). Rute perjalanan yang dilayani meliputi Jepara – Bali, Jepara - Yogyakarta, Jepara - Malang, Jepara - Bandung, Jepara - Jakarta, dan Jepara - Surabaya. Masalah yang dihadapi meliputi peningkatan transaksi dan pelayanan, dengan tantangan dalam manajemen sewa bus yang kurang efisien atau terstruktur. Solusi ditempuh dengan penelitian menggunakan metode *Servqual* dan pengembangan sistem yang lebih efisien.

Saat ini, proses penjualan tiket di PO Kalingga Jaya berlangsung dengan cara pelanggan langsung mendatangi garasi PO Kalingga Jaya atau agen Bus untuk memperoleh tiket dan melakukan pemesanan tempat duduk jika tersedia. Setelah pemesanan selesai, pembayaran dilakukan kepada petugas penjualan tiket di PO Kalingga Jaya. Menjelang tanggal keberangkatan, petugas penjualan akan mengirimkan pesan singkat kepada setiap pelanggan sebagai pengingat waktu keberangkatan. Sebagai aturan, penumpang diminta untuk tiba di lokasi garasi PO Kalingga Jaya sekitar 15 menit sebelum waktu keberangkatan untuk menghindari keterlambatan. Selain itu, PO Kalingga Jaya juga menyediakan layanan sewa bus, dimana pelanggan dapat menyewa bus untuk keperluan pribadi atau perjalanan kelompok. Proses penyewaan bus dilakukan dengan menghubungi bagian layanan pelanggan PO Kalingga Jaya.

PO Kalingga Jaya selama ini dapat bersaing dengan PO bus yang lain, baik di wilayah Jepara maupun di wilayah luar Jepara, dibuktikan adanya peningkatan jumlah armada bus yang saat ini berjumlah 20 unit, dengan rincian 4

bus pariwisata dan 16 bus antar kota dan antar provinsi. jumlah rute perjalanan, dan jumlah transaksi penjualan tiket bus dan sewa bus. Rute perjalanan dulu hanya ada 3 yaitu Jepara – Yogyakarta, Jepara – Jakarta, Jepara – Surabaya sekarang sudah bertambah banyak, dan omset transaksi penjualan dari tahun ke tahun terus meningkat yang perbulannya mendapatkan Rp300 juta – Rp600 juta, terutama saat momen hari raya dan liburan.

PO Kalingga Jaya menghadapi permasalahan peningkatan jumlah transaksi dan pelayanan yang memerlukan beberapa inovasi guna meningkatkan kualitasnya. Berdasarkan data yang tersedia, jumlah transaksi penjualan tiket dan sewa bus mengalami kenaikan sebelum munculnya pandemi. Namun, peningkatan tersebut tidak sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh status PO Kalingga Jaya yang masih dalam tahap pengembangan inovasi untuk meningkatkan ketenaran perusahaan di mata masyarakat. Saat ini, belum ada evaluasi yang dilakukan terhadap layanan PO Kalingga Jaya, sehingga inovasi yang dihasilkan dari evaluasi belum optimal. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan minat masyarakat dalam menggunakan layanan PO Kalingga Jaya.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penulis bermaksud untuk menerapkan pendekatan menggunakan metode *Servqual* guna mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh PO Kalingga Jaya kepada pelanggannya. Metode *Servqual* adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari berbagai aspek, sehingga dapat diperoleh nilai kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan pelayanan yang sebenarnya diterima atau diberikan. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan dapat mengidentifikasi area-area di mana terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja aktual, sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi PO Kalingga Jaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Dari uraian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa diperlukan sebuah sistem yang dapat memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan perusahaan PO Kalingga Jaya, sehingga perusahaan dapat menjadi lebih unggul dan terdepan dalam industri otobus di Jepara. Oleh karena itu, penulis telah merancang sebuah penelitian yang menggunakan metode *Servqual* untuk mengevaluasi tingkat

kepuasan pelanggan PO Kalingga Jaya. Metode ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu layanan mereka dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan. Judul dari penelitian ini adalah “Sistem Informasi Manajemen dan Monitoring Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Pada PO Kalingga Jaya Berbasis *Web Responsif*”. Diharapkan dengan adanya sistem ini nanti dapat memberikan inovasi yang lebih baik untuk perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang di atas, rumusan masalah yang diambil adalah bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Penjualan Tiket dan Pengelolaan Sewa Bus, serta Implementasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* pada PO Kalingga Jaya. Tujuan dari pengembangan sistem ini adalah memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memesan tiket secara *online* dan menyewa bus, serta memungkinkan pemilik untuk mengakses laporan secara efisien dan memantau kepuasan pelanggan menggunakan metode *Servqual*.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar memudahkan dalam pembahasan masalah. Supaya permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya dan tidak juga mengurangi efektifitas pemecahannya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem hanya mengelola beberapa jenis data, termasuk data bus, tarif tiket, jadwal keberangkatan, data sewa bus, dan parameter untuk menilai kepuasan pelanggan. Selain itu, sistem juga mengelola informasi pendaftaran pelanggan, pemesanan jadwal keberangkatan bus baik secara *online* maupun *offline*, serta penilaian kepuasan pelanggan terhadap layanan PO Kalingga Jaya.
2. Informasi yang dihasilkan oleh sistem meliputi laporan data pelanggan, laporan penjualan tiket, laporan analisis kepuasan pelanggan dan laporan analisis sewa bus.

3. Sistem menggunakan fitur notifikasi *WhatsApp* untuk memberikan informasi jadwal keberangkatan kepada pelanggan yang telah melakukan pemesanan, serta mengirimkan tautan pengisian penilaian untuk layanan bus kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan PO Kalingga Jaya.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah menciptakan sebuah sistem informasi yang mempermudah pemilik PO Kalingga Jaya dalam mengelola berbagai aspek bisnis mereka, seperti penjualan tiket, sewa bus, dan analisis kepuasan pelanggan.

1.5 Manfaat

Manfaat bagi instansi adalah menyediakan solusi bagi berbagai tantangan yang dihadapi oleh PO Kalingga Jaya. Selain itu, pemilik akan mendapatkan kesempatan untuk menghasilkan inovasi baru berdasarkan hasil penelitian, seperti analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PO yang dimilikinya. Kemudahan dalam memesan tiket dan sewa bus akan diberikan kepada pelanggan, serta mereka juga dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang mereka terima selama menggunakan jasa dari PO Kalingga Jaya.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Assyakurrohim, dkk, 2022). Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat maka penulis mengumpulkan sumber data sebagai berikut:

1.6.1.1 Sumber Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer ini meliputi:

1. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap manajemen dan kepuasan pelanggan, misalnya melihat dan mengamati data, kemudian mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dan mencari solusinya.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi tatap muka dan dialog langsung antara peneliti dan narasumber. Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang di PO Kalingga Jaya.

1.6.1.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini meliputi :

1. Studi Pustaka

Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian yang diusung ke dalam karya tulis atau laporan skripsi.

2. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan adalah metode *System Development Life Cycle* (SDLC) *System Development Life Cycle* (SDLC) adalah analisis sistem menggunakan proses logika untuk mengembangkan sebuah sistem informasi yang melibatkan tahapan seperti pengumpulan kebutuhan (*requirement gathering*), validasi, pelatihan, dan interaksi dengan pemilik sistem.(Musthofa & Haryono, 2023)

Dapat disimpulkan bahwa SDLC adalah siklus atau tahapan yang digunakan dalam pembuatan atau pengembangan suatu sistem informasi

agar pengerjaan sistem, efisien dan sesuai dengan yang diinginkan. SDLC mempunyai tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Perencanaan sistem

Mencakup aspek kelayakan pengembangan sistem meliputi: mengidentifikasi masalah-masalah yang ada agar bisa diselesaikan melalui pengembangan sistem, mengidentifikasi tujuan dan ruang lingkup pengembangan sistem dan evaluasi strategi yang akan digunakan dalam pengembangan sistem

2. Analisis sistem

Proses pengumpulan kebutuhan perangkat lunak dilakukan secara insentif agar mampu mengidentifikasi dengan baik kebutuhan perangkat lunak untuk *user*

3. Perancangan sistem

Desain merupakan tahapan dimana banyak proses yang akan dilakukan secara simultan maupun terstruktur, diantaranya *design* arsitektur sistem, basis data, *User Interface* dan prosedur perkodean

4. Implementasi

Pada fase ini, langkahnya adalah menerapkan desain yang telah disusun dari tahap-tahap sebelumnya dan melakukan uji coba. Ini mencakup pembuatan basis data sesuai dengan desain sistem, pembuatan aplikasi berdasarkan desain yang telah dibuat sebelumnya, serta menguji dan melakukan perbaikan aplikasi.

5. Pemeliharaan sistem

Tugas ini dijalankan oleh pengguna yang ditugaskan untuk memelihara sistem agar tetap berjalan secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan, menggunakan kemampuan sistem yang telah disesuaikan.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah penentuan proses dan data yang diperlukan oleh sistem baru (Wawo, dkk, 2023). Perancangan sistem informasi dan perangkat yang dipakai untuk membuat sistem ini menggunakan *Unified Modelling Language* (UML).

1. *Use Case Diagram*

Use case diagram menggambarkan apa yang akan dilakukan oleh sistem yang akan dibangun dan siapa yang berinteraksi dengan sistem

2. *Class Diagram*

Sebuah *diagram* yang mengilustrasikan *struktur class* yang statis (*statis class*) dalam sebuah sistem. *Class* sendiri mempresentasikan suatu hal yang ditangani sistem dan bisa berhubungan satu sama lain dengan berbagai cara seperti *associated*, *specialized*, *dependent*, dan juga *package*. Sebuah sistem pada umumnya memiliki sejumlah *class diagram*

3. *Sequence Diagram*

Diagram yang menggambarkan kolaborasi yang dinamis antara beberapa *object*. Kegunaannya yaitu menunjukkan serangkaian pesan antara interaksi *object* yang dikirim

4. *Activity Diagram*

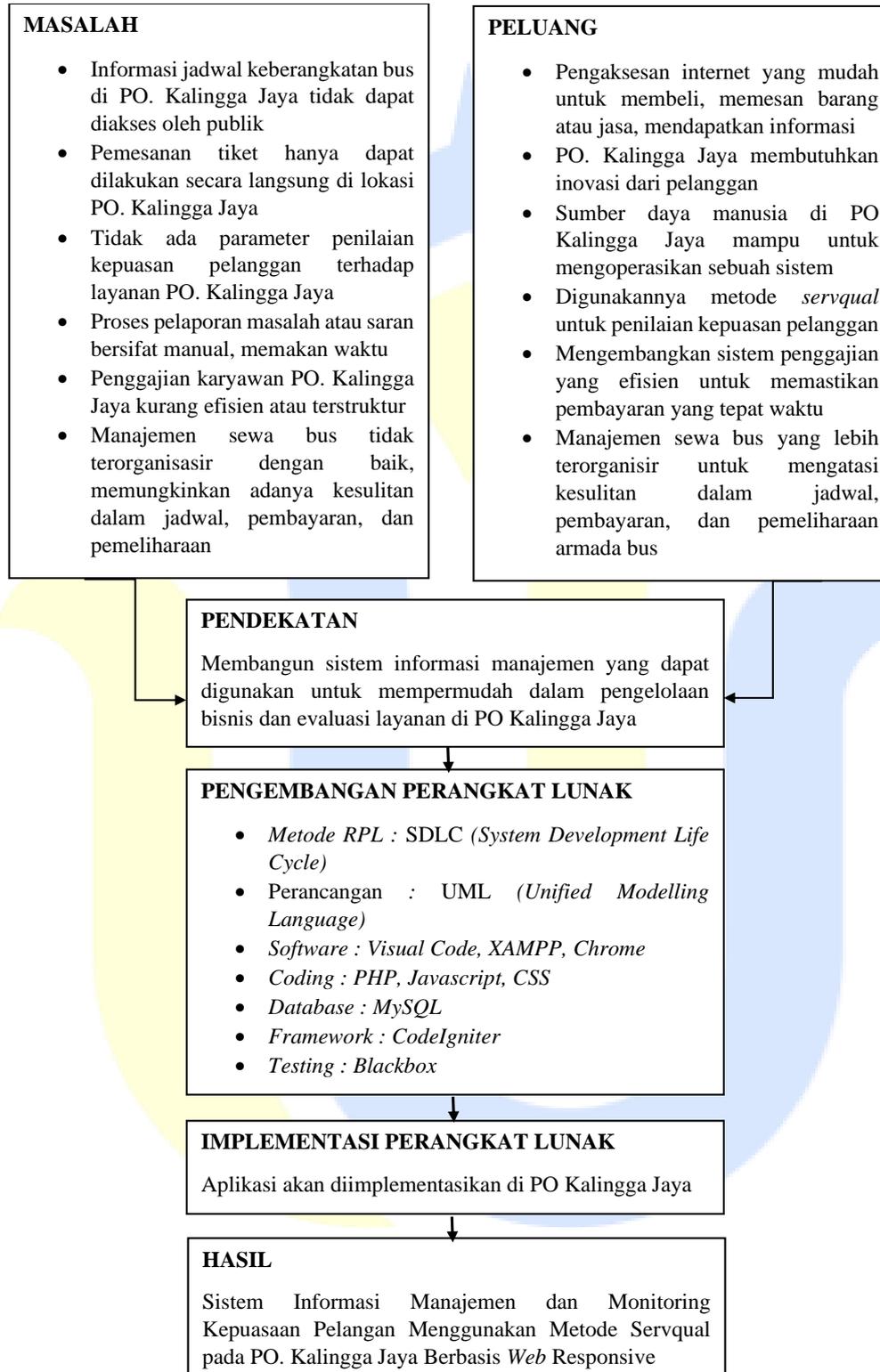
Activity Diagram menggambarkan serangkaian aliran aktivitas serta digunakan untuk menggambarkan aktivitas yang dibentuk ke dalam suatu operasi

5. *Statechart Diagram*

Statechart Diagram merupakan diagram yang menggambarkan seluruh kondisi (*state*) yang dimiliki suatu *object*. *Object* tersebut dari sebuah *class* serta dalam keadaan yang mengakibatkan *state* berubah

1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang digunakan oleh penulis digambarkan dalam sebuah kerangka penelitian pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

1.8 Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Menjelaskan tentang uraian yang berkaitan dengan alasan dalam penentuan judul maupun latar belakang masalah dan dijelaskan pula mengenai perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat laporan, metodologi penelitian, tinjauan pustaka, metode pengembangan sistem serta sistematika penulisan

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi uraian dan penjelasan tinjauan umum dilakukan penelitian yang menggambarkan visi misi, struktur organisasi serta gambaran umum yang berkaitan dengan pokok pembahasan penulis dan landasan teori.

3. Bab III Metode Penelitian

- a. Berisi uraian dan penjelasan objek penelitian dengan menggambarkan visi misi, struktur organisasi serta gambaran umum.
- b. Berisi analisa dan perancangan berisi perancangan system yang menggunakan metode *Unifed Modelling Language* (UML).

4. Bab IV Pembahasan

Menjelaskan tingkat kebutuhan spesifikasi hardware dan software yang dipergunakan untuk mendukung jalannya aplikasi.

5. Bab V Penutup

Berisi kesimpulan dari laporan skripsi serta saran yang diberikan penulis.