

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan signifikan di berbagai industri, termasuk bisnis rental mobil. Persaingan yang semakin ketat di antara perusahaan rental mobil menuntut inovasi untuk meningkatkan layanan pelanggan dan efisiensi operasional. Penyulu Mobil, yang berfokus pada penyewaan secara *offline*, menghadapi beberapa tantangan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Proses pemesanan yang mengharuskan pelanggan datang langsung ke lokasi menyulitkan mereka dalam memperoleh informasi, terutama di era digital saat ini di mana banyak layanan sudah tersedia secara *online*. Oleh karena itu, penting bagi Penyulu Mobil untuk mengadopsi teknologi yang memungkinkan proses pelayanan yang lebih efisien.

Penyulu Mobil memiliki potensi besar untuk berkembang, dengan banyak pelanggan yang membutuhkan layanan sewa mobil untuk keperluan pribadi maupun kelompok. Namun, sistem manual yang digunakan saat ini, baik dalam hal pengelolaan transaksi maupun pemesanan, kurang efisien dan menyulitkan perusahaan dalam memproses informasi dalam jumlah besar. Proses pengelolaan data seperti pencatatan penyewaan kendaraan, dan pelaporan sering kali menimbulkan keterlambatan, terutama saat volume transaksi meningkat. Hal ini berdampak pada kinerja layanan dan kepuasan pelanggan.

Salah satu aspek penting yang belum mendapatkan perhatian cukup dari Penyulu Mobil adalah monitoring kepuasan pelanggan. Hingga saat ini, perusahaan belum melakukan evaluasi mendalam terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara sistematis. Padahal, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan bisnis jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang terstruktur seperti Metode *Servqual*, yang dapat mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Melalui evaluasi yang komprehensif, Penyulu Mobil dapat menemukan area yang perlu diperbaiki untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas.

Salah satu alasan utama diperlukan Metode *Servqual* pada sistem ini adalah untuk membantu Penyulu Mobil mengidentifikasi dan memahami kesenjangan antara

harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan menggunakan lima dimensi utama dalam *Servqual*, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, Penyus Mobil dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap setiap aspek layanan mereka. Metode ini tidak hanya memberikan wawasan mengenai area yang memerlukan perbaikan, tetapi juga membantu dalam menetapkan prioritas pengembangan layanan yang paling berdampak pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang relevan dengan kebutuhan pelanggan, sehingga mampu mempertahankan loyalitas pelanggan sekaligus memperkuat posisi mereka di pasar.

Berdasarkan data dan informasi tersebut, jelas bahwa Penyus Mobil memerlukan sebuah Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis *Web* yang dapat mengotomatiskan proses penyewaan mobil serta memungkinkan monitoring kepuasan pelanggan menggunakan Metode *Servqual*. Sistem ini akan membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses transaksi, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Implementasi sistem ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan tetapi juga daya saing Penyus Mobil di industri rental mobil yang terus berkembang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang di atas, rumusan masalah yang diambil adalah bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis *Web* yang dapat mengotomatiskan proses penyewaan mobil secara *online*, meningkatkan efisiensi pengelolaan data, serta mendukung evaluasi kepuasan pelanggan secara terukur menggunakan Metode *Servqual* pada Penyus Mobil.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, batasan masalah diperlukan agar pembahasan tetap terfokus dan tidak menyimpang dari tujuan awal. Adapun batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Sistem hanya mengelola beberapa jenis data, termasuk data mobil, tarif sewa, jadwal penyewaan, dan parameter untuk menilai kepuasan pelanggan. Selain itu, sistem juga mengelola informasi pendaftaran

- pelanggan, pemesanan sewa mobil baik secara *online* maupun *offline*, serta penilaian kepuasan pelanggan terhadap layanan Penyus Mobil.
- b. Informasi yang dihasilkan oleh sistem meliputi laporan data pelanggan, laporan transaksi penyewaan mobil, laporan analisis kepuasan pelanggan.
  - c. Metode *Servqual* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui lima dimensi layanan: Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan.
  - d. Sistem dirancang untuk mengotomatisasi proses penyewaan mobil dan mendukung pengambilan keputusan berdasarkan data yang akurat dan terstruktur.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari pengembangan sistem ini adalah memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan sewa mobil secara *online*, serta membantu pemilik dalam mengelola proses penyewaan mobil secara lebih efisien dan memantau kepuasan pelanggan melalui evaluasi yang terstruktur berdasarkan Metode *Servqual*.

#### **1.5 Manfaat**

Penelitian ini memberikan solusi efektif bagi Penyus Mobil dalam mengatasi berbagai tantangan operasional, seperti peningkatan efisiensi layanan dan pengelolaan sewa mobil. Pemilik dapat memanfaatkan analisis kepuasan pelanggan melalui Metode *Servqual* untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik pelanggan. Selain itu, sistem ini mempermudah pelanggan dalam melakukan proses penyewaan mobil secara *online*, sehingga menghemat waktu dan memberikan pengalaman yang lebih baik. Umpan balik pelanggan juga menjadi data penting bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data yang relevan dan akurat guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Oleh karena itu, penulis mengumpulkan sumber data sebagai berikut. Lexy J. Moleong (2020)

#### **1.6.1.1 Sumber Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang secara langsung menyediakan informasi kepada peneliti melalui observasi, wawancara, atau eksperimen yang dilakukan secara langsung di lapangan informasi kepada pengumpul data. Data primer ini meliputi:

##### **1. Observasi**

Pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti di lapangan dikenal sebagai observasi, di mana peneliti mengamati secara sistematis tanpa intervensi untuk memahami kondisi atau perilaku yang terjadi secara alami, untuk mendapatkan data aktual dan relevan.

##### **2. Wawancara**

Mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung dengan responden yang terlibat, baik secara tatap muka dengan pihak yang berwenang di Penyuluhan Mobil.

#### **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 yang menghimpun informasi relevan terkait topik atau masalah yang menjadi objek penelitian dalam karya tulis disebut studi literatur, di mana peneliti mengkaji berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan laporan untuk mendapatkan wawasan yang mendukung penelitian. Tujuannya adalah membantu peneliti merumuskan kerangka pemikiran dan metodologi yang

tepat, mengidentifikasi penelitian sebelumnya untuk menghindari duplikasi, serta memberikan wawasan mendalam mengenai isu yang diteliti. Dengan demikian, studi pustaka berperan penting dalam memperkuat argumen dan keabsahan temuan dalam penelitian.

## 2. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam berbagai bentuk, seperti tulisan, gambar, rekaman audio atau video, serta dokumen tertulis lainnya, yang dapat digunakan sebagai bukti atau referensi dalam penelitian. Dokumentasi mencakup laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian dengan memberikan informasi tambahan atau data yang relevan dari sumber-sumber yang sudah ada dengan menyediakan bukti atau referensi yang relevan. Proses Dokumentasi penting dalam penelitian karena membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan secara sistematis, memberikan bukti yang kuat, serta memperkaya data yang mendukung analisis dan kesimpulan penelitian, memperkuat argumen, dan memberikan konteks yang lebih jelas mengenai topik yang diteliti. Dengan demikian, dokumentasi menjadi salah satu sumber data yang esensial dalam menghasilkan penelitian yang akurat dan kredibel.

### 1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan adalah *System Development Life Cycle* (SDLC). SDLC merupakan pendekatan analisis sistem yang menggunakan proses logika untuk mengembangkan sebuah sistem informasi. Metode ini melibatkan beberapa tahapan, antara lain pengumpulan kebutuhan (*requirement gathering*), validasi, pelatihan, dan interaksi dengan pemilik sistem. Setiap tahapan dalam SDLC dirancang untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang telah ditetapkan *user* dan berfungsi dengan baik. Dengan mengikuti tahapan-tahapan ini, pengembang dapat menghasilkan sistem informasi yang

berkualitas, terstruktur, dan sesuai dengan ekspektasi pemangku kepentingan. Abdul Kadir (2018)

Dapat disimpulkan bahwa *System Development Life Cycle (SDLC)* adalah siklus atau tahapan yang digunakan dalam pengembangan sistem, mencakup proses mulai dari perencanaan, analisis, desain, implementasi, hingga pemeliharaan sistem yang bertujuan untuk memastikan sistem yang dihasilkan berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pengembangan suatu sistem informasi agar proses pengerjaan sistem menjadi lebih efisien dan sesuai dengan yang diharapkan. SDLC memiliki tahapan sebagai berikut:

1. Perencanaan sistem

Aspek kelayakan pengembangan sistem meliputi identifikasi masalah dalam sistem yang ada, penetapan tujuan dan ruang lingkup pengembangan, serta evaluasi strategi teknis dan metodologis. Dengan memperhatikan elemen-elemen ini, analisis kelayakan dapat dilakukan secara menyeluruh, sehingga proyek dapat dilaksanakan dengan sukses dan menghasilkan sistem yang berkualitas.

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. Ini mencakup pembuatan basis data sesuai dengan desain sistem, pembuatan aplikasi berdasarkan desain yang telah dibuat sebelumnya, serta menguji dan melakukan perbaikan sistem.

## 5. Pemeliharaan sistem

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

### 1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah proses yang menentukan langkah-langkah, proses, dan data yang diperlukan untuk mengembangkan sistem baru, sehingga sistem tersebut dapat berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam hal ini, sistem informasi dirancang menggunakan perangkat seperti *Unified Modeling Language* (UML), yang memungkinkan pengembang untuk memvisualisasikan dan mendokumentasikan struktur serta perilaku sistem dengan jelas. UML menyediakan berbagai diagram, seperti diagram kelas dan diagram urutan, yang mendukung pemahaman dan pengembangan sistem secara keseluruhan. Wahyu Hidayat (2021)

#### 1. *Use Case Diagram*

*Use case diagram* adalah fungsi yang akan dilakukan oleh sistem yang akan dibuat dan aktor yang berinteraksi dengan sistem tersebut. Diagram ini memvisualisasikan relasi antara aktor (pengguna atau pihak eksternal) dan *use case* (fungsi atau layanan yang disediakan oleh sistem), sehingga memberikan pemahaman yang jelas tentang kebutuhan dan interaksi pengguna dengan sistem. Dengan demikian, *use case diagram* berfungsi sebagai alat penting dalam merancang sistem dan memastikan bahwa semua kebutuhan pengguna terakomodasi.

#### 2. *Class Diagram*

Diagram kelas (*class diagram*) mengilustrasikan struktur statis dari kelas dalam suatu sistem. Kelas-kelas ini merepresentasikan entitas atau objek yang dikelola oleh sistem dan dapat saling berhubungan melalui berbagai jenis hubungan, seperti asosiasi (*association*), spesialisasi (*specialization*), ketergantungan (*dependency*), dan pengemasan (*package*). Dalam sebuah sistem, biasanya terdapat beberapa diagram kelas yang menggambarkan berbagai komponen dan hubungan antar

kelas, sehingga membantu pengembang memahami struktur sistem secara keseluruhan dan merancang interaksi antar komponen dengan lebih efektif.

### 3. *Sequence Diagram*

Diagram urutan (*sequence diagram*) adalah diagram yang menggambarkan interaksi dinamis antara beberapa objek dalam suatu sistem, menunjukkan urutan pesan yang dikirim dan diterima seiring dengan waktu, serta alur kontrol dalam proses tertentu. Diagram yang menunjukkan serangkaian pesan yang dipertukarkan antara objek-objek selama dalam interaksi, serta urutan waktu dari pengiriman pesan tersebut. Dengan menggunakan diagram urutan, pengembang dapat memahami bagaimana objek berkomunikasi satu sama lain dan mengikuti alur proses dalam sistem. Diagram ini sangat berguna untuk memvisualisasikan skenario penggunaan tertentu dan memastikan bahwa semua langkah interaksi yang diperlukan tercakup dalam desain sistem.

### 4. *Activity Diagram*

Menggambarkan serangkaian aliran serta aktivitas dalam suatu sistem dan digunakan untuk memvisualisasikan langkah-langkah dalam sebuah operasi. Diagram ini memperlihatkan berbagai aktivitas, keputusan, dan alur kerja yang terlibat dalam proses tertentu, serta bagaimana aktivitas tersebut saling terkait. Dengan menggunakan *activity diagram*, pengembang dapat dengan mudah memahami proses bisnis atau alur kerja secara menyeluruh, memudahkan identifikasi potensi perbaikan, dan memastikan bahwa semua langkah dalam operasi telah direncanakan dan terintegrasi dengan baik. Diagram ini merupakan alat yang efektif untuk merancang dan mendokumentasikan alur proses dalam sistem.

### 5. *Statechart Diagram*

Diagram yang menggambarkan seluruh kondisi (*state*) yang dimiliki oleh suatu objek dalam suatu kelas dan transisi antara kondisi-kondisi tersebut. Diagram ini menunjukkan bagaimana keadaan objek dapat

berubah sebagai respons terhadap peristiwa atau aksi tertentu. Dengan *statechart diagram*, pengembang dapat memahami siklus hidup objek, mengidentifikasi kondisi yang berbeda, dan memvisualisasikan bagaimana objek bereaksi terhadap berbagai peristiwa.

#### 1.6.4 Metode *Servqual*

Metode *Servqual* (*Service Quality*) adalah model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka terima. Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, dan fokus pada lima dimensi kualitas layanan: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). *Servqual* digunakan untuk mengidentifikasi area layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan kesenjangan yang muncul antara ekspektasi dan persepsi pelanggan. (Rahmawati & Indriyanti, 2021)

##### 1. Perhitungan Metode *Servqual*

Perhitungan *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

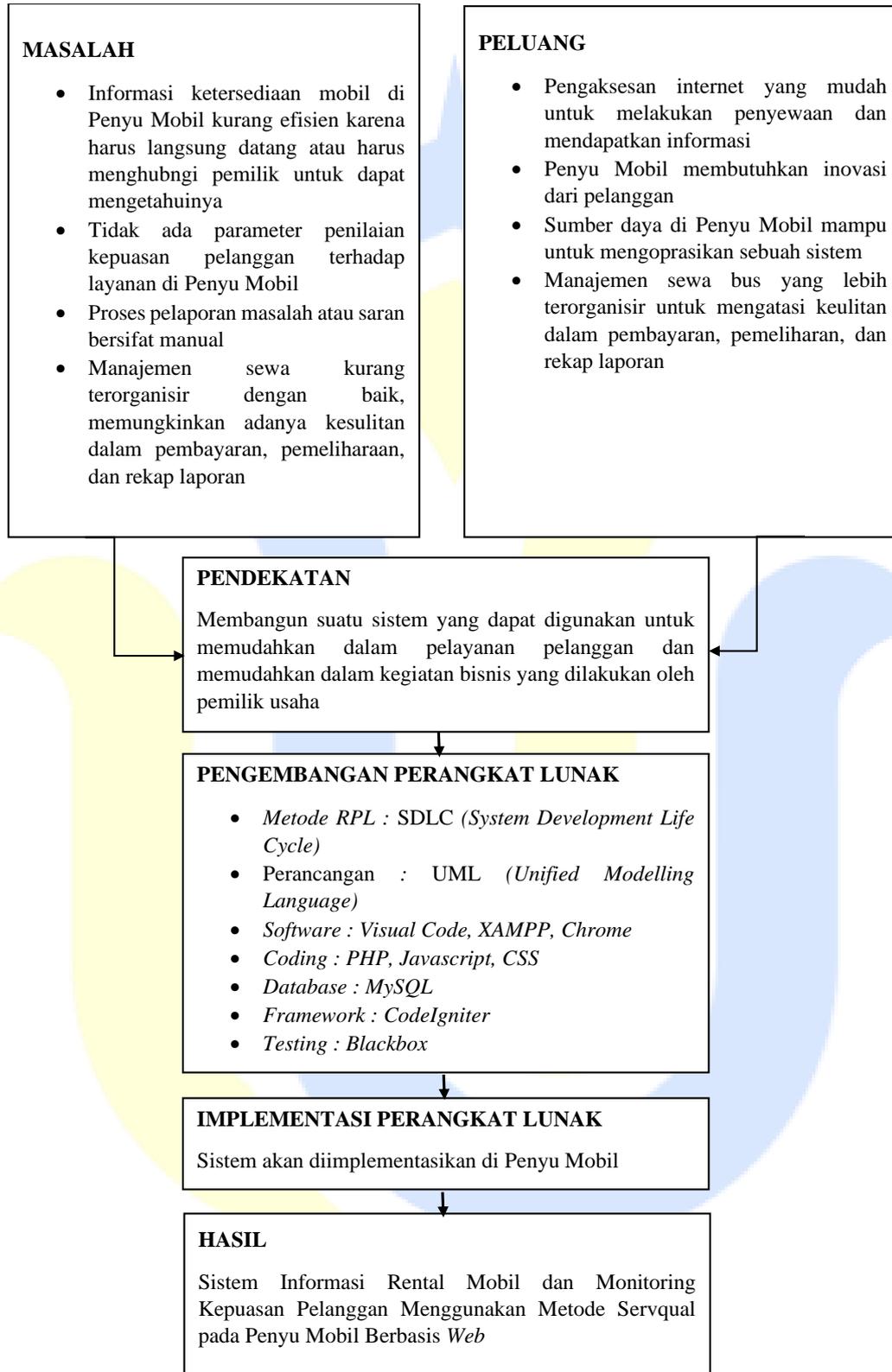
- a. Item-by-item analysis, misal  $P_1 - H_1$ ,  $P_2 - H_2$ , dst. Dimana  $P =$  Persepsi dan  $H =$  Harapan
- b. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh:  $(P_1 + P_2 + P_3 + P_4 / 4) - (H_1 + H_2 + H_3 + H_4 / 4)$  dimana  $P_1$  sampai  $P_4$  dan  $H_1$  sampai  $H_4$  mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap *servqual* yaitu  $(P_1 + P_2 + P_3 \dots + P_{22} / 22) - (H_1 + H_2 + H_3 + \dots + H_{22} / 22)$

Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus *servqual* seperti gambar dibawah ini. Jika Kualitas ( $Q$ )  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik

|  |
|--|
| $\text{Nilai } \textit{Servqual} (Q): \frac{\text{nilai persepsi } (P)}{\text{nilai } \textit{expetasi} (H)} \times 100\%$ |
|--|

## 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 *Unified 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.