

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Yohom Solution Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan perangkat lunak untuk instansi kedinasan, perusahaan, dan juga perorangan. Perusahaan ini berlokasi di Desa Tumpang Krasak, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus. Perusahaan ini memiliki beberapa layanan yang dijual kepada *client*, antara lain: penyediaan perangkat lunak (*software house*), manajemen infrastruktur internet, dan pemasangan cctv. Perusahaan ini dipimpin oleh Bapak Angga Aditya yang didirikan pada tahun 2019 dimana awal perusahaan ini eksis dengan meluncurkan satu *startup* yaitu aplikasi Yohom (APK). Aplikasi Yohom digunakan untuk memberikan solusi atas kendala-kendala keseharian seseorang seperti butuh tukang *service* elektronik, *service* atau perbaikan rumah, dan juga layanan keadaan darurat seperti ban bocor. Pada tahun 2020 perusahaan ini berjuang melawan pandemi *covid 19* maka memunculkan sebuah ide dari Bapak Angga Aditya yaitu membuat sub divisi bisnis untuk menjadi perusahaan penyedia perangkat lunak atau sering dikenal *software house*.

Pada layanan *software house* yang dimiliki oleh team Yohom sendiri merujuk pada pembuatan aplikasi dengan basis website dan android. Sampai saat ini Yohom memiliki kemitraan kerja sama dengan beberapa perusahaan besar seperti perusahaan manufaktur rokok, percetakan, instansi pendidikan, dan lain-lain. Secara data yang ada pada tahun 2024 Yohom telah memiliki kemitraan dengan 10 *client* dimana tiap *client* memberikan rata-rata dibuatkan 3 aplikasi yang terdiri dari website dan juga android. Adapun cara untuk menjalin kerja sama dengan Yohom adalah dengan cara membuka websitenya Yohom kemudian mendapatkan nomor telepon *owner* nya kemudian membahas kebutuhan-kebutuhan yang diminta *client* lalu *owner* akan memberikan penawaran harga jika disetujui maka dilanjut proses *developing* sistem. Tidak hanya itu saja Yohom juga memberikan *service* yang cukup intens demi kepuasan *client*-nya.

Kendala yang terjadi pada Yohom dari divisi *software house* adalah kendala terkait kepuasan *client*, selama ini penilaian kepuasan *client* belum bisa dilihat berdasarkan data atau secara kuantitatif dikarenakan keterhambatan penerapan metode atau pendekatan untuk melihat penilaian tiap indikator-indikator yang cocok untuk perusahaan *software house*. Maka dari itu adanya sebuah metode bernama *servqual* yang dapat menjadi solusi dikarenakan pendekatan *servqual* ini dinilai berdasarkan lima aspek yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dengan adanya penilaian tiap-tiap aspek di atas maka terasa adil untuk *client* menilai performa dari layanan yang diberikan Yohom.

Berdasarkan kendala dan solusi yang ditawarkan di atas maka penelitian untuk tugas akhir ini berjudul penerapan metode *servqual* dalam penentuan kepuasan pelanggan pada PT Yohom Solution Indonesia dengan harapan pihak dari Yohom dapat menilai performa dengan data sehingga jika ada indikator yang kurang memuaskan dapat diperbaiki dan menjadikan perusahaan yang lebih baik lagi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan yaitu, bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif menggunakan sebuah metode yang bernama metode *servqual* pada layanan *software house* di PT Yohom Solution Indonesia.

1.3. Batasan Masalah

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

1. Sistem akan dikembangkan dengan basis web responsive.
2. Sistem akan digunakan oleh beberapa aktor diantaranya: Admin Yohom, Pemilik Yohom, dan Admin *Client*.
3. Sistem akan mengelola beberapa data inputan seperti: Jasa layanan perusahaan, pendataan *client*, dan pendataan teknisi.
4. Proses dalam sistem nantinya akan meliputi: Transaksi pengaduan layanan, monitoring tindak lanjut pengaduan, dan penilaian kepuasan pelanggan.
5. Output dalam sistem meliputi: Pelaporan data pelanggan dan layanan yang digunakan.
6. Penerapan metode *servqual* untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang berlaku.
7. Penggunaan API Whatsapp untuk memberitahu admin jika ada pengaduan layanan dari pelanggan.
8. Sistem akan dikembangkan dengan bahasa pemrograman *PHP* dan kelola database menggunakan *MySql*.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah menghasilkan sebuah sistem yang dapat mewujudkan penilaian pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan juga sistem yang dapat memberikan *value* kepada pemilik terkait performa perusahaan berdasarkan kepuasan pelanggan.

1.5. Manfaat

a. Bagi Individu

1. Dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.
2. Dapat melakukan perbandingan antara ilmu teori yang didapatkan selama dibangku perkuliahan dengan dunia pekerjaan yang sesungguhnya.
3. Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan bagi penulis.

b. Bagi Akademik

1. Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.
2. Mengetahui seberapa jauh penerapan ilmu yang didapat mahasiswa, baik yang bersifat teori maupun praktik sebagai evaluasi tahap akhir.
3. Diharapkan dapat memperkaya dan memperbanyak studi-studi tentang sistem informasi di Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus.

c. Bagi Instansi

1. Meningkatkan hubungan kerjasama di Program Studi Sistem Informasi dengan pihak lain.
2. Memberikan informasi terkait penilaian kepuasan pelanggan.
3. Mendata operasional mengenai data jasa layanan perusahaan, data pelanggan, dan data teknisi agar tersistem rapi.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat relevan, dan dapat diandalkan penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara pengamatan dari suatu tempat pengujian dengan menggunakan observasi dan catatan terhadap suatu objek pengujian. Data primer meliputi:

a. Observasi

Pengamatan dengan datang langsung atau observasi di PT Yohom Solution Indonesia, observasi bertujuan untuk mengumpulkan data dengan melihat secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh user. User yang dimaksud di dalam sistem penilaian kepuasan pelanggan terdiri dari Admin Yohom dengan salah satu

pelanggan Yohom. Teknik observasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu:

1) Observasi Terstruktur

Kegiatan ini memerlukan alat pencatat data yang spesifik, di mana nanti hasil observasi ini akan di analisa kemudian dicatat kedalam fungsi-fungsi yang telah ditentukan. Data yang diperoleh mencakup data pelanggan, data teknisi, dan data pengamatan terhadap elemen-elemen seperti *tangibles*, yang merujuk pada penampilan fisik fasilitas dan desain *website*, serta kualitas visual yang berpengaruh pada kesan pertama pelanggan. Selain itu, variabel *reliability* diukur dengan mencatat konsistensi dan keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, sementara *responsiveness* menilai seberapa cepat dan efektif karyawan dalam merespons permintaan dan keluhan pelanggan. Dimensi *assurance*, yang mencakup kepercayaan dan kompetensi karyawan, juga dicatat melalui observasi interaksi antara karyawan dan pelanggan, termasuk sikap, kemampuan komunikasi, dan cara mereka menangani situasi yang membutuhkan perhatian lebih. *Empathy*, yang berkaitan dengan perhatian dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan, juga menjadi fokus, di mana data mengenai bagaimana pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan selama interaksi dikumpulkan. *Feedback* dari pelanggan, baik berupa komentar langsung maupun hasil survei kepuasan, memberikan informasi tambahan yang penting untuk memahami pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Semua data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dan dicatat ke dalam fungsi-fungsi yang telah ditentukan, untuk mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan, serta untuk

merumuskan rekomendasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan.

2) Observasi Semi Terstruktur

Kegiatan ini tidak memerlukan catatan selama observasi, dimana nantinya hasil pengamatan akan dicatat pada formulir-formulir khusus setelah proses pengamatan atau observasi tersebut selesai. Pada saat melakukan observasi, sistem analis juga dapat mengumpulkan sampel-sampel data, seperti interaksi antara pelanggan dan karyawan, suasana layanan, serta respons pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu observasi harus terjadwal agar saat observasi sudah matang dan mampu berjalan dengan efektif dan efisien. Hasil dari pengamatan ini kemudian dicatat pada formulir khusus yang memudahkan analisis lanjutan, memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola atau tren tertentu dalam kepuasan pelanggan dan memberikan wawasan yang lebih mendalam untuk perbaikan layanan.

b. Wawancara

Salah satu metode yang efektif dan akurat yang bisa digunakan untuk sebuah penelitian adalah metode dengan teknik wawancara. Dalam proses pengembangan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan, penulis mewawancarai salah satu pelanggan PT Yohom Solution Indonesia, teknik wawancara telah dilaksanakan dengan Bapak Muhatad selaku pelanggan dari PT Yohom terkait jasa layanan pembuatan web aplikasi. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mencakup dimensi-dimensi kunci dari metode *Servqual*, seperti meminta pelanggan untuk menilai kualitas layanan yang mereka terima, keandalan dalam memenuhi janji, responsivitas dalam menangani permintaan atau keluhan, serta tingkat kepuasan mereka terhadap interaksi yang dilakukan dengan karyawan. Selain itu, pertanyaan juga diarahkan

untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan sebelum menggunakan layanan, serta perbandingan pengalaman mereka dengan layanan serupa dari penyedia lain. Teknik wawancara yang baik dapat mengetahui bagaimana sikap dari masing-masing orang yang terlibat didalamnya. Teknik wawancara bertujuan untuk mendapatkan data, tapi tergantung pada kemampuan pribadi sistem analisis untuk dapat memanfaatkannya. Ada beberapa yang sulit setiap kali menerima data yang akurat karena kedisiplinan diri dalam menggunakan teknik wawancara. Oleh karena itu, sistem analisis harus fleksibel dan mampu menangani berbagai macam manusia dan situasi.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder tersebut dapat diperoleh dari literatur atau buku. Sumber data sekunder meliputi:

a. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dikumpulkan dari literatur maupun dokumentasi dari media internet ataupun sumber informasi lainnya. Salah satu literatur yang saya gunakan adalah jurnal yang berjudul “Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penjualan Perabotan Rumah Tangga Pada Sari Jati Jepara” (Pratama, 2023).

b. Studi Kepustakaan

Cara Pengumpulan data yang melibatkan pencarian bahan di buku atau makalah yang berkaitan dengan pendekatan. Pendekatan ini dapat digunakan dalam penelitian yang dilakukan dengan mengevaluasi referensi laporan tesis saat ini sebagai landasan teori dan sebagai pembanding.

1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem merupakan langkah penting dalam pembuatan sistem apapun. Pengembangan sistem informasi untuk pengelolaan

persediaan barang dapat melibatkan beberapa langkah dan metodologi tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *UCD (User Centered Design)*. Pengembangan sistem ini menggunakan perangkat lunak *XAMPP* dan *Dreamweaver* serta bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai database, metode *SDLC* digunakan untuk pengembangan sistem. *SDLC* air terjun (*waterfall*) dan sering disebut model sekuensial linier (*sequential linier*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur perangkat lunak secara sekuensial atau berurutan dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, tahap pendukung (*support*). Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode *waterfall* antara lain:

1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan. Penyusun menggunakan *software Visual Studio Code, Xampp, dan Chrome*.

2. Desain Perangkat Lunak

Desain perangkat lunak adalah proses multilangkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan. Penyusun menggunakan *coding PHP*.

3. Pembuatan Kode Program

Pada tahap ini sebuah desain harus dikembangkan ke dalam program perangkat lunak atau coding. Pada pembuatan kode program menggunakan *PHP* dan *Mysql* sebagai database-nya.

4. Pengujian

Pengujian bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dan *error* serta memastikan hasil sesuai dengan yang diinginkan. Pengujian *software* ini menggunakan metode *black box testing*.

5. Pendukung (*Support*) atau Pemeliharaan (*Maintenance*)

Tahap Pendukung atau Pemeliharaan adalah proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, bukan untuk membuat perangkat lunak baru.

1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Dengan menggunakan pengembangan teknik pemrograman berdasarkan orientasi objek, muncullah bahasa pemrograman standar untuk membangun perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman, yaitu *Unified Modelling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung (A.S & Shalahuddin, 2019). Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language* antara lain:

1. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Ada beberapa aktor dalam *software* seperti admin personalia, kepala bagian, dan karyawan. *Use case* digunakan untuk memahami fungsi apa yang ada dalam sistem informasi tertentu dan siapa yang bertanggung jawab untuk menggunakan fungsi tersebut.

2. Class Diagram

Diagram Kelas atau *Class Diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut *atribute* dan metode atau operasi.

3. Sequence Diagram

Sequence Diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

4. Activity Diagram

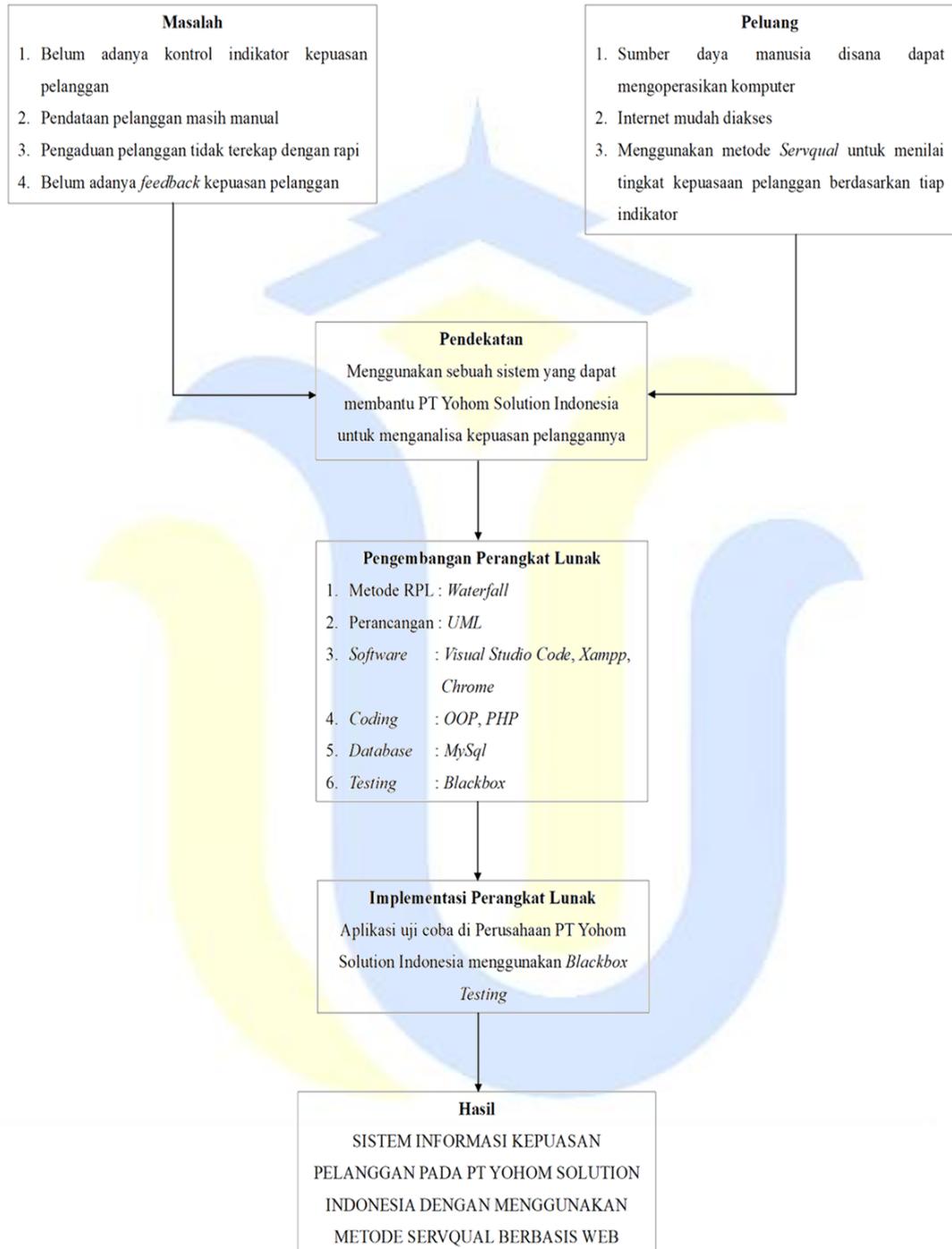
Activity Diagram yaitu diagram yang menggambarkan *workflow* atau alur kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dilakukan oleh sistem.

5. Statechart Diagram

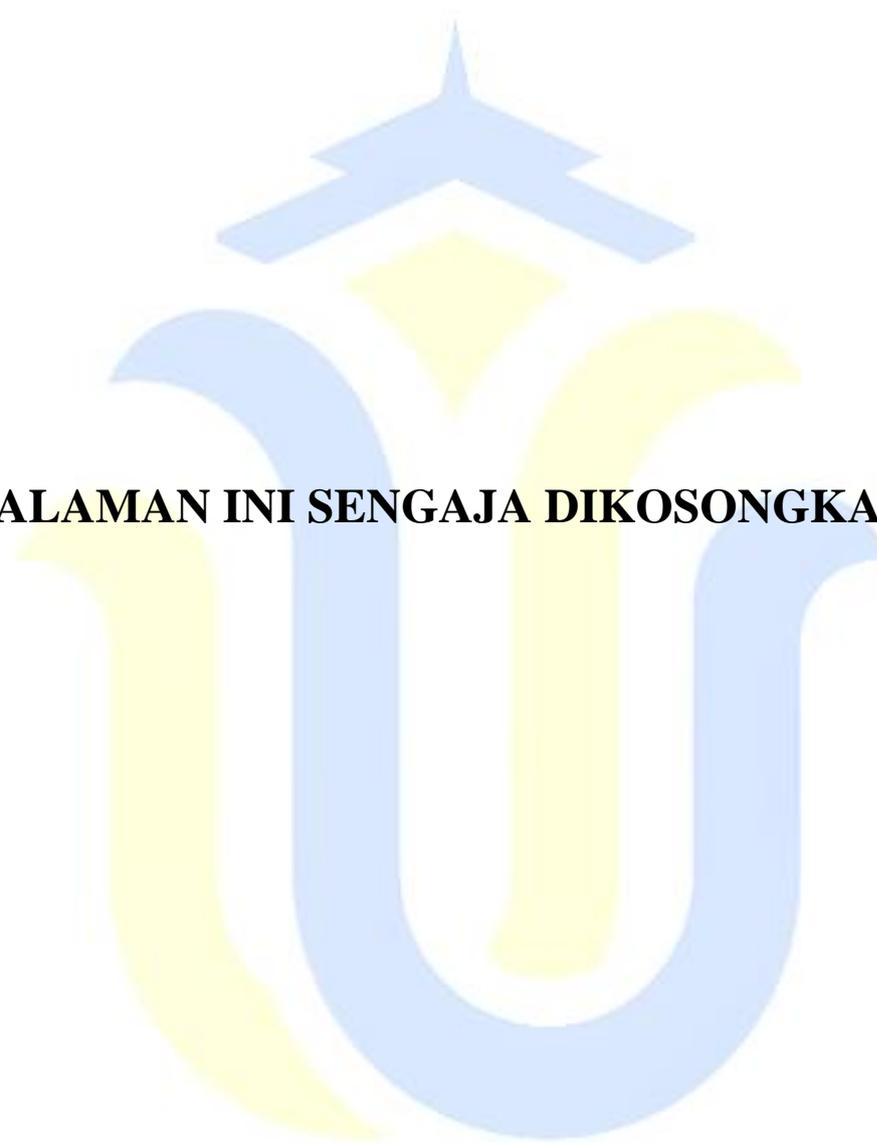
Statechart Diagram atau dalam bahasa Indonesia disebut diagram mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transaksi dari sebuah mesin atau sistem atau objek. Diagram ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasumsikan oleh objek dan kejadian-kejadian (*event*) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.

1.7. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem informasi dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1. Kerangka Pemikiran



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN