

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan layanan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik klien di masa sekarang ini. Hal tersebut juga sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan sekarang seperti perusahaan jasa seperti Akuntan Publik. Dimana untuk menarik klien diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Saat ini di yakini bahwa pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan klien (pelanggan). Pelayanan yang memuaskan kepada klien berlangsung saat klien mendapatkan hasil yang baik dari kebutuhannya. Klien yang puas di harapkan untuk tetap loyal kepada perusahaan dan memperkenalkan kantor akuntan ini kepada orang lain. Dalam melakukan penelitian ini saya mensurvey perusahaan jasa akuntan publik di Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza di mana sebagai tempat penelitian saya.

Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza (KAP AAFA) adalah penyedia jasa akuntan publik yang siap membantu memecahkan masalah dan mencari solusi bagi setiap permasalahan bisnis klien. Hal tersebut diwujudkan lewat berbagai jenis layanan yang ditawarkan, seperti jasa akuntansi untuk perusahaan kecil, sedang, maupun menengah yang belum memiliki bagian akuntansi khusus untuk mengolah dokumen transaksi keuangan menjadi laporan keuangan, baik itu bulanan, kuartalan, maupun tahunan.

Selama ini, layanan pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin. Ketika ada klien yang butuh pelayanan, maka langsung melayani dan memberikan layanan dengan baik kepada klien. Namun dari adanya layanan yang sedang berlangsung dan sudah berjalan lama, belum ada tolak ukur dari layanan tersebut bahwa sudah baik atau kurang baik layanan yang dirasakan oleh klien.

Saat ini pada Kantor Akuntan Abdul Aziz Fiby Ariza untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perusahaan klien hanya menyampaikan kekurangan atau masalah dalam pelayanan secara lisan. Konsep penilaian tersebut kurang cocok jika digunakan untuk keperluan evaluasi karena tidak mempresentasikan hasil dari pelayanan tersebut. Adanya permasalahan tersebut, diperlukan perencanaan sistem penilaian layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang terkomputerisasi secara online, agar dapat melakukan evaluasi tepat dan sesuai. Penilaian akan suatu layanan jasa berdasarkan persepsi individu. Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelolakan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Menggunakan salah satu konsep penilaian Metode *Service Quality* (Servqual) yaitu antara persepsi dan ekspektasi dari kriteria-kriteria pada kantor akuntan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis berinisiatif merancang aplikasi kepuasan layanan berbasis web yang ditujukan sebagai bahan penulisan tugas akhir yang berjudul **“RANCANG BANGUN SISTEM PENILAIAN LAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK ABDUL AZIZ FIBY ARIZA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka dapat diperoleh perumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana penyampaian kepuasan layanan dari klien pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza?
2. Bagaimana merancang penilaian layanan pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza?
3. Bagaimana mengimplementasikan metode *Service Quality* (Servqual) dalam penilaian layanan pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana penyampaian kepuasan layanan dari klien pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza.
2. Merancang sistem penilaian layanan yang tepat menggunakan metode *System Development Life Cycle* (SDLC) pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza.
3. Mengimplementasikan metode *Service Quality* (Servqual) sebagai salah satu metode pemecahan masalah untuk sistem penilaian layanan pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penulisan laporan skripsi ini diharapkan yaitu dapat memudahkan Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza dalam proses penilaian layanan untuk menentukan rekan terbaik dan mengetahui kualitas layanan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup

Penentuan ruang lingkup perlu ditentukan agar pelaksanaan penelitian ini dapat lebih terarah dan terfokus sesuai dengan rencana yang dibuat dan pada akhirnya dapat memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Aplikasi ini nantinya akan berbasis *website*.
2. Data yang diambil adalah berupa kuesioner sebagai penilaian layanan klien terhadap rekan atas pemberian layanan jasa audit pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza dilakukan wajib setelah pekerjaan selesai.
3. Subjek pada penelitian adalah rekanan yang memberikan pelayanan jasa audit terhadap klien pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza.
4. Objek dari penelitian ini yakni kegiatan penilaian pelayanan klien terhadap rekanan atas pemberian layanan jasa audit pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini diuraikan menjadi enam bab yang secara garis besar isi dari setiap bab tersebut saling berhubungan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini pendahuluan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori - teori yang digunakan untuk mendukung dalam membuat model penelitian. Dimana akan dikemukakan mengenai konsep dasar sistem dan penjelasan tentang Metode *Servqual* (*Service Quality*), penjelasan mengenai alat analisis sistem yaitu *System Development Life Cycle* (SDLC), penjelasan mengenai peralatan pendukung sistem (*tools system*) yaitu UML (*Unified Modelling Language*), menjelaskan secara teoritis tentang alat perancangan sistem yaitu MySQL, dan XAMPP. Dan yang terakhir yaitu menjelaskan tahap pengujian program atau uji coba sistem yang akan digunakan dalam penulisan laporan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, pengumpulan data, metodologi pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian serta alat dan bahan yang digunakan untuk penulisan skripsi ini.

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini membahas tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, analisa sistem, perancangan sistem yang akan dibangun dan disertai dengan implementasi sistemnya.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil implementasi, tampilan aplikasi dan pembahasan dari uji coba aplikasi yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini akan diuraikan mengenai kesimpulan terhadap aplikasi yang telah dibuat ataupun dirancang, serta memberikan saran-saran yang diharapkan akan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.