

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Toko Junewa Pet Shop merupakan salah satu toko yang tergolong dalam usaha kecil menengah. Usaha yang berdiri ini merupakan usaha yang bergerak di bidang hobi pecinta hewan seperti hewan kucing. Dalam bisnis nya Toko Junewa Pet Shop menawarkan layanan jasa Grooming atau dikenal sebagai salon hewan yang di khusus kan untuk hewan kucing, anjing dan sugar glider. Toko Junewa Pet Shop mengedepankan kualitas jasa dan tingkat kepuasan pelanggan. Toko Junewa Pet Shop mempunyai misi salah satu nya adalah meningkatkan kualitas pelayanan jasa grooming. Oleh karena itu, Toko Junewa Pet Shop memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas grooming dengan baik.

Toko Junewa Pet Shop memiliki permasalahan dalam jasa grooming hewan peliharaan yaitu beberapa waktu lalu menerima keluhan pelanggan mengenai kualitas hasil grooming hewan peliharaan yang hasil nya kurang maksimal seperti setelah beberapa minggu kemudian bulu kucing menjadi mudah rontok. Bahwa kualitas layanan jasa sangat menentukan kesuksesan suatu penyedia layanan jasa, namun mengukur kualitas layanan jasa tidaklah semudah yang dibayangkan. Hal ini dikarenakan sifat dari jasa yang intangible (tidak berwujud). Maka dari itu Toko Junewa Pet Shop selalu melakukan evaluasi hasil kinerja terhadap jasa grooming untuk mengetahui pengukuran kualitas penilaian kepuasan pelanggan terhadap hasil jasa grooming, untuk memperoleh informasi yang cepat dan akurat dalam

proses mengevaluasi jasa grooming hewan peliharaan, maka dibutuhkan suatu proses pengukuran perhitungan yang akurat dengan menggunakan metode dalam melakukan evaluasi penilaian kepuasan pelanggan yaitu metode *servqual* ini menggunakan kuisioner yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa dan tingkat kepuasan pelanggan agar Toko Junewa Pet Shop dapat memaksimalkan kualitas kepuasan pelanggan pada Toko Junewa Pet Shop. Pengukuran kualitas layanan jasa yang membandingkan antara harapan atau ekspektasi yang diharapkan oleh seorang pelanggan dari suatu layanan jasa. Dengan menggunakan metode *servqual* ini dapat menghitung gap (celah atau kesenjangan) yang ada di antara harapan seorang pelanggan dengan kenyataan yang ada di kinerja suatu layanan jasa. Setelah itu dihasilkan sebuah kualitas jasa yang menunjukkan kualitas jasa grooming hewan peliharaan mendekati ideal atau tidak.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dibutuhkan sebuah sistem informasi berbasis web untuk menjelaskan tahap proses grooming hewan peliharaan pada saat grooming dan berbagai macam variasi paket grooming hewan peliharaan untuk menyesuaikan kebutuhan hewan pada saat grooming pada Toko Junewa Pet shop tersebut. Maka penulis akan merancang sebuah sistem informasi berbasis web yang ditunjukan sebagai bahan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Rancang Bangun Sistem Monitoring Grooming Hewan Peliharaan Menggunakan Metode *Servqual* Untuk Evaluasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Pada Toko Junewa Pet Shop”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem monitoring grooming hewan peliharaan pada Toko Junewa Pet Shop ?
2. Bagaimana merancang sistem monitoring grooming hewan peliharaan pada Toko Junewa Pet Shop.
3. Bagaimana membangun aplikasi sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menyelesaikan permasalahan pada sistem monitoring grooming hewan peliharaan mendapatkan solusi untuk membuat sistem baru sehingga kegiatan grooming pun dapat berjalan dengan baik.
2. Membangun fitur pengujian menggunakan Metode Waterfall sistem monitoring grooming hewan peliharaan sesuai dengan kebutuhan pada Toko Junewa Pet Shop.
3. Menerapkan Metode Servqual sebagai metode pemecahan masalah untuk sistem monitoring grooming hewan peliharaan pada Toko Junewa Pet Shop.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di peroleh diantaranya sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang berguna sebagai bahan pengambilan keputusan dimasa mendatang berdasarkan grooming hewan peliharaan.
2. Membantu pemilik toko Junewa Pet Shop dalam meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan agar berjalan dengan baik serta optimal sehingga

pelanggan merasa puas dan dapat menjadi pelanggan tetap Toko Junewa Pet Shop.

3. Mengetahui Metode *Servqual* dalam kepuasan pelanggan yang di manfaatkan secara luas dalam proses layanan jasa.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Proses sistem grooming hewan peliharaan, diawali dengan berbagai macam jenis paket Grooming Hewan Peliharaan sesuai dengan kebutuhan yang ingin dipesan, dan adanya penjelasan tentang tahap-tahap Grooming Hewan Peliharaan, kemudian dilakukan nya pengisian kuisisioner oleh pihak pelanggan.
2. Metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode *Servqual* (service quality) yaitu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa.
3. Aplikasi ini dibuat berbasis web.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan laporan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini. Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang serta dasar penulisan, maksud dan tujuan, metode penelitian, ruang lingkup yang membatasi permasalahan dan sistematika penulisan yang secara keseluruhan merupakan gambaran dari keseluruhan bab.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat teori-teori yang digunakan untuk mendukung dalam membuat model penelitian. Dimana akan dikemukakan mengenai konsep dasar sistem dan penjelasan mengenai peralatan pendukung sistem (*Tools System*) yaitu UML (*Unified Modeling Language*) yang akan digunakan dalam penulisan laporan skripsi.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN.**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang tahapan dari alur penelitian dan alur pikir yang dilakukan pada saat penelitian berlangsung.

### **BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI**

Bab ini menguraikan mengenai sejarah, identitas, dan perkembangan organisasi secara umum.

### **BAB V HASIL dan PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang gambaran rancangan dari sistem aplikasi yang dianalisis dan dirancang bangun tersebut diusulkan untuk membantu memperbaiki sistem yang telah berjalan.

### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari semua pembahasan setiap bab sebelumnya, serta memberikan saran-saran yang diharapkan akan dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan.