

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Persaingan dalam bisnis global saat ini berfokus pada kepuasan konsumen yang merupakan suatu strategi bagi dunia industry ataupun dunia usaha agar dapat bertahan di karenakan semakin ketatnya persaingan dalam usaha. Dalam persaingan di dunia usaha yang semakin berkembang secara pesat, badan usaha dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi para pelanggannya. Dengan begitu, badan usaha tersebut dapat bersaing di dunia usaha.

Kepuasan Pelanggan merupakan suatu tingkat yang dirasakan konsumen akan kesenangan ataupun kekecewaan terhadap ketidaksesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kualitas dan kinerja yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Kotler, kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh (5) lima dimensi kualitas jasa, yaitu Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) .

Melati laundry merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang pelayanan cuci dan setrika pakaian yang baru berdiri di awal tahun 2021. Namun, dalam usahanya, melati laundry mengalami penurunan pelanggan selama tiga bulan terakhir diikuti dengan komplain berupa berupa pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang ataupun pakaian yang rusak. Maka dari itu diperlukan analisa untuk meningkatkan kualitas

dalam pelayanan dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah Servqual (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* yang bertujuan untuk menentukan nilai kesenjangan dari nilai harapan dan juga nilai persepsi dengan begitu kita dapat mengetahui factor apa saja yang menjadi penyebab berkurangnya pelanggan agar Melati Laundry dapat bersaing dalam dunia usaha.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Didapatkan masalah berupa penurunan jumlah pelanggan diikuti dengan complain yaitu adanya pakaian yang tertukar, pakaian yang rusak ataupun pakaian yang hilang. Maka dari itu dibutuhkan suatu system informasi yang dapat menilai pelayanan yang telah diberikan oleh pihak melati laundry agar dapat mengetahui aspek mana saja yang menjadi penyebab turunnya jumlah pelanggan pada melati laundry.

1.3 Batasan Masalah

Batasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya suatu penyimpangan maupun pelebaran pokok permasalahan agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan penulis dalam melakukan pembahasan. Berikut beberapa Batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan:

1. Penelitian ini membahas faktor factor apa saja yang menjadi penyebab turunnya jumlah pelanggan
2. Aplikasi ini dapat mengidentifikasi faktor faktor yang menjadi penyebab turunnya jumlah pelanggan

3. Aplikasi ini dapat menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan

1.4 Tujuan

Berdasarkan uraian diatas, didapatkan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Melakukan pengukuran nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
2. Mengidentifikasi factor factor yang menjadi penyebab berkurangnya jumlah pelanggan

1.5 Manfaat

Berdasarkan uraian diatas, didapatkan manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1 Diharapkan dengan adanya penelitian ini Melati laundry dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan agar bisa kembali menjadi kepercayaan pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

Berikut merupakan metode penelitian yang dilakukan dalam menganalisa kepuasan pelanggan :

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek dan permasalahan yang terjadi di lapangan,

2. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pihak jasa laundry

3. Kajian Literatur

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data Pustaka untuk mengelola bahan penelitian.

1.7 Metode Pengembangan Sistem

Dalam melakukan mengembangkan aplikasi pengelola laporan keuangan ini, penulis menggunakan metode waterfall. Metode Waterfall atau Metode Air Terjun merupakan metode pengembangan perangkat lunak yang dilakukan secara berurutan yang mengalir kebawah (seperti air terjun) dalam pengembangannya, mulai dari perencanaan, permodelan, konstruksi, implementasi, dan juga pengujian. Metode waterfall mengharuskan setiap tahapan dalam pengembangannya harus diselesaikan terlebih dahulu secara berurutan, dalam pengerjaannya jika tahapan 1 belum diselesaikan maka tahapan 2 tidak bisa berjalan.