

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perhatian terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi sangat penting khususnya usaha pencucian kendaraan bermotor. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, karena pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Berbagai bentuk jasa baru bermunculan dalam rangka merespon kebutuhan pelanggan baik individual maupun organisasional.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk untuk melampaui harapan pelanggan, dan bukan sekedar memenuhinya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan, karena dengan memuaskan pelanggan perusahaan akan mampu bersaing atau mengungguli pesaingnya. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. di *steam* BMJ di temukan sebuah masalah kenapa setiap bulan pendapatan selalu saja menurun dan setiap bulannya pelanggan yang datang selalu saja kurang dari target yang di tentukan, melihat masalah ini penulis ingin membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan melakukan penelitian di *steam* BMJ

dengan menerapkan analisa tingkat kepuasan pelanggan di *steam* Berkat Maju Jaya yang berlokasi di Jalan Raya Kp. Setu No 22, RT 01/RW 02 Bintara Jaya Bekasi Barat, berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Perancangan Sistem Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pencucian Kendaraan Bermotor Menggunakan Kano Model Dan AHP(*Analytical Hierachy Process*) Berbasis Website Studi Kasus Cuci Steam BMJ”** pada penelitian kali ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, ada beberapa masalah yang bisa di identifikasikan sebagai berikut:

1. Jumlah pelanggan yang ingin menggunakan jasa cuci mobil selalu di bawah target pelanggan di setiap bulannya
2. Banyaknya karyawan yang mengeluh atas pembagian upah tambahan kerja
3. Tidak adanya penentuan keputusan yang akurat untuk mencari karyawan dengan kinerja terbaik

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari perumusan masalah diatas dapat di simpulkan bahwa:

1. Bagaimana mengimplementasikan sebuah algoritma yang bisa menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah layanan/produk ?
2. Bagaimana mengimplementasikan sebuah algoritma yang bisa memilih karyawan terbaik yang berhak mendapatkan bonus tambahan ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang di dapatkan dari rumusan masalah di atas dapat diperoleh beberapa batasan masalah supaya penelitian yang di lakukan penulis menjadi terarah dan tidak ada pelebaran pokok masalah

1. Sistem yang akan di buat berbasis *website*
2. Sistem yang akan di buat mempermudah pengguna baik itu *owner*, *admin*, dan karyawan dari Cuci *Steam* BMJ

1.5 Tujuan Dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat membantu *owner* cuci *steam* BMJ dalam menganalisa tingkat kepuasan pelanggan
2. Diharapkan dapat membantu pihak cuci *steam* BMJ dalam pengambilan keputusan karyawan terbaik dan pemerataan pembagian bonus untuk para karyawan

1.5.2 Manfaat

Berikut ini merupakan manfaat yang akan di dapatkan dalam penelitian kali ini:

1. Membantu pihak cuci *steam* BMJ dalam pengembangan usaha dan pengembangan jasa yang di tawarkan kepada pelanggan

2. Membantu pihak cuci *steam BMJ* untuk pemerataan pembagian bonus dengan penunjang pengambilan keputusan yang lebih baik.

1.6 Metodologi Penelitian

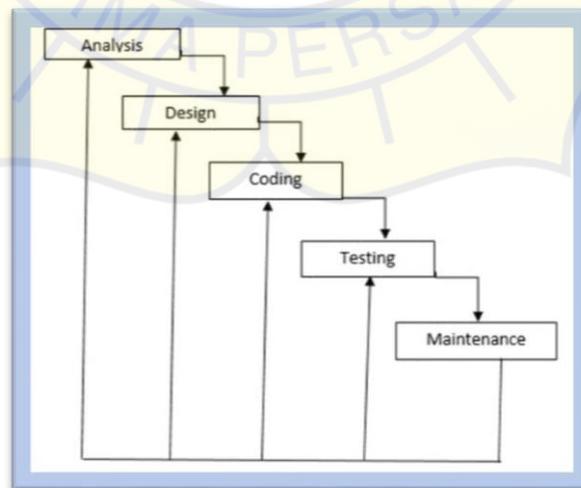
Dari latar belakang masalah yang di temukan penulis metode penelitian yang tepat untuk di gunakan yaitu metode penelitian kualitatif , yang di dalamnya terdapat metode sebagai berikut:

1. Metode studi kasus : dengan mewawancarai *owner* dari cuci *steam BMJ* untuk memahami alur data, dan kebutuhan sistem apa saja yang di perlukan, yang nantinya akan di kembangkan di dalam sistem yang akan di buat.

1.7 Metodologi Pengembangan

Metode pengembangan yang dipakai mahasiswa untuk penelitian kali ini yaitu :

1. Metode *waterfall* untuk di bagian tahap development sistem: metode waterfall sendiri itu suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan dimana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan pemodelan implementasi(konstruksi), dan pengujian



Gambar 1.1 *Structur waterfall*, (Simatupang, J & Sianturi, S.(2019))

a) Analisis

Dari **Gambar 1.1 Structur waterfall**, *Analysis* adalah tahap menganalisa hal – hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan atau pengembangan *software*, Dalam process ini penulis akan melakukan analisis kebutuhan sistem, dan melakukan pengumpulan data dengan mewancarai owner dari BMJ *steam*.

b) Design

Dari **Gambar 1.1 Structur waterfall**, *Design* adalah tahap penerjemah dari keperluan yang dianalisis dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti oleh pengguna, Dalam process ini penulis melakukan desain tampilan berdasarkan *Unified Modeling Language* yang sudah di buat.

c) Coding

Dari **Gambar 1.1 Structur waterfall**, *Coding* adalah merupakan penerjemah *design* dalam bahasa yang biasa dikenali oleh *computer* berdasarkan alur *Unified Modeling Language* yang sudah di buat dan juga struktur database, dan implementasi algoritma AHP dan juga knn berdasarkan hitungan yang sudah di buat

d) Testing

Dari **Gambar 1.1 Structur waterfall**, *Testing* adalah tahap pengujian terhadap program yang telah dibuat, process testing di lakukan di mulai dari awal *activity* diagram yang sudah di buat agar bisa di data jika terkendala bug atau error coding untuk mempermudah melakukan process maintenance.

e) Maintenance

Dari **Gambar 1.1** *Struktur Waterfall*, *Maintenance* adalah perangkat lunak yang telah dibuat dapat mengalami perubahan sesuai permintaan pemakai dan memperbaiki process di *activity* yang mengalami bug atau error, Pemeliharaan dapat dilakukan jika ada permintaan tambahan fungsi sesuai dengan keinginan pemakai ataupun adanya pertumbuhan dan perkembangan baik perangkat lunak maupun perangkat keras dan juga adanya bug yang di temukan.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan kerja praktek ini digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum penulisan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini lebih menjelaskan tentang teoritis program yang akan di buat, yang mendasarkan pada referensi dari buku atau pun jurnal yang terkait pada referensi dari buku atau pun jurnal yang terkait pada program tersebut, Sehingga pembaca dapat mengetahui

teori-teori apa saja yang digunakan, Dan pembaca pun memahami konsep dari rancangan program tersebut.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

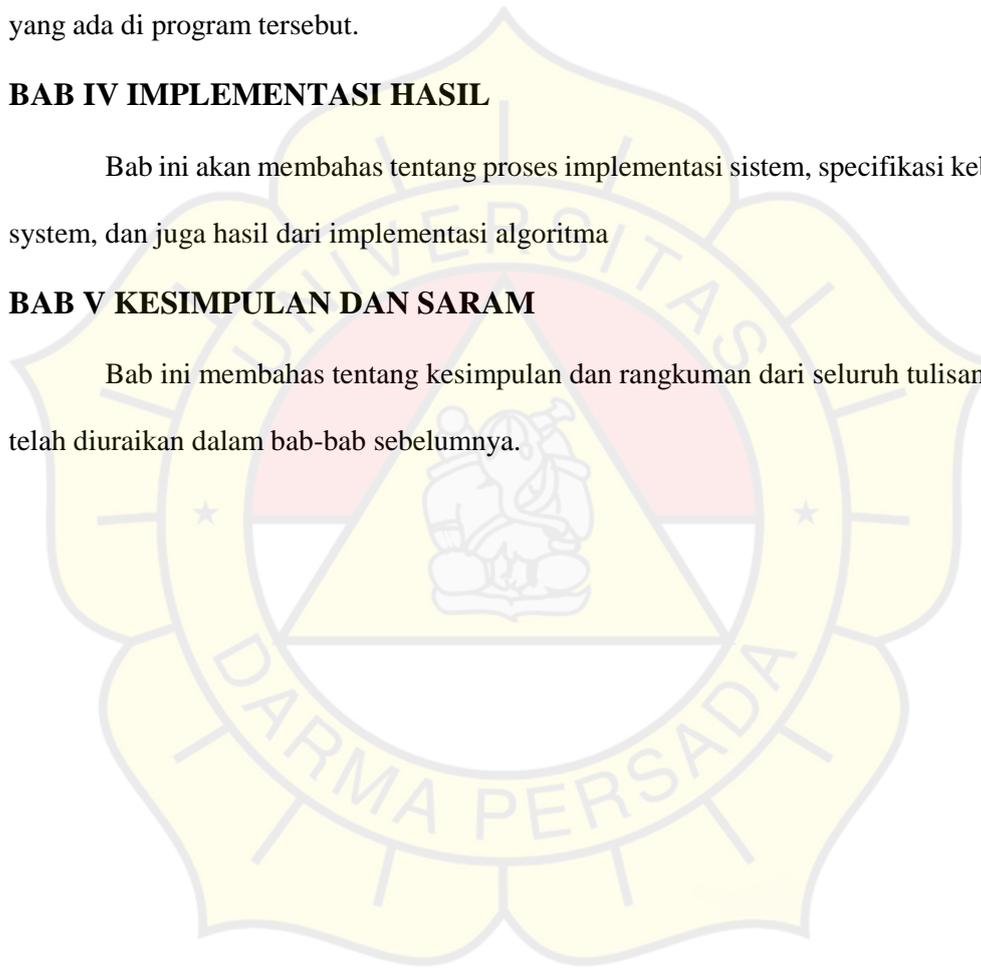
Bab ini menjelaskan suatu penguraian dari sistem informasi yang didalamnya terdapat komponen-komponen yang telah dirancang dan mengevaluasi berbagai masalah yang ada di program tersebut.

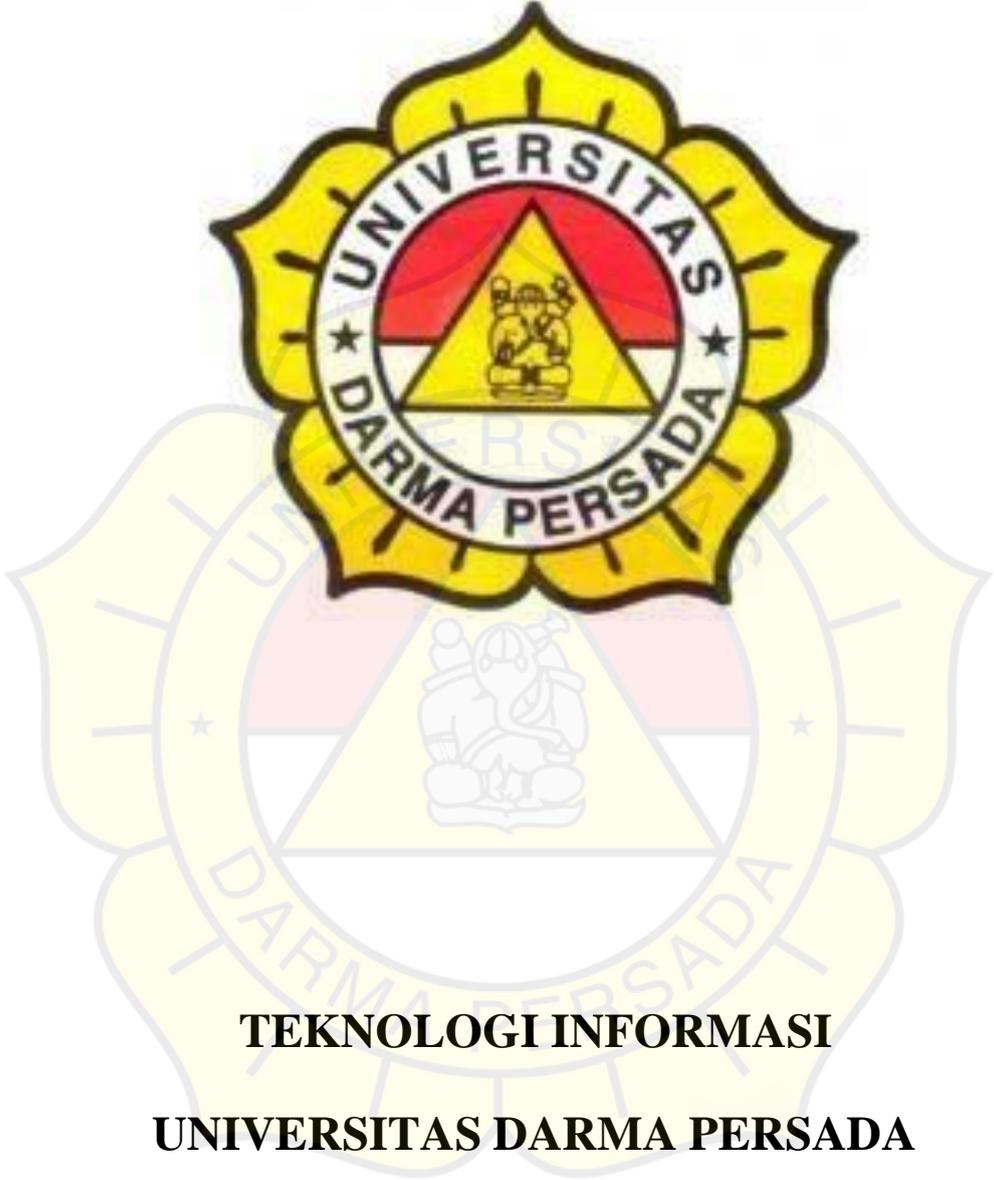
BAB IV IMPLEMENTASI HASIL

Bab ini akan membahas tentang proses implementasi sistem, spesifikasi kebutuhan system, dan juga hasil dari implementasi algoritma

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan rangkuman dari seluruh tulisan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya.





TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA