

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Modifikasi merupakan bisnis toko sepeda mengutamakan pelayanan yang ingin mengubah sepeda mereka agar sesuai dengan prefensi, gaya atau kebutuhan khusus kepada pelanggan sebagai tujuan utamanya. Karena itu, untuk berhasil dan mempertahankan loyalitas pelanggan, toko sepeda perlu menyediakan sistem pelayanan yang handal dan memuaskan. Two'man *bike*, salah satu toko sepeda di kota Bekasi, juga berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru.

Toko sepeda Two'man *bike* merupakan UMKM yang memiliki komitmen untuk menghasilkan jasa pelayanan modifikasi yang bermutu, terus memperbaiki sehingga memberikan pengalaman positif dan dapat memenuhi harapan pelanggannya. Namun, saat ini Toko sepeda Two'man *bike* masih ada beberapa kendala dalam sistem pelayanan modifikasi karena kurangnya pemantauan kualitas selama proses modifikasi dan pencatatan kuesioner yang masih menggunakan kertas sehingga perhitungan dari kualitas pelayanan sering terjadinya kesalahan. Akibatnya adanya proses modifikasi yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan, sehingga menurunkan tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan yang mungkin kurang puas dengan pelayanan tersebut, dan akhirnya memutuskan beralih ke toko sepeda ditempat lainnya.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah solusi yang dapat membantu toko sepeda Two'man *bike* dalam mengelola pelayanan modifikasi. Salah satu solusi yang dapat

digunakan adalah dengan menggunakan aplikasi berbasis website yang dapat memudahkan pelanggan yang dilengkapi dengan Service Quality (Servqual). Website ini akan membantu toko sepeda Two'man *bike* dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan memberikan pelayanan modifikasi yang baik, seperti riwayat kunjungan, preferensi, rekomendasi model modifikasi serta adanya aktivitas pelanggan. Selain itu, dengan menggunakan metode service quality, toko sepeda Two'man *bike* dapat meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan citra toko sepeda.

Diharapkan sistem pelayanan modifikasi sepeda berbasis web yang dibangun dalam penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan modifikasi sepeda di toko sepeda Two'man *bike*. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi praktis toko sepeda dalam meningkatkan sistem pelayanan modifikasi sepeda.

Berdasarkan tersebut pada hal ini maka penulis merencanakan untuk merancang sebuah sistem dan sekaligus sebagai bahan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengimplementasian Metode Service Quality (Servqual) dalam Sistem Pelayanan Modifikasi Sepeda Pada Toko Sepeda Two'Man Bike Kota Bekasi”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah:

kurangnya pemantauan kualitas terhadap hasil modifikasi dan pencatatan kuesioner yang masih menggunakan kertas sehingga perhitungan dari kualitas pelayanan sering terjadinya kesalahan.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam Tugas Akhir ini yaitu:

Mengimplementasikan metode *Service Quality* pada toko sepeda Two'man *bike* untuk menilai kualitas pelayanan modifikasi sepeda berbasis web.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan dapat:

Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan meminta pelanggan untuk mengisi kuesioner atau menggunakan sistem penilaian. Agar pelayanan modifikasi menjadi lebih baik, sehingga pelanggan akan lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan

1.5. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Aplikasi ini berbasis website.
2. Pertanyaan yang diberikan menyangkut berbagai jenis perubahan pada sepeda, seperti aksesoris, penggantian komponen dan meningkatkan performa.
3. Pemograman menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL

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 secara umum, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup yang membatasi permasalahan, serta sistematika penulisan secara keseluruhan.

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 mengenai peralatan pendukung sistem (*tools system*) yaitu UML (*Unified Modelling Language*) 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 IDENTIFIKASI ORGANISASI

Pada bab ini membahas tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, analisa sistem, perancangan sistem, dan implementasi sistem.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang tampilan website dan uji coba pelayanan dari website.

BAB VI PENUTUP

Pada bab terakhir ini memberikan kesimpulan dari tugas akhir yang telah disusun dan juga saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

