

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Café Metavoya of Foodstep merupakan Café yang bernaung dibawah naungan Foodstep Café yang berlokasi di Jalan Siliwangi Kp. Lembak Jaya No.244, RT.003/RW.007, Cicurug, Kec. Cicurug, Kabupaten Sukabumi. Jenis layanan yang tersedia pada Café Metavoya of Foodstep yaitu layanan umum Café dan layanan paket ulang tahun. Sesuai dengan visi misinya Café Metavoya of Foodstep berusaha untuk selalu memberikan layanan yang menyenangkan, kreatif dan menarik hati untuk para pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan store manager, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atas layanan yang telah diterima, pelanggan menyampaikan keluhan mereka melalui bagian kasir, stakeholder terkait atau langsung mengirim pesan kepada store manager, saat ini café belum memiliki sarana penyampaian keluhan, hal tersebut mengakibatkan keluhan pelanggan tidak tersampaikan dengan jelas dan tidak tertangani oleh store manager. Berdasarkan dari rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner awal yang dilakukan di Café Metavoya of Foodstep kepada pelanggan dengan 52 responden, 30 responden diantaranya merupakan pelanggan pada layanan umum café dan 22 diantaranya merupakan pelanggan yang telah menggunakan layanan paket ulang tahun, telah didapat hasil perhitungan yaitu dari 30 responden yang merupakan pelanggan dari layanan umum café 18 pelanggan menyatakan tidak puas terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan, 13 responden diantaranya pelanggan layanan paket ulang tahun menyatakan tidak puas terhadap kemudahan dalam mengetahui prosedur pelayanan, 26 responden menyatakan tidak puas terhadap kecepatan dalam memberikan pelayanan dan keperluan pelanggan diantaranya 17 responden pelanggan layanan paket ulang tahun dan 9 responden pelanggan layanan umum, dari 22 responden pelanggan layanan paket ulang tahun 7 pelanggan menyatakan tidak puas terhadap dekorasi dan peralatan yang disediakan oleh pihak café dan 2 pelanggan menyatakan tidak puas terhadap staf café yang tidak cepat tanggap dalam

menangani masalah yang muncul selama acara pada layanan paket ulang tahun di Café Metavoya of Foodstep.

Berdasarkan dari data kritik dan saran selama tahun 2023, terdapat 26 keluhan yang mengeluhkan layanan umum café, diantaranya yaitu waktu tunggu pesanan dibuat terlalu lama, tempat duduk dengan meja tingginya tidak seimbang, daftar menu dan pembayaran serba qr. Selain itu, terdapat 17 keluhan yang mengeluhkan layanan paket ulang tahun, diantaranya beberapa staf café kurang ramah dalam melayani, tidak bisa melakukan request untuk tema dalam dekorasi dan alur prosedur pelayanan layanan paket ulang tahun kurang di mengerti untuk yang pertama kali memesan layanan paket ulang tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan store manager, saat ini pihak café belum memiliki indikator penilaian yang tepat untuk layanan umum café dan layanan paket ulang tahun, hal tersebut mengakibatkan store manager mengalami kesulitan dalam mengetahui nilai yang diberikan dari sisi pelanggan. Selain itu juga mengakibatkan store manager tidak bisa menentukan layanan mana yang harus dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. menjelaskan tujuan utama *Servqual* dalam artikel berjudul "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", yang diterbitkan dalam jurnal "Journal of Retailing" pada tahun 1988. Tujuan utama *Servqual* adalah untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan membandingkan harapan pelanggan dengan pengalaman aktual mereka dalam menggunakan pelayanan atau produk. Dengan demikian, *Servqual* bertujuan untuk membantu organisasi dalam meningkatkan pelayanan mereka dengan memahami gap antara harapan dan pengalaman dari pelanggan.

Berdasarkan masalah tersebut untuk menjaga kualitas dan kepuasan pelanggan pada Café Metavoya of Foodstep, pihak café harus memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan, pelanggan berhak untuk menilai layanan yang diterimanya. Maka dibutuhkan suatu sistem yang dapat membantu store manager untuk menilai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan. Maka akan dibangun sebuah "Sistem Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual*".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah yang terjadi di Café Metavoya of Foodstep yaitu store manager kesulitan dalam menentukan layanan yang harus dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membuat sistem yang berfungsi untuk analisis kualitas layanan yang kemudian dapat dijadikan acuan dalam menentukan layanan mana yang harus diperbaiki sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan di Café Metavoya of Foodstep dengan menggunakan metode *Servqual*.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu store manager dalam menentukan layanan mana yang harus dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Membantu store manager menyebarkan kuesioner.

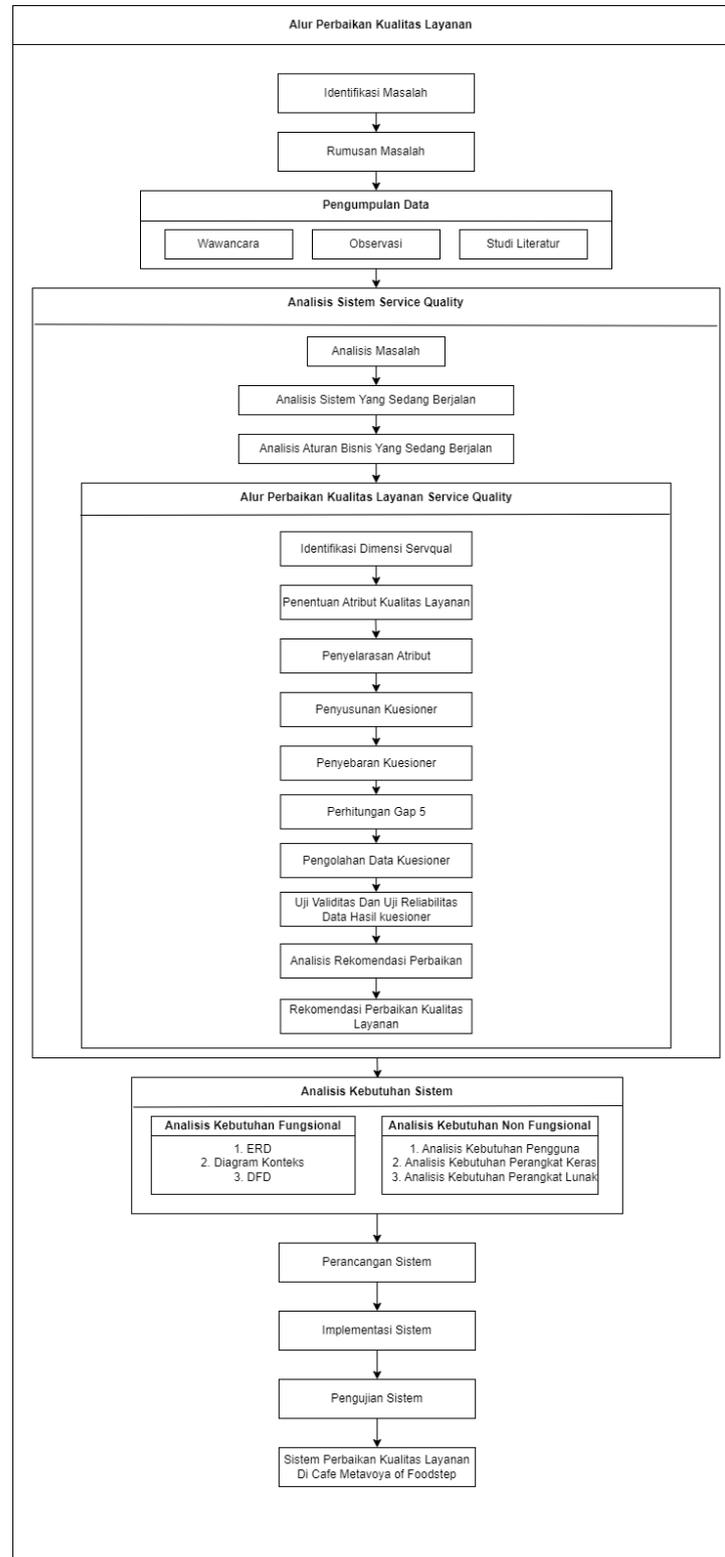
1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar pembahasan permasalahan tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Data yang dianalisis adalah :
 - a. Data pelanggan
 - b. Data keluhan
 - c. Data kuesioner
2. Jenis pelayanan yang dijadikan objek penelitian ialah jenis layanan yang sesuai dengan 5 dimensi yang ada pada metode *servqual*
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ialah metode *servqual*
4. *Database Management System* (DBMS) yang digunakan adalah MySQL
5. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ialah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) serta DFD (*Data Flow Diagram*)
6. Sistem yang dibangun berbasis *website*
7. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembangunan sistem adalah bahasa pemrograman PHP.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang logis. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian ilmiah yang menggunakan data angka untuk mengumpulkan informasi. Metode ini didasarkan pada pengumpulan data yang dapat diukur secara numerik, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik statistik, yang bertujuan untuk mengukur dan menguji hipotesis.



Gambar 1.1 Alur Penelitian

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dibutuhkan untuk melakukan proses penelitian lebih lanjut, berikut metode pengumpulan data yang digunakan:

a. Studi Literatur

Studi literatur adalah pengumpulan data dengan cara mencari referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: buku, jurnal dan tugas akhir yang berkaitan dengan judul penelitian.

b. Wawancara

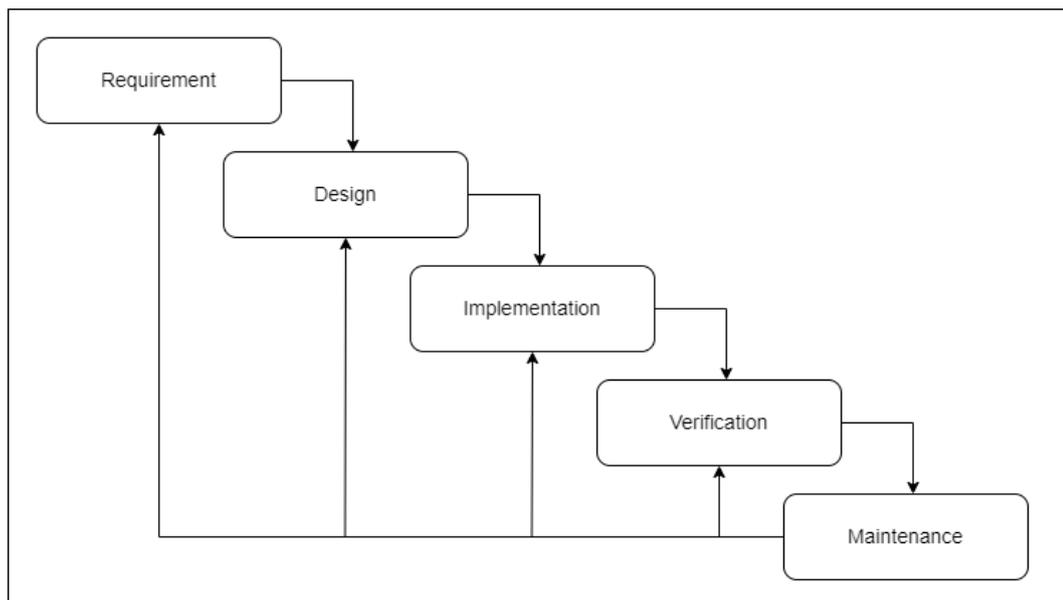
Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada pihak store manager Café Metavoya of Foodstep.

c. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses-proses yang berjalan di Café Metavoya of Foodstep.

1.5.2 Metodologi Pembangunan Perangkat Lunak

Metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah waterfall model. Adapun prosesnya sebagai berikut:



Gambar 1.2 Metode Waterfall

1. *Requirement*

Tahap ini pengembang sistem diperlukan komunikasi yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan oleh pengguna dan batasan perangkat lunak tersebut. Informasi dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi atau survei langsung. Informasi dianalisis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. *Design*

Pada tahap ini, pengembang membuat desain sistem yang dapat membantu menentukan perangkat keras (hardware) dan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

3. *Implementation*

Pada tahap ini, sistem pertama kali dikembangkan di program kecil yang disebut unit, yang terintegrasi dalam tahap selanjutnya. Setiap unit dikembangkan dan diuji untuk fungsionalitas yang disebut sebagai unit testing.

4. *Verification*

Pada tahap ini, sistem dilakukan verifikasi dan pengujian apakah sistem sepenuhnya atau sebagian memenuhi persyaratan sistem, pengujian dapat dikategorikan ke dalam unit testing (dilakukan pada modul tertentu kode), sistem pengujian (untuk melihat bagaimana sistem bereaksi ketika semua modul yang terintegrasi) dan penerimaan pengujian (dilakukan dengan atau nama pelanggan untuk melihat apakah semua kebutuhan pelanggan puas).

5. *Maintenance*

Ini adalah tahap akhir dari metode waterfall. Perangkat lunak yang sudah jadi dijalankan serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya.

1.6 **Sistematika Penulisan**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi yang dibangun untuk masa yang akan datang agar mendapatkan pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaannya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya termasuk sintesisnya. Membahas tentang konsep dasar serta teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian dan yang melandasi pembangunan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang analisis sistem, analisis masalah, analisis perangkat keras, analisis perangkat lunak, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi yang dibangun untuk masa yang akan datang agar mendapatkan pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaannya.