

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama bagi keberhasilan bisnis suatu perusahaan. Bagi banyak perusahaan, kepuasan pelanggan telah menjadi suatu urusan yang sangat vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memelihara loyalitas pelanggan dalam suatu pasar persaingan yang kompetitif. Persaingan menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan – perubahan terhadap cara melayani pelanggan. Kini semakin disadari bahwa pengukuran kinerja perusahaan menjadi aspek yang sangat penting bagi manajemen perusahaan melakukan evaluasi terhadap performa dan perencanaan untuk mencapai tujuan di masa mendatang dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. *Survive* tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya.

Permasalahan berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui kinerja pelayanan yang baik dan berkualitas. Dirasakan adanya kesulitan dalam mengetahui atau mengukur kualitas kinerja dari unit pelayanan pelanggan. Untuk mengukur kinerja pelayanan pelanggan tersebut, dibutuhkan unsur sebagai acuan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kinerja. Sebagai contoh *Guitar Freak School* Bandar Lampung, perusahaan atau lebih tepatnya lembaga yang bergerak di bidang pendidikan *non formal*. *Guitar Freak School* adalah lembaga pendidikan *non formal* pertama yang mengusung alat musik gitar sebagai kelas utamanya. Penelitian ini akan menilai bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja lembaga *Guitar Freak School* terhadap pelanggan. *Guitar Freak School* memiliki keunggulan tersendiri dalam persaingan dengan sekolah – sekolah musik terkenal lainnya di Bandar Lampung. Keunggulan yang dimiliki *Guitar Freak School* dengan memberikan kebijakan – kebijakan dan layanan secara maksimal kepada para pelanggannya, seperti durasi kursus yang lebih lama (45 menit) dalam setiap pertemuan, setiap tanggal merah pertemuan yang di liburkan tetap di ganti pihak *Guitar Freak School* dengan kata lain pertemuan

tidak hilang jika tanggal merah, *Guitar Freak School* juga mengadakan *event – event* atau *recital concert* rutin guna melatih kepercayaan diri para siswa, serta ujian bersertifikat internasional. Walaupun mempunyai keunggulan – keunggulan tersebut dalam era persaingannya, tetapi perlu diperhatikan pula bahwa lembaga – lembaga atau sekolah musik lainnya, seperti Ecayo (*Yamaha Music School*), GRSB, Pondok Daud Musik, serta Purwacaraka *Music Studio* juga memiliki keunggulan – keunggulan yang perlu diperhitungkan. Secara umum dapat dikatakan bahwa pada dasarnya beberapa hal mengenai kinerja atau pelayanan masih harus diperbaiki untuk memperoleh *feedback* positif dari pelanggan. Dalam hal ini *Guitar Freak School* sangat membutuhkan acuan tolak ukur untuk memperoleh *feedback* tersebut guna memperbaiki pelayanan, karena sebelumnya belum ada sarana untuk pelanggan dalam menyampaikan rasa puas atau tidak puasnya dengan pelayanan yang diberikan *Guitar Freak School*.

Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan pelanggan terhadap kelangsungan proses bisnis *Guitar Freak School*, penulis tertarik untuk membuat sebuah sistem informasi indeks kepuasan pelanggan untuk membantu memperoleh informasi adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Guitar Freak School*. Maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada Guitar Freak School Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan penulisan laporan ini adalah :

- Bagaimana merancang sistem informasi yang dapat membantu pihak *Guitar Freak School* Bandar Lampung dalam menilai kualitas pelayanannya terhadap *customer*?
- Bagaimana membangun sistem informasi indeks kepuasan pelanggan yang dapat menghasilkan sebuah rekomendasi agar dapat membantu dalam mengevaluasi kualitas pelayanan *Guitar Freak School* Bandar Lampung terhadap *customer*?

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan tidak terlalu meluas, maka penulis perlu membatasi masalah. Adapun masalahnya adalah sebagai berikut :

- Penelitian hanya dilakukan terhadap *customer* (wali siswa atau siswa kursus), pihak manajemen (Staff Administrasi), serta guru di *Guitar Freak School* Bandar Lampung
- Sistem informasi yang akan dirancang adalah sistem informasi indeks kepuasan pelanggan berbasis website.
- Variabel kualitas pelayanan yang digunakan sebagai dasar penelitian meliputi :
 - Keandalan (*reliability*), seperti akurat, tepat waktu, atau dapat dipercayanya pelayanan yang disajikan.
 - Daya tanggap (*responsiveness*), seperti pelayanan yang cepat dan tepat dalam menyampaikan informasi yang jelas.
 - Jaminan (*assurance*), seperti kemampuan berkomunikasi untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan atau kejujuran.
 - Empati (*empathy*), seperti memberikan perhatian yang tulus dalam melayani dan memahami keinginan pelanggan.
 - Bentuk fisik (*tangible*), seperti fasilitas fisik yang disajikan kepada pelanggan.

Variabel – variable ini yang akan menjadi acuan penilaian pada instrumen – instrumen atau aspek – aspek pelayanan pada *Guitar Freak School* Bandar Lampung yang akan di nilai melalui pertanyaan pada kuesioner.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang akan diperoleh dari perancangan sistem informasi ini, yaitu:

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari perancangan ini adalah merancang sebuah sistem informasi untuk dapat mempermudah manajemen *Guitar Freak School* dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

1.4.2 Manfaat

1. Dapat membantu pihak *Guitar Freak School* dalam mengevaluasi serta memperbaiki kualitas pelayanan administrasi terhadap pelanggan juga guru

terhadap siswanya, dengan harapan dapat memperoleh *feedback* yang positif.

2. Dapat mempermudah dalam penyajian laporan serta menghasilkan rekomendasi keputusan yang strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada pada *Guitar Freak School* Bandar Lampung.
3. Diharapkan dengan tersedianya sistem informasi ini dapat memberikan kemudahan pada pihak manajemen *Guitar Freak School* dalam menilai kualitas pelayanan serta memperbaiki kekurangan – kekurangan kinerja karyawannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi dan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang tahapan penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem dan metode perhitungan yang digunakan.

BAB IV PERANCANGAN & IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang analisa sistem yang diusulkan, kemudian membahas tentang proses serta hasil penerapan atau implementasi dari sistem yang diusulkan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN