

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, perangkat lunak (*software*) semakin menjadi sebuah kebutuhan dalam menunjang kegiatan di semua bidang. Hal ini mendorong banyak perusahaan yang menggunakan teknologi untuk mempermudah pekerjaan. Salah satunya untuk melakukan survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan.

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis masa kini adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas. Tingkat pelayanan dan kepuasan adalah hal utama dalam bidang jasa pelayanan. Oleh karena itu dibutuhkan informasi terhadap hal tersebut, diantaranya dengan mengambil data dari individu dari suatu pelayanan jasa dengan cara melakukan survei. Dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Perbandingan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima oleh pelanggan dapat menjadi ukuran bagi kepuasan pelanggan. Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa pelanggan akan puas apabila apa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, selanjutnya pelanggan akan sangat puas jika apa yang diterima melampaui apa yang diharapkan.

Penggunaan media elektronik merupakan salah satu pilihan di dalam melaksanakan survei yang dilakukan secara rutin. Hal tersebut lebih efisien jika dibandingkan dengan menggunakan media survei konvensional yang menggunakan kertas. Survei menggunakan media elektronik dapat meminimalkan penggunaan kertas, mempermudah mengumpulkan data hasil survei yang diperoleh dari

pelanggan, mempermudah pencarian kembali data hasil survei, serta pengarsipan data hasil survei yang lebih efektif di dalam *database server*. Ketika suatu saat membutuhkan data hasil survei, maka admin dapat mengambil data hasil survei langsung di dalam *database server*.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saat ini belum memiliki aplikasi untuk melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* secara langsung dan cepat. Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan aset yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai indikator atas loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan *customer service* dimasa mendatang. Kepuasan pelanggan bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

Kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk memberikan *feedback* yang baik terhadap kualitas pelayanan *customer service*, sehingga *customer service* dapat memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan yang pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas antara pelanggan terhadap perusahaan atau kampus tersebut. Loyalitas pelanggan tidak terbentuk begitu saja dalam waktu yang singkat, tetapi melalui suatu proses belajar dan berdasarkan pengalaman masa lalu dari pelanggan itu sendiri dalam melakukan penggunaan layanan yang diberikan oleh *customer service*. Apabila dari pengalaman tersebut pelanggan tidak mendapatkan layanan yang memuaskan, maka pelanggan tidak akan memberikan *feedback* yang baik terhadap pelayanan *customer service*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memiliki layanan-layanan yang selalu berinteraksi dengan pelanggan. Baik itu mahasiswa, dosen maupun staff kampus yang mempunyai keperluan yang berhubungan dengan *customer service*. Sementara dari pihak kampus sendiri tidak mengetahui bagaimana tanggapan dari pelanggan tersebut terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dituliskan, maka perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saat ini belum memiliki aplikasi untuk melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* secara langsung dan cepat.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu merancang dan membangun Aplikasi SUSAN untuk survei kepuasan pelanggan berbasis Android yang berfungsi dalam pengambilan dan pengarsipan data hasil survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada suatu layanan yang terdapat di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **1.4. Manfaat Hasil Penelitian**

Jika aplikasi survei ini dapat dibangun dan tujuan penelitian tercapai, maka hasil penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan beberapa tingkatan/*level grade*, yaitu sangat kecewa, kecewa, cukup, puas, dan sangat puas.
- b. Sebagai pedoman penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja pelayanan secara menyeluruh pada periode berikutnya.

## 1.5. Sistematika Penulisan

### a. BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dibuatnya skripsi, rumusan masalah yang dihadapi dalam pembuatan skripsi, tujuan penelitian dalam skripsi, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

### b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

### c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini menjelaskan tentang alat dan bahan penelitian yang akan digunakan, metodologi penelitian, rancangan *software*, serta rencana uji coba pada aplikasi yang akan dibangun.

### d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian, serta membahas hasil pengujian aplikasi yang dibuat.

### e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini penulis mencoba menarik kesimpulan dan memberikan saran dari perancangan dan implementasi aplikasi dalam skripsi ini.