



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi sampai hari ini masih menjadi bagian penting. Mencakup prosesnya, cara mendapatkannya, bagaimana menyusunnya, sampai menyimpan data hingga akhirnya menyuguhkan informasi yang akurat dalam membantu mempercepat proses dan efisiensi bisnis dalam mengeksekusi sebuah keputusan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi akan sangat membantu perusahaan dalam menganalisis guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

DAMRI (Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia) adalah Badan Usaha Milik Negara yang berada pada sektor pelayanan transportasi darat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 1984 serta dengan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2002 dan berkelanjutan hingga saat ini, di mana Perum DAMRI diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan jasa angkutan umum untuk penumpang atau barang di atas jalan dengan kendaraan bermotor. DAMRI memiliki jaringan pelayanan trayek kota besar hampir diseluruh wilayah Indonesia tidak terkecuali Kota Palembang dengan trayek Palembang – Tanjung Api Api.

Hal ini menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan untuk mempelajari perilaku konsumen guna meningkatkan kinerja bisnis yang dapat diwujudkan melalui penciptaan kepuasan atau loyalitas pelanggan. Kebutuhan ini memerlukan informasi dan keterampilan khusus untuk mencari tolak ukur yang akurat dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui pemahaman mendalam atas perilaku pelanggan agar perusahaan dapat memperjuangkan perbaikan kesejahteraan masyarakat.

Dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api yang dilakukan Kantor DAMRI Palembang melakukan penilaian kepuasan pelanggan melalui *google form*. Admin akan melakukan monitoring survey yang telah di isi pelanggan dalam *google*

form. Selanjutnya data diekspor dan diolah ke dalam *Microsoft excel*. Admin akan memberikan dokumen laporan sebagai data pendukung kepada manager usaha dalam menentukan prioritas perbaikan pada pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api.

Proses yang dilakukan masih sederhana menggunakan *google form*. Hal tersebut kurang efektif dan menghabiskan waktu karena tidak ada sistem pengolahan data sehingga sulit mendapatkan hasil analisis yang dapat digunakan sebagai data khusus pendukung dalam pengambilan keputusan. Jika perusahaan dengan analisis yang salah terhadap sebuah informasi, keputusan yang diambil tidak akan tepat.

Berdasarkan uraian yang diberikan di atas mengenai proses analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat sebuah aplikasi *web mobile* yang dapat mempermudah hasil analisis guna pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien. Maka dari itu, penulis membangun aplikasi berbasis *web mobile*. Penulis akan melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Aplikasi Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus DAMRI Menggunakan Metode *Servqual* Berbasis *Web Mobile* (Studi Kasus : Trayek Palembang – Tanjung Api Api).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Belum ada aplikasi pengolahan data yang mengelola data survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus DAMRI Trayek Palembang – Tanjung Api Api.
2. Pendataan survey kepuasan pelanggan masih dilakukan secara sederhana melalui *google form*.
3. Belum ada metode pengukuran yang tepat untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana cara membangun aplikasi yang dapat mempermudah admin dalam mengelola data survey kepuasan pelanggan untuk mendapatkan data khusus hasil analisis yang tepat bagi manager usaha sebagai pendukung pengambilan keputusan pada pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Aplikasi yang dibuat berbasis *web mobile*.
2. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh pelanggan (pengguna/user), admin, manager usaha (pimpinan).
3. Aplikasi hanya digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang bus DAMRI dengan trayek Palembang – Tanjung Api Api.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menghasilkan aplikasi survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api yang lebih efektif.
2. Untuk menganalisis suatu kualitas layanan diukur dengan metode yang sesuai standar pelayanan publik yaitu *Service Quality* (SERVQUAL).
3. Memastikan fungsi dari pelayanan atas kinerja sesuai dengan harapan.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan admin dalam mengelola data survey pelanggan.

2. Meningkatkan efisiensi manager usaha saat akan melakukan pengambilan keputusan prioritas perbaikan pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api.
3. Meningkatkan mutu pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Jl. Kolonel H. Burlian KM.9 No.848, Karya Baru, Alang Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30153, Indonesia.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

1.5.2.1 Metode Observasi

Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, pada Kantor Perum DAMRI Palembang dalam melakukan survey kepuasan pelanggan serta pengolahan data masih menggunakan *google form*.

1.5.2.2 Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Dalam metode ini penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan admin dan staf administrasi usaha Kantor Perum DAMRI Palembang terkait proses dan sistem yang sedang berjalan tentang pendataan data survey kepuasan pelanggan dan tolak ukur pengambilan pendukung keputusan prioritas perbaikan sebelumnya sebagai referensi penulis untuk membuat tugas akhir ini.

1.5.2.3 Metode Survey

Metode survey didefinisikan sebagai proses melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner yang dikirimkan kepada responden survey. Dalam penelitian ini penulis menggunakan e – kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa dengan memperhatikan kualitas layanan elemen berupa keandalan, jaminan, berwujud (nyata), empati dan daya tanggap.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika tugas akhir ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan ini. Penulis membagi Tugas Akhir ini menjadi 5 (lima) bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai Tugas Akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan secara singkat teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut berkaitan dengan judul, teori khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, teori program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan sejarah singkat berdirinya Kantor Perum DAMRI Palembang. Menguraikan metode yang akan digunakan secara



rinci dan jelas mengenai tahapan – tahapan penelitian, Menguraikan konsep yang akan dibuat secara jelas.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi yang telah dibangun untuk kedepannya.