



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini perusahaan harus mampu bersaing dalam menunjukkan keunggulan produk maupun jasa yang ditawarkan. Meningkatnya intensitas persaingan membuat perusahaan berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan juga mempunyai efek positif bagi perusahaan. Pencapaian kepuasan dapat menjadi proses yang sederhana atau kompleks dan rumit. Dalam hal ini peran masing-masing individu dan akuntan layanan sangat penting dan memiliki efek pada kepuasan pelanggan yang lebih baik, sehingga penyebab kepuasan perlu dipahami dengan baik.

Suatu perusahaan yang mengetahui indeks kualitas pelayanannya dapat menjadikan indeks tersebut sebagai bahan evaluasi dan perbaikan atas layanan yang dinilai belum sesuai dengan keinginan masyarakat dan dapat menjadi bahan pertimbangan pimpinan perusahaan untuk membuat suatu kebijakan yang dinilai dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dikemudian hari. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan terbaik, oleh karena itu perusahaan wajib memberikan pelayanan yang terbaik.

PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Sejauh ini PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim melayani masyarakat tanpa mengetahui secara jelas tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sistem yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dilakukan secara manual yakni dengan pembagian kertas blangko survei yang harus diisi oleh pelanggan. Hal ini dinilai kurang efisien dan kurang efektif untuk diterapkan di era digitalisasi saat ini.



Pelanggan PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim akan menentukan kualitas layanan, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode customer satisfaction index (CSI). Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tugas Akhir *“Implementasi Metode Perhitungan Customer Satisfaction Index Pada Aplikasi Kepuasan Pelanggan PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim Menggunakan Metode Spiral.”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam laporan tugas akhir ini adalah “Bagaimana Membuat Aplikasi Kepuasan Pelanggan PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim Menggunakan Metode Perhitungan Customer Satisfaction Index dan Metode Pengembangan Spiral ?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar memberikan pembahasan yang terarah dan tidak menyimpang dari tujuan pembahasan, maka penulis membuat batasan masalah yaitu :

1. Aplikasi hanya dibangun untuk pengukuran indeks kepuasan pelanggan PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim.
2. Data program sesuai dengan kebutuhan di PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim.
3. Lokasi pengambilan data hanya di gedung lantai 1 PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim.



1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang di lakukan adalah membuat suatu aplikasi untuk membantu pihak PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim melakukan pengukuran indeks kepuasan pelanggan agar meningkatnya kualitas layanan terhadap pelanggan dan menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah mempermudah proses pendataan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada di PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim dan menjadi media acuan untuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang ada di PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan pada kantor PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No.26, Muara Enim Kec.Muara Enim, Kab.Muara Enim, Sumatera Selatan 31313. Dengan waktu pelaksanaan dari tanggal 6 Mei 2024 sampai 10 Juni 2024.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengambilan data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan cara berikut :

1. Data primer

Data Primer adalah data yang pertama kali dicatat atau didapatkan oleh Peneliti. Data primer atau data utama ini dapat diperoleh dengan cara melakukan interaksi secara langsung dengan pegawai PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim sebagai berikut :



a. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Penulis disini mengamati atas apa yang dikerjakan oleh pegawai PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim secara langsung khususnya dibagian hubungan langganan.

b. Wawancara

Wawancara atau Interview merupakan obrolan dan percakapan antar dua orang atau lebih dan berlangsung antar narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara itu sendiri adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Penulis melakukan wawancara terhadap salah satu pegawai PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim yang berkerja dibagian hubungan langganan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari literatur, buku-buku, artikel jurnal, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan Tugas Akhir ini. Data Sekunder ini yang penulis dapatkan juga bersumber dari Perpustakaan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistem matika laporan penelitian yang bertujuan mempermudah pembaca memahami isi dari laporan ini. penulis membagi laporan penelitian ini menjadi 5 bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi dan tersusun secara kronologis seperti di bawah ini :

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai laporan penelitian secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis akan membahas teori-teori yang berkaitan dengan topik laporan penelitian ini seperti teori umum, teori judul, teori khusus, teori program.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan secara rinci mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian, termasuk langkah-langkah yang dilakukan dalam proses penelitian, bab ini akan mencakup penjelasan tentang metode pengumpulan data, analisis data, serta rancangan sistem yang akan dibuat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan berisi tentang hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, serta pembahasan terhadap temuan-temuan tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari setiap uraian-uraian pada bab sebelumnya secara ringkas, jelas dan padat. Serta berisi saran-saran yang diharapkan akan berguna untuk mengatasi masalah yang dihadapi.