

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fokus pada member merupakan kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan dalam persaingan bisnis saat ini. Untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan fokus pada member, organisasi bisnis memerlukan informasi tentang siapa member mereka, apa yang member mereka inginkan, bagaimana kebutuhan member mereka dipenuhi dan faktor-faktor lain yang terkait. Tanpa pengetahuan akan member yang disebarluaskan ke seluruh perusahaan, perusahaan bisa gagal memenuhi keinginan dan harapan member. Upaya untuk memahami member dan memperkuat hubungan dengan member sangat penting dalam perekonomian yang dikendalikan oleh permintaan saat ini (Khairman, 2010).

Speedrocky Gym Surabaya merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang kebugaran dan kesehatan yang terletak di Surabaya. Speedrocky Gym tergolong perusahaan baru karena baru berdiri pada tahun 2013. Selain itu Speedrocky Gym Surabaya mempunyai misi untuk mengedepankan kepuasan kepada para membernya, sehingga hal ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Speedrocky Gym Surabaya mempunyai permasalahan dalam mempertahankan member. Jumlah data member yang ada saat ini sekitar 235 member. Dalam satu bulan ada sekitar 15-25 member baru, sedangkan member yang tidak aktif dalam satu bulan ada sekitar 10-30 member. Member yang dikatakan sudah tidak aktif disini, apabila member tidak datang dan tidak

membayar selama 3 bulan. Data member yang ada pada Speedrocky Gym Surabaya dari tahun 2013 sampai dengan 2015 dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1 Jumlah Member Speedrocky Gym Surabaya Tahun 2013-2015

Tahun	Jumlah Member
2013	216
2014	306
2015	235

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tidak ada peningkatan member secara berkelanjutan, yang terjadi saat ini adalah penurunan dari tahun 2014 sampai 2015. Penurunan member diatas diindikasikan belum maksimalnya perusahaan dalam memberikan apa yang diharapkan member. Selama ini pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya belum melakukan evaluasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Mengakibatkan banyak penurunan jumlah member yang signifikan.

Hal ini tidak diharapkan oleh pihak Speedrocky Gym Surabaya karena keuntungan tempat gym bergantung dari jumlah member yang bertahan maupun bertambah. Dalam situasi seperti ini, Speedrocky Gym Surabaya dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan kebutuhan dan sikap dari member. Mengetahui sikap dan penilaian member terhadap pelayanan dalam organisasi bisnis akan meningkatkan peluang untuk membuat keputusan bisnis menjadi lebih baik. Penilaian member terhadap pelayanan suatu organisasi diperoleh dari interaksi member dengan pihak manajemen. Masalah yang muncul selama ini, ketika para

member yang menggunakan fasilitas fitness ingin menyampaikan keluhan tetapi tidak ada wadah untuk menampung keluhan tersebut, seperti kuesioner. Selama ini member yang menggunakan fasilitas fitness sering menyampaikan keluhan ke pihak *front office* saja tidak sampai di olah untuk bahan membuat keputusan dalam memperbaiki pelayanan pada tempat fitness. Keluhan yang sering disampaikan oleh member berkaitan dengan kualitas pelayanan tempat fitness. Data keluhan tersebut tidak dilakukan pencatatan dan pengolahan oleh pihak *front office*.

Selama ini pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya belum memiliki kuesioner yang tepat dan sumber daya yang mampu menganalisis dan mengolah data kuesioner untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member dalam menggunakan fasilitas fitness. Oleh karena itu, pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya membutuhkan sebuah kuesioner yang dapat merepresentasikan penilaian member terhadap jasa kebugaran. Selain itu, pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya membutuhkan sebuah wadah yaitu aplikasi yang mampu menganalisis dan mengolah data kuesioner sehingga menghasilkan data kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member. Apabila pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya telah mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member, maka diharapkan pihak manajemen dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan terhadap para member yang menggunakan jasa fitness.

Dari permasalahan di atas, pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya membutuhkan sebuah aplikasi analisis kepuasan member untuk membantu mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member. Hal ini

untuk menjaga agar para member tidak berhenti maupun berkurang, pihak manajemen perlu melakukan pendekatan kepada para memebnya. Pendekatan yang dilakukan dengan melihat dan menganalisa harapan yang diinginkan member sudah sesuai dengan kenyataan yang ada saat ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalahnya adalah bagaimana merancang dan membangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya dengan menggunakan analisis gap dan *importance performance analysis*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan dalam kuesioner ini hanya data member.
2. Pelanggan dalam penelitian ini adalah member pada Speedrocky Gym Surabaya, tidak termasuk pelanggan isendental (harian).
3. Metode yang digunakan analisis gap kepuasan pelanggan.
4. Pengolahan data kuesioner dilakukan setiap 6 bulan sekali dalam setahun.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah menghasilkan Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Speedrocky Gym Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak perusahaan secara umum dapat secara efektif mengetahui sikap dari setiap member terhadap pelayanan yang dimiliki tempat fitness dikarenakan penilaian setiap member akan terekam pada sistem.
2. Pihak manajemen tempat fitness dapat mengetahui harapan yang diinginkan para member terhadap Speedrocky Gym Surabaya.

1.6 Sistematika Laporan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap masalah yang sedang dibahas, maka sistem penulisan dapat dibagi dalam beberapa bab, yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN :

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pembatasan masalah yang menjelaskan batasan-batasan dari sistem yang dibuat sehingga tidak keluar dari ketentuan yang telah ditetapkan dan tujuan yang berupa harapan dari hasil yang akan dicapai dari sistem yang dibuat.

BAB II. LANDASAN TEORI :

Bab ini menjelaskan beberapa teori singkat yang berhubungan dengan pembuatan aplikasi analisis. Teori-teori ini dijadikan bahan acuan bagi penulis untuk menyelesaikan masalah.

BAB III. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM :

Bab ini dibahas mengenai gambaran sistem yang akan dibuat dalam bentuk *System Flow*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram* mengenai perancangan sistem yang dibuat. Selain itu, pada bab ini disertai struktur tabel dan desain *input/output*.

BAB IV. IMPLEMENTASI DAN EVALUASI :

Bab ini membahas tentang kebutuhan perangkat lunak, perangkat keras, implementasi dan evaluasi sistem. Implementasi ini mengacu pada perancangan desain sistem yang telah dibuat dan berfokus pada analisis gap dan analisis kuadran. Dalam implementasi ini juga berisi penjelasan *Graphical User Interface* (GUI) sistem yang telah dibuat. Sedangkan evaluasi sistem berisi validasi dan uji coba sistem agar terhindar dari *error* serta berjalan sesuai yang diharapkan.

BAB V. PENUTUP :

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang bermanfaat untuk peningkatan efisiensi aplikasi dan pengembangan aplikasi.

