

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kompetensi di bidang layanan jasa telekomunikasi selular di Indonesia semakin ketat dan tajam. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya operator selular yang menawarkan produknya dengan mempromosikan berbagai macam kelebihan yang dimilikinya, misalnya: *coverage* jaringan yang luas, sinyal yang kuat, kualitas suara yang jernih, kemampuan jelajah internasional di banyak negara, tarif yang murah dan sebagainya. Operator-operator selular tersebut berlomba untuk mendapatkan pelanggan baru sebanyak-banyaknya. Sebagian besar menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communication*) sebagai basis teknologi komunikasinya.

Kompetensi yang tajam antar operator selular membuat pelanggan dapat dengan mudah berpindah ke operator lain karena adanya penawaran yang lebih baik dan menarik. Ada baiknya operator selular memfokuskan pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu cara mempertahankan pelanggan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan yang dimiliki seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Jika kinerja di bawah harapan pelanggan, pelanggan tidak puas begitu juga sebaliknya.

Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, perlu diketahui dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat terkait dengan kualitas jasa yang diberikan. Dimensi-dimensi tersebut

selanjutnya lebih dikenal dengan dimensi *Service Quality* (servqual) yaitu terdiri dari bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*Emphaty*).

PT. Excelcomindo Pratama sebagai salah satu operator selular di Indonesia, berupaya untuk mempertahankan pelanggan agar tetap memimpin pasar melalui peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan memiliki beberapa kelemahan dalam melakukan riset untuk mengetahui kepuasan pelanggan, diantaranya adalah tidak ada sistem yang terstruktur yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan guna menentukan strategi perbaikan layanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat memberikan manfaat yang optimal bagi perusahaan untuk mengukur kualitas layanan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan komunikasi, manajemen PT. Excelcomindo dapat mengacu pada lima dimensi servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Jika telah diketahui dimensi yang paling dominan, yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menetapkan prioritas utama dalam menentukan strategi perbaikan layanan sehingga perusahaan bisa mempertahankan pelanggan.

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, maka secara garis besar rumusan masalah yang terdapat dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pengukuran kualitas layanan pada PT. Excelcomindo Pratama.

2. Bagaimana menerapkan metode servqual untuk mengukur kualitas layanan pada PT. Excelcomindo Pratama.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dari sistem ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada PT. Excelcomindo Pratama dengan obyek penelitian adalah XL Center Jl. Pemuda Surabaya.
2. Analisa kesenjangan yang dimaksud adalah analisa kesenjangan antara harapan pelanggan dengan yang dirasakan pelanggan.

1.3 Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari dibuatnya sistem ini sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun aplikasi yang berfungsi sebagai alat bantu pelaksanaan riset untuk mengukur kualitas layanan pada PT. Excelcomindo Pratama.
2. Menerapkan metode servqual untuk mengukur kualitas layanan pada PT. Excelcomindo Pratama.

1.4 Sistematika Penulisan

Di dalam penulisan tugas akhir ini, secara sistematika diatur dalam lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan secara umum tentang latar belakang masalah, tujuan, perumusan masalah yang menjelaskan awal perencanaan hingga terwujudnya sistem ini, serta sistematika

penulisan tugas akhir sebagai ringkasan materi dari masing-masing bab.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang menjadi acuan dalam pembuatan analisa dan pemecahan dari permasalahan yang dibahas, sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan masalah.

BAB III PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai perancangan aplikasi yang akan dibuat, meliputi analisa sistem dan perancangan sistem yang dijabarkan dengan menggunakan *System Flow*, *Data Flow Diagram* (DFD) dan *Entity Relationship Diagram* (ERD).

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Bab ini berisi penjelasan tentang implementasi dan evaluasi sistem yang dibuat apakah telah sesuai yang diharapkan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan secara keseluruhan dalam penulisan tugas akhir dan saran-saran yang diharapkan terhadap pengembangan dan perbaikan apabila masih terdapat kesalahan yang telah dilakukan.