

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, akses internet telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat dan bisnis di berbagai wilayah, termasuk Kabupaten Musi Banyuasin. Sebagai penyedia layanan *IT* dan jaringan internet (*ISP*), PT. Lintas Jaringan Nusantara memegang peranan penting dalam menyediakan solusi *IT* dan layanan jaringan yang memadai bagi masyarakat dan pelaku bisnis di Indonesia. Layanan jaringan internet yang disediakan oleh perusahaan ini merupakan salah satu yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Namun, seiring dengan peningkatan jumlah pengguna jaringan internet, menjaga kualitas layanan menjadi semakin menantang. Semakin banyak pengguna PT. Lintas Jaringan Nusantara, semakin banyak pula aduan atau umpan balik yang diterima terkait layanan yang mereka tawarkan. Berdasarkan data internal perusahaan, terdapat sekitar dua ratus aduan terhadap layanan internet setiap bulannya.

Dalam usaha meningkatkan layanan dan *respons* terhadap pelanggan, PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin menggunakan sistem *chatbot WhatsApp* untuk melakukan penagihan bulanan layanan internet kepada pelanggan. Namun, minimnya tanggapan atau komentar dari pelanggan setelah pembayaran menunjukkan perlunya peningkatan dalam pengukuran dan pengelolaan umpan balik dari pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk pembuatan aplikasi kuesioner yang memudahkan PT. Lintas Jaringan Nusantara dalam mendapatkan umpan balik dari pelanggan mengenai kualitas layanan mereka. Pengembangan sistem ini akan menggunakan metode *Agile*, yang dikenal dengan pendekatan fleksibel dan kolaboratif dalam pengembangan perangkat lunak.

Metode *Agile* memungkinkan peneliti dan tim PT. Lintas Jaringan Nusantara untuk bekerja secara berkelanjutan dan berulang, sehingga setiap fitur baru dalam aplikasi kuesioner dapat diintegrasikan dengan cepat dan fitur sesuai kebutuhan pengguna. *Agile* juga menekankan kolaborasi yang intens antara peneliti dan tim *LJN*, sehingga dapat mengakomodasi perubahan dengan cepat dan mengurangi risiko kegagalan penelitian.

Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang "**Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Di PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin**", yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat nama baik perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana penerapan metode *Service Quality (Servqual)* dapat meningkatkan responsivitas perusahaan terhadap umpan balik pelanggan PT. Lintas Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin?
- 2) Bagaimana pengukuran kualitas layanan dengan skala *multi-item* menggunakan metode *servqual* dapat mempermudah evaluasi kekurangan layanan di perusahaan tersebut?
- 3) Bagaimana pembuatan aplikasi kuesioner berbasis *website* dapat meningkatkan responsivitas perusahaan terhadap pelanggan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan responsivitas PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin terhadap umpan balik pelanggan. Dengan menggunakan aplikasi kuesioner berbasis *website*, diharapkan perusahaan dapat merespons aduan atau umpan balik pelanggan dengan lebih cepat. Hal ini akan membantu perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan pelebaran topik permasalahan. Penelitian ini fokus pada pembuatan aplikasi kuesioner untuk PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin, menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *framework Laravel* versi 10. Pembuatan aplikasi kuesioner ini dilakukan dengan menggunakan metode *Agile*, yang memungkinkan kolaborasi antara peneliti dan tim PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin. Selain itu, perhitungan hasil kuesioner dalam aplikasi ini akan menggunakan metode *Service Quality*, yang diharapkan dapat memberikan penilaian yang akurat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini bagi PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin sebagai berikut:

- 1) Mempermudah evaluasi kekurangan terhadap pelayanan jasa jaringan internet bagi pelanggan,
- 2) Mempermudah pihak LjN dalam memonitor jawaban kuesioner dari pelanggan,
- 3) Meningkatkan responsivitas dan ketepatan waktu dalam merespon masalah-masalah yang diidentifikasi melalui umpan balik pengguna, sehingga memungkinkan LjN untuk secara proaktif menangani permasalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan,

- 4) Penyimpanan data di *web-server* atau *hosting*.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

Metode penelitian adalah langkah penting yang harus dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, metode yang digunakan akan mencakup objek penelitian, teknik pengumpulan data, dan pendekatan perancangan sistem. Berikut ini adalah rincian dari metode penelitian yang diterapkan:

### **1.6.1 Objek Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di PT. Lintas Jaringan Nusantara, yang beralamat di Jl. Praja Permai Blok C1 No. 1, Sekayu, Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan, Indonesia, 30711. Penelitian ini akan dilaksanakan selama empat bulan, dimulai dari bulan April 2024 hingga bulan Juli 2024.

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang kredibel dan dapat dipercaya. Berikut adalah metode pengumpulan data yang diterapkan:

- 1) Wawancara

Metode wawancara dilakukan guna memperoleh informasi pelayanan dan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti mengajukan pertanyaan dan diskusi dengan pihak instansi, terutama korlap (koordinator lapangan) serta jajarannya untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran data dan informasi untuk mempermudah penelitian.

- 2) Kuesioner

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan dari pelanggan terkait pengukuran kualitas layanan internet dan data terkait penelitian, mirip dengan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dengan koordinator lapangan dan jajarannya.

### **1.6.3 Metode Perancangan Sistem**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan rekayasa perangkat lunak dengan metode *agile*, Dimana pada proses penelitian ini menyajikan pembuatan aplikasi kuesioner dalam penerapan metode *service quality (servqual)* dalam pengukuran kualitas layanan di PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin. Menurut Hendra,dkk (2024) Metode

ini berperan dalam pengembangan perangkat lunak, dimana prosesnya terus diulang dengan aturan dan solusi yang telah disetujui dan disepakati oleh tim secara terstruktur dan terorganisir.



**Gambar 1.1** Tampilan Proses Metode Agile

Sumber gambar : <https://hackernoon.com/a-case-study-type-insight-into-agile-methodologies-for-software-development-cd5932c6>

1) Tahap Kebutuhan

Menurut Rifqi dan Reza (2021), tahap kebutuhan adalah sesi awal dalam siklus pengembangan perangkat lunak agile, di mana *Product Owner* dan *Developer Team* bertemu untuk membahas masalah dan menentukan pekerjaan yang perlu diselesaikan dalam satu siklus.

2) Tahap Desain

Menurut Rifqi dan Reza (2021) *Design*, merupakan sesi berikut yang akan menghasilkan sebuah hasil jelas yang menjadikan sebuah *vision* dari impian dari *Dev team* yang sesuai dengan kebutuhan Pelanggan dan usernya. *Design* atau perancangan merupakan suatu tahapan pembangunan sebuah aplikasi baik dari segi tampilan maupun fungsinya yang dibuat oleh tim perancang (*designers*) dan selanjutnya akan dikembangkan oleh tim pengembang (*developers*) untuk mengubah rancangan tersebut ke dalam bentuk kode program.

3) Tahap Pengembangan

Menurut Zulkarnaini et al. (2021), pengembangan sistem melibatkan penyusunan dan perbaikan sistem berbasis *web* dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *framework laravel*. Sistem yang dikembangkan dirancang agar responsif pada berbagai ukuran layar. Pada tahap ini, perancangan diimplementasikan menjadi kode program oleh tim pengembang, yang terbagi menjadi dua: *front-end* dan *back-end*. Tim

*front-end* mengubah desain aplikasi menjadi kode program, sementara tim *back-end* memastikan alur proses aplikasi berjalan sesuai kebutuhan.

#### 4) Tahap Pengujian

Menurut Zulkarnaini,dkk (2021) Setelah *programmer* membuat kedalam bentuk koding program, maka selanjutnya dilakukan tahapan uji coba perangkat lunak. Tahap pertama dari tes perangkat lunak yaitu mencegah *bug system* atau kegagalan sistem. Pada Tahap ini Testing merupakan suatu proses uji coba yang dilakukan tim untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas dari suatu aplikasi yang sedang diuji. Tahap testing adalah proses mengeksekusi suatu program untuk menemukan bug atau kesalahan/cacat dari suatu aplikasi.

#### 5) Tahap Penerapan

Menurut Eri Riyana (2020), proses *deployment* melibatkan penyebaran informasi tentang layanan baru kepada perusahaan yang sebelumnya menggunakan *server* konvensional. Proses ini juga mencakup publikasi melalui *website* resmi penyedia layanan *cloud* provider. Pada tahap ini, aplikasi diimplementasikan ke pengguna, diikuti dengan pemeliharaan berkala, perbaikan, evaluasi, dan pengembangan berdasarkan umpan balik untuk memastikan sistem tetap berfungsi dan berkembang sesuai kebutuhan.

#### 6) Tahap Tinjauan

Menurut Azriel Fachrul,dkk (2023) Pada tahap ini pengembang akan meninjau hasil yang telah dicapai untuk setiap *sprint* dan mempertimbangkan bagaimana proses pengembangan dapat ditingkatkan di *sprint* berikutnya. pengembang juga akan meninjau metrik kinerja, seperti waktu dan biaya pengembangan, untuk membantu meningkatkan proses pengembangan perangkat lunak.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran tentang alur penulisan, laporan tugas akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini, serta tinjauan pustaka yang digunakan sebagai referensi dalam pembuatan Aplikasi Kuesioner Penerapan Metode *Servqual* Dalam Pengukuran Kualitas Layanan di PT. Lintas Jaringan Nusantara, Kabupaten Musi Banyuasin.

### **BAB III : ANALISIS DAN DESAIN**

Bab ini berisi analisis kebutuhan dan desain sistem yang dikembangkan dalam penelitian ini.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang diperoleh dari proses perancangan dan implementasi sistem.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya.