

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan jasa dapat berperan didalam suatu perusahaan. Persaingan bisnis pada saat ini sangat ketat dan terus berubah seiring dengan perkembangan teknologi untuk mencapai kebutuhan konsumen. Bisnis dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang terkait dengan penjualan dalam pemberian layanan jasa kepada pelanggan. Maka dari itu untuk mencapai keberhasilan dalam bisnis, pelaku bisnis harus dapat memperhatikan ataupun melayani konsumen dengan baik sesuai standar yang ada.

Zhahira Laundry adalah bisnis yang menyediakan jasa pencucian pakaian. Namun tidak selamanya kualitas layanan jasa Zhahira laundry yang di berikan sesuai dengan harapan konsumen terdapat hambatan yang mempengaruhi kualitas jasa. Berbagai macam masalah yang terdapat dalam bisnis tersebut seperti hilangnya pakaian, keterlambatan waktu yang telah ditetapkan, kualitas cucian yang kurang bersih dan kerusakan pakaian. Terdapat ketidakpuasan layanan yang di berikan tentu sangat mempengaruhi kualitas layanan Zhahira Laundry. Sehingga hal tersebut memiliki dampak negatif seperti kehilangan pelanggan, menurunnya keuntungan dan rusaknya reputasi perusahaan yang di akibatkan kurangnya kepercayaan konsumen terhadap layanan jasa yang di tawarkan oleh Zhahira Laundry.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Zhahira Laundry membutuhkan aplikasi APZAL (aplikasi penilaian zhahira laundry). Aplikasi yang akan di buat akan menampilkan kuesioner yang akan dinilai oleh konsumen. Kualitas jasa menjadi bentuk variabel yang terdiri dari *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Tho'in, 2011). Disamping itu penelitian ini juga ditujukan untuk menganalisis manakah dari kelima indikator dimensi kualitas pelayanan jasa tersebut yang paling utama berpengaruh terhadap kepuasan layanan jasa Zhahira Laundry.

Pada penelitian ini kualitas layanan jasa yang menjadi hal utama dalam menyelesaikan permasalahan dapat diukur dengan Service Quality (SERVQUAL) yang membahas tentang dimensi pada kualitas jasa yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* (Lukita et al., 2020). Dengan adanya dimensi Servqual dapat mengevaluasi kualitas layanan jasa dengan memberikan sudut pandang konsumen terhadap Zhahira Laundry dan para pelanggannya merasa terpuaskan apa yang diinginkannya, sehingga membuat kesan bahwa pelanggan jasa yang diberikan sesuai dengan persepsi pelanggan.

### 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian di Zhahira Laundry adalah bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta nilai persepsi dan harapan layanan jasa dengan menerapkan variabel 5 dimensi Servqual melalui aplikasi APZAL.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari aplikasi layanan jasa Zhahira Laundry yaitu membangun aplikasi penilaian layanan jasa. Aplikasi ini dapat menjadi alat untuk memfasilitasi proses perbaikan layanan jasa berkelanjutan yang menerapkan dimensi servqual.

### 1.4 Ruang Lingkup Permasalahan

Adapun ruang lingkup pada penelitian yang dilakukan pada Zhahira Laundry sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis kualitas layanan jasa yang telah dinilai oleh pelanggan dengan melalui APZAL (Aplikasi Penilaian Zhahira Laundry)
2. Metode yang digunakan dalam Aplikasi APZAL menggunakan 5 dimensi servqual
3. Sistem yang digunakan aplikasi APZAL menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL (*database*)
4. Input penilaian berisi data pelanggan dan daftar pertanyaan yang akan diisi
5. Output dari aplikasi APZAL adalah hasil dari penilaian dengan menggunakan 5 dimensi servqual yang telah di isi pelanggan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari aplikasi APZAL (Aplikasi Penilaian Zhahira sebagai berikut:

1. Menyampaikan harapan konsumen kepada Zhahira Laundry agar kedepannya kualitas layanan jasa menjadi lebih baik.
2. Dengan menggunakan 5 dimensi servqual dapat membantu Zhahira Laundry untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan jasa
3. Dengan adanya APZAL dapat membantu Zhahira Laundry untuk meningkatkan kualitas layanan jasa.

### 1.6 Metodologi Penelitian

#### 1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini yang menggunakan rekayasa perangkat lunak menerapkan ilmu pengetahuan ke dalam rancangan untuk menentukan kinerja aplikasi yang sesuai dengan keperluan Zhahira Laundry. Pada penelitian menjelaskan tentang perancangan aplikasi sistem informasi laundry berbasis web menggunakan metode agile, yang bertujuan untuk tingkat efisiensi kualitas layanan jasa dengan penerapan servqual.

#### 1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara mengisi penilaian melalui APZAL (aplikasi Penilaian Zhahira Laundry). Yang dimana terdapat kenyataan dan harapan. Jenis skala yang digunakan adalah penilaian yang dibuat dalam skala 1 sampai 5. Isi pertanyaan yang diajukan berdasarkan tentang kualitas layanan yang dirasakan (persepsi) dan kualitas layanan yang diharapkan. Skala yang digunakan adalah skala

likert yang berbentuk interval harapan wajib di isi sangat memuaskan dan kenyataan bisa di isi antara lain;

1. Nilai 5 Sangat Memuaskan
2. Nilai 4 Memuaskan
3. Nilai 3 Cukup Memuaskan
4. Nilai 2 Tidak Memuaskan
5. Nilai 1 Sangat Tidak Memuaskan

### 1.6.3 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan aplikasi APZAL (Aplikasi Penilaian Zhahira Laundry) menggunakan metode agile terdiri dari 6 tahapan sebagai berikut;

1. Pengumpulan kebutuhan pada langkah pertama adalah pembuatan aplikasi dan pemilik Zhahira Laundry mengatur kebutuhan dari software yang akan diterapkan.
2. Desain pada langkah desain membuat arsitektur aplikasi dengan bentuk tampilan yang menarik.
3. Pengembangan ,pada langkah merupakan bagian dari proses dimana programmer melakukan pengcodingan aplikasi dengan menggunakan codeigniter sebagai framework, php pada vscode dan database mysql.
4. Pengujian pada langkah ini aplikasi yang telah dibuat dilakukan uji coba oleh admin. Apabila Bug dapat diperbaiki segera dan kualitas aplikasi dapat dipertahankan.
5. Implementasi setelah dilakukan tes perangkat lunak langkah berikutnya aplikasi akan dihosting kemudian aplikasi siap digunakan.
6. Evaluasi pada tahap akhir adalah review hasil dari aplikasi jika ada fitur yang ingin ditambahkan. Maka akan memulai pengembangan selanjutnya.

### 1.7 Alat dan bahan

Penelitian ini memanfaatkan alat dan bahan seperti hardware dan software dalam pembuatan aplikasi APZAL sebagai berikut :

1. Hardware:Laptop Vivobook go 15 OLED dengan Prosesor AMD Ryzen™ 5 7520U Mobile,AMD Radeon™ 610 Graphics RAM (Random Access Memory) 16 GB.
2. Software:Visual studio untuk melakukan aktivitas coding, My SQL digunakan sebagai database untuk menyimpan data layanan jasa dan Xampp digunakan sebagai penghubung database ke aplikasi.