

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dapat memengaruhi banyak aspek di antaranya perekonomian, politik, pemerintahan, komunikasi dan banyak lainnya. Pengaruh ini membuat banyak perubahan gaya hidup dan cara pandang masyarakat yang terbiasa dan berada di lingkungan teknologi. Masyarakat ingin di mudahkan dalam segala hal, salah satunya dalam bisnis perdagangan, masyarakat tidak ingin membuang waktu dan tenaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam perkembangan dunia *modern* dan globalisasi saat ini, kebutuhan akan komunikasi telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap kalangan masyarakat. Sebagai makhluk sosial, masyarakat tidak bisa lepas dari kegiatan komunikasi, dan kini dengan kecanggihan teknologi dan fitur-fitur layanan komunikasi terkini yang dikembangkan, sehingga jarak tidak lagi menjadi penghalang untuk berkomunikasi. Sehubungan dengan itu maka tentunya perlu sebuah aplikasi untuk menghubungkan antara pedagang dan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Maka dari itu diperlukan sebuah aplikasi Android yang dimana mampu memberikan manfaat yang besar melalui proses yang cepat, praktis, mudah diakses, dan menghemat biaya, sehingga menjadi solusi pemecahan masalah yang terjadi pada proses layanan *survey* kepuasan pelanggan yang dinilai belum optimal. Dipilihnya android karena mayoritas pengunjung menggunakan android.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan aplikasi *survey* kepuasan pelanggan diantaranya:

Pada tahun 2019, Muhammad Saufiyudin Omar, Hashim Fadzil Ariffin, Rozila Ahmad mengembangkan “Service Quality, Customer Satisfaction and the Moderating effect of Gender: A Study of Arabic Restaurants” [1], selanjutnya ditahun 2020, Monica Maria dan Muhammad Yusak Anshori mengembangkan “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Konsumen King Cake”[2], pada tahun 2020, Evina Kurniawan mengembangkan “Pengaruh Kualitas

layanan dan Kualitas Makanan pada Kepuasan dan Loyalitas dimediasi “Atmosfer”[3], pada tahun 2021, Maslikhatul Aulia dan Imam Hidayat mengembangkan “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen amanda brownies”[4] dan pada tahun 2021, Tias Windarti dan Mariaty Ibrahim mengembangkan “Pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu ”[5].

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian berjudul “**APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS ANDROID PADA BATURUSA COFFEE**” akan dilaksanakan. Dengan dibuatnya aplikasi ini diharapkan dapat membantu dan memudahkan pelanggan memberikan tanggapan *survey* kepuasan. Diharapkan juga bagi admin atau pegawai Baturusa Coffee dapat lebih mudah menanggapi *survey* kepuasan yang diberikan oleh pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan yang akan di bahas adalah

1. Bagaimana cara membuat aplikasi Aplikasi *Survey* Kepuasan Pelanggan Berbasis Android Pada Baturusa *Coffee*?
2. Bagaimana cara implementasi Aplikasi *Survey* Kepuasan Pelanggan Berbasis Android Pada Baturusa *Coffee*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan dan manfaat yang ingin dicapai, antara lain:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi *survey* kepuasan berbasis Android untuk Baturusa *Coffee*
2. Mengetahui kualitas produk di Baturusa *Coffee*.
3. Mengetahui kualitas layanan di Baturusa *Coffee*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman tentang *survey* kepuasan pada tempat perdagangan.
2. Memudahkan pelanggan untuk memberi *survey* kepuasan pelanggan.
3. Memudahkan pihak pengelola Baturusa *Coffee* melihat dan mengambil data *survey* kepuasan.
4. Rancangan dalam meningkatkan pelayanan pada tempat perdangan.
5. Memberikan kontribusi pada penelitian mengenai *survey* kepuasan berbasis Android.

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah pada aplikasi ini sebagai berikut:

1. Perangkat lunak *online* ini akan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada Baturusa *Coffee*.
2. Input dari aplikasi ini sebagai user pelanggan adalah menggunakan aplikasi berbasis Android.
3. Output dari perangkat lunak ini adalah hasil *survey* berupa nilai atau skala kepuasan dari setiap pelanggan yang sudah mengisi *survey* kepuasan pelanggan sehingga akan dapat diperoleh rata-rata tingkat kepuasan pelanggannya.
4. Aplikasi untuk admin adalah berbasis website meliputi riwayat hasil *survey* kepuasan dan laporan *survey* kepuasan.
5. Pembuatan aplikasi ini menggunakan *tools* yaitu XAMPP, Bahasa pemrograman PHP, Android dan database MySQL.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian ini, maka secara garis besar penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I	PENDAHULUAN	Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.
BAB II	LANDASAN TEORI	Bab ini berisi tentang pembahasan teori-teori yang digunakan dalam penulisan laporan dengan penjelasan-penjelasan yang ada. Selain itu, terdapat juga ringkasan penelitian terdahulu dalam bentuk tabel.
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	Bab ini berisi tentang penjelasan model pengembangan perangkat lunak, teknik pengumpulan data, dan alat bantu pengembangan sistem pada penelitian ini.
BAB IV	PEMBAHASAN	Bab ini berisi tentang profil instansi, struktur organisasi, tugas dan wewenang, analisis masalah, solusi masalah, rancangan sistem, rancangan tampilan, implementasi, dan pengujian.
BAB V	PENUTUP	Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang ditarik dari proses selama penelitian, serta memberikan saran untuk kekurangan-kekurangan yang ada pada penelitian ini untuk dikembangkan lebih lanjut.