

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi informasi saat ini semakin cepat memasuki berbagai bidang, sehingga kini semakin banyak perusahaan yang berusaha meningkatkan usahanya terutama dalam bidang bisnis yang sangat berkaitan erat dengan teknologi informasi itu sendiri. Hal ini didukung oleh pernyataan bahwa kegunaan komputer pada aplikasi bisnis adalah untuk menyediakan informasi cepat dan tepat. Informasi ini ibarat darah yang mengalir didalam tubuh suatu perusahaan. Jika didalam suatu perusahaan, informasi tersebut terhenti atau terhambat, maka sistem perusahaan akan menjadi lusuh.

Menurut Tse dan Wilton yang dikutip oleh Tjiptono (2004) menyatakan “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

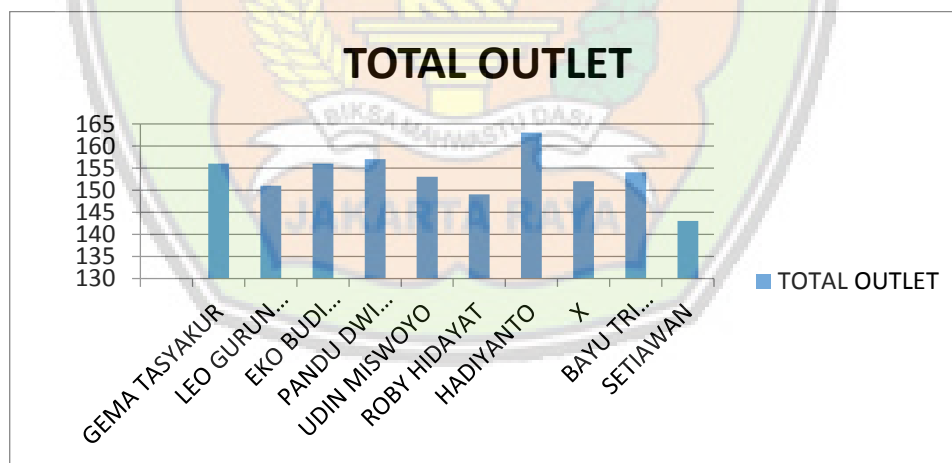
MUT atau *Merchandiser Unilever Team* adalah salah satu bagian dari team promosi yang bertugas memajang produk di toko dengan baik. Produk yang tertata rapi di freezer selain sedap dipandang mata, juga akan meningkatkan penjualan jika produk ditata sedemikian rupa sehingga mudah dijangkau dan ditemukan oleh konsumen.

PT Roxy Prameswari Cibitung bergerak di bidang distributor Es krim walls. Dengan adanya karyawan pada divisi-divisinya. Yaitu team salesman marketing, pengiriman produk dan *merchandiser unilever team* . Area yang mencakupi oleh PT Roxy Prameswari Cibitung adalah Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi dan sekitarnya. Sampai saat ini total toko yang menjadi pelanggan PT Roxy Prameswari Cibitung kurang lebih 1534 toko. *Merchandiser unilever team* terdiri dari 9 orang dan 1 supervisor yang ada pada PT Roxy Prameswari Cibitung.

Menurut informasi yang berhasil penulis dapatkan ada beberapa perusahaan yang sudah menggunakan penilaian kepuasan pelanggan untuk membantu kinerja karyawan menjadi efektif dan efisien serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kinerja karyawan perusahaan tersebut. Di PT Roxy Prameswari Cibitung belum ada survey yang dilakukan untuk melakukan analisis kebutuhan penilaian kepuasan pelanggan. Tujuan diketahuinya sistem informasi tersebut dapat membantu *leader merchandiser unilever team* untuk *monitoring* karyawan dari penilaian kepuasan pelanggan.

Dalam adanya penilaian kepuasan pelanggan. Sehingga *merchandiser unilever team* berperan penting dalam memberikan hasil laporan kerja kepada perusahaan dan memberikan nilai kepuasan pelanggan untuk kinerja karyawan setiap harinya.

Belum adanya penilaian kepuasan pelanggan untuk kinerja *merchandiser unilever team*. Sehingga pelanggan tidak semua memahami tentang apa saja SOP (standar operasional prosedur) dari *merchandiser unilever team* dan pelanggan sulit untuk melakukan komunikasi penghubung antara pelanggan dengan PT Roxy Prameswari Cibitung itu sendiri.



Gambar 1.1 Total toko *merchandiser unilever team*

Berikut ini data statistik dari jumlah toko setiap karyawan *merchandiser unilever team* dengan keseluruhan total 1534 toko yang ada pada PT Roxy Prameswari Cibitung. Data ini sangat penting bagi *merchandiser unilever team* untuk mengetahui target tokonya masing-masing *merchandiser unilever team* pada saat ingin melakukan kunjungan perharinya.

Dengan metode prototipe ini penulis membuat sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja *merchandiser unilever team* yang diharapkan dapat membantu para pembuat keputusan di PT Roxy Prameswari Cibitung.

Website adalah sering juga disebut Web, dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan dari semuanya, baik itu yang bersifat statis maupun yang dinamis, yang dimana membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan halaman atau hyperlink.

Dengan penjelasan yang diuraikan diatas penulis mengambil judul :

Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja *Merchandiser Unilever Team* Berbasis Web Pada PT. Roxy Prameswari Cibitung.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di bagian sebelumnya, penulis memaparkan pokok masalah (problematik) sebagai berikut :

1. Objektivitas penilaian kinerja *merchandiser unilever team* kurang akurat. Sehingga, penilaian terhadap kinerja *merchandiser unilever team* tidak akurat.
2. Belum adanya layanan komunikasi penghubung antara pelanggan dengan PT Roxy Prameswari Cibitung. Sehingga, proses komunikasi antara pelanggan dan PT Roxy Prameswari Cibitung menjadi lambat.
3. Belum adanya manajemen pengolahan data tentang standar operasional prosedur (SOP) *merchandiser unilever team* pada setiap pelanggan. Sehingga, pelanggan tidak mengerti semua (SOP) pada karyawan *merchandiser unilever team*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di bagian latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dalam penelitian skripsi ini dirumuskan masalah, yaitu:

1. Bagaimana rancang bangun sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja *merchandiser unilever team* pada PT Roxy Prameswari Cibitung berbasis web?

1.4. Batasan Masalah

Untuk memperjelas objek penelitian, maka pada penelitian ini permasalahan yang ada perlu di batasi sebagai berikut ini:

1. Perancangan sistem ini menggunakan metode prototipe yang di akses melalui web dengan menggunakan database mysql.
2. Sistem ini hanya untuk *merchandiser unilever team* dan pelanggan PT Roxy Prameswari.

1.5. Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan ini sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja *merchandiser unilever team* pada PT Roxy Prameswari Cibitung.
2. Mengimplementasikan dan melakukan pengujian sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja *merchandiser unilever team*
3. Mengetahui dan memberikan gambaran umum tentang sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan.
4. Menyusun suatu sistem informasi yang berbasis Web secara sistematis, terstruktur, terarah dan lengkap. Dengan demikian, sistem yang dibuat benar-benar berguna dan mengefisiensikan pekerjaan pada perusahaan.

1.5.2 Manfaat

1. Dengan adanya sistem ini, mempermudah pelanggan dalam memberikan penilaian kepada *merchandiser unilever team*.
2. Dengan adanya sistem ini, mempermudah admin dsalam membantu *monitoring* pekerjaan.

3. Dengan adanya sistem ini, membantu karyawan *merchandiser unilever team* dalam membuat laporan. Sehingga tidak memakai form manual.
4. Dengan adanya sistem ini, membantu admin dalam manajemen data toko.

1.6. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Metode Pengumpulan Data

Digunakan untuk memanfaatkan sejumlah data dan informasi yang di perlukan. Maka kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan sebagai berikut:

a. Metode observasi

Dalam metode ini, penulis melakukan penelitian secara langsung dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja *merchandiser unilever team* (MUT) pada PT Roxy Prameswari cibitung.

b. Metode kuesioner

Pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan berupa angket kepada pelanggan secara langsung untuk mendapatkan hasil dari beberapa pertanyaan- pertanyaan tersebut.

c. Metode Pustaka

Mencari dan mengumpulkan arti dan pemahaman istilah-istilah yang dipakai dalam penulisan skripsi.

2. Metode Perancangan Sistem

Perancangan aplikasi menggunakan metode perancangan perangkat lunak (*Software Development Life Cycle*) model *prototyping* yaitu dengan melakukan pendekatan sistematis dan berurut sebagai berikut :

- a. Analisis sistem.
- b. Perancangan sistem.
- c. Implementasi sistem.
- d. Pemeliharaan sistem.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi pembahasan menjadi beberapa bab, antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari judul skripsi yang penulis angkat. Di dalamnya terdapat penjelasan tentang identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menjelaskan tentang tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu dan menjelaskan teori-teori yang penulis pakai dengan menguraikan secara singkat mengenai bahasa pemrograman yang digunakan pada judul skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, kerangka penelitian, metode pengumpulan data, metode perancangan sistem, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis sistem usulan, metode sistem yang dipakai dan analisis kebutuhan sistem.

BAB IV : PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan perancangan sistem meliputi pembuatan diagram UML (*Unified modeling language*), perancangan basis data, implementasi sistem dan pengujian sistem.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran terkait dengan hasil penelitian, agar di masa mendatang bila ada penelitian lanjutan akan mendapatkan hasil pengembangan yang lebih baik lagi.