

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era serba digital seperti saat ini, memiliki situs yang efektif dan responsif sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan (Amarin & Wijaksana, 2021). Saat ini dalam menghadapi persaingan bisnis antar perusahaan yang semakin ketat, perusahaan perlu memprioritaskan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan, hal ini pun menjadi perhatian pada PT.Toso Industri Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan Jepang terkemuka dalam industri manufaktur di Indonesia dengan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. PT. Toso Industri Indonesia telah menghadapi tantangan signifikan dalam memahami dan merespon kebutuhan serta harapan pelanggan secara efektif.

Cara untuk mencapai tantangan tersebut dengan melakukan pengumpulan dan analisis umpan balik dari pelanggan. Umpan balik yang diterima dari pelanggan dapat memberikan informasi mengenai layanan yang diberikan. Namun, banyak perusahaan, termasuk PT. Toso Industri Indonesia, masih menghadapi kesulitan dalam mengimplementasikan sistem umpan balik yang efisien dan efektif. Berdasarkan analisa kebutuhan yang sudah dilakukan melalui observasi ketika melakukan kerja lapangan, fitur umpan balik terhadap kualitas pelayanan belum diterapkan di PT. Toso Industri Indonesia. Saat ini PT. Toso Industri Indonesia masih memakai sistem manual melalui pengiriman elektronik mail untuk pelanggan yang berada di Jepang maupun di Indonesia. Hal ini mengakibatkan keterbatasan dalam pengumpulan data umpan balik yang akurat dan relevan dari pelanggan. Sebagai hasilnya, perusahaan kesulitan dalam membuat keputusan yang berbasis data mengenai peningkatan kualitas pelayanan.

Pada penelitian Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto dengan menggunakan Metode Pengembangan Sistem Spiral membahas mengenai penerapan model spiral

dalam Sistem Informasi Penilaian Kepuasan Pelanggan. Dari penelitian tersebut, ditemukan bahwa sistem yang telah dikembangkan mampu memudahkan masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap layanan, serta membantu KPP Pratama Mojokerto dalam mengevaluasi masukan dari masyarakat melalui laporan berbentuk diagram (Kusumanigrum & Indrayanti, 2022).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, diperlukannya suatu sistem penilaian kualitas layanan pada PT. Toso Industri Indonesia yang terintegrasi oleh *website*. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun *website* fitur umpan balik kualitas pelayanan pada PT. Toso Industri Indonesia. Fitur ini diharapkan dapat menjadi media perusahaan yang efektif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan merespon umpan balik dari pelanggan dengan lebih baik, serta meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana rancang bangun fitur umpan balik terhadap kualitas pelayanan di PT. Toso Industri Indonesia?
2. Bagaimana analisa hasil pengujian UAT (*User Acceptance Testing*) dan SUS (*System Usability Scale*) dalam fitur umpan balik terhadap kualitas pelayanan pada *website* PT. Toso Industri Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Melakukan rancang bangun fitur *website* umpan balik pada PT. Toso Industri Indonesia.
2. Melakukan validasi *website* menggunakan pengujian UAT (*User Acceptance Testing*) dan SUS (*System Usability Scale*).

1.4. Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian tetap berjalan sesuai arah dan sejalan dengan tujuan yang telah dijelaskan, diperlukan batasan masalah yaitu sebagai berikut :

Aliffia Nur Hasana, 2024

RANCANG BANGUN FITUR UMPAN BALIK KUALITAS PELAYANAN PADA WEBSITE PT. TOSO INDUSTRI INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

1. Fokus dari penelitian ini hanya pada perancangan fitur umpan balik berbasis *website* serta hanya sampai pada tahap pengujian UAT (*User Acceptance Testing*) dan SUS (*System Usability Scale*).
2. Studi kasus penelitian berfokus di PT. Toso Industri Indonesia.
3. Pengujian UAT (*User Acceptance Testing*) dan SUS (*System Usability Scale*) dilakukan oleh pihak PT. Toso Industri Indonesia khususnya *Leader* dan *Staff* bagian ISO.
4. *Website* dibuat untuk menilai kualitas pelayanan dari 2 pelanggan yaitu PT. Toso Japan dan PT. SSA.
5. Parameter pada penelitian ini meliputi *Product Information and Technical Requirements, Communication, Quotation Processing, Ordering, Invoicing, Packaging, Shipment and Transportation, Product Quality*, serta *Complain Handling*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini memberikan sejumlah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam melakukan perancangan sistem berbasis *website*.
2. Bagi pengembangan, penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi penelitian berikutnya untuk mengembangkan suatu sistem.
3. Bagi instansi, penelitian ini dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh PT. Toso Industri Indonesia untuk mengolah dan *me-maintenance* hasil umpan balik dari pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai alur skripsi yang telah dibuat. Secara garis besar sistematika penulisan pada penelitian ini terdapat lima bab yaitu (1) Pendahuluan, (2) Kajian Pustaka, (3) Metode Penelitian, (4) Hasil dan Pembahasan, (5) Kesimpulan dan Saran. Pada penelitian ini struktur kepenulisan akan dibuat secara sistematis sebagai berikut :

Aliffia Nur Hasana, 2024

**RANCANG BANGUN FITUR UMPAN BALIK KUALITAS PELAYANAN PADA WEBSITE PT. TOSO
INDUSTRI INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

- 1) BAB I Pendahuluan :
Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan manfaat penelitian serta sistematika kepenulisan yang memuat garis besar dari penelitian ini.
- 2) BAB II Kajian Pustaka :
Pada bagian ini berisi landasan teori sistem informasi kepuasan pelanggan berbasis *website*. Pada bab ini juga membahas beberapa *source code System* yang dipakai dalam membangun penelitian ini.
- 3) BAB III Metode Penelitian :
Pada bab ini membahas metode yang digunakan dalam penelitian ini.
- 4) BAB IV Hasil Dan Pembahasan :
Pada bab ini membahas hasil dan pembahasan.
- 5) BAB V Kesimpulan Dan Saran :
Meliputi kesimpulan serta saran dari penelitian yang sudah dilakukan.