

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Penelitian ialah suatu tindakan yang dilakukan untuk menemukan jawaban yang adil serta objektif atas suatu permasalahan manusia melalui tahapan-tahapan ilmiah. Maka itu dalam suatu penulisan penelitian diperlukan suatu tahapan proses analisis data yang berguna untuk mengolah data-data yang sudah terkumpul. Analisis menjadi peranan paling penting dalam penelitian. Analisis data pada hal ini adalah mengatur, memilih serta mengolah [1].

Informasi merupakan data yang diolah dan bermanfaat bagi pembaca [2]. Selain itu, informasi ialah suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam suatu kegiatan dalam pengambilan suatu keputusan agar lebih tepat sehingga tidak terjadi kesalahan. Informasi juga dapat didefinisikan sebagai data yang telah diproses sehingga dapat menyajikan manfaat bagi sang penerima informasi. Informasi menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam menerima informasi maupun menyampaikan informasi [3].

Pelanggan merupakan entitas yang membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pihak yang dipilihnya. Tidak dapat dipungkiri setiap pelanggan menuntut pelayanan yang baik serta berkualitas dari produk yang telah pelanggan bayar. Kualitas pelayanan menjadi suatu kondisi sedang terjalin keterikatan antara pengguna maupun pemberi layanan. Aktivitas pengukuran pelayanan terhadap pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mutu serta pencapaian atas suatu produk [4].

Kepuasan merupakan bentuk hubungan antara pencipta dengan pelanggan. Ketika terciptanya rasa kepuasan bagi pelanggan maka hal tersebut memberikan dampak bagi pelanggan. Selain itu, kepuasan merupakan perasaan bahagia maupun kecewa dari seseorang yang timbul setelah mendapatkan sesuatu [5].

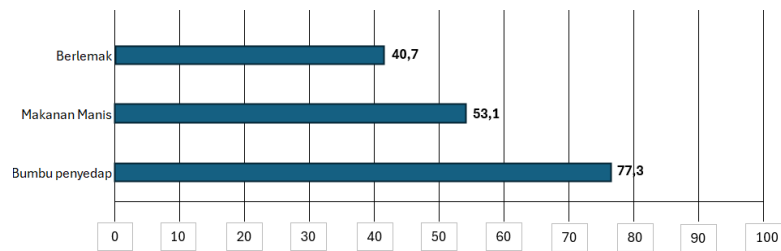
Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau UMKM ialah suatu usaha yang dilakukan secara perorangan maupun kelompok. Selain itu, UMKM dikenal sebagai usaha yang dilakukan secara rumah tangga atau badan usaha kecil [6]. Berkembangnya industri digital di Indonesia sekarang memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia.

Terlebih banyak bertumbuhnya usaha kecil hingga menengah di masa setelah pandemi. Hal tersebut ini lah yang menjadi salah satu dampak positif yang berakibat untuk perekonomian bangsa secara keseluruhan. Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peranan sangat penting terutama untuk laju perkembangan ekonomi serta industri dari suatu negara [7].

Andil UMKM terhadap penyerapan para tenaga kerja di Indonesia sangat kental. Terlebih dalam era perkembangan global saat ini. UMKM dipaksa untuk menunjukkan perbedaan juga nilai lebih dalam meningkatkan daya saingnya. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki andil penting terhadap perekonomian di Indonesia dengan memberikan dampak kontribusi yang cukup signifikan terhadap Produk Domestik Bruto [8].

Selain itu UMKM memberikan lapangan kerja di Indonesia sehingga membantu tingkat pengangguran serta meningkatkan kesejahteraan sosial. Tepatnya pada sektor industri kuliner di Indonesia memiliki pertumbuhan yang begitu pesat khususnya untuk beberapa tahun terakhir. Terlebih pada kategori makanan dengan jenis makanan manis, salah satu produk yang sangat digemari secara luas oleh masyarakat Indonesia ialah brownies.

Harus penulis akui bahwa tingkat ketertarikan warga Indonesia sangat tinggi terkait keterikatan dengan makanan manis. Untuk tampilan lebih jelas dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini [9].



**Gambar 1. 1 Pola Konsumsi Penduduk Indonesia**

Selain itu, brownies merupakan pilihan makanan manis yang sangat populer serta sangat digemari oleh berbagai kalangan dari usia anak-anak hingga usia dewasa atau orang tua. Penjualan dari makanan brownies ini yang menarik untuk dianalisis dari sisi pemasaran serta alur penjualan baik dalam bentuk usaha rumahan atau toko kue. Namun, untuk meninjau serta melihat faktor penjual dalam meraup kesuksesan dalam bisnis ini, faktor-faktor seperti kondisi pasar, konsumen, serta kesiapan penjualnya saat itu.

Dalam memahami fenomena serta memahami tren penjualan brownies ini kita harus memiliki pengumpulan serta analisis data yang akurat, efisien, dan tepat. Penggunaan teknologi serta metode yang akan digunakan dalam analisis ini dapat memberikan jawaban terhadap fenomena ini. Dengan banyaknya UMKM yang hadir serta berkembang di Indonesia, target konsumen menjadi fokus utama dalam hal mengembangkan serta menjaga kualitas produk itu sendiri.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan produk kue brownies pada perkembangan global ini sehingga dapat ditampilkan data tersebut menggunakan grafik ?

## 1.3 Tujuan

Menganalisis data kepuasan serta loyalitas pelanggan produk kue brownies dengan menggunakan metode perhitungan *Net Promoter Score* (NPS) lalu menampilkan hasil olahan data menggunakan grafik pada bahasa pemrograman *Python*.

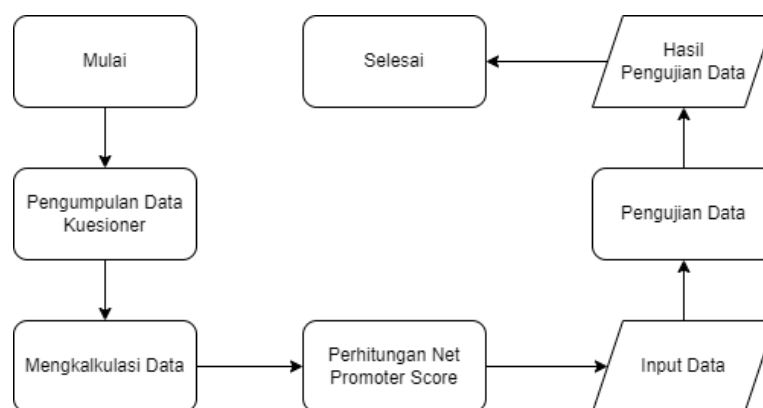
## 1.4 Batasan Masalah

Penulis hanya menganalisis data kepuasan pelanggan *Study Group* Kewirausahaan menggunakan metode perhitungan *Net Promoter Score* (NPS) dengan menampilkan menggunakan bahasa pemrograman *Python*.

## 1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode primer dengan menggunakan wawancara serta kuesioner sebagai perantara. Kemudian kumpulan data pelanggan produk kue brownies *Study Group* Kewirausahaan yang telah diperoleh akan digunakan untuk menghitung *Net Promoter Score* (NPS).

Hasil dari perhitungan dari data olahan tersebut yang nantinya akan ditampilkan dengan bantuan bahasa pemrograman *Python*. Alur penelitian merujuk pada penelitian sebelumnya kemudian dari analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut [10]:



**Gambar 1. 2 Langkah-langkah Analisis *Net Promoter Score***

Proses analisis *Net Promoter Score* dimulai dari (1) pengumpulan data kepuasan pelanggan yang diambil dari kuesioner, (2) melakukan pengecekan serta perhitungan data, (3) melakukan proses *Net Promoter Score* dan standarisasi data, (4) melakukan input data, (5) melakukan pengujian data yang sudah distandarisasi sehingga didapatkan hasil dari olah data menggunakan *Net Promoter Score* yang nantinya akan ditampilkan pada bahasa pemrograman *Python*.

## 1.6 Jadwal Pengerjaan

Berikut merupakan jadwal pengerjaan penelitian yang didasari dengan metode analisis *Net Promoter Score* dan bahasa pemrograman *Python*.

Tabel 1. 1 Jadwal Pengerjaan

Kegiatan	2023			2024						
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Pengumpulan Data	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Perhitungan Data						■	■	■	■	■
Pengujian Data						■	■	■	■	■
Analisis Data							■	■	■	■
Dokumentasi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■