

Rancang Bangun Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jaya Diesel Dengan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web

Henry Aditya Syahputra¹, Nidia Enjelita Saragih²

^{1,2}Universitas Potensi Utama, Medan, Indonesia

Email: ¹adityahenry57@gmail.com, ²nidia.1924@gmail.com

Abstract

Sistem kepuasan konsumen yang dibuat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode IPA. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan konsumen dari aktivitas proses perusahaan, yang hasilnya sesuai dengan harapan konsumen. Pelanggan puas ketika harapannya terpenuhi dan sangat senang ketika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, yang secara langsung mempengaruhi kinerja produk. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Perkembangan perusahaan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggannya. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan harus memperhatikan standar kualitas yang ditawarkan kepada pelanggan bahkan melebihi efisiensi yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan mudah dicapai oleh perusahaan karena dapat membuat pelanggan terus menggunakan jasa perusahaan.

Keywords: Metode IPA, Kepuasan pelanggan, pelayanan

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini PT. Jaya Diesel masih memiliki masalah dalam memberikan kepuasan konsumen kepada setiap konsumen yang datang sehingga diperlukan sebuah sistem yang mengatur atau memberikan penilaian kepada perusahaan atas produk atau jasa yang diberikan karena pada saat ini perusahaan masih menggunakan sistem manual dimana PT. Jaya Diesel memberikan kuesioner berupa kertas yang sering kali tidak diisi oleh konsumen.

Sistem kepuasan konsumen yang dibuat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode IPA. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan konsumen dari aktivitas proses perusahaan, dimana hasilnya memenuhi harapan konsumen. Pelanggan puas ketika harapannya terpenuhi dan sangat senang ketika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, yang secara langsung mempengaruhi kinerja produk. [1]

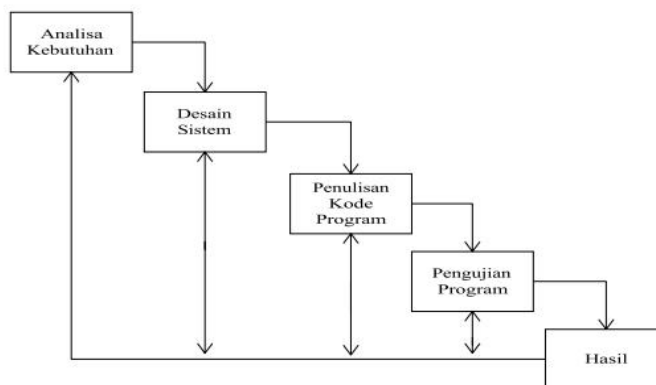
Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Perkembangan perusahaan akan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggannya. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan harus memperhatikan standar kualitas yang ditawarkan kepada pelanggan bahkan melebihi kinerja yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan mudah dicapai oleh perusahaan karena dapat membuat pelanggan terus menggunakan jasa perusahaan. [2]

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi oleh PT. Jaya Diesel adalah belum adanya sebuah aplikasi yang memberikan presentase kepuasan konsumen, Sehingga terkadang perusahaan harus memperkirakan apakah konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

2. METODE

2.1 Metode Perancangan Sistem

Tahapan penelitian ini dapat dimodelkan dengan menggunakan diagram waterfall. Penelitian dilakukan dalam beberapa tahap ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Waterfall Metodologi Penelitian

Keterangan :

1. Kebutuhan Penelitian

Peneliti mengumpulkan data-data untuk kebutuhan penelitian yaitu data para pegawai, hardware dan software yang digunakan untuk penelitian ini.

2. Desain Sistem

Peneliti menggunakan pemodelan UML yaitu use case diagram, class diagram, activity diagram dan sequence diagram untuk perancangan system.

3. Kode Program

Peneliti menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan database MySQL dalam pembuatan sistem.

4. Uji Coba

Uji coba program menggunakan localhost dan pengujian teori menggunakan blackbox testing.

5. Hasil

Pada tahapan ini peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian baik teori maupun aplikasi yaitu aplikasi Penerapan Metode IPA dalam kepuasan pelanggan.

3. HASIL DAN DISKUSI

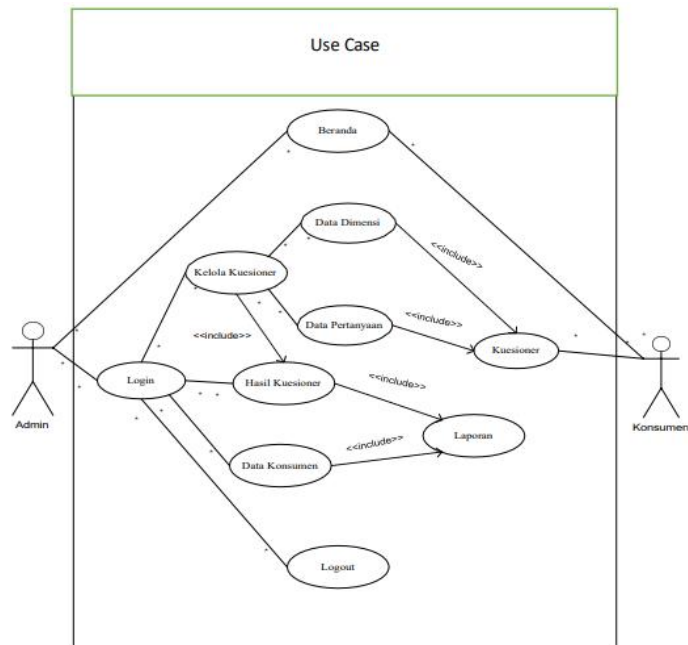
Saat ini PT. Jaya Diesel belum mempunyai sistem mengukur kualitas pelayanan, sehingga pihak perusahaan belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan yang dihasilkan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut.

PT. Jaya Diesel sangat membutuhkan sistem mengukur kualitas pelayanan yang menampilkan kuesioner yang diisi oleh konsumen PT. Jaya Diesel secara online. Penulis menggunakan metode Importance Performance Analysis dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan membandingkan kinerja dengan harapan konsumen, sehingga perusahaan dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Jaya Diesel.

Setelah melakukan perhitungan diatas dengan metode Importance Performance Analysis untuk mengukur kualitas pelayanan konsumen pada Jaya Diesel Berdasarkan pada Tabel III.2 diatas dapat dilihat bahwa nilai rata- rata tingkat kualitas pelayanan bernilai $1,005 > 1$, dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jaya Diesel.

Namun berdasarkan nilai tingkat kualitas pelayanan tiap dimensi memiliki nilai beragam dengan jumlah tingkat kepuasan, konsumen merasa puas sebanyak 50% atau sebanyak 5 pertanyaan dari 10 pertanyaan dan konsumen merasa tidak puas sebanyak 50% atau sebanyak 5 pertanyaan dari 10 pertanyaan.

Secara garis besar, bisnis proses sistem yang akan dirancang digambarkan dengan usecase diagram yang terdapat pada gambar

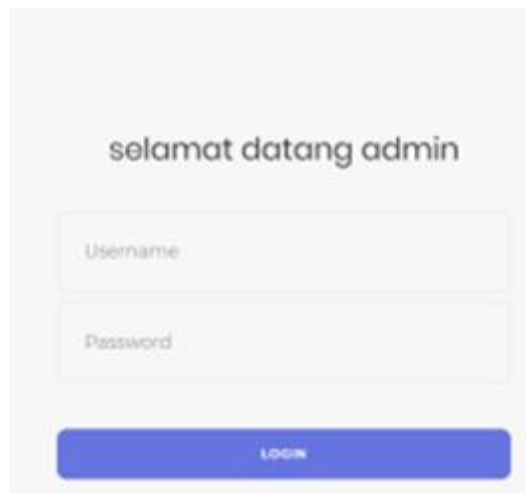


Gambar 2. Use Case Diagram

3.1 Tampilan Hasil

1. Tampilan Form Login

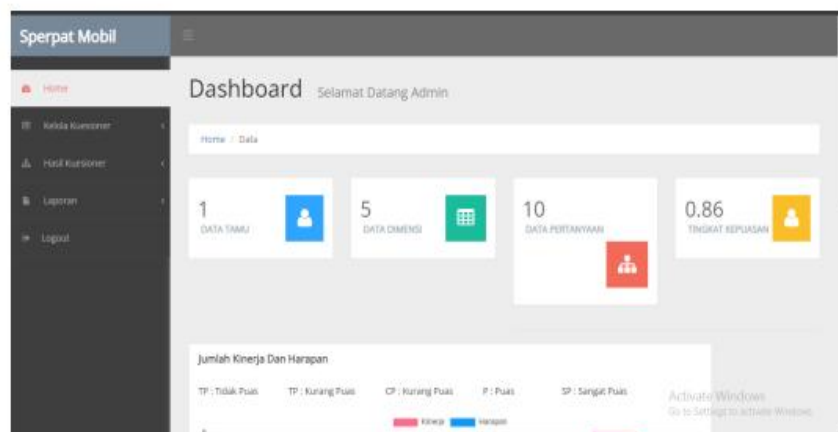
Tampilan ini merupakan tampilan halaman utama. Halaman ini berisi username dan password untuk admin bisa mengelola system. Serangkaian kegiatan saat terjadi event pada form login dapat dilihat pada gambar 3:



Gambar 3. Tampilan Form Login

3.2 Tampilan Form Menu home

Tampilan ini merupakan tampilan Halaman Home. Halaman ini merupakan tampilan setelah admin melakukan login. Serangkaian kegiatan saat terjadi event pada form data home dapat dilihat pada gambar 4:



Gambar 4. Tampilan Form Menu home

3.3 Tampilan Form Data pertanyaan

Tampilan ini merupakan tampilan Halaman pertanyaan. Halaman ini menampilkan Data pertanyaan. Serangkaian kegiatan saat terjadi event pada form data lokasi dapat dilihat pada gambar 5:

No	ID Pertanyaan	Dimensi	Pertanyaan	Aksi
1	P001	Reliability / Ketahanan	Karyawan memberikan informasi tentang sperpat mobil	Uf Lubi Hapus
2	P002	Reliability / Ketahanan	Karyawan memberikan pelayanan baik kepada konsumen	Uf Lubi Hapus
3	P003	Assurance / Jaminan	Konsumen merasa terjamin dengan produk yang dijual oleh pihak perusahaan	Uf Lubi Hapus
4	P004	Assurance / Jaminan	perusahaan tidak pernah memberikan produk yang tidak bagus kepada konsumen	Uf Lubi Hapus

Gambar 5. Tampilan Form Data lokasi

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama Rancang Bangun Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Pada PT. Jaya Disel Berbasis Web maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan penerapan IPA disertai dimensi-dimensi pada kuesioner pada penelitian ini memudahkan konsumen dalam melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan sekaligus memudahkan perusahaan dalam mendapatkan laporan sesuai dengan perhitungan
2. User akan lebih mudah dalam melihat hasil dari para pengunjung yang telah melakukan pembelian dengan sistem yang dirancang sehingga meningkatkan kinerja para karyawan di PT. Jaya Disel
3. Terciptanya sistem informasi kepuasan konsumen pada PT. Jaya Diesel sehingga dapat mempermudah dan mempercepat user dalam melakukan pengelolaan data kuesioner.

REFERENSI

- [1] Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis. Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang, 8(2), 78-86.

- [2] Hasna, W. B. D., & Nuryana, I. K. D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 27-32.
- [3] Setyoningrum, N. R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Ujian Akhir Semester (Siuas) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Bangkit Indonesia*, 7(2), 33-33.
- [4] Himmah, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan WI_FI Indihome Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Pada Telkom Datel Bondowoso (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER).