

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

Consumer Satisfaction Design At Pt. Jaya Diesel Using Web-Based Importance Performance Analysis Method

Henry Aditya Syahputra^a, Nidia Enjelita Saragih^b

^{a,b}Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama Jl.K.L. Yos Sudarso KM 6.5 Tj. Mulia- Medan
Email : adityahenry57@gmail.com¹, nidia.1924@gmail.com²

ABSTRAK

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.

Kata Kunci : Metode IPA, Kepuasan pelanggan, pelayanan

ABSTRACT

The customer satisfaction system created in this study is based on the IPA method. Customer satisfaction is the result of consumers' perception of a company's performance processes, and the results meet consumer expectations. Customers are happy when their expectations are met and very happy when they are exceeded. Customer satisfaction is closely related to quality, which directly affects product performance. Service quality is closely related to customer satisfaction. A company's progress is influenced by its ability to serve its customers. The services provided by the company should consider the quality standards provided to customers and even exceed the effects expected by customers. This makes it easier for the company to achieve customer satisfaction. This allows customers to survive on the company's services.

Keywords : IPA method, customer satisfaction, service

Info Artikel :

Disubmit: 11 Januari 2023

Direview: 02 Februari 2023

Diterima : 10 Maret 2023

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

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 kalai 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]

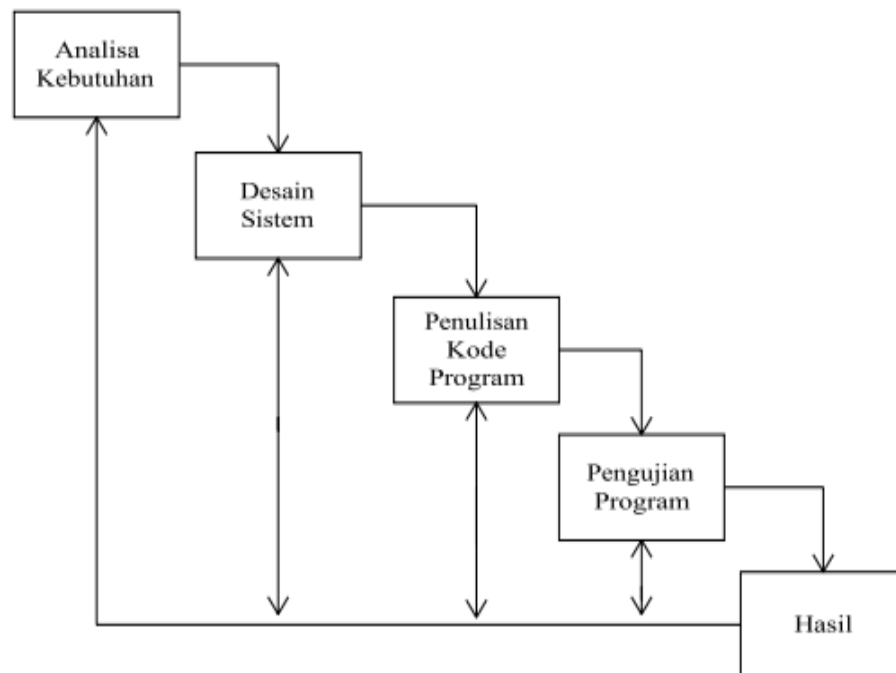
Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Perkembangan perusahaan akan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggannya. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan harus memperhatikan standar kualitas yang ditawarkan kepada pelanggan bahkan melebihi kinerja yang 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

A. 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 menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai konsumen dan dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulandata-data teori yang terkait dengan kepuasan konsumen dan metode Importance Performance Analysis.

- a. Dalam memproses data pada perancangan sistem kepuasan konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.

[illegible]

	yang dijual oleh pihak perusahaan	0	1	16	15	18	0	1	13	20	16
2	perusahaan tidak pernah memberikan produk yang tidak bagus kepada konsumen	0	0	12	18	20	0	0	14	21	15
C.	Responsiviness / Daya Tanggap										
1	konsumen tidak membutuhkan waktu lama dalam melakukan pembelian sparepart mobil	0	0	5	24	21	0	0	10	21	19
2	cara kerja yang dilakukan oleh karyawan sangat baik	0	0	16	16	18	0	0	12	21	17
D.	Tangible / Bukti Langsung										
1	karyawan selalu memberikan pelayanan yang paling baik kepada konsumen	0	0	13	25	12	0	0	11	24	15
2	tempat yang disediakan bersih	0	0	13	24	13	0	0	21	20	9
E.	Emphaty / Empati										
1	karyawan selalu menjawab semua kendala yang dihadapi oleh konsumen	0	0	17	21	12	0	0	11	21	18
2	karyawan tidak pernah membuat konsumen menunggu.	0	0	13	16	21	0	0	15	17	18

a) Tingkat Kepuasan

Pada metode Importance Performance Analysis (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen. Dengan mengumpulkan data kuesioner yang telah diisi oleh konsumen berdasarkan penilaian kinerja dan harapan. Kinerja adalah suatu pelayanan yang diterima oleh konsumen dan harapan adalah keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Jaya Diesel. Penilaian dilakukan dengan membandingkan kinerja dengan harapan.

Menghitung nilai kinerja dan harapan:
$$\frac{(1 \times STP) + (2 \times TP) + (3 \times CP) + (4 \times P) + (5 \times SP)}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Kinerja (X)} = \frac{(1 \times STP) + (2 \times TP) + (3 \times CP) + (4 \times P) + (5 \times SP)}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dimana:

STP = Sangat tidak puas

TP = Tidak puas

CP = Cukup puas

P = Puas

TP = Tidak puas

b) Tingkat Kepuasan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

c) Keterangan Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan ≥ 1 : Puas Tingkat Kepuasan < 1 : Tidak Puas

Tabel 2. Tingkat Kepuasan

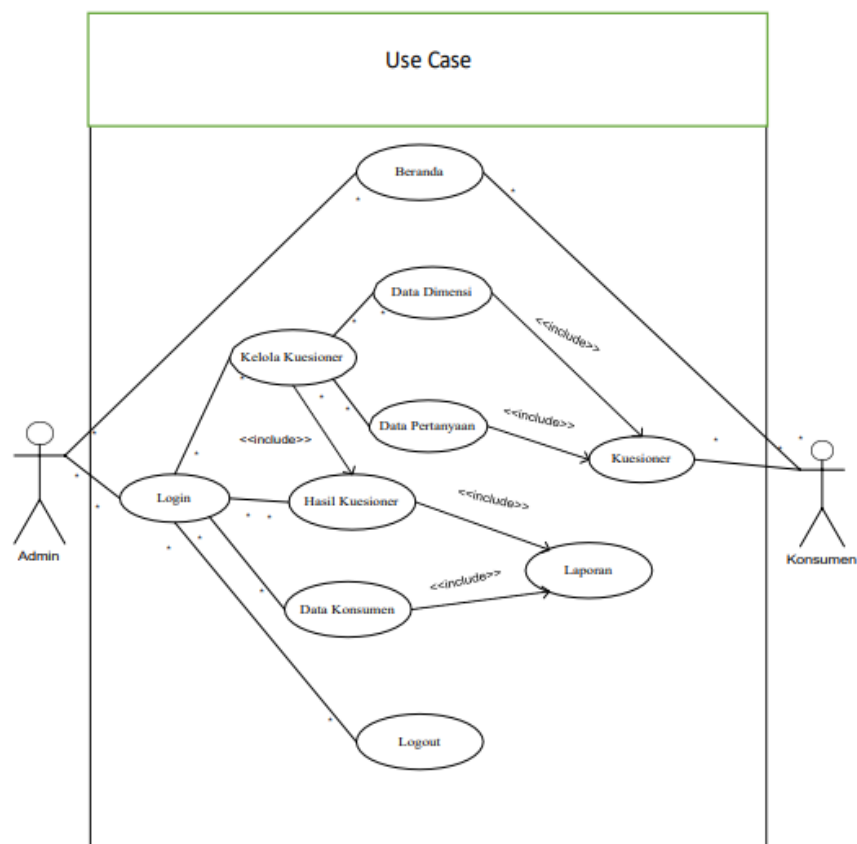
No.	PERTANYAAN	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
A.	Realibility / Kehandalan				
1	karyawan memberikan informasi tentang Sparepartmobil	4,06	3,92	1,0357143	Puas
2	karyawan memberikan pelayanan baik kepada konsumen	4,08	4,2	0,9714286	Tidak Puas
B.	Assurance / Jaminan				
1	konsumen merasa terjamin dengan produk yang dijual oleh pihak perusahaan	4	4,02	0,9950249	4
2	perusahaan tidak pernah memberikan produk yang tidak bagus kepada konsumen	4,16	4,02	1,0348259	4,16
C.	Responsiviness / Daya Tanggap				
1	konsumen tidak membutuhkan waktu lama dalam melakukan pembelian sparepart mobil	4,32	4,18	1,0334928	Puas
2	cara kerja yang dilakukan oleh karyawan sangat baik	4,04	4,1	0,9853659	Tidak Puas
D.	Tangible / Bukti Langsung				
1	karyawan selalu memberikan pelayanan yang paling baik kepada konsumen	3,98	4,08	0,9754902	Tidak Puas
2	tempat yang disediakan bersih	4	3,76	1,0638298	Puas
E.	Emphaty / Empati				
1	karyawan selalu menjawab semua kendala yang dihadapi oleh konsumen	3,9	4,14	0,942029	Tidak Puas

2	karyawan tidak pernah membuat konsumen menunggu.	4,16	4,06	1,0246305	Puas
---	--	------	------	-----------	------

Setelah melakukan perhitungan diatas dengan metode Importance Performance Analysis untuk mengukur kualitas pelayanan konsumen pada Jaya Diesel Berdasarkan pada Tabel 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

A. Tampilan Hasil

1) Tampilan Halaman kuesioner

Tampilan ini merupakan halaman Kuesioner. Halaman ini berisikan pertanyaan yang akan diisi oleh konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:

Spespart Mobil KUESIONER LOGIN

Jenis Kelamin
Laki-Laki

Umur
27-35 Tahun

Pekerjaan
PNS

Tanggal
Tgl Bulan Tahun

No	PERTANYAAN	JAWABAN									
		TP	KP	GP	P	SP	TP	KP	GP	P	SP
1	Keandalan / Keabsahan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Karyawan memberikan informasi tentang Spespart mobil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Karyawan memberikan pelayanan baik kepada konsumen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Keamanan / Jaminan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Konsumen merasa terjamin dengan produk yang dijual oleh pihak perusahaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Perusahaan tidak pernah memberikan produk yang tidak bagus kepada konsumen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Responsivitas / Daya Tanggap	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Konsumen tidak membutuhkan waktu lama dalam melakukan pembelian spespart mobil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Kanir yang dilakukan oleh karyawan sangat baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Tampilan / Bauran Lengkapan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Karyawan selalu memberikan pelayanan yang paling baik kepada konsumen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Tempat yang disediakan bersih	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Empathy / Empati	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Karyawan selalu menjawab semua kendala yang dihadapi oleh konsumen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 3 Tampilan Kuesioner

2) 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 4:

selamat datang admin

Username

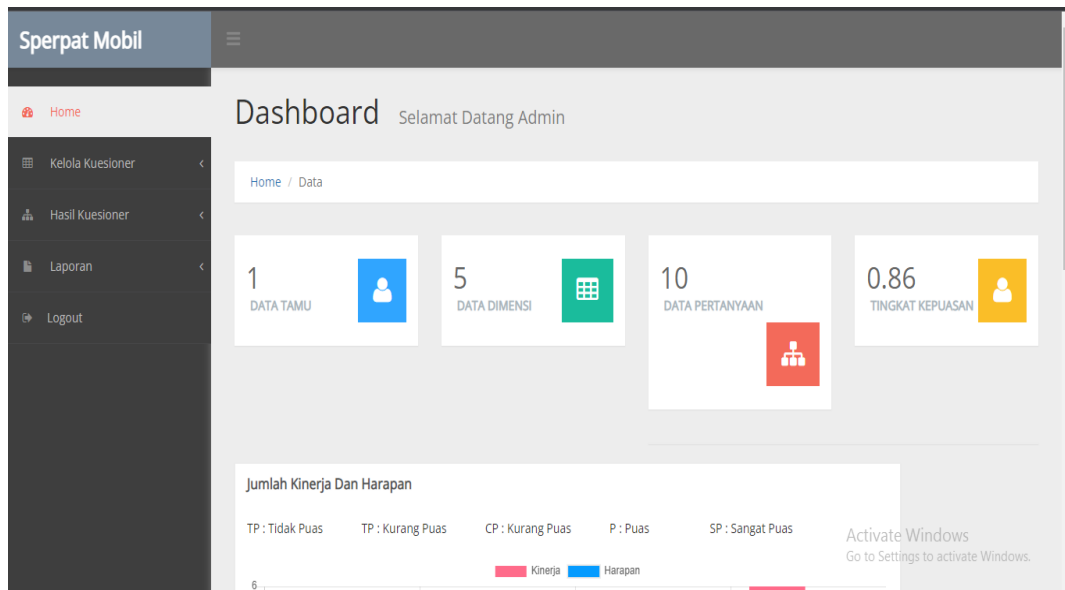
Password

LOGIN

Gambar 4. Tampilan Form Login

3) Tampilan Menu Utama

Tampilan ini merupakan halaman Menu Utama. Halaman ini berisi data tamu sampai hasil kuesioner yang akan dilihat oleh admin. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini:

Gambar 5 Tampilan Halaman *Menu Utama*

4) Tampilan Data Dimensi

Tampilan ini merupakan halaman Dimensi. Halaman ini merupakan tampilan Data Dimensi yang ada diisi oleh admin Halaman ini dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini:

The screenshot shows the 'Sperpat Mobil' Data Dimensi page. It features a 'Tambah Data' button, a 'records per page' dropdown set to 10, and a search bar. The table below lists three dimensions with their IDs and actions (Edit and Hapus).

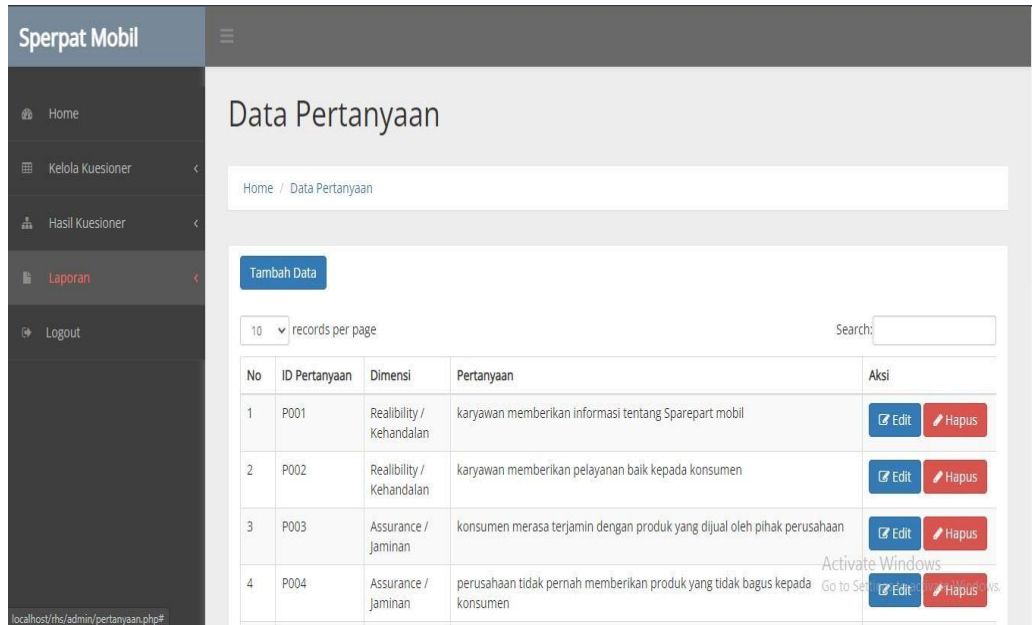
No	ID Dimensi	Dimensi	Aksi
1	X1	Realibility / Kehandalan	Edit Hapus
2	X2	Assurance / Jaminan	Edit Hapus
3	X3	Responsiveness / Daya Tanggap	Edit Hapus

An 'Activate Windows' watermark is visible in the bottom right corner.

Gambar 6 Tampilan Data *Dimensi*

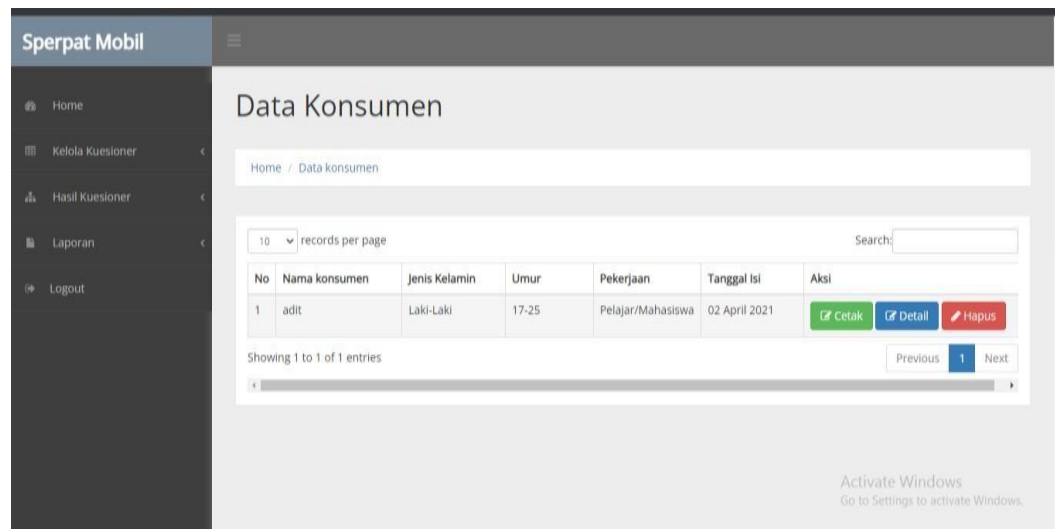
5) Tampilan Form Data pertanyaan

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



Gambar 7. Tampilan *Form* Data Pertanyaan

- 6) Tampilan Halaman Data Konsumen
Tampilan ini merupakan halaman Konsumen. Halaman ini berisi data penilaian. Halaman ini admin melihat konsumen yang melakukan pengisian kuesioner. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 8 berikut ini:



Gambar 8 Tampilan Halaman Data Konsumen

- 7) Tampilan Perhitungan Kuesioner
Tampilan ini merupakan halaman data perhitungan kuesioner. Halaman ini admin melakukan perhitungan kuesioner. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 9 berikut ini:

Sperpat Mobil

Home

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Laporan

Logout

DATA HASIL PERHITUNGAN KUESIONER

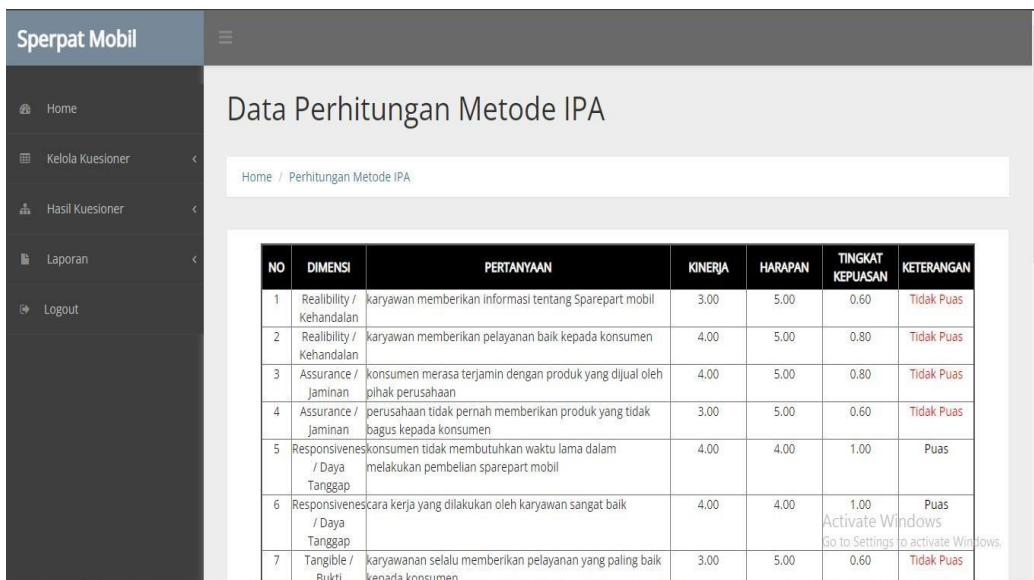
Home / Hasil Perhitungan Kuesioner

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata
			TP	KP	CP	P	SP		TP	KP	CP	P	SP	
1	Realibility / Kehandalan	karyawan memberikan informasi tentang Sparepart mobil	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0	1	5.00
2	Realibility / Kehandalan	karyawan memberikan pelayanan baik kepada konsumen	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0	1	5.00
3	Assurance / Jaminan	konsumen merasa terjamin dengan produk yang dijual oleh pihak perusahaan	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0	1	5.00
4	Assurance / Jaminan	perusahaan tidak pernah memberikan produk yang tidak bagus kepada konsumen	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0	1	5.00
5	Responsiveness / Daya Tanggap	konsumen tidak membutuhkan waktu lama dalam melakukan pembelian sparepart mobil	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	1	0	4.00
6	Responsiveness / Daya Tanggap	cara kerja yang dilakukan oleh karyawan sangat baik	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	1	0	4.00
7	Tangible / Bukti	karyawan selalu memberikan pelayanan yang paling baik kepada konsumen	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0	1	5.00

Gambar 9 Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

8) Tampilan Perhitungan IPA

Tampilan ini merupakan halaman data perhitungan IPA. Halaman ini admin melakukan perhitungan IPA. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 10 berikut ini:



NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Realibility / Kehandalan	karyawan memberikan informasi tentang Sparepart mobil	3.00	5.00	0.60	Tidak Puas
2	Realibility / Kehandalan	karyawan memberikan pelayanan baik kepada konsumen	4.00	5.00	0.80	Tidak Puas
3	Assurance / Jaminan	konsumen merasa terjamin dengan produk yang dijual oleh pihak perusahaan	4.00	5.00	0.80	Tidak Puas
4	Assurance / Jaminan	perusahaan tidak pernah memberikan produk yang tidak bagus kepada konsumen	3.00	5.00	0.60	Tidak Puas
5	Responsiveness / Daya Tanggap	konsumen tidak membutuhkan waktu lama dalam melakukan pembelian sparepart mobil	4.00	4.00	1.00	Puas
6	Responsiveness / Daya Tanggap	cara kerja yang dilakukan oleh karyawan sangat baik	4.00	4.00	1.00	Puas
7	Tangible / Bukti	karyawan selalu memberikan pelayanan yang paling baik kepada konsumen	3.00	5.00	0.60	Tidak Puas

Gambar 10 Tampilan Perhitungan Metode IPA

9) Tampilan Halaman Laporan

Tampilan Halaman LaporanTampilan ini merupakan halaman Laporan yang dibuat oleh admin untuk pimpinan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.9 berikut ini:

PT.JAYA DIESEL						
LAPORAN PERHITUNGAN METODE IPA						
NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Realibility / Kehandalan	karyawan memberikan informasi tentang Sparepart mobil	3.00	5.00	0.60	Tidak Puas
2	Realibility / Kehandalan	karyawan memberikan pelayanan baik kepada konsumen	4.00	5.00	0.80	Tidak Puas
3	Assurance / Jaminan	konsumen merasa terjamin dengan produk yang dijual oleh pihak perusahaan	4.00	5.00	0.80	Tidak Puas
4	Assurance / Jaminan	perusahaan tidak pernah memberikan produk yang tidak bagus kepada konsumen	3.00	5.00	0.60	Tidak Puas
5	Responsiveness / Daya Tanggap	konsumen tidak membutuhkan waktu lama dalam melakukan pembelian sparepart mobil	4.00	4.00	1.00	Puas
6	Responsiveness / Daya Tanggap	cara kerja yang dilakukan oleh karyawan sangat baik	4.00	4.00	1.00	Puas
7	Tangible / Bukti Langsung	karyawanan selalu memberikan pelayanan yang paling baik kepada konsumen	3.00	5.00	0.60	Tidak Puas
8	Tangible / Bukti Langsung	tempat yang disediakan bersih	4.00	5.00	0.80	Tidak Puas
9	Empathy / Empati	karyawan selalu menjawab semua kendala yang dihadapi oleh konsumen	3.00	4.00	0.75	Tidak Puas

Gambar 11 Tampilan Halaman Laporan

B. Uji Coba Hasil

Uji coba terhadap aplikasi bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi sudah berada pada kondisi siap untuk digunakan, alat yang digunakan untuk melakukan pengujian aplikasi yaitu dengan menggunakan:

1. Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. Processor Intel Core i3
 - b. Memory 4 GB
 - c. Harddisk 500 GB
 - d. Operating System Windows 10
2. Pengujian Aplikasi:
 - a. MySQL
 - b. Sublime Text 3
 - c. Xampp

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama Rancang Bangun Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Pada PT. Jaya Diesel 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 Diesel
- 3) Terciptanya sistem informasi kepuasan konsumen pada PT. Jaya Diesel sehingga dapat mempermudah dan mempercepat user dalam melakukan pengelolaan data kuesioner

Setelah dilakukan pengamatan dan penerapan pada sistem perangkat lunak yang telah dibuat, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan sistem ini. Berikut yang masih perlu dikembangkan lagi, agar kinerja aplikasi ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

1. Aplikasi yang di buat oleh penulis hanya mencakup tentang penilaian kepuasan konsumen pada PT. Jaya Disel yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis), sehingga dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan.
2. Untuk pengembangan aplikasi ini dimasa yang akan datang, diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.
3. Untuk kedepannya, agar aplikasi kepuasan pelanggan menghasilkan output yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada universitas Potensi Utama atas kontribusi dan saran mereka untuk menyelesaikan pekerjaan penelitian ini.

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)..