

Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Lesehan A3 Di Kelurahan Sukaraja

¹Andi Cristian, ²Myke Lastri, ³Eva Mailasari, ⁴Nistrayani

¹Fakultas Ilmu Komputer, ²Universitas Prabumulih

¹Andichristian918@gmail.com, ²myke.lastri5588@gmail.com, ³evamailasari98@gmail.com,
⁴yaninistra992@gmail.com

ABSTRAK

Setiap pelanggan memiliki level kepuasan bervariasi, tidak mudah mendapatkan kepuasan pelanggan. Ada perbedaan antara ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan dimana mungkin mengarah pada kepuasan pelanggan. Tetapi bukan hanya proses memuaskan pelanggan saja, pengelola juga membutuhkan layanan berkualitas tinggi, dan juga perlu adanya sistem dukungan yang dapat mengetahui seberapa puas dengan layanan yang dibutuhkan serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Teknologi informasi komunikasi dapat digunakan sebagai alat untuk mempercepat dalam proses pengukuran, diawali dari pengumpulan data hingga memperoleh hasil dari analisis yang dapat dijadikan sebagai olahan data pendukung. Metode Service Quality (SERVQUAL) dapat mengetahui kualitas layanan untuk menganalisis penyebab masalah layanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat terlihat pada pelayanan yang diberikan atau tidak memenuhi harapan konsumen dan bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen. Pada metode ini terdapat lima dimensi yang dapat mengukur suatu kualitas jasa yaitu Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangible. Dengan permasalahan tersebut kualitas pelayanan menjadi hal penting untuk dipertahankan. Peneliti membuat suatu sistem untuk mengukur kepuasan pelanggan guna mengetahui seberapa puas pelanggan dengan kualitas pelayanan oleh pihak Rumah Makan Kalipening menggunakan metode Service Quality. Hasil dari Sistem Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Tangible berada dalam kategori C (Cukup Puas) mendapatkan nilai ≥ 0.60 .

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan, Metode Service Quality.*

PENDAHULUAN

Dari kemajuan dibidang teknologi saat ini, banyak perkembangan yang mempengaruhi kebiasaan dan gaya hidup manusia. Dalam setiap aktivitas manusia di zaman modern, kebanyakan semua manusia bergantung denganteknologi yang tersebar di dunia ini agar dapat melakukan segala hal dalam kehidupan sehari-hari dengan lebih mudah baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, bisnis dan lain-lain. Peran teknologi pada saat ini sangatlah penting untuk membantu mengatasi permasalahan dalam menjaga dari kualitas pelayanan, makanan dan pelayanan guna menopang keberlangsungan bisnis. Salah satu faktor yang perlu dipertahankan untuk mempertahankan suatu usaha adalah pelayanan dan kualitas.(Wicaksono and Yenni, 2020)

Sayangnya, banyak pemilik industri yang mempekerjakan manajer yang hanya mengenal beberapa jenis sistem tidak diperbaharui. Para pengusaha ini cenderung berkonsentrasi pada karakteristik teknis konvensional. Dengan demikian, mereka tidak dapat mengantisipasi cara-cara di mana sistem tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pekerja dalam perusahaan.

Akhirnya, sistem informasi yang sangat inovatif, yang seharusnya paling bermanfaat bagi manajemen, berisiko tinggi untuk tidak pernah diimplementasikan. Hal ini terutama jika pemilik usaha tidak berminat dengan perubahan.

Rumah Makan Lesehan A3 merupakan konsep rumah makan lesehan yang didirikan sejak tahun 2005 yang beralamat di Kelurahan Sukaraja Jalan. Patra No.55, Sukaraja, Kec. Prabumulih

Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31111 . Rumah Makan Lesehan A3 mementingkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, sebagai contoh adanya beberapa aneka olahan makanan ikan gurami, pengantaran makanan serta adanya tempat lesehan atau gubug yang nyaman. Namun tidak semua pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan Lesehan A3 sesuai dengan ekspektasi dan harapan pelanggan, tentunya ada perbedaan antara ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan dimana mungkin mengarah pada kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan memiliki level kepuasan bervariasi, jadi tidak mudah mendapatkan kepuasan pelanggan. Tetapi bukan hanya proses memuaskan pelanggan saja, pihak pengelola juga membutuhkan produk atau layanan berkualitas tinggi, dan juga perlu adanya sistem layanan dukungan yang akan membuat pelanggan puas dengan produk atau layanan yang dibutuhkan dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Maka dari itu pihak pengelola rumah makan harus paham dalam melakukan strategi dalam memasarkan produk dan fasilitas serta pelayanan yang baik untuk memenangkan persaingan di masa sulit seperti ini, jika tidak maka Rumah Makan Lesehan A3 akan terjebak dalam persaingan pasar dan dapat menyebabkan kehilangan pelanggannya. Saat ini pihak pengelola belum mempunyai sistem untuk menghitung seberapa puas tingkat pelanggan terhadap pelayanan di Rumah Makan Lesehan A3, oleh sebab itu perlu dibuat suatu sistem untuk mengukur kepuasan pelanggan guna mengetahui seberapa puas pelanggan atas kualitas pelayanan di berikan oleh pihak pengelola Rumah Makan Lesehan A3.

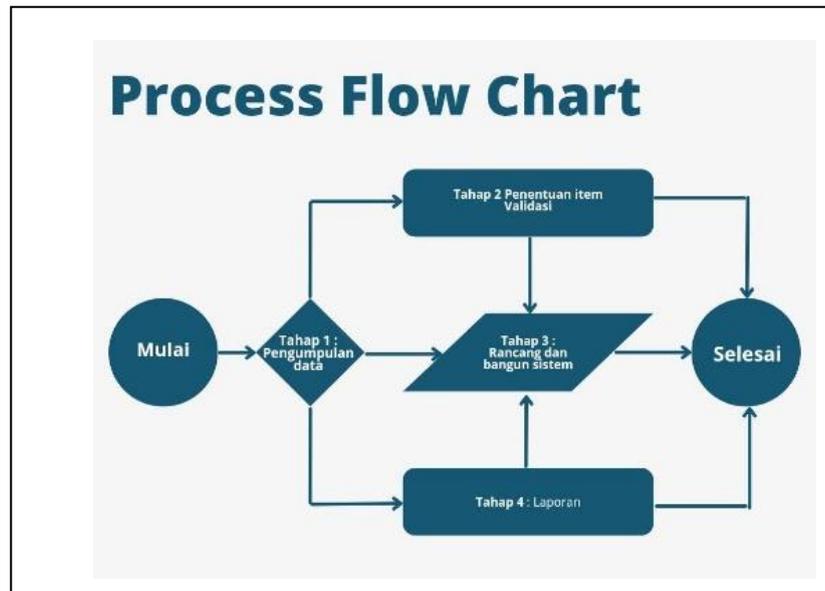
Salah satu metode untuk mengukur kualitas pelayanan adalah Metode Servqual (Service Quality). Metode ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis penyebab masalah pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat terlihat pada pelayanan yang diberikan atau tidak memenuhi harapan konsumen dan bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen. Dalam metode ini ada lima dimensi untuk mengukur kualitas jasa yaitu, Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Tangible (bukti fisik), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian). Dengan dimensi yang ada maka dapat diketahui seberapa puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Lesehan A3. Dari permasalahan yang ada maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Rancang Bangun Sistem Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Di Rumah Makan Lesehan A3 Sukaraja”. Peneliti berharap dengan diadakannya penelitian ini bisa membantu meningkatkan pelayanan serta mengetahui hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan metode Service Quality.

Salah satu faktor yang memberikan keuntungan dan kesuksesan yang diharapkan pengusaha adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan itu sendiri memiliki arti, yaitu evaluasi yang dibawa oleh perolehan produk atau pengalaman konsumen, yang merupakan konsep penting pemasaran dan riset konsumen. Secara umum diyakini bahwa jika konsumen puas dengan produk atau merek, maka mereka akan puas. hanya lebih cenderung untuk terus membeli dan menggunakannya, dan memberi tahu orang lain tentang pengalaman menyenangkan mereka dengan produk tersebut. Kepuasan konsumen adalah sikap umum konsumen terhadap suatu barang atau jasa setelah memperoleh dan menggunakannya. (Bahrudin and Zuhro, 2016).

Kualitas pelayanan yaitu tingkatan pelayanan yang diberikan dalam suatu perusahaan berdasarkan harapan dan kebutuhan para pengunjungnya. Jika suatu perusahaan dapat menghasilkan pelayanan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pengunjung dengan berfokus pada standar pelayanan yang dapat ditafsirkan dan ditegakkan secara konsisten, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi dengan harapan maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan dari perusahaan kurang baik. Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan umpan balik pelanggan. Penilaian menyeluruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh mitra/perusahaan didapatkan dari tanggapan pengunjung. (Supadmi, 2016).

Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai cara yang dilakukan oleh sebuah organisasi guna memperbaiki mutu terhadap proses, produksi dan pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memenuhi harapan dari konsumen terhadap organisasi tersebut. (Yuliati, 2016).

METODE PENELITIAN



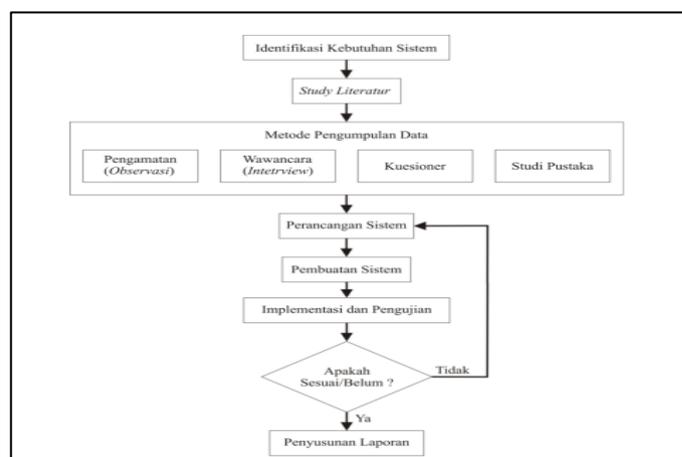
Gambar 1. Processm flow chart

Gambar 1.1 adalah tahapan penelitian yang dilakukan dengan empat tahapan yaitu dimulai dari Tahap 1 (Pengumpulan ata, Tahap 2 (Penelitian Item Validasi), Tahap 3 (Rancang dan Bangun Sistem), dan Tahap 4 (Laporan). Pada tahap 1 yang dilakukan untuk pengumpulan data adalah yang pertama mengidentifikasi masalah penelitian, kemudian menentukan populasi dan sampel responden, lalu skala likert yang menjadi acuan skala pengisian item pertanyaan. Untuk tahap 2 merupakan tahap uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan sebelum pembuatan sistem, jika kuesioner tidak memenuhi tahap ini maka akan dibuat kembali item kuesionernya berdasarkan kategori di uji validitas dan reliabilitas. Jika memenuhi maka akan lanjut ke tahap 3 yaitu desain sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perancangan Sistem

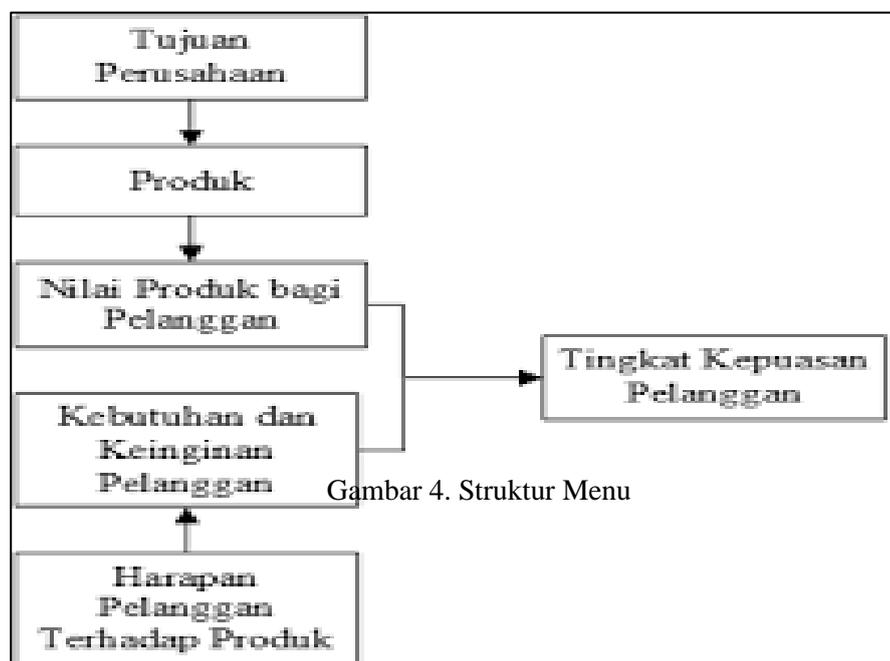
Menurut Ade Hendini (2016 : 02), “*Use case diagram* ialah pemodelan digunakan buat mengenali guna apa saja yang terdapat di dalam sistem data serta siapa saja yang berhak memakai fungsi- fungsi tersebut



Gambar 2. Tahapan Metode Penelitian

Pada tahap 2 yang dilakukan adalah memilih metode pengembangan sistem yaitu metode waterfall, kemudian dihitung berdasarkan rumus metode Service Quality dan perhitungan kualitas

pelayanan agar mengetahui seberapa puas kualitas pelayanan yang diberikan per dimensi. Tahap yang terakhir adalah tahap 4, yaitu laporan. Pada tahap ini merupakan bahan evaluasi hasil dari perhitungan menggunakan metode Service Quality.



Gambar 3. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan

Metode Servqual adalah metode yang dapat mengukur dari kualitas pelayanan perusahaan. Dalam metode ini diterapkan dengan skala multi-item untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan. Dalam metode ini nilai atau skor kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan kemudian diterapkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (empati, keandalan, jaminan, dan daya tanggap). Atribut variabel persepsi dan harapan berdasarkan Skala Likert menjelaskan lima dimensi kualitas dalam beberapa item pertanyaan. Pada skor atau nilai Servqual untuk masing-masing item pertanyaan untuk masing-masing konsumen atau pelanggan dapat diperoleh dalam rumus berikut (Tjiptono, 2018):

Nilai Servqual = Nilai Persepsi – Nilai Harapan

Dalam nilai kesenjangan pada kualitas mutu pada setiap level dapat diperoleh berdasarkan berikut:

a. Analisis berdasarkan item, Misal: $E_2 - R_2$, $E_3 - R_3$. Dimana dalam keterangan tersebut : E = Persepsi dan R = Harapan.

B. Analisis berdasarkan dimensi, Misal: $(E_2 + E_3 + E_4 + E_5 / 5) - (R_2 + R_3 + R_4 + R_5 / 5)$ dimana E_2 sampai E_5 dan R_2 sampai R_5 merupakan 4 pernyataan daripada persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

c. Perhitungan satu dari GAP Servqual adalah $(E_2 + E_3 + E_4 + \dots + E_{23/23}) - (R_2 + R_3 + R_4 + \dots + R_{23/23})$

d. Dari beberapa pakar untuk menganalisa kualitas dalam jasa pelayanan yang diberikan, maka dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 2018)

Kualitas (Q) = PERSEPSI (P)

HARAPAN (H) (5)

Apabila kualitas (Q) ≥ 1 , maka dapat disimpulkan kualitas dalam pelayanan dapat dikatakan bagus.

Metode Service Quality adalah metode cukup mudah diimplementasikan sehingga dapat digunakan untuk menentukan pengukuran kualitas pelayanan. Kelebihan dari metode Servqual sendiri adalah dapat mempermudah untuk pengukuran kualitas pelayanan masing-masing dimensi dan juga mendapatkan nilai (GAP) dimana merupakan selisih antara skor persepsi dan harapan pelanggan/responden sehingga dapat mengetahui kepuasan pelanggan dari skor tersebut, selain itu

pengukuran kualitas jasa juga dirasa sangat penting bagi pihak pengelola untuk mengetahui keadaan kualitas dari rumah makan tersebut. Dengan adanya lima dimensi yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Tangible (bukti fisik), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian) dimana masing-masing memiliki atribut didalam metode Service Quality, hal tersebut juga dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan.

DISKUSI DAN HASIL

Hasil Nilai Servqual Keseluruhan dan Keputusan Pada penjumlahan nilai kesenjangan seluruh item pertanyaan didapatkan selisih kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan pelanggan kemudian selisih tersebut di kategorikan dengan hasil ketentuan berikut:

Apabila Persepsi > Harapan, maka (Pertahankan).

Apabila Persepsi < Harapan, maka (Perbaikan).

Apabila Persepsi = Harapan, maka (Tingkatkan).

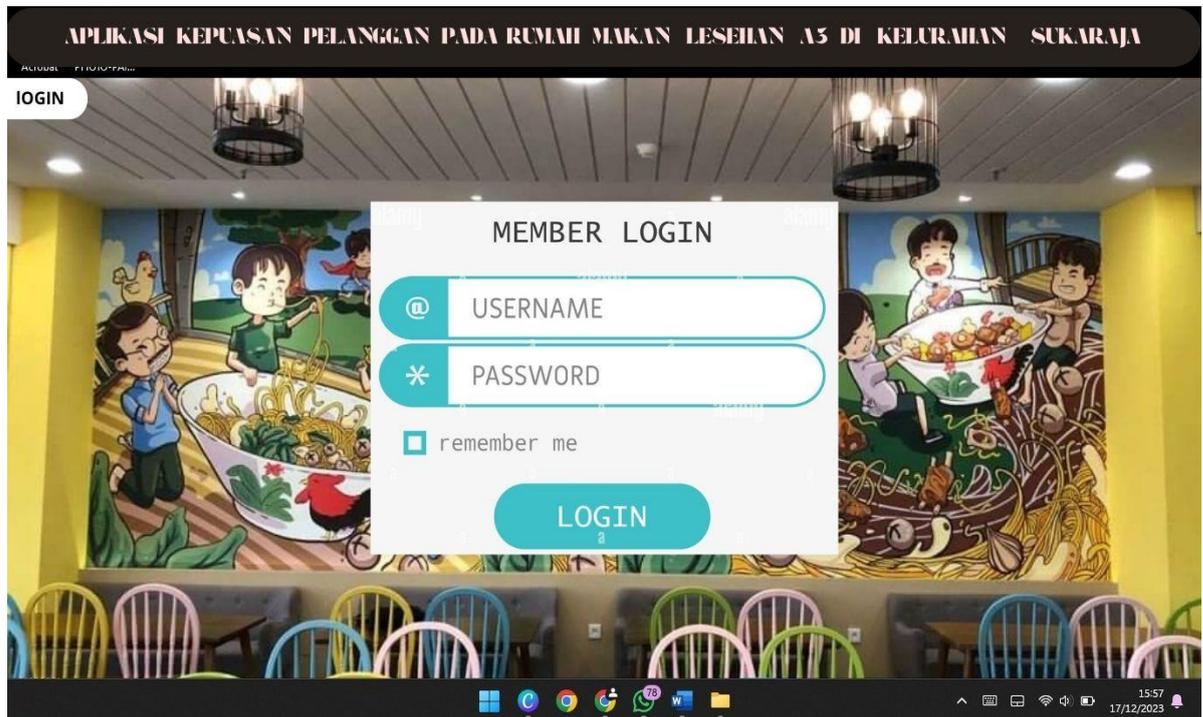
Berdasarkan hasil ketentuan kategori diatas dapat diketahui atribut yang memiliki ketentuan “Perbaikan” dan “Pertahankan” pada masing-masing dua belas item pertanyaan. Ada delapan atribut pertanyaan yaitu nomor atribut P3, P4, P5, P6, P7, P10, P11, P12 yang harus dilakukan “Perbaikan”, hasil tersebut segera melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Kemudian ada empat atribut pertanyaan yaitu P1, P2, P8, P9 yang mendapatkan hasil keputusan “Pertahankan”, hasil tersebut dapat di pertahankan guna mempertahankan pelayanan yang berada di Rumah Makan Lesehan A3.

Pada tahap perhitungan untuk memperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Lesehan A3 akan menggunakan metode yaitu Metode Service Quality (SERVQUAL).

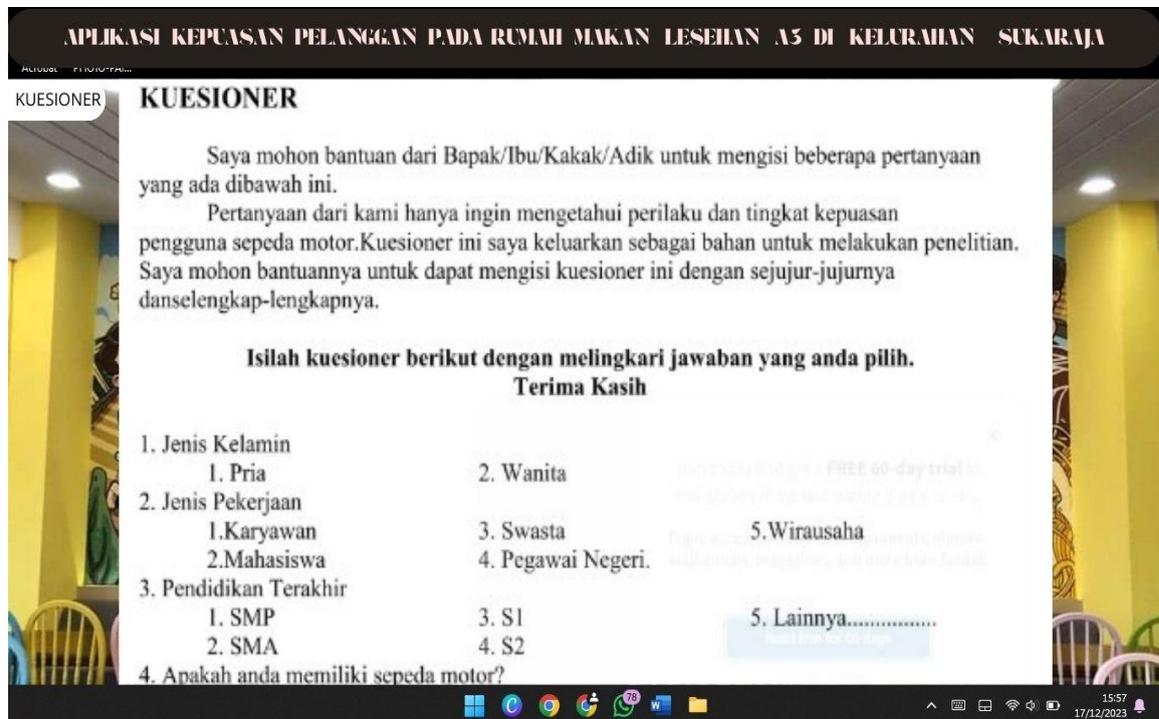
Pada tahap ini dapat diketahui tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan rumah makan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan dan prioritas perbaikan, serta dapat mengetahui tingkat kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan yang digunakan sebagai bahan evaluasi oleh pihak pemilik rumah makan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan dari pelanggan/pengunjung Rumah Makan Lesehan A3.



Gambar 4. Dashboard web

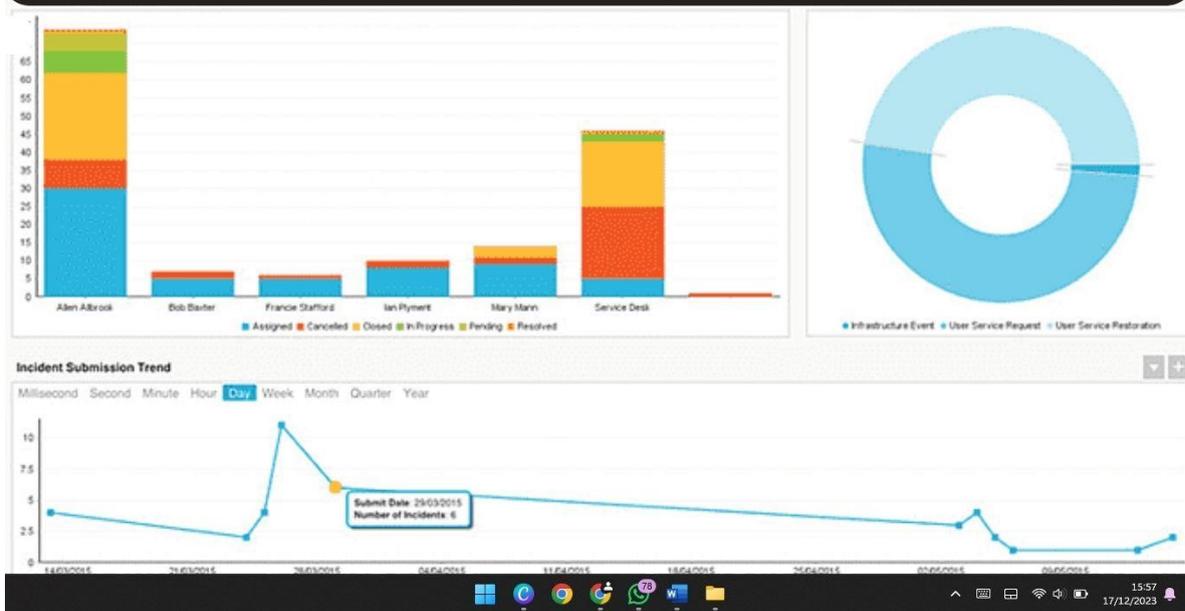


Gambar 5. Login



Gambar 6. Kuesioner

APLIKASI KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN LESEHAN A3 DI KELURAHAN SUKARAJA



Gambar 7. Data Penilaian

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diambil kesimpulan mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Lesehan A3 sebagai berikut :

1. Faktor yang paling berpengaruh dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu mendapatkan kategori Cukup Puas dan perlu adanya perbaikan yang berguna untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Metode Service Quality dapat digunakan untuk penilaian kepuasan di Rumah Makan Lesehan A3 dan hasil dari sistem kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Service Quality dapat memberikan hasil yang akurat dan menjadi data pendukung.

Pengujian program dilakukan dengan menggunakan BlacBox Testing dengan harapan bahwa perancangan yang sudah dibuat dapat berjalan dengan sesuai kehendak.

Berikut lampiran penerapan aplikasi aplikasi kepuasan pelanggan pada rumah makan lesehan a3 di kelurahan sukaraja.

REFERENSI

- Ariani, F., Sinaga, S. and Thamrin, T. (2017) 'Aplikasi Kepma untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android', *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, 7(1). doi: 10.36448/jmsit.v7i1.873.
- Bahrudin, M. and Zuhro, S. (2016) 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), p. 1. doi: 10.21043/bisnis.v3i1.1463.
- Daniel Sitanggang, E., Tulus and Benyamin Nasution, B. (2019) 'Analysis of Satisfaction Level with Servqual method using Artificial Neural Networks', *Journal of Physics: Conference Series*, 1235(1). doi: 10.1088/1742-6596/1235/1/012061.
- Dr. Sandu Siyoto, SKM., M. K. (2019) *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:

Literasi Media Publishing.

Frieyadie (2016) 'Penerapan Model Waterfall Pada Rancang Bangun Sistem', Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer, 2(1), pp. 1–4.

Indriastuti, S. U. and Tri, R. (2019) 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah', Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 10(2), pp. 166–167.

Irawan, B., Sitanggang, E. D. and Achmady, S. (2021) 'Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual', CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science), 6(1), p. 10. doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.

Marlene, B. (2018) 'Analisis Varian Pengaruh Interaksi Harga dan Kemasan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Ibu-ibu rumah tangga pengguna kecap ABC di Kota Semarang)'.