

Peningkatkan Layanan Service Pada PT. Bhakti Idola Tama Dengan Menggunakan Metode IPA

Improving service at PT. Bhakti Idol Tama Using the Natural Science Method

Ummi Fitri Yani^{a,1}, Iwan Fitrianto Rahmad^{b,2}

^aProgram Studi Teknik Industri UPU, KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3A, Medan, 20241, Indonesia
ummifitriyani13@gmail.com¹, iwanfitrah@yahoo.com²

ABSTRAK

PT. Bhakti Idola Tama merupakan perusahaan distributor dan service center yang menyediakan penjualan alat rumah tangga dan pelayanan service. Selain penjualan perusahaan ini juga memberikan pelayanan service seperti pelayanan custom alat yang akan dibeli oleh pelanggan, pelayanan terhadap kerusakan barang yang telah diterima oleh pelanggan. PT. Bhakti Idola Tama belum membuat prosedur dalam meningkatkan kualitas layanan service, sehingga belum mengetahui respon pelanggan terhadap layanan service apakah pelanggan puas atau tidak puas. Layanan service yang diberikan PT. Bhakti Idola Tama belum optimal, masih adanya respon atau keluhan yang diterima dari pelanggan seperti penyelesaian service tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Custom alat yang tidak sesuai dengan dipesan, service kerusakan barang yang tidak maksimal, dll. Faktor-faktor tersebut mengakibatkan hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap layanan service pada PT. Bhakti Idola Tama. Peneliti merancang sebuah sistem meningkatkan layanan service dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA). PT. Bhakti Idola Tama sangat membutuhkan sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan. Sistem yang akan dirancang menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan secara online menggunakan bahasa pengomgraman PHP dan MySQL sebagai database, sehingga memudahkan pelanggan memberikan respon terhadap layanan service yang diberikan oleh PT. Bhakti Idola Tama.

Kata Kunci : Layanan service, Kualitas layanan, PT. Bhakti Idola Tama

ABSTRACT

PT. Bhakti Idola Tama is a distributor and service center company that provides sales of household appliances and service. In addition to sales, this company also provides services such as custom service for tools that will be purchased by customers, service for damage to goods that have been received by customers. PT. Bhakti Idola Tama has not made procedures to improve service quality, so it does not know the customer's response to service whether the customer is satisfied or dissatisfied. The services provided by PT. Bhakti Idola Tama is not optimal, there are still responses or complaints received from customers such as service completion not according to the set time. Custom tools that do not match the order, service damage to goods that are not optimal, etc. These factors resulted in a loss of customer confidence in the services at PT. Bhakti Idol Tama. Researchers designed a system to improve service delivery by applying the Importance Performance Analysis (IPA) method. PT. Bhakti Idola Tama really needs a system that can measure service quality. The system that will be designed displays a questionnaire that will be filled out by customers online using the programming language PHP and MySQL as a database, making it easier for customers to respond to the services provided by PT. Bhakti Idol Tama.

Keywords : Service, Service quality, PT. Bhakti Idola Tama

Info Artikel :

Disubmit:04 Desember 2023

Diterima:08 Januari 2024

Diterima :01 Februari 2024

Copyright © 2024 – Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa yang baru dan inovatif.. Salah satunya adalah jasa.. Fakta-fakta terkait dengan perkembangan di bidang jasa/jasa perlu mendapat perhatian yang sebesar-besarnya oleh perusahaan agar dapat untuk mampu

bersaing dengan dunia usaha dalam memberikan pelayanan yang lebih menarik dan berkualitas kepada pelanggan.. pelanggan Anda.. 1[] Dalam hal ini, perancangan dan pemberian layanan kepada pelanggan harus dilakukan dengan hati-hati.. Khususnya.. Dari a Dalam perspektif korporasi, hal ini dapat memberikan dampak strategis terhadap strategi bersaing perusahaan. Salah satu cara yang dinilai efektif adalah dengan mempraktikkan diferensiasi dan positioning yang unik..[2]

Pelayanan merupakan suatu tindakan sukarela suatu pihak terhadap pihak lain dengan tujuan sederhana untuk membantu atau meminta pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan dalam persaingan bisnis apapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan melakukan penilaian. dan dengan demikian menentukan apakah mereka loyal terhadap penyedia jasa tersebut atau tidak. Oleh karena itu, tidak jarang para pengusaha memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya [3]

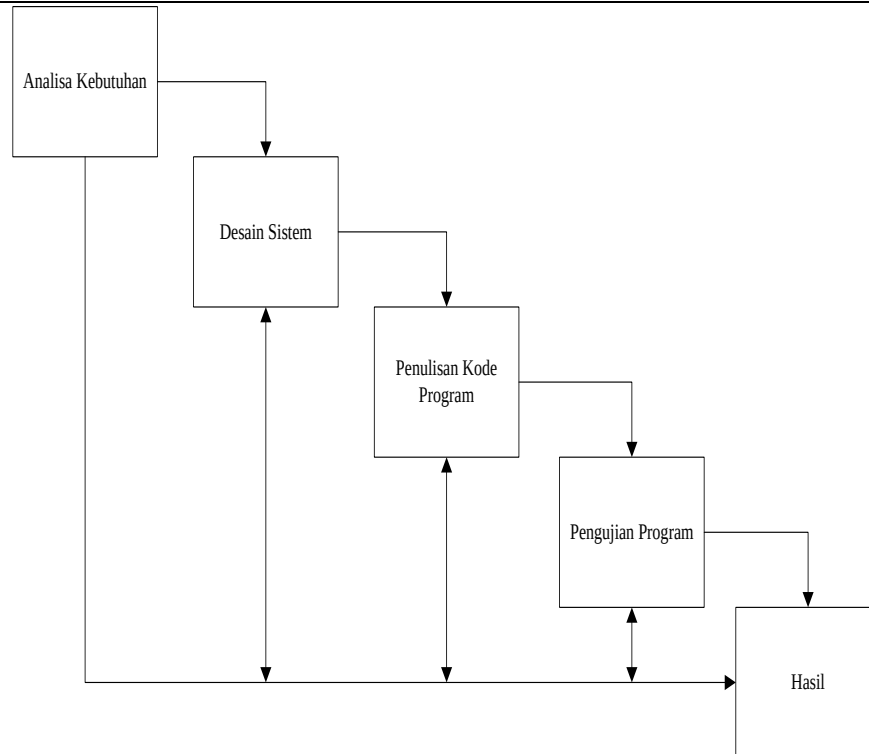
PT.. Bhakti Idola Tama merupakan perusahaan pusat distribusi dan pelayanan yang bergerak di bidang penjualan dan pemeliharaan peralatan rumah tangga. Selain penjualan, perusahaan ini juga memberikan layanan seperti layanan kustomisasi perangkat yang akan dibeli pelanggan, dan layanan perbaikan atas kerusakan barang yang pelanggan menerima.. Service center ini didirikan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan di Medan dan sekitarnya.. Kemudian melakukan pembuktian PT.. Bhakti Idola Tama kepada pelanggan untuk mendapatkan dukungan dan layanan yang mereka butuhkan..

Berdasarkan pengamatan langsung peneliti, PT. Bhakti Idola Tama belum mengembangkan proses untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga belum diketahui tanggapan pelanggan terhadap pelayanan tersebut apakah puas atau tidak. Pelayanan yang diberikan PT. Bhakti Idola Tama adalah belum maksimal, masih menerima masukan atau keluhan dari pelanggan seperti pelayanan tidak terselesaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan.. Alat custom tidak sesuai pesanan, pelayanan perbaikan kerusakan barang tidak maksimal, dll. Faktor-faktor tersebut mengakibatkan kerugian atas kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan di PT. Bhakti Idola Tama..

Untuk mengatasi permasalahan tersebut peneliti merancang sistem peningkatan pelayanan dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA).. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja pihak lain.. Kepuasan seseorang diukur dengan membandingkan tingkat harapan dengan kinerja pihak lain.. IPA sering digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan [4].. PT. Bhakti Idola Tama sangat membutuhkan suatu sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan.. Sistem dirancang untuk menampilkan kuesioner yang harus diisi secara online oleh pelanggan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai databasenya, sehingga membantu pelanggan dengan mudah menanggapi layanan yang diberikan oleh PT.. memberikan lebih banyak.. Bhakti Tama idola [5]

2. METODE

Dalam metode penelitian ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah, terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang peneliti buat. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1 Diagram *Waterfall*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat dari hasil diskusi antara peneliti dengan pihak PT. Bhakti Idola Tama, terdiri dari 15 Pertanyaan dan dibagikan kepada 60 pelanggan yang telah menggunakan pelayanan PT. Bhakti Idola Tama.

Tabel 1. Hasil Pengisian Kuesioner

Dimensi Pelayanan	Pernyataan	Penilaian									
		Kinerja					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	Kenyamanan dan kebersihan PT. Bhakti Idola Tama	0	0	21	12	27	0	0	18	18	24
	Memiliki kelengkapan peralatan <i>service</i> barang	0	0	19	20	21	0	0	20	21	19
	Kelengkapan sarana dan prasana untuk ruang tunggu pelanggan	0	0	21	18	21	0	0	25	10	25
Kehandalan (<i>reability</i>)	Teknisi memiliki pengalaman dalam memperbaiki barang elektronik	0	0	20	22	18	0	0	16	21	23
	Biaya perbaikan barang elektronik yang terjangkau dan sesuai standart harga	0	0	20	23	17	0	0	15	15	30

	Teknisi memberi informasi kerusakan barang secara detail dan memberikan solusi	0	0	21	22	17	0	0	17	13	30
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Teknisi merespon dan menangani keluhan pelanggan dengan baik	0	0	22	24	14	0	0	29	21	10
	Teknisi tanggap mencari solusi alternatif lain untuk menangani perbaikan barang elektronik	0	0	20	23	17	0	0	27	23	10
	Teknisi memberikan informasi dengan jelas tentang gejala gejala kerusakan barang	0	0	20	27	13	0	0	10	27	23
Jaminan (<i>assurance</i>)	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan	0	0	17	24	19	0	0	18	22	20
	Kemampuan dalam menjawab semua pertanyaan pelanggan sekitaran kerusakan barang elektronik	0	0	25	22	13	0	0	20	19	21
	Karyawan bersikap sopan secara konsisten dalam melayani pelanggan	0	0	27	13	20	0	0	21	17	22
Empati (<i>emphaty</i>)	Teknisi memiliki kesabaran dan kerendahan hati dalam melayani pelanggan	0	0	17	29	14	0	0	11	19	30
	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	0	0	20	22	18	0	0	21	19	20
	Seluruh pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	0	0	23	19	18	0	0	19	21	20

1. 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 pelanggan.

a. Menghitung nilai kinerja dan harapan

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 \cdot \text{STB}) + (2 \cdot \text{TB}) + (3 \cdot \text{CB}) + (4 \cdot \text{B}) + (5 \cdot \text{SB})) / n$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 \cdot \text{STP}) + (2 \cdot \text{TP}) + (3 \cdot \text{CP}) + (4 \cdot \text{P}) + (5 \cdot \text{SP})) / n$$

b. Tingkat Kepuasan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \cdot 100\%$$

c. Keterangan

STB : Sangat Tidak Baik

TB: Tidak Baik

CB : Cukup Baik

B : Baik

SB: Sangat Baik

n : Jumlah yang mengisi kuesioner

2. Perhitungan Kuesioner

Perhitungan tiap dimensi *importance Performance Analysis* (IPA) :

1. *Realibility / Kehandalan*

Kenyamanan dan kebersihan PT. Bhakti Idola Tama

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*12) + (5*27)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 63 + 48 + 135) / 60 \\ &= 4.10\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*18) + (4*18) + (5*24)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 84 + 72 + 120) / 60 \\ &= 4.10\end{aligned}$$

Memiliki kelengkapan peralatan *service* barang

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*19) + (4*20) + (5*21)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 57 + 80 + 105) / 60 \\ &= 4.03\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*21) + (5*19)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 84 + 95) / 60 \\ &= 3.97\end{aligned}$$

Kelengkapan sarana dan prasana untuk ruang tunggu pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*18) + (5*21)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 63 + 72 + 105) / 60 \\ &= 4.0\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*25) + (4*10) + (5*25)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 75 + 40 + 125) / 60 \\ &= 4.0\end{aligned}$$

2. *Rehability/Kehandalan*

Teknisi memiliki pengalaman dalam memperbaiki barang elektronik

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*22) + (5*18)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 88 + 90) / 60 \\ &= 3.97\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*16) + (4*21) + (5*23)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 48 + 84 + 115) / 60 \\ &= 4.12\end{aligned}$$

Biaya perbaikan barang elektronik yang terjangkau dan sesuai standart harga

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*23) + (5*17)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 92 + 85) / 60 \\ &= 3.95\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*15) + (5*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 45 + 60 + 150) / 60 \\ &= 4.25\end{aligned}$$

Teknisi memberi informasi kerusakan barang secara detail dan memberikan solusi

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*22) + (5*17)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 63 + 88 + 85) / 60 \\ &= 3.88\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*13) + (5*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 81 + 52 + 150) / 60 \\ &= 4.22\end{aligned}$$

3. *Responsiveness / Daya Tanggap*

Teknisi merespon dan menangani keluhan pelanggan dengan baik

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*22) + (4*24) + (5*14)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 66 + 96 + 70) / 60 \\ &= 3.87\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*21) + (5*10)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 87 + 84 + 50) / 60\end{aligned}$$

$$= 3.68$$

Teknisi tanggap mencari solusi alternatif lain untuk menangani perbaikan barang elektronik

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*23) + (5*17)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 92 + 85) / 60 \\ &= 3.95\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*27) + (4*23) + (5*10)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 81 + 92 + 50) / 60 \\ &= 3.72\end{aligned}$$

Teknisi memberikan informasi dengan jelas tentang gejala gejala kerusakan baran

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*27) + (5*13)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 107 + 65) / 60 \\ &= 3.88\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*10) + (4*27) + (5*23)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 30 + 106 + 115) / 60 \\ &= 4.22\end{aligned}$$

4. *Tangible* / Bukti Langsung

Karyawan memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*24) + (5*19)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 51 + 96 + 95) / 60 \\ &= 4.03\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*18) + (4*22) + (5*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 84 + 88 + 100) / 60 \\ &= 4.03\end{aligned}$$

Kemampuan dalam menjawab semua pertanyaan pelanggan sekitaran kerusakan barang

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*25) + (4*22) + (5*13)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 75 + 88 + 65) / 60 \\ &= 3.80\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*19) + (5*21)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 76 + 105) / 60 \\ &= 4.02\end{aligned}$$

Karyawan bersikap sopan secara konsisten dalam melayani pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*27) + (4*13) + (5*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 81 + 52 + 100) / 60 \\ &= 3.88\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*17) + (5*22)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 63 + 68 + 110) / 60 \\ &= 4.02\end{aligned}$$

5. *Empathy* / Empati

Teknisi memiliki kesabaran dan kerendahan hati dalam melayani pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*29) + (5*14)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 51 + 116 + 70) / 60 \\ &= 3.95\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*11) + (4*19) + (5*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 33 + 56 + 150) / 60 \\ &= 4.32\end{aligned}$$

Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*22) + (5*18)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 88 + 90) / 60 \\ &= 3.97\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*19) + (5*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 63 + 56 + 100) / 60\end{aligned}$$

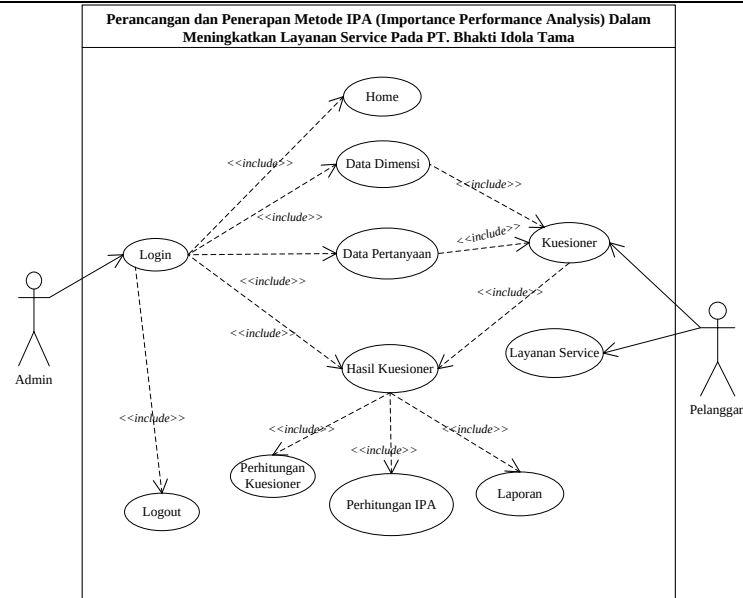
	= 3.98
Seluruh pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	
Kinerja (X)	$= ((1*0) + (2*0) + (3*23) + (4*19) + (5*18)) / 60$ $= (0 + 0 + 69 + 56 + 90) / 60$ $= 3.92$
Harapan (Y)	$= ((1*0) + (2*0) + (3*19) + (4*21) + (5*20)) / 60$ $= (0 + 0 + 57 + 84 + 100) / 60$ $= 4.02$
3. Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	
Tingkat Kepuasan	= (Kinerja (X) / Harapan (Y)) * 100%
1. <i>Realibility</i> / Kehandalan	
- Kenyamanan dan kebersihan PT. Bhakti Idola Tama.	
Tingkat Kepuasan	= 4.10 / 4.10 = 1
- Memiliki kelengkapan peralatan <i>service</i> barang.	
Tingkat Kepuasan	= 4.03 / 3.97 = 1.017
- Kelengkapan sarana dan prasana untuk ruang tunggu pelanggan.	
Tingkat Kepuasan	= 4.0 / 4.0 = 1
2. <i>Rehability</i> /Kehandalan	
- Teknisi memiliki pengalaman dalam memperbaiki barang elektronik.	
Tingkat Kepuasan	= 3.97 / 4.12 = 0.964
- Biaya perbaikan barang elektronik yang terjangkau dan sesuai standart harga.	
Tingkat Kepuasan	= 3.95 / 4.25 = 0.929
- Teknisi memberi informasi kerusakan barang secara detail dan memberikan solusi.	
Tingkat Kepuasan	= 3.93 / 4.22 = 0.933
3. <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	
- Teknisi merespon dan menangani keluhan pelanggan dengan baik	
Tingkat Kepuasan	= 3.87 / 3.68 = 1.05
- Teknisi tanggap mencari solusi alternatif lain untuk menangani perbaikan barang elektronik	
Tingkat Kepuasan	= 3.95 / 3.72 = 1.063
- Teknisi memberikan informasi dengan jelas tentang gejala gejala kerusakan barang.	
Tingkat Kepuasan	= 3.88 / 4.22 = 0.921
4. <i>Tangible</i> / Bukti Langsung	
- Karyawan memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan	
Tingkat Kepuasan	= 4.03 / 4.03 = 1
- Kemampuan dalam menjawab semua pertanyaan pelanggan sekitaran kerusakan barang.	
Tingkat Kepuasan	= 3.80 / 4.02 = 0.946
- Karyawan bersikap sopan secara konsisten dalam melayani pelanggan	
Tingkat Kepuasan	= 3.88 / 4.02 = 0.967
5. <i>Empathy</i> / Empati	
- Teknisi memiliki kesabaran dan kerendahan hati dalam melayani pelanggan.	
Tingkat Kepuasan	= 3.95 / 4.32 = 0.915
- Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	
Tingkat Kepuasan	= 3.97 / 3.98 = 0.996
- Seluruh pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	
Tingkat Kepuasan	= 3.9 / 4 = 0.975
Keterangan :	
Tidak Puas	: Tingkat kepuasan < 1
Puas	: Tingkat Kepuasan > 1

Tabel 2. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Atribut	Pertanyaan	Penilaian			
		Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	Kenyamanan dan kebersihan PT. Bhakti Idola Tama	4.1	4.1	1	Puas
	Memiliki kelengkapan peralatan <i>service</i> barang	4.03	3.97	1.017	Puas
	Kelengkapan sarana dan prasana untuk ruang tunggu pelanggan	4	4	1	Puas
Kehandalan (<i>reability</i>)	Teknisi memiliki pengalaman dalam memperbaiki barang elektronik	3.97	4.12	0.964	Tidak Puas
	Biaya perbaikan barang elektronik yang terjangkau dan sesuai standart harga	3.95	4.25	0.929	Tidak Puas
	Teknisi memberi informasi kerusakan barang secara detail dan memberikan solusi	3.93	4.22	0.933	Tidak Puas
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Teknisi merespon dan menangani keluhan pelanggan dengan baik	3.87	3.68	1.05	Puas
	Teknisi tanggap mencari solusi alternatif lain untuk menangani perbaikan barang elektronik	3.95	3.72	1.063	Puas
	Teknisi memberikan informasi dengan jelas tentang gejala gejala kerusakan barang	3.8	4.22	0.921	Tidak Puas
Jaminan (<i>assurance</i>)	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan	4	4.03	1	Puas
	Kemampuan dalam menjawab semua pertanyaan pelanggan sekitaran kerusakan barang elektronik	3.8	4.02	0.946	Tidak Puas
	Karyawan bersikap sopan secara konsisten dalam melayani pelanggan	3.8	4.02	0.967	Tidak Puas
Empati (<i>emphaty</i>)	Teknisi memiliki kesabaran dan kerendahan hati dalam melayani pelanggan	3.95	4.32	0.915	Tidak Puas
	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	3.97	3.98	0.996	Tidak Puas
	Seluruh pelayanan yang diberikan tanpa memandang status social	3.92	4.02	0.975	Tidak Puas
Total Rata-Rata		3.95	4.04	0,978	Tidak Puas

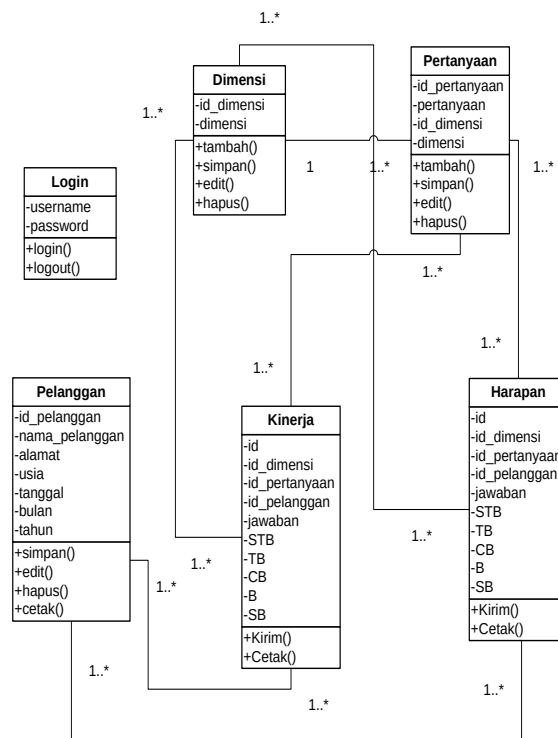
Berdasarkan perhitungan IPA total kinerja dan harapan menghasilkan nilai 0,978 yang berarti pelanggan tidak puas dengan *service* yang dilakukan oleh pihak PT. Bhakti Idola Tama.

Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah *software* atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada PT. Bhakti Idola Tama digambarkan seperti pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Use Case Diagram

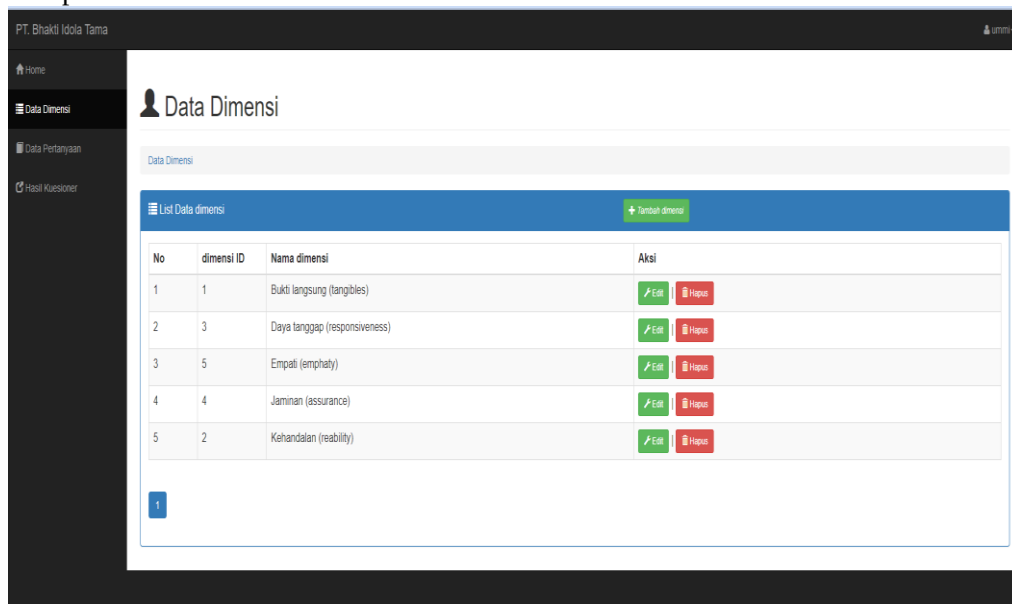
Class Diagram yang terdapat pada PT. Bhakti Idola Tama digambarkan seperti pada Gambar . berikut:



Gambar 3 Class Diagram

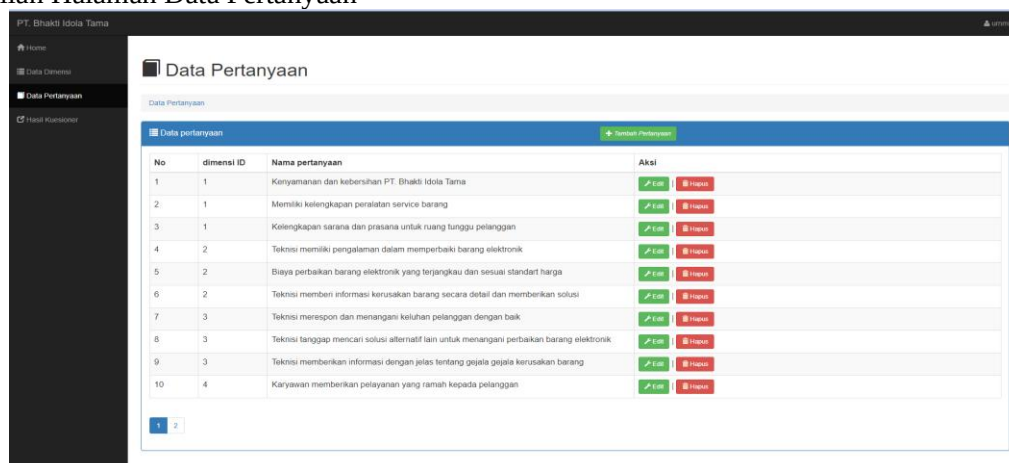
B. Hasil

1. Tampilan Halaman Data Dimensi



Gambar 4. Tampilan Halaman Data Dimensi

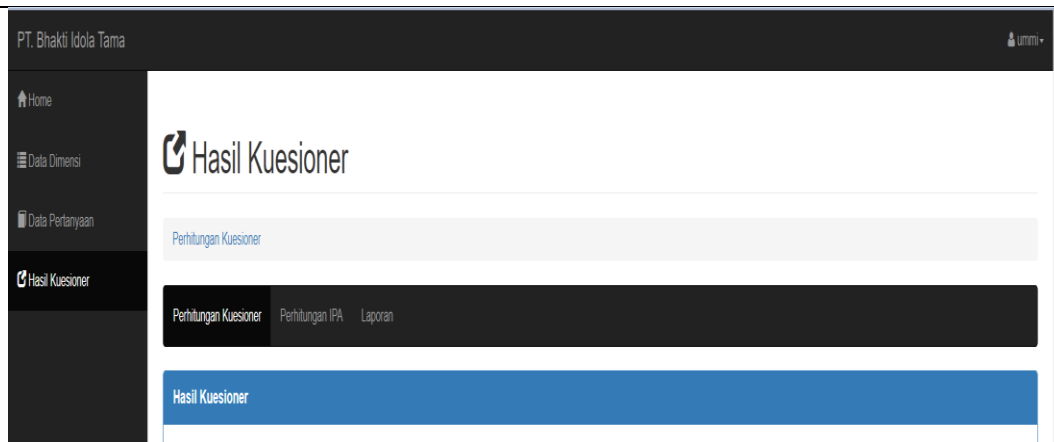
2. Tampilan Halaman Data Pertanyaan



Gambar 5. Tampilan Halaman Data Pertanyaan

3. Tampilan Hasil Kuesioner

Tampilan ini merupakan hasil kuesioner. Halaman ini menampilkan menu perhitungan kuesioner, perhitungan IPA, dan laporan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini:



Gambar 6. Tampilan Halaman Grafik Keseluruhan

4. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

NO	Pertanyaan	Kinerja						RATA-RATA	Harapan						RATA-RATA
		STB	TB	CB	B	SB	TOTAL		STB	TB	CB	B	SB	TOTAL	
1	Kenyamanan dan kebersihan PT. Bhakti Idola Tama	0	0	21	12	27	60	4.10	0	0	18	18	24	60	4.10
2	Memiliki kelengkapan peralatan service barang	0	0	19	20	21	60	4.03	0	0	21	20	19	60	3.97
3	Kelengkapan sarana dan prasana untuk ruang tunggu pelanggan	0	0	21	18	21	60	4.00	0	0	25	10	25	60	4.00
4	Teknisi memiliki pengalaman dalam memperbaiki barang elektronik	0	0	20	22	18	60	3.97	0	0	16	21	23	60	4.12
5	Biaya perbaikan barang elektronik yang terjangkau dan sesuai standart harga	0	0	20	23	17	60	3.95	0	0	15	15	30	60	4.25
6	Teknisi memberi informasi kerusakan barang secara detail dan memberikan solusi	0	0	21	22	17	60	3.93	0	0	17	13	30	60	4.22

Gambar 7. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

5. Tampilan Halaman Perhitungan IPA

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuesioner yang telah di isi oleh Pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 8 berikut ini:

PT. Bhakti Idola Tama

Home

Data Dimensi

Data Pertanyaan

Hasil Kuesioner

Hasil Kuesioner

Perhitungan Metode IPA

Perhitungan Kuesioner

Perhitungan IPA

Laporan

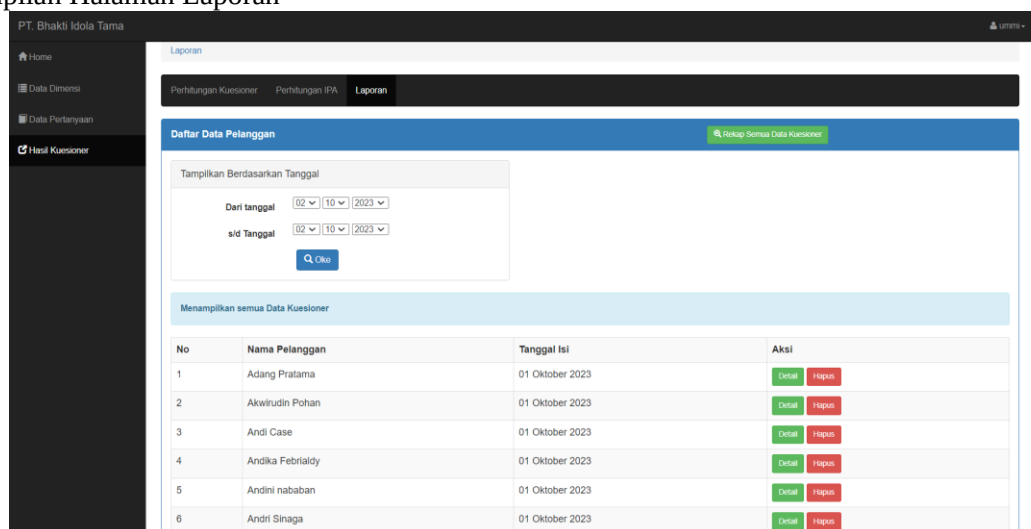
Hasil Perhitungan IPA

Menampilkan semua hasil perhitungan IPA

NO	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Kenyamanan dan kebersihan PT. Bhakti Idola Tama	4.10	4.10	1.000	Puas
2	Memiliki kelengkapan peralatan service barang	4.03	3.97	1.017	Puas
3	Kelengkapan sarana dan prasana untuk ruang tunggu pelanggan	4.00	4.00	1.000	Puas
4	Teknisi memiliki pengalaman dalam memperbaiki barang elektronik	3.97	4.12	0.964	Tidak Puas
5	Biaya perbaikan barang elektronik yang terjangkau dan sesuai standart harga	3.95	4.25	0.929	Tidak Puas
6	Teknisi memberi informasi kerusakan barang secara detail dan memberikan solusi	3.93	4.22	0.933	Tidak Puas
7	Teknisi merespon dan menangani keluhan pelanggan dengan baik	3.87	3.68	1.050	Puas
8	Teknisi tanggap mencari solusi alternatif lain untuk menangani perbaikan barang elektronik	3.95	3.72	1.063	Puas
9	Teknisi memberikan informasi dengan jelas tentang gejala gejala kerusakan barang	3.88	4.22	0.921	Tidak Puas

Gambar 8. Tampilan Halaman Perhitungan IPA

6. Tampilan Halaman Laporan



Gambar 9. Tampilan Halaman Laporan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Bhakti Idola Tama dengan menggunakan metode importance performance analysis berbasis web maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di PT. Bhakti Idola Tama memudahkan pelanggan dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
- Dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis dalam perancangan mengukur kualitas pelayanan service pada PT. Bhakti Idola Tama, diharapkan dapat membantu PT. Bhakti Idola Tama untuk menghasilkan laporan kepuasan pelayanan yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
- Dengan adanya aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Bhakti Idola Tama untuk mengukur kualitas pelayanan service, dapat mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Agustini, A., & Kurniawan, W. J. (2020). Sistem E-Learning Do'a dan Iqro'dalam Peningkatan Proses Pembelajaran pada TK Amal Ikhlas. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer Dan Informasi (JMApTeKsi)*, 1(3), 154–159.
- [2] Anjani, U. I., Suhery, C., & Ristian, U. (2020). Prediksi Permintaan Produk Kopi Bubuk Menggunakan Metode Double Exponential Smoothing Berbasis Website (Studi Kasus: PT. Fastrata Buana). *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 8(1).
- [3] Arthalia, I. (2021). Penggunaan Website sebagai Sarana Evaluasi Kegiatan Akademik Siswa di SMA Negeri 1 Punggur Lampung Tengah. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 1(2).
- [4] Azis, N., Pribadi, G., & Nurcahya, M. S. (2020). Analisa dan Perancangan Aplikasi Pembelajaran

-
- Bahasa Inggris Dasar Berbasis Android. *Ikraith-Informatika*, 4(3), 1–5.
- [5] Fatmala, W. S., & Suprpto, A. R. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964.
- [6] Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiarso, B. A., & Rumagit, A. M. (2020). Rancang bangun aplikasi online sistem pemesanan jasa tukang bangunan berbasis lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1–12.
- [7] Jeany, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa*. Prodi Manajemen.
- [8] Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- [9] NAINGGOLAN, F. S. (2022). *PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA IRIAN SUPERMARKET SUKARAMAI*.
- [10] Novendri, M. S., Saputra, A., & Firman, C. E. (2019). Aplikasi Inventaris Barang Pada Mts Nurul Islam Dumai Menggunakan Php Dan Mysql. *Lentera Dumai*, 10(2).
- [11] Nur, J., Hamsinar, H., & Hariati, H. (2022). PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA KINERJA PELAYANAN PERIZINAN (STUDI KASUS KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL KOTA BAUBAU). *Jurnal Informatika*, 11(1), 47–54.
- [12] Rahman, A. (2022). *Sistem Informasi Penjualan Dan Pembelian Alat Pemadam Api Ringan Berbasis Web Pada Koperasi Di Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- [13] Rahmasari, T. (2019). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Dagang Pada Toserba Selamat Menggunakan Php Dan Mysql. *@ Is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 4(1), 411–425.
- [14] Silalahi, I., Aelani, K., & Juliane, C. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Administrasi di Kecamatan Gedebage berbasis Web. *Journal of Information Technology*, 2(2), 55–60.
- [15] Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. FIS.
- [16] Suhardi, Y., Syachroni, A., Burda, A., & Darmawan, A. (2020). Pengaruh Keragaman Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29(02), 17–30.