

Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penjualan Perabotan Rumah Tangga Pada Sari Jati Jepara

Information System Of Customer Satisfaction In Sales Of Household Furniture Service Quality At Sari Jati Jepara

Rianda Agis Pratama^{a,1}, Ulfah Indriani^{b,2}

^aUniversitas Potensi Utama, K.L Yosudarso KM 6,5 No. 3A Tj Mulia – Medan , 20242, Indonesia

^bsistem Informasi Universitas Potensi Utama

riandaagis30@gmail.com¹, ulfahindriani90@gmail.com²

ABSTRAK

Sari Jati Jepara adalah satu unit bergerak dalam unit produksi penjualan perabotan rumah tangga. tetapi ada kendala yang saat ini ditemui oleh unit, ialah sistem yang berjalan pada unit masih bersifat semi terkomputerisasi sehingga dalam mengetahui kepuasan pelanggan masih dilakukan secara manual dengan mencatat ke dalam logbook yang mana terkadang lupa tercatat, rusak, maupun hilang. Juga untuk pembuatan laporan kepuasan masih sulit dikarenakan pengumpulan datanya masih belum maksimal. Penelitian ini membuat aplikasi yang dapat mengetahui kepuasan pelanggan. Aplikasi yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan, Perabotan

ABSTRACT

Sari Jati Jepara is a company engaged in the production and sale of household furniture products. However, there are several obstacles faced by the company, namely the system that runs at the company is still semi-computerized so that in knowing customer satisfaction it is still done manually by recording into a logbook which sometimes forgets to be recorded, damaged, or lost. Also, making a satisfaction report is still difficult because the data collection is still not optimal. This study makes an application that can determine customer satisfaction using the method. The application that will be made displays a questionnaire that will be filled out by consumers. With the application using the, Sari Jati Jepara can easily find out customer satisfaction with Sari Jati Jepara products.

Keywords : Information System, Customer Satisfaction, Furniture.

Info Artikel :

Disubmit: 12 Oktober 2022

Direview: 15 November 2022

Diterima : 17 Desember 2022

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan di hasilkan dari proses perbandingan kinerja yang di rasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan akan kekecewaan dan kesenangan yang di hasilkan dari hasil membandingkan kinerja produk dan harapan.

Sari Jati Jepara merupakan satu unit akan produksi dan penjualan perabotan rumah tangga. Masalah yang terjadi yaitu terdapat keluhan dari pelanggan terhadap perabotan rumah tangga yang dijual, sehingga Sari Jati Jepara perlu mengetahui masalah mengenai tingkat kepuasan pelanggan .

Penggunaan komputer sangat membantu kinerja manusia di berbagai bidang pengolahan data. Oleh karna itu peneliti membuat aplikasi berbentuk kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi tersebut menampilkan data kuisisioner yang dapat di isi oleh pelanggan. Tujuan dari Service Quality yaitu sebagai diagnosis untuk memudahkan perusahaan dalam mengidentifikasi atribut yang di dasarkan kepentingan masing-masing, apakah produk tersebut berkinerja baik atau

buruk. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Sari Jati Jepara membuat kuis untuk dapat memudahkan Sari Jati Jepara dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan..

2. METODE

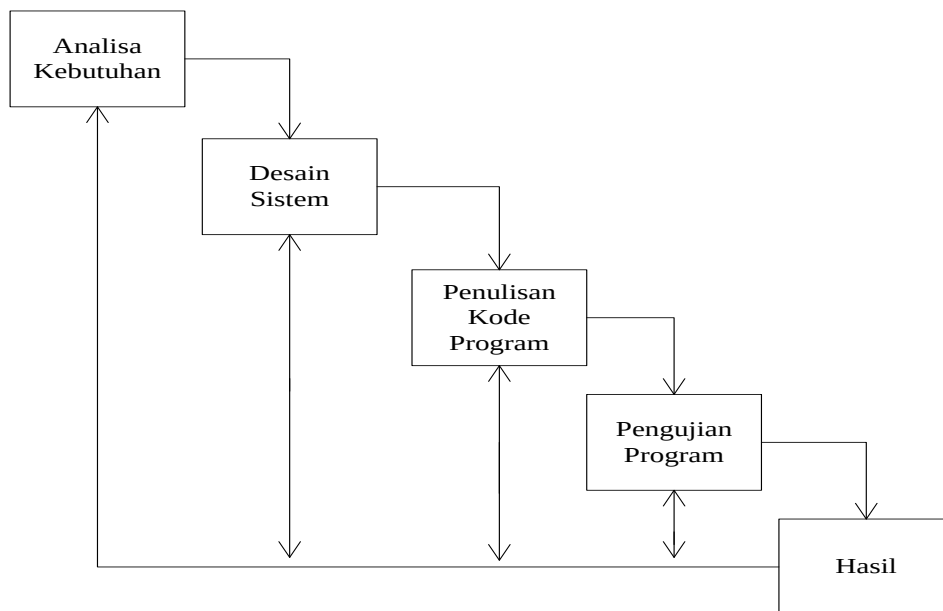
A. Metode Kumpulan Data

Dalam satu sistem, mestinya diperlukan kumpulan data yang di kumpulkan untuk membuat sistem, berikut cara yang dilakukan dalam kumpulan data sebagai berikut:

- 1) Studi Literatur, dengan cara mempelajari dan memahami buku sebagai acuan yang berhubungan dengan materi dalam penelitian ini.
- 2) Web Browser, penulis mencari data untuk mengetahui informasi yang sesuai untuk mendukung penelitian melalui buku.

B. Perancangan System

Dalam perancangan system yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode waterfall yang memiliki tahap sebagai berikut:



Gambar 1 Diagram Waterfall

C. Analisis Kebutuhan

Pada tahapan ini peneliti menganalisa apa saja data-data dan informasi yang dibutuhkan untuk digunakan di dalam penelitian ini. Peneliti juga menggunakan *software* yang digunakan untuk membuat sistem yaitu menggunakan aplikasi *Sublime Text 3*, *Xampp* dan *Web Browser* (*Google*). Sedangkan untuk *perangkat keras* yang digunakan peneliti dalam menerapkan sistem adalah :

- 1) Komputer
- 2) SSD
- 3) Mouse
- 4) Keyboard

Berikut ini bahan percakapan yang dilakukan untuk teori :

- 1) E-Book
- 2) Jurnal

D. Desain Sistem

Untuk men desain system peneliti menggunakan permodelan UML yaitu *uscase diagramm*, *class diagramm*, *activity diagramm* & *sequence diagramm*.

E. Penulisan Kode Program

Pada proses ini perancangan aplikasi kepuasan pelanggan terhadap penjualan perabotan rumah tangga dituangkan kedalam bahasa pemrograman PHP dan mulai dirancang menggunakan software Sublime Text 3 dan untuk penyimpanan database nya menggunakan aplikasi XAMPP untuk menghasilkan sebuah aplikasi sesuai dengan rancangan yang diinginkan.

F. Pengujian Program

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi *kepuasan pelanggan terhadap penjulana perabotan rumah tangga berbasis web* secara menyeluruh. Untuk pengujian teori peneliti menggunakan pengujian *blackbox*, sedangkan untuk praktik peneliti menggunakan *localhost* dari *web browser*.

G. Hasil Akhir

Pada tahap ini penelitian aplikasi telah selesai dibuat, dan akan diambil kesimpulan serta apa kelebihan dan kekurangan dari aplikasi *kepuasan pelanggan terhadap penjualan perabotan rumah tangga*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Metode Service Quality

Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah service quality.konsep tersebut digunakan untuk menghitung nilai gap antara persepsi dan harapan .berikut ini adalah rumus perhitungan metode service quality:

$$Q = P - E \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

Q= Kualitas pelayanan.

P= Persepsi akan pelayanan.

E= Harapan akan layanan.

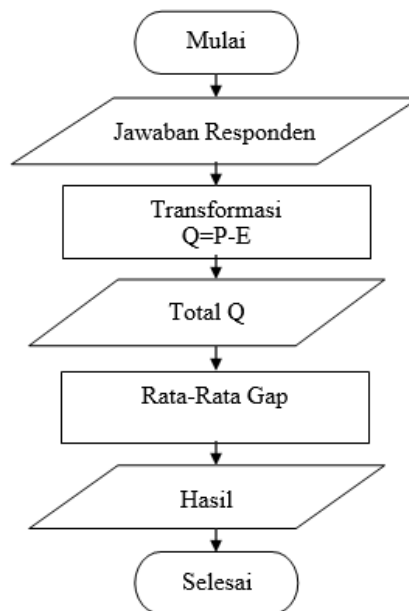
B. Penentuan Nilai GAP

Ketentuan nilai gap di tentukan oleh perusahaan yaitu sari jati jepara.

NO.	Nilai Gap	Hasil
1.	≥ 24	Puas
2.	< 24	Tidak Puas

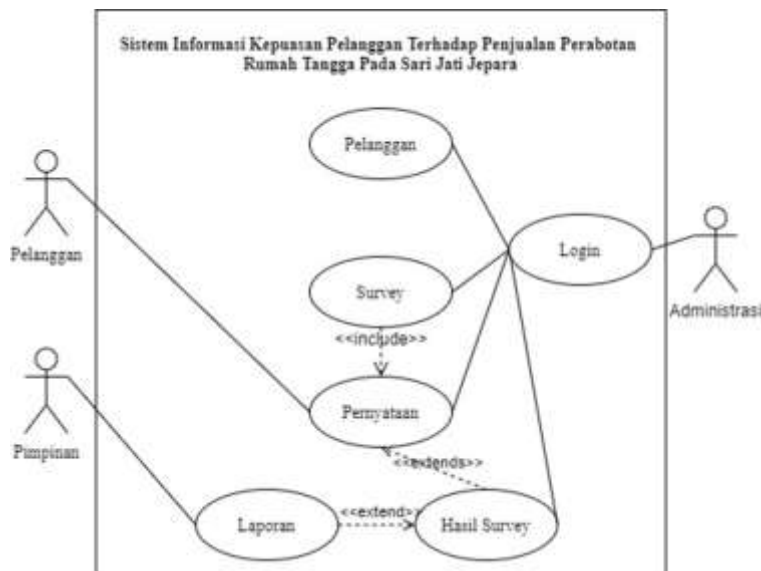
(Sumber : Sari Jati Jepara, 2022)

Berikut ini adalah data flowchart dari metode Service Quality:



C. UseCase Diagramm

Dalam penyusunan sebuah program sangat diperlukan sebuah model data yang berbentuk diagramm yang bisa menjelaskan suatu alur proses sistem yang akan di bangun. Maka digambarlah suatu bentuk diagramm UseCase yang dapat di lihat di gambar 2 :



Gambar 2 Usecase Diagram

D. Tampilan Form Login Admin

Tampilan yang telah tampilkan oleh sistem untuk menampilkan Fom Login Admin dapat di lihat pada gambar berikut.



Gambar 3 Tampilan Fom Login Admin
(Sumber Sari Jati Jepara)

E. *Tampilan Menu Form Admin*

Tampilan yang telah di tampilkan oleh sistem untuk menampilkan *Fom* Menu Admin dapat di lihat pada gambar berikut.



Gambar 4 Tampilan Fom Menu Admin
(Sumber Sari Jati Jepara)

F. *Tampilan Form Pelanggan*

Tampilan yang telah di tampilkan oleh sistem untuk menampilkan *Fomm* Pelanggan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5 Tampilan Fom Pelanggan

(Sumber Sari Jati Jepara)

G. Tampilan Form Pernyataan

Tampilan yang telah di tampilkan oleh sistem untuk menampilkan *Fom* Pernyataan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 6 Tampilan Fom Pertanyaan

(Sumber Sari Jati Jepara)

H. Tampilan Form Suevey

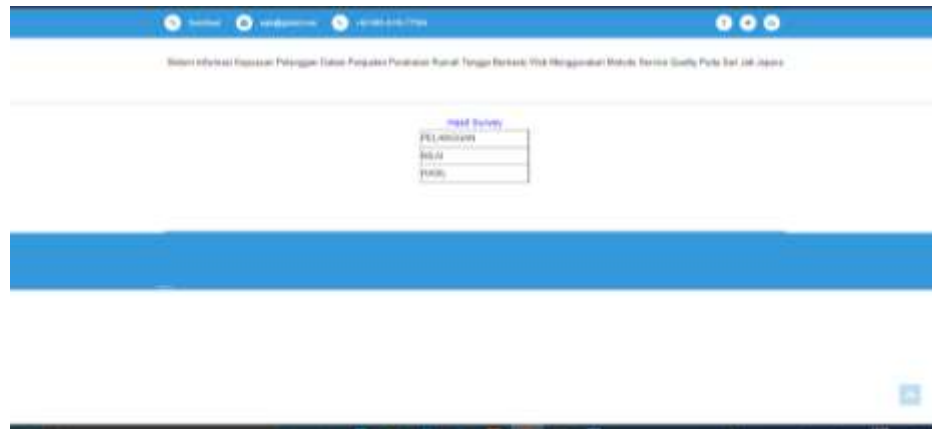
Tampilan yang telah di tampilkan oleh sistem untuk menampilkan *Fom* Survey dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 7 Tampilan Fom Survey

(Sumber Sari Jati Jepara)

I. Tampilan Form Hasil Survey

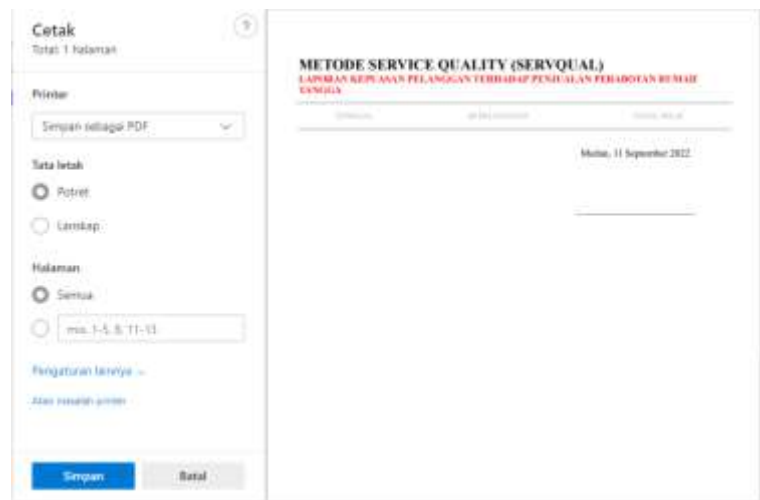
Tampilan yang telah di tampilkan oleh sistem untuk menampilkan *Fom* Hasil Survey dapat dilihat pada gambar berikut.

A screenshot of a web browser displaying a survey form. The browser's address bar shows a URL starting with 'http://192.168.1.101/'. The page has a blue header with navigation icons. Below the header, there is a yellow banner with text in Indonesian. The main content area is white and contains a form titled 'Metode Survey'. The form has three input fields: 'Nama', 'No. HP', and 'Email'. The 'Nama' field is currently empty, while the 'No. HP' and 'Email' fields contain some text. The form is enclosed in a light blue border.

Gambar 8 Tampilan Fom Hasil Survey
(Sumber Sari Jati Jepara)

J. Tampilan Form Laporan

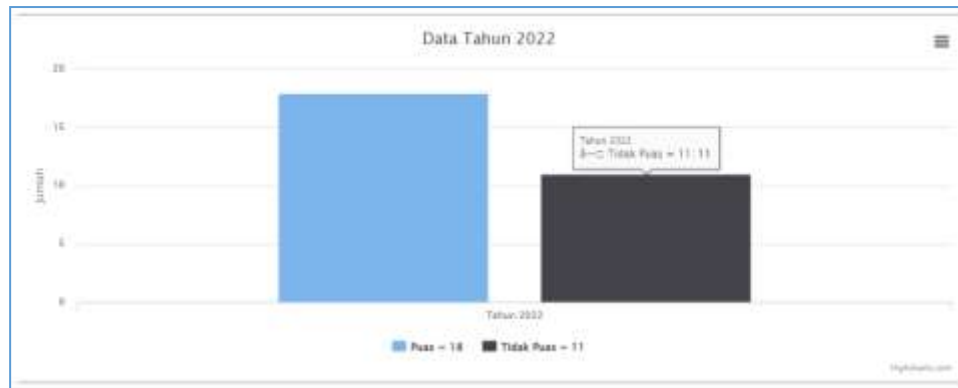
Tampilan yang telah di tampilkan oleh sistem untuk menampilkan *Fom* Laporan dapat dilihat pada gambar berikut.

A screenshot of a web browser displaying a report form. The browser's address bar shows a URL starting with 'http://192.168.1.101/'. The page has a white header with navigation icons. Below the header, there is a yellow banner with text in Indonesian. The main content area is white and contains a form titled 'METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)'. The form has a sidebar on the left with options for 'Cetak' (Print), 'Simpan sebagai PDF', 'Seta letak' (Orientation), 'Halaman' (Page), and 'Pengaturan lainnya' (Other settings). The 'Cetak' section is currently selected, showing options for 'Simpan sebagai PDF', 'Seta letak' (Portrait and Landscape), 'Halaman' (Semua and ms. 1-5 & 11-13), and 'Pengaturan lainnya'. The 'Simpan' button is highlighted in blue. The main content area of the form is titled 'METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)' and contains a table with columns for 'No. HP', 'Nama', and 'Email'. The table is currently empty. The date 'Mula, 11 September 2022' is displayed at the bottom of the form.

Gambar 9 Tampilan Fom Laporan
(Sumber Sari Jati Jepara)

K. Tampilan Form Grafik

Tampilan yang telah di tampilkan oleh sistem untuk menampilkan *Fom* Grafik dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 10 Tampilan Fom Grafik
(Sumber Sari Jati Jepara)

Pengujian Program

Pengujian Program terhadap suatu system yang bertujuan untuk memastikan system tersebut sudah dalam kondisi siap pakai. Instrument yang akan digunakan untuk melakukan pengujian program tersebut dengan menggunakan *Blackbox Testiing* :

Table. 1.*Blackbox Testiing Form Login Admin*

No.	Form Login	Hasil	Validitas
1.	Ketik nama pengguna, katasandi dan klick buttom submit	Jika katasandi sudah benar, maka system akan menampilkan <i>form</i> menu utama. Jika katasandi salah, maka aplikasi akan menampilkan pesan kesalahan	Valid
2.	Klik survey	System akan menampilkan <i>form</i> survey	Valid

Table. 2.*Blackbox Testiing Form Menu*

No.	Form Menu	Hasil	Validitas
1.	Klik Button Pelanggan	System menampilkan <i>form</i> Pelanggan	Valid
2.	Klik Button Pernyataan	System menampilkan <i>form</i> Pernyataan	Valid
3.	Klik Button Survey	System menampilkan <i>form</i> Survey	Valid
4.	Klik Button Exit	System menampilkan <i>form</i> Login	Valid

Table.3.*Blackbox Testiing Form Pelanggan*

No.	Form Pelanggan	Hasil	Validitas
1.	Klik Button Simpan	System dapat menyimpan seluruh isi pada <i>text</i> ke dalam <i>database</i>	Valid
2.	Klik Button Ganti	System dapat mengganti isi pada <i>database</i> sesuai dengan id	Valid
3.	Klik Button Hapus	System dapat menghapus isi pada <i>database</i> sesuai dengan id	Valid

Tabel.4.*Blackbox Testiing Form Pernyataan*

No.	Form Pernyataan	Hasil	Validitas
1.	Klik Button Simpan	System dapat menyimpan seluruh isi <i>text</i> ke dalam <i>database</i>	Valid
2.	Klik Button Ganti	System dapat mengganti isi <i>database</i> sesuai dengan id	Valid
3.	Klik Button Hapus	System dapat menghapus isi <i>database</i> sesuai dengan id	Valid

Tabel.5.*Blackbox Testiing Fom Survey*

No.	Form Survey	Hasil	Validitas
1.	Klik Button Submit	Sistem dapat menampilkan hasil kepuasan	Valid

Tabel.6. *Blackbox Testing Form Hasil Survey*

No.	Form Pernyataan	Hasil	Validitas
1.	Klik Button Hapus	Sistem dapat menghapus isi database sesuai dengan id	Valid
2.	Klik Button Cetak	Sistem dapat mencetak hasil kepuasan	Valid

Tabel.7. *Blackbox Testing Form Laporan*

No.	Form Laporan	Hasil	Validitas
1.	Klik Button Cetak	Sistem dapat mencetak laporan	Valid

Tabel.8. *Blackbox Testing Form Grafik*

No.	Form Grafik	Hasil	Validitas
1.	Klik Button Cetak	Sistem dapat mencetak laporan	Valid

Hasil Uji Coba

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat disimpulkan bahwa hasil yang didapatkan adalah:

- Tombol simpan, ubah dan hapus berjalan dengan baik.
- Konektivitas antar aplikasi dan basis data berjalan dengan baik.
- Perhitungan metode Servqual telah sesuai antara teori dan aplikasi

Kelebihan dan Kekurangan Sistem

Setiap sistem memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri, berikut adalah kelebihan dan kekurangan sistem yang dibuat.

1. Kelebihan Sistem

Adapun kelebihan sistem yang dibuat yaitu:

- Dapat memberikan hasil kepuasan kepada pelanggan dengan mudah dan cepat berdasarkan pertanyaan.
- Menggunakan metode sistem pendukung kepuasan yaitu Service Quality.
- Tidak memerlukan paket data internet untuk mengakses atau menggunakan aplikasi tersebut.

2. Kekurangan Sistem

Adapun yang menjadi kekurangan sistem yang telah dibuat yaitu:

- Aplikasi hanya menggunakan kuisioner untuk mendapatkan penilaian kepuasan pelanggan.
- Aplikasi hanya memberikan hasil mengenai hasil survey kepuasan pelanggan.
- Aplikasi tidak memiliki petunjuk kegunaan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penjualan Perabotan Rumah Tangga maka Sari Jati Jepara dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

- 2) Berdasarkan menggunakan hasil jawaban pelanggan maka dapat menerapkan metode *Service Quality* untuk informasi kepuasan pelanggan dalam penjualan perabotan rumah tangga.
- 3) Menggunakan pemrograman dan penyimpanan MySQL dapat di hasilkan aplikasi sisten Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penjualan Perabotan Rumah Tangga Berbasis *Web* Menggunakan Metode *Service Quality* Pada Sari Jati Jepara.
- 4) Sebaiknya aplikasi ini dapat di gunakan untuk memberitahukan informasi tentang kepuasan pelanggan dalam penjualan perabotan rumah tangga pada Sari Jati Jepara.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan dan melimpahkan segala rahmat nya kepada saya, tak lupa juga saya mengucapkan banyak terimakasih kepada orang tua serta keluarga yang membantu dan memberi semangat. Tak lupa juga sayaa mengucapkan terimakasih kepada teman-teman ,sahabat dan juga dosen pembimbing saya yang telah membantu saya dalam pembuatan / menulis penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Handono, F,W,2018. Dengan judul“Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada CV Jia Pradana dengan metode Servqual”,p-ISSN : 2460-3562.
- [2] Purnama, A, 2017. Dengan Judul “Peningkatan tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pelatihan jurnal berkualitas melalui metode servqual”,Jurnal Manajemen/Volume XXI, No. 03.
- [3] Rahmiati, Z, 2017. Dengan Judul “Sistem analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan belajar mengajar pada PSTI UNRAM dengan menggunakan metode service quality”, ISSN:2657-0327, JTIKA, Vol. 1, No. 1.
- [4] Setyoningrum, N, R 2018. Dengan Judul “Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi ujian akhir semester (SIUAS) menggunakan metode Service Quality (servqual)”, Bangkit Indonesia, Vol. VII, No.2.
- [5] M. Mujiya Ulkhaq dkk (2017). “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan ServQual pada Lestari Perabot.” Jurnal Sistem Informasi. Vol 15 No 1, ISSN 23031-1,5391.
- [6] Anisah Fitriah Afif (2017). “Analisis Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (ServQual) .” Jurnal Teknik.
- [7] Haris fadillah (2020). “Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality (ServQual) .” Jurnal Teknik Industri. Vol 15 No 1, ISSN 23031-84899-1.
- [8] Suhendra & Raden Roro Suci Nurdiant (2018). “Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan .” Indonesian Journal of Primary Education. Vol. 2, No. 2 (2018) 71-75 ISSN: 2597-4866.
- [9] Felix Wuryo Handono dkk (2019). “Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual.” Jurnal Teknik Industri. Vol 15 No 1, ISSN 23031-84899-1.
- [10] Vivine Nurcahyawati (2018). “AnalisisKepuasan Pengguna Layanandengan Metode Service QualityBerbasis Web.” Jurnal Sistem Informasi Indonesia (JSII) Vol 3 No 2, ISSN 2460 –6839.