

**RANCANG BANGUN APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN
PELANGGAN ROOS MOTOR AHASS KUALA KAPUAS
MENGUNAKAN SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING**

Amrul Hadiyanoor¹⁾, Yudha Maulana²⁾

*Jl Pangeran Hidayatullah, Banua Anyar, Banjarmasin
Email : amrulhy@gmail.com¹⁾, yudam881@gmail.com²⁾*

Abstract

In the field of informatics which is very fast as it is today, many functions can be utilized not only as data storage but also can be used for bigger things such as assessing the quality and quantity of a product or service and others.

Customer satisfaction is one of the important components in sales in the AHASS Roos motorbike workshop, because customer satisfaction with the various products and services offered will be a separate promotion from customers to other potential customers. Roos Motor Ahass is one of the branches of the many official Honda workshops in Central Kalimantan. The increasing number of unofficial workshops will certainly be one of the motivations for Honda, especially the AHASS Motorcycle Roos as an official repair shop to maintain its customers and even attract many customers to enter the AHASS Motorcycle Roos workshop.

With a survey assessment method to customers with good weighting, it can be a benchmark for Roos Motor AHASS to become the best repair shop in Central Kalimantan in particular. The survey method that has been carried out now is considered less effective because it still uses manual calculations in the follow-up process. The problem that arises is the calculation becomes slow and must be revised one by one if there are invalid / incomplete data. While the calculation should only contain valid and complete data so that the results of the calculation can be accounted for.

The final result of this research is the creation of an application that can be used to help speed up the appropriate assessment of customer satisfaction using the SAW method in selecting the best alternative. And provide convenience in data processing and processing activities with Visual Studio 2010.

Keyword : Customer Satisfaction, SAW, Visual Studio 2010

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam bidang informatika yang sangat pesat seperti sekarang ini, banyak yang dimanfaatkan fungsinya bukan hanya sebagai penyimpan data tapi juga bisa dimanfaatkan kepada hal yang lebih besar seperti penilaian kualitas dan kuantitas suatu produk atau jasa dan lain-lain.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu komponen penting dalam penjualan di Roos Motor AHASS Kuala Kapuas, karena dengan kepuasan pelanggan terhadap berbagai produk dan jasa yang ditawarkan akan menjadi promosi

tersendiri dari pelanggan kepada calon pelanggan lainnya. Roos Motor AHASS adalah salah satu cabang dari banyaknya bengkel resmi dari perusahaan Honda yang ada di Kalimantan Tengah. Semakin banyaknya bengkel tidak resmi tentu akan menjadi salah satu motivasi bagi Honda khususnya Roos Motor AHASS sebagai bengkel resmi untuk tetap mempertahankan pelanggannya bahkan dapat menarik banyak pelanggan agar masuk ke bengkel Roos Motor AHASS.

Dengan metode penilain survey kepada pelanggan dengan pembobotan yang baik maka diharapkan dapat menjadii tolak ukur bagi Roos Motor

AHASS agar menjadi bengkel terbaik di Kalimantan Tengah khususnya. Adapun metode survey yang telah dijalankan sekarang dirasa kurang efektif karena masih menggunakan perhitungan secara manual dalam proses lanjutannya. Masalah yang timbul adalah perhitungan menjadi lambat dan harus direvisi satu-satu jika ada yang tidak valid/kurang lengkap. Sedangkan pada perhitungan seharusnya hanya mengandung data yang valid dan lengkap agar bisa dipertanggungjawabkan hasil perhitungannya tersebut.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil

atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Metode yang dipakai adalah algoritma SAW sebagai bahan kajian perbandingan dengan kepuasan pelanggan yang diperlukan, dengan metode ini diharapkan dapat menghasilkan penilaian kepuasan pelanggan yang sebelumnya belum menggunakan metode apapun hanya menggunakan survey secara langsung dan tidak adanya penilaian pembobotan pada masing-masing nilai yang disurvei sehingga hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan yang diinginkan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang diutarakan pada bagian latar belakang, maka rumusan permasalahan secara garis besar pada penelitian ini adalah bagaimana merancang aplikasi kepuasan pelanggan Roos Motor AHASS Kuala Kapuas menggunakan *Simple Additive Weighting* (SAW).

3. Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dibatasi masalahnya sebagai berikut :

- Membahas tentang aplikasi kepuasan pelanggan dalam service motor.
- Data yang digunakan adalah dari pelanggan, data survey dan data-data lain yang diperlukan Roos Motor AHASS Kuala Kapuas.
- Laporan yang ditampilkan adalah laporan pelanggan , laporan survey dan laporan-laporan yang diperlukan.
- Metode yang diperlukan Simple Additive Weighting (SAW).

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin didapat dalam aplikasi ini adalah

- a. Membuat aplikasi pengolahan data survey kepada pelanggan dengan perhitungan metode SAW.
- b. Menghasilkan data pengelolaan pelanggan yang melakukan survey agar mendapatkan hasil lebih baik dan maksimal.
- c. Memanajemen data agar tersusun dengan rapi dalam satu database.

5. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Roos Motor AHASS adalah dapat memberikan informasi kepada seluruh karyawan khususnya pemilik bagian mana saja yang pelayanannya telah meningkat dan menurun.
2. Manfaat bagi pelanggan adalah pelanggan dapat memberikan masukan positif kepada perusahaan dan diharapkan pelanggan mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi dikemudian hari.

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Rancang bangun ini memerlukan beberapa tahapan penelitian pada data Rancang Bangun Kepuasan Pelanggan, proses yang harus dilakukan dalam rangka melengkapi komponen-komponen pembangunan sistem tersebut. Adapun tahapan proses kinerja pembangunan sistem tersebut antara lain adalah :

1. Melakukan pengamatan pada data pencatatan data-data pelanggan berkaitan kepuasan pelanggan.
2. Analisa pendataan pengolahan data pencatatan dan informasi pada Roos Motor AHASS Kuala Kapuas.
3. Kajian kepustakaan tentang Sistem Basis Data dan Sistem Informasi.

4. Pengumpulan data teoritis dan praktikal.
5. Perancangan Sistem pendataan dan pembuatan rancang bangun kepuasan
6. Pelanggan.
7. Penulisan proposal.
8. Pembangunan Sistem
9. Evaluasi sistem
10. Penulisan Makalah

2. Desain Sistem

Untuk dapat mengaplikasikan Sistem ini dengan menerapkan Sistem Basis Data maka perlu mencoba untuk memperbaiki sistem yang sedang berjalan dengan sistem basis data yang lebih efektif.

a. Diagram Context (CD)

Konteks diagram digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang

bagaimana aliran data yang terjadi pada suatu proses tertentu.

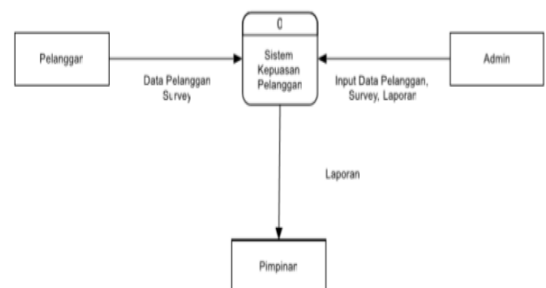
b. Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram digunakan untuk menggunakan sistem serta arus data yang mengalir dalam perancangan sistem tersebut.

C. PEMBAHASAN

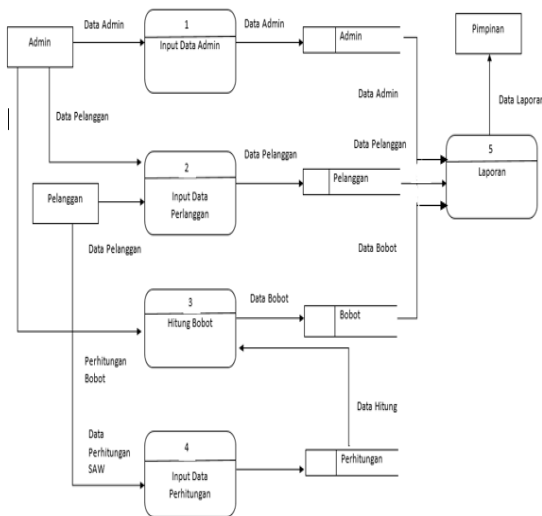
1. Diagram Konteks

Dari beberapa analisa bahwa sistem yang sedang berjalan pada saat ini yang berlangsung secara manual dengan sistem yang diusulkan pada sistem pencatatan data dan informasi adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Konteks

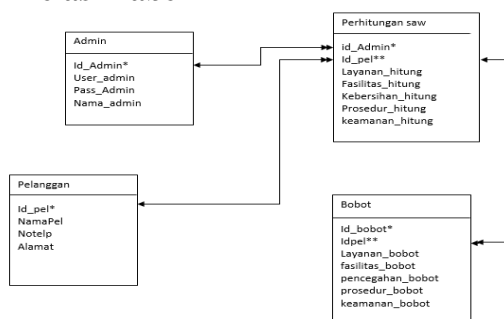
2. Data Flow Diagram



Gambar 2. Data Flow Diagram

Keterangan dari gambar diatas pelanggan dilayani berupa service / pembelian pada trio motor yang kemudian pelanggan juga mengisi form survey oleh bagian admin sebagai bahan masukan untuk aplikasi survey pelanggan tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Admin memasukkan data pelanggan dan hasil survey pelanggan ke sistem yang telah disiapkan yang kemudian sistem mengolah data tersebut menjadi suatu hasil yang diinginkan sesuai dengan metode algoritma. Hasil dari metode tersebut kemudian dilaporkan kepada kepala bengkel (pimpinan).

3. Relasi Tabel



Gambar 3. Relasi Antar Tabel

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Roos Motor AHASS Kuala Kapuas menggunakan *Simple Additive Weighting* Berbasis Visual maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Mempermudah Admin dalam mengisi data-data pelanggan secara cepat, menyimpan data pelanggan, serta menghapus data pelanggan tanpa manual menggunakan media kertas dan tidak membuang banyak kertas.
- Aplikasi ini berbasis visual untuk menilai kepuasan pelanggan pada Roos Motor AHASS dengan kategori pembobotan yang telah disesuaikan dengan keadaan di bengkel Roos Motor AHASS.
- Laporan / Output yang dihasilkan mempermudah Pimpinan dalam melihat penilaian kepuasan pelanggan tentang Layanan, Fasilitas, Kebersihan, Prosedur dan Keamanan agar bengkel Roos Motor AHASS kedepannya meningkatkan kualitasnya.
- Pembuatan aplikasi ini sangat diperlukan karena dapat mempermudah dalam proses perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode SAW, dan hasil laporan lebih akurat dan terdokumentasikan agar pihak bengkel Roos Motor AHASS Kuala Kapuas dapat mengukur kinerja dan pelayanan selama ini kepada pelanggan yang telah berkunjung.

2. Saran

Dari pembahasan diatas, maka dapat ditarik saran bagai berikut :

- Aplikasi dapat ditingkatkan lagi yaitu dengan menggunakan aplikasi web / android mobile agar penilaian kepuasan juga dapat dipublikasikan

kepada pelanggan setia bengkel Roos Motor AHASS Kuala Kapuas.

- b. Dengan menggunakan visual keterbatasan dalam melihat laporan juga terbatas dibandingkan dengan menggunakan aplikasi mobile kecuali aplikasi ini memang dibuat untuk kalangan bengkel Roos Motor AHASS Kuala Kapuas saja.

D. DAFTAR PUSTAKA

1. Aji, T. B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus AHASS Cahaya Sakti Motor). *SMOOTING* 18(2), 187-195.
2. Eniyati, S. (2011). Perancangan sistem pendukung pengambilan keputusan untuk penerimaan beasiswa dengan metode SAW (Simple Additive Weighting). *Dinamik*, 16(2).
3. Haromain, I. &. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*.
4. Oktaviani, N. M. (2018). Pemilihan Jasa Pengiriman Terbaik Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *USTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 6(4), 223-229.
5. Prasajo. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass 0797 Kencanasari 1. *urnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(8).
6. Q, N. L. (Tahun 2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Social And Politic* .
7. Riyanto, E. A. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Teller Pooling Terbaik Pada PT. BCA Tbk. Dengan Metode SAW (Simple Additive Weighting). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 13(1), 128-135.
8. Setiawan, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(1), 93-107.
9. Shiddieq, D. F. (2017). Analisis perbandingan metode ahp dan saw dalam penilaian kinerja karyawan (studi kasus di pt. Grafindo media pratama bandung). *Jurnal Komputer Bisnis*, 10(2).
10. Sitepu, A. I. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan dan Penjualan Berbasis Web dan Android pada Toko YT. Wall Interior. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer*, .
11. Susrama, I. G. (2019). Rancang Bangun Aplikasi “W-Mass (Weight Monitor Assistant)” Berbasis Android Studio Dengan Bahasa Native Java. *Jurnal Penelitian*, 4(2), 1-19.

