

Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kepuasan Customer Terhadap Kinerja Pelayanan Cleaning service Dengan Metode CSI

Widiarti Rista Maya¹, Otriani Zendrato², Elfitriani³, Sri Murniyanti⁴

¹Teknik Komputer, STMIK Triguna Dharma, Medan, Indonesia

^{2,4}Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma, Medan, Indonesia

³Manajemen Informatika, STMIK Triguna Dharma, Medan, Indonesia

Email: ¹widiartirm87@gmail.com, ²otrianizendrato@gmail.com, ³trianielfi@gmail.com,

⁴srimurnianti21@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: widiartirm87@gmail.com

Article History:

Received Jun 12th, 202x

Revised Aug 20th, 202x

Accepted Aug 26th, 202x

Abstrak

Meningkatnya jumlah permintaan jasa *cleaning service* di PT. Seribu Nusantara sejahtera (SNS) tentu membuat PT. SNS berpikir lebih keras bagaimana cara meningkatkan kinerja pelayanan *cleaning service* agar dapat memenuhi kepuasan *customer*. Namun dalam proses menentukan kepuasan *customer* di PT. SNS masih dilakukan secara manual sehingga menghasilkan nilai yang sering salah dan kurangnya efisien dan efektivitas. Untuk membantu agar proses menentukan kepuasan *customer* yang lebih baik kedepannya, maka dibutuhkan sebuah sistem. Sistem Pendukung Keputusan yang merupakan sistem yang berbasis komputer sehingga dapat membantu mendukung sebuah keputusan yang dihasilkan melalui dukungan metode CSI dengan menentukan kepuasan *customer* secara keseluruhan, maka prioritas dalam menentukan kepuasan *customer* secara keseluruhan mudah diketahui. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, Sistem Pendukung Keputusan berhasil dibangun guna membantu masalah dalam menentukan kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *cleaning service* secara keseluruhan dengan memperhatikan kriteria yang digunakan. Sehingga dapat membantu PT. SNS mudah dalam menentukan kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *customer*.

Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan, *Customer*, Sistem Pendukung Keputusan, CSI.

Abstract

The increasing number of requests for cleaning services at PT. Seribu Nusantara sejahtera (SNS) certainly makes PT. SNS think harder how to improve the performance of cleaning services in order to meet customer satisfaction. However, in the process of determining customer satisfaction at PT. SNS is still done manually resulting in values that are often wrong and lack of efficiency and effectiveness. To help the process of determining better customer satisfaction in the future, a system is needed. Decision Support System which is a computer-based system so that it can help support a decision made through the support of the CSI method by determining overall customer satisfaction, then the priority in determining overall customer satisfaction is easy to know. Based on the results of this research, a Decision Support System was successfully built to assist problems in determining customer satisfaction with overall cleaning service performance by taking into account the criteria used. So that it can help PT. SNS is easy to determine customer satisfaction with cleaning service performance.

Keywords: Performance, Satisfaction, Customer, Decision Support System, CSI.

1. PENDAHULUAN

PT. Seribu Nusantara Sejahtera (SNS) merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa layanan, salah satunya jasa *cleaning service*. *Cleaning service* merupakan jasa layanan yang memberikan pelayanan kebersihan, kerapihan serta hygenisasi pada sebuah instansi, perusahaan, atau bangunan lainnya, baik untuk area dalam ruang maupun di luar ruang sehingga tercipta suasana bersih, nyaman, dan rapi dalam menunjang aktifitas sehari-hari[1].

Kinerja pelayanan *cleaning service* memungkinkan kelangsungan keunggulan kompetitif perusahaan untuk memenuhi kebutuhan kepuasan *customer*. Kinerja atau performance merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan program aksi atau kebijakan untuk mewujudkan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi melalui perencanaan strategis organisasi[2]. Kinerja pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan *customer*, karena tingkat kepuasan *customer* yang tinggi terhadap kinerja pelayanan akan mampu mendatangkan manfaat berupa loyalitas konsumen dan pangan pangsa yang menjadi lebih besar, peningkatan harga jual pelayanan/jasa sehingga akan memberikan peningkatan produktifitas kinerja pelayanan pada perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan puas dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian membandingkan dengan harapan[3]. Adapun lima faktor yang harus diperhatikan didalam perusahaan dalam menentukan kepuasan pelanggan yaitu, pengiriman, kualitas produk, kualitas pelayanan, finansial dan kondisi perusahaan[4].

Banyaknya permintaan jasa yang dibutuhkan oleh *customer*, tentu membuat PT. SNS berpikir lebih keras bagaimana cara meningkatkan kinerja pelayanan *cleaning service*. Masalah yang sering terjadi dalam kepuasan *customer* adalah sering terjadinya pertukaran *cleaning service*, tidak ada standar pelatihan yang ditargetkan, kurang komunikasi, dan tidak ada standar kebersihan yang jelas, sehingga membuat *customer* merasa tidak puas. Upaya mengatasi masalah kinerja pelayanan *cleaning service* tersebut, PT. SNS melakukan survei untuk mengukur kepuasan *customer*. Namun PT. SNS menyadari bahwa untuk melakukan survei kepuasan *customer* secara langsung atau manual belum dapat memberikan hasil yang lebih akurat. Oleh karena itu, PT. SNS memerlukan suatu sistem dalam menentukan kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *cleaning service*.

Pada penelitian sebelumnya [4] Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode AHP Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan, [5] Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kepuasan Customer terhadap Tatabag _ Store Menggunakan Metode Fuzzy Assosiatif Memory, [6],[7],[8] Sistem pendukung keputusan menggunakan metode webqual, topsis dan Oreste. Penelitian sebelumnya menggunakan metode yang berbeda serta ada juga study kasus yang berbeda jadi dengan penelitian sekarang diambil dengan metode CSI.

Sistem pendukung keputusan merupakan suatu sistem informasi yang spesifik kemudian ditunjukkan untuk membantu manajemen mengambil keputusan yang terkait dengan persoalan yang bersifat semi terstruktur dan tidak terstruktur, dimana tidak seorang pun tahu pasti bagaimana keputusan itu dibuat seharusnya. Sistem pendukung keputusan juga merupakan sistem yang berbasis komputer yang dipakai untuk mengambil keputusan dalam suatu organisasi, instansi atau pun perusahaan[5].

CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan dalam suatu survey kepuasan pelanggan[6]. Kepuasan *customer* ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance pada kinerja produk atau jasa dalam memenuhi kepuasan *customer*.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk menganalisa permasalahan yang terjadi dengan kepuasan *customer*, untuk menerapkan metode CSI, untuk merancang dan membangun aplikasi yang mengadopsi metode CSI, dan untuk mengimplementasikan Sistem Pendukung Keputusan dalam menentukan kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *cleaning service* di PT. SNS.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan CSI. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan proses mengumpulkan data dan memastikan informasi sesuai dengan objek penelitian yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.

1. Observasi
Observasi merupakan pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan peninjauan langsung ke PT. SNS.
2. Wawancara
Wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung dari objek yang diteliti untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

2.2 Sistem Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan (SPK) adalah sistem yang mampu memberikan kemampuan pemecahan

masalah maupun kemampuan pengkomunikasian untuk masalah dengan kondisi semi terstruktur dan tak

terstruktur[7]. Dalam mengambil sebuah Sistem Pendukung Keputusan ada beberapa proses dan jenis tipe sistem pendukung keputusan, yaitu sebagai berikut[8].

1. Keputusan Terstruktur
Keputusan terstruktur adalah keputusan yang berkaitan dengan persoalan yang telah diketahui sebelumnya .
2. Keputusan Tidak Terstruktur
Keputusan tidak terstruktur adalah keputusan-keputusan yang berkaitan dengan berbagai persoalan baru.
3. Keputusan Semi Terstruktur
Keputusan semi terstruktur (*semistructured decision*) ditandai dengan peraturan-peraturan yang tidak lengkap untuk mengambil keputusan, dan adanya kebutuhan untuk membuat penilaian serta pertimbangan subjektif sebagai pelengkap analisis data yang formal.

Dalam mengambil keputusan yang baik ada beberapa tahapan proses yang harus dilalui dalam pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan melalui beberapa tahap sebagai berikut[9].

1. Penelusuran(Intelligence)
Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah
2. Perancangan(Design)
Tahap ini merupakan proses menemukan, mengembangkan, dan menganalisis alternatif tindakan yang bisa dilakukan.
3. Pemilihan (Choice)
Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternatif tindakan yang mungkin dijalankan.
4. Implementasi(Implementation)
Pada tahap implementasi ini ada suatu solusi yang diusulkan untuk menyelesaikan suatu masalah dengan cara inisiasi terhadap hal baru, atau pengenalan terhadap perubahan yang akan terjadi.

2.3 Metode CSI

Metode CSI merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur[10]. Metode CSI juga sangat berguna untuk tujuan internal dari perusahaan antara lain yaitu membantu memantau perbaikan layanan, memotivasi karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan dari pelanggan. Adapun langkah-langkah untuk mengetahui besarnya CSI adalah sebagai berikut[11].

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor kepentingan dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau tingkat kepuasan dari tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

N = jumlah Responden

Yi = Nilai Kepentingan atribut ke-i

I = Nilai

- Menentukan nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan atau pengguna jasa tiap variabel atau pernyataan/*Mean Satisfaction Score (MIS)*.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan

Ke-i $\sum_{i=1}^p$ = 1 MIS_i = total rata-rata kepentingan dari ke-I ke-p

- Menghitung *Weight Score (WS)* atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau MSS.

$$WSI = WFI \times MSS \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

WFI = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

- Menentukan CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan:

MIS_i = Total rata-rata skor kepentingan dari I ke-p

HS = HS (*Height Scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan.

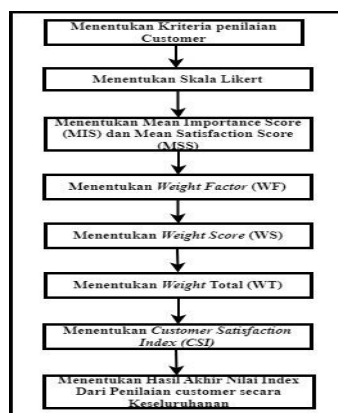
Perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan metode CSI, diperoleh nilai maksimum CSI adalah 100%, nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja kualitas pelayanan kurang baik, nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindekasikan pengguna merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Berikut adalah Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini[12].

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1.	81%-100%	Sangat Puas
2.	66%-80.99%	Puas
3.	51%-65%	Cukup Puas
4.	35%-50.99%	Kurang Puas
5.	0%-34.99%	Tidak Puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Metode CSI

Penerapan metode ini merupakan penjelasan tahap penyelesaian masalah dalam perancangan Sistem Pendukung Keputusan dalam menentukan kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *cleaning service* di PT. SNS dengan menggunakan metode CSI. Selanjutnya akan dijelaskan kerangka kerja agar memperjelas alur dari sistem yang akan dibangun dapat dilihat seperti



penjelasan pada gambar 1 dibawah ini.

Gambar 1 Kerangka Kerja Metode CSI

3.1.1 Menentukan Kriteria Penilaian Customer

Menentukan kriteria penilaian *customer* terdiri atas 5 kondisi indikator-indikator pada setiap dimensi dengan menggunakan metode CSI yang dibutuhkan. Tabel 2 merupakan Kode dan Kriteria penilaian *customer* yang didapatkan dari PT. SNS, dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 2 Kriteria Penilaian *Customer*

Kode Kriteria Penilaian	Kriteria penilaian <i>customer</i>	Indikator Penilaian <i>Customer</i>									
		Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan					
		SP	P	CP	KP	P	SP	P	CP	KP	TP
C1	1. Hasil Kerja										
	a. <i>Cleaning service</i> membersihkan, mengepel, menggelap, menata, memelihara, dan memberikan rasa nyaman dalam ruangan/gedung baik didalam maupun diluar										
C2	b. <i>Cleaning service</i> mampu mengoperasikan peralatan kebersihan secara optimal.										
	2. Kecepatan										
C3	a. Kecepatan <i>cleaning service</i> dalam memberikan tanggapan dalam melaksanakan tugas.										
	b. Kecepatan <i>cleaning service</i> dalam merespon dan bertanggung jawab terhadap komplain.										
C4	3. Komunikasi										
	a. Komunikasi <i>cleaning service</i> yang baik kepada <i>customer</i> .										
C5	b. Bersikap ramah dan sopan kepada <i>customer</i> .										
	4. Kedisiplinan										
C6	a. Ketepatan waktu <i>cleaning service</i> dalam melakukan tugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.										
	b. Kehadiran <i>cleaning service</i> tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.										
C7	5. Penampilan										
	a. <i>Cleaning service</i> berpakaian rapi dan sopan.										
	b. Kerapihan setiap ruangan yang dikerjakan <i>cleaning</i>										

service terjaga dengan baik setiap hari.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan di dalam metode CSI maka digunakan skala pengukuran yaitu Skala Likert. Skala Likert digunakan sebagai acuan dalam penyusunan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Dalam setiap pernyataan diberi bobot dengan menggunakan skala likert yang terdiri 1-5. Pada tabel 3 merupakan skala likert yang digunakan dalam menentukan skala likert pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 3. Skala Likert Tingkat Kepentingan Dan Tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot Nilai
1.	Tidak penting (TP)	Tidak Puas (TP)	1
2.	Kurang Penting (KP)	Kurang Puas (KP)	2
3.	Cukup Penting (CP)	Cukup Puas (CP)	3
4.	Penting (P)	Puas (P)	4
5.	Sangat Penting (SP)	Sangat Puas (SP)	5

Pada penilaian *customer* ada 10 nama yang digunakan dalam mengukur kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *cleaning service*. Pada tabel 7 merupakan nama alternatif dan kode alternatif, dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4. Nama Alternatif dan Kode nama Alternatif

No	Nama Alternatif	Kode Nama Alternatif
1.	Alvin Siburian	A1
2.	Bella Triwati	A2
3.	Agustina	A3
4.	Supriadi	A4
5.	Desman Sembiring	A5
6.	Muhammad Akbar	A6
7.	Nurhayati Sihotang	A7
8.	Camelia Sinaga	A8
9.	Cut Hafiza	A9
10.	Julfa Sebayak	A10

3.1.2 Perhitungan Metode CSI

Dalam melakukan perhitungan metode CSI terdapat beberapa langkah-langkah dalam melakukan perhitungan yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan nilai rata-rata *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Pada tabel 5 dan 6 merupakan konversi penilaian *customer* pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dan perhitungan nilai rata-rata MIS dan MSS, dapat dilihat dibawah ini

Tabel 5. Konversi Penilaian *Customer* Tingkat Kepentingan

Alternatif	C1	C2	C3	C4	C5
A1	4	5	5	5	4
A2	5	3	4	4	4
A3	4	5	5	4	5
A4	4	5	4	4	5
A5	5	5	4	4	3
A6	3	4	2	3	3
A7	5	5	3	4	2
A8	4	5	3	5	2
A9	3	3	3	4	4
A10	5	5	4	5	4
Jumlah Rata-rata	4,2	4,5	3,7	4,3	3,9

Tabel 6. Konversi Penilaian *Customer* Tingkat Kepuasan

Alternatif	C1	C2	C3	C4	C5
------------	----	----	----	----	----

A1	5	5	5	4	2	2	3	4	1	2
A2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
A3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3
A4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
A5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2
A6	3	4	2	3	4	3	3	4	5	5
A7	4	4	2	4	3	4	2	3	5	4
A8	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4
A9	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3
A10	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5
Jumlah Rata-rata	4,1	4	3,4	3,8	3,3	3,5	3,5	3,7	4	3,7

Berikut pada tabel 7 merupakan nilai jumlah rata-rata MIS dan MSS, dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 7. Nilai Jumlah Rata-rata MIS dan MSS

Kriteria	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)
C1	4,2	4,1
	4,5	4
C2	3,7	3,4
	4,3	3,8
C3	3,9	3,3
	4	3,5
C4	3,9	3,5
	4,2	3,7
C5	4,4	4
	4	3,7
Total Nilai	41,1	37

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

Perhitungan *weight factor* (WF) dilakukan dengan mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *mean importance score* (MIS) masing-masing atribut menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

Penyelesaian WF:

$$C1 = \frac{4,2}{41,1} \times 100 = 10,2 \%$$

$$= \frac{4,5}{41,1} \times 100 = 10,9 \%$$

$$C2 = \frac{3,7}{41,1} \times 100 = 9,0 \%$$

$$= \frac{4,3}{41,1} \times 100 = 10,5 \%$$

$$C3 = \frac{3,9}{41,1} \times 100 = 9,5 \%$$

$$= \frac{4}{41,1} \times 100 = 9,7 \%$$

$$C4 = \frac{3,9}{41,1} \times 100 = 9,5 \%$$

$$= \frac{4,2}{41,1} \times 100 = 10,2 \%$$

$$C5 = \frac{4,4}{41,1} \times 100 = 10,7 \%$$

$$= \frac{4}{41,1} \times 100 = 9,7 \%$$

3. Menghitung nilai *Weight Score* (WS)

Weight score merupakan perkalian antara *weight Factor* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau tingkat kepuasan.

Rumus : $WS = WF * MSS$

$$C1 = 10,2 * 4,1 = 41,90$$

$$= 10,9 * 4 = 43,80$$

$$C2 = 9,0 * 3,4 = 30,61$$

- = 10,5 * 3,8 = 39,76
- C3 = 9,5 * 3,3 = 31,31
- = 9,7 * 3,5 = 34,06
- C4 = 9,5 * 3,5 = 33,21
- = 10,2 * 3,7 = 37,81
- C5 = 10,7 * 4 = 42,82
- = 9,7 * 3,7 = 36,01

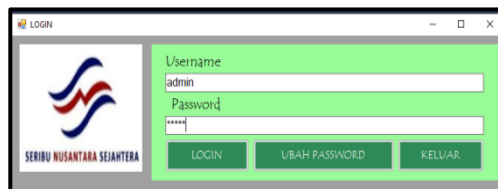
4. Menghitung nilai *Weight Total* (WT)
Menghitung nilai *weight total* (WT) merupakan hasil penjumlahan dari keseluruhan nilai *Weight Score* (WS).
Nilai *Weight Total* (WT) adalah 371,29
5. Menentukan CSI
Dalam menentukan CSI dapat dilakukan pembagian dari nilai *Weight Total* (WT) dengan skala likert tertinggi.
$$CSI = \frac{WT}{SY} \times 100 \%$$
$$CSI = \frac{371,29}{5} \times 100\%$$
$$= 74,258\%$$
6. Menentukan hasil akhir nilai Index dari penilaian *Customer* secara keseluruhan
Hasil nilai perhitungan CSI yang telah dilakukan diperoleh dari nilai *weight total* sebesar 371,29 yang dibagi dengan nilai skala likert yang tertinggi dan dikali 100%. Maka hasil perhitungan CSI secara keseluruhan adalah sebesar 74,258%. Dapat dijelaskan bahwa index kepuasan *customer* secara keseluruhan berada pada pada kriteria 66%-80.99% yang berarti secara menyeluruh *customer* di PT. SNS merasa PUAS berdasarkan indikator penilaian *customer* pada kinerja pelayanan *cleaning service*.

3.2 Implementasi

Berikut Hasil implementasi dari Sistem Pendukung Keputusan dalam menentukan kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *cleaning service* menggunakan metode CSI.

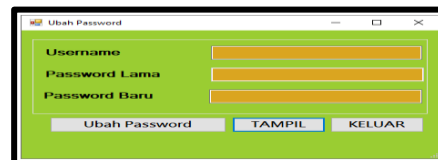
1. Tampilan *Form Login*

Login digunakan untuk mengamankan sistem dari *user-user* yang tidak bertanggung jawab sebelum *Login* ke *Form* Utama. Di bawah ini merupakan tampilan *form login* adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Tampilan *Form Login*

Namun adapun fitur tambahan pada form login yaitu Ubah Password untuk mempermudah pengguna untuk mengetahui passwordnya. Di bawah ini merupakan tampilan Ubah Password adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Tampilan Ubah Password

2. Menu Utama

Menu Utama digunakan sebagai penghubung untuk Data Alternatif, Data Penilaian Kepentingan dan Penilaian Kepuasan. Di bawah ini merupakan tampilan Form Menu Utama

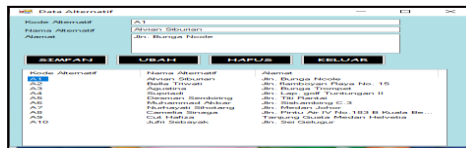


adalah sebagai berikut :

Gambar 4. Form Menu Utama

3. Data Alternatif

Data alternatif adalah Form pengolahan alternatif dalam penginputan data, ubah data dan penghapusan data. Di bawah ini merupakan tampilan form data alternatif adalah sebagai berikut :



Gambar 5. Form Data Alternatif

4. Data Penilaian Kepentingan

Data Penilaian Kepentingan adalah Form pengolahan Penilaian Kepentingan dalam penginputan data, ubah data dan penghapusan data. Adapun Form Data Penilaian Kepentingan adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Form Data nilai Kpentingan

5. Data Penilaian Kepuasan

Data Penilaian Kepuasan adalah Form pengolahan Penilaian Kepentingan dalam penginputan data, ubah data Penilaian Kepuasan. Di bawah ini merupakan tampilan Form Penilaian Kepuasan



adalah sebagai berikut :

Gambar 7. Form Data Nilai Kepuasan

6. Tampilan Form Proses CSI

Form proses CsI digunakan untuk melakukan proses perhitungan penilaian customer terhadap kinerja pelayanan cleaning service dengan menggunakan metode CSI. Berikut adalah tampilan form proses CSI :



Gambar 8. Form Laporan CSI

7. Tampilan Form Laporan

Form laporan digunakan untuk menampilkan hasil dari proses perhitungan pada data kriteria penilaian customer menggunakan metode CSI. Berikut adalah tampilan Form laporan.



Gambar 9. Form laporan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa pada permasalahan yang terjadi dalam kasus yang diangkat dalam menentukan kepuasan *customer* terhadap kinerja pelayanan *cleaning service* di PT. SNS dengan menggunakan metode CSI maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisa, metode CSI dapat diterapkan dalam menentukan kepuasan *customer* dan melakukan penerapan dengan mendapatkan nilai pada setiap kuesioner yang diberikan kepada *customer*. Untuk merancang dan membangun suatu sistem yang dapat membantu PT. SNS dalam menentukan kepuasan *customer* menggunakan pemodelan *Unified Modelling language* (UML) terdiri dari *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram* dengan menggunakan pemrograman *visual basic* dalam pembuatan aplikasi berbasis *desktop*. Serta dapat mengimplementasikan Sistem Pendukung Keputusan dalam melakukan perhitungan dalam penilaian kriteria dan diterapkan kedalam sistem untuk menampilkan hasil keputusan dalam menentukan kepuasan *customer* dalam bentuk laporan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada rekan-rekan sejawat atau dosen serta staff pegawai PRPM STMIK Triguna Dharma yang telah banyak membantu baik dalam bentuk informasi ataupun dukungan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. A. Haryanto, H. Pridia, and R. Sari, "Pengaruh Kinerja Petugas Cleaning Service Terhadap Kepuasan Penumpang Ekonomi Kapal Motor Kelud PT. PELNI (Persero)," 2020.
- [2] P. S. Manajemen, U. Muhammadiyah, S. Utara, M. Kerja, and K. Pegawai, "Peranan Kinerja Pegawai: Kepemimpinan dan Motivasi Kerja M. Elfi Azhar 1, Muhammad Arief Alfihamsyah 2," pp. 246–259, 2021.
- [3] Idahwati, E. M. S. Nainggolan, D. S. V. Gultom, G. T. Situmorang, and D. Arindi, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA CLEANING SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ISS INDONESIA (Studi Kasus pada Mahasiswa Akademi Kebidanan Sari Mutiara Medan)," *J. Mutiara Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 193–207, 2018.
- [4] L. S. Simanjuntak, J. R. Sagala, and A. Gea, "Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode AHP Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan," *J. Armada Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 76–88, 2018.
- [5] E. Warisma, I. Zulkarnain, M. Kom, D. Sobirin, and S. H. M. Si, "Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kepuasan Customer terhadap Tatabag _ Store Menggunakan Metode Fuzzy Assosiatif Memory," 2020.
- [6] T. Tristiyanto, D. Saputri, and M. Iqbal, "Implementasi Metode Webqual Dan Customer Satisfaction Index Untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung," *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, p. 57, 2020.
- [7] D. O. Wibowo and A. T. Priandika, "Sistem pendukung keputusan pemilihan gedung pernikahan pada wilayah bandar lampung menggunakan metode topsis," vol. 2, no. 1, pp. 73–85, 2021.
- [8] P. Purwadi, W. R. Maya, and A. Calam, "Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Pemasangan Lokasi Strategis Wifi.Id Pada Telkom (Studi Kasus Pada Pemasangan Wifi.Id Di Beberapa Lokasi Medan Menggunakan Metode Oreste)," *J. SAINTIKOM (Jurnal Sains Manaj. Inform. dan Komputer)*, vol. 19, no. 1, p. 110, 2020.
- [9] D. P. Ramadhani and H. Februriyanti, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MAHASISWA PENERIMA BEASISWA MENGGUNAKAN METODE SAW (SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING)," pp. 1–8, 2019.
- [10] H. R. Amri, R. T. Subagio, and Kusnadi, "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen," *J. Sist. Cerdas*, vol. 3, no. Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas, pp. 241–252, 2020.
- [11] L. & R. P. Arif Nurfadli, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL," *Anal. Peningkatan Kualitas Layanan Pendidik. Kpd. Siswa menggunakan Metod. CSI dan SERVQUAL*, pp. 300–306, 2020.
- [12] F. D. Syakuron, F. S. A. Prabowo, and A. M. A. Suyanto, "Penerapan Metode Costumer

- Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 9, no. 2, pp. 307–313, 2022.
- [13] Herlinawali, A. Adil, and M. Yunus, “Rekomendasi Pemilihan Perguruan Tinggi Menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) Dengan Analytical Hierarchy Process (AHP),” *BITE J. Bumigora Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 22–31, 2019.
- [14] F. D. Syakuron, F. S. A. Prabowo, and A. M. A. Suyanto, “Penerapan Metode Costumer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 9, no. 2, pp. 307–313, 2022.
- [15] S. M. Widodo and J. Sutopo, “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer,” *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.
- [16] O. Alfina and F. Harahap, “Omni Alfina , Fitriana Harahap,” *Pemodelan Uml Sist. Pendukung Keputusan Dalam Penentuan Kelas Siswa Siswa Tunagrahita*, vol. 3, no. 2, pp. 143–150, 2019.
- [17] I. D. Jaya, M. Kadafi, and R. N. Mustar, “Rancang Bangun Sistem Informasi Service Reservation Berbasis Android (Studi Kasus :Bengkel Bintang Motor Palembang),” *Matics*, vol. 11, no. 1, p. 14, 2019.
