

Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Perjalanan Wisatawan Asing di Travel Panorama Destination

Annisa Sholatul Fala Nst*, Puji Sari Ramadhan, S.Kom., M.Kom., **, Jufri Halim, SE., MM.,**

* Program Studi Mahasiswa, STMIK Triguna Dharma

** Program Studi Dosen Pembimbing, STMIK Triguna Dharma

Article Info

Article history:

-

Keyword:

Travel Panorama

Wisatawan Asing

Manajemen Pelayanan

Customer satisfaction index (CSI)

ABSTRACT

Travel ini menyelenggarakan Inbound Tour untuk destinasi – destinasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia, khususnya destinasi tujuan di Sumatera Utara. namun yang terjadi selama ini travel panorama tidak tahu apakah wisatawan asing merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan, selama ini travel panorama hanya mengetahui kritik dan masukan dari mulut ke mulut. Hal ini tentunya menjadikan permasalahan yang sangat penting, karena bisa jadi wisatawan tersebut tidak memilih kembali lagi menggunakan jasa travel panorama.

Untuk menghindari berkurangnya wisatawan asing maka perlu adanya peningkatan pelayanan wisatawan dengan menggunakan manajemen pelayanan. Agar tujuan dari manajemen pelayanan terlaksana maka digunakanlah salah satu metode yang ada di manajemen pelayanan, yaitu metode Customer Satisfaction Index (CSI).

Hasil dari penelitian ini akan menghasilkan aplikasi sistem berbasis web yang dapat membantu perusahaan Panorama Destination dalam mengukur tingkat pelayanan perjalanan wisatawan asing.

Copyright © 2020 STMIK Triguna Dharma.

All rights reserved.

First Author

Nama : Annisa Sholatul Fala Nasution

Program Studi : Sistem Informasi

Kampus : STMIK Triguna Dharma

E-Mail : anisanasution144@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Travel Panorama Destination merupakan salah satu diantara travel yang ada di Sumatera Utara. Travel ini menyelenggarakan Inbound Tour untuk destinasi – destinasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia, khususnya destinasi tujuan di Sumatera Utara. Dari tahun 2007- 2015 kunjungan wisatawan asing ke Indonesia mengalami perkembangan dan peningkatan. Berikut ini tabel kunjungan wisatawan asing di Indonesia tahun 2007 – 2015 sebagai berikut [1]:

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Asing Ke Indonesia Tahun 2007-2015

Tahun	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Wisatawan Asing (dalam juta)	5.51	6.23	26.23	7.00	7.65	8.04	8.80	9.44	9.73

Faktor terpenting dari jasa travel adalah penilaian dari wisatawan, namun yang terjadi selama ini travel panorama tidak tahu apakah wisatawan asing merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan, selama ini travel panorama hanya mengetahui kritik dan masukan dari mulut ke mulut.

Contohnya adanya kritikan wisatawan asing tentang pelayanan travel panorama yang selalu tidak tepat waktu karena adanya wisatawan lansia yang menyebabkan terkendalanya jadwal yang sudah ditentukan oleh travel panorama. Sehingga wisatawan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan pihak travel panorama.

Hal ini tentunya menjadikan permasalahan yang sangat penting, karena bisa jadi wisatawan tersebut tidak memilih kembali lagi menggunakan jasa travel panorama. Jika terus berkurangnya wisatawan asing dapat mengakibatkan, kurangnya pendapatan travel panorama tersebut. Untuk menghindari berkurangnya wisatawan asing maka perlu adanya peningkatan pelayanan wisatawan dengan menggunakan manajemen pelayanan. Agar tujuan dari manajemen pelayanan terlaksana maka digunakanlah salah satu metode yang ada di manajemen pelayanan, yaitu metode Customer Satisfaction Index (CSI).

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa [2]. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa [3].

Adapun langkah-langkah penyelesaian dari metode *Customer Satisfaction Index* yaitu sebagai berikut [4] :

1. Tahap pertama

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap variabel.

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

Di mana:

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai kepentingan produk layanan Y ke-i

2. Tahap kedua

Membuat *Weight Factors* (WF). yaitu mengubah nilai kepentingan menjadi angka persen, sehingga diperoleh *Weight Factor* dengan total 100 persen.

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

Dimana: p = Produk layanan kepentingan ke-p

3. Tahap ketiga

Membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

4. Tahap keempat

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Di mana:

p = Produk layanan kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Berikut ini adalah tabel Indeks Kepuasan Pengguna sebagai berikut [5] :

Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

Nilai tertinggi IKP adalah 1. Jika nilai 0,50 atau lebih rendah itu menandakan kinerja pelayanan kurang baik., dan jika nilai 0,80 atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah kuesioner atau daftar pertanyaan/pernyataan tertulis yang disebarkan kepada konsumen dengan menggunakan skala *likert*.

Tabel 2.2 Skala *Likert* Tingkat Kepuasan

Nilai CSI	Kriteria CSI
5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)

2.2 Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi-fungsi manajemen mencakup: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan [6].

Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service* menurut A.S. Moenir, 2002 mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”[7].

2.3 Pariwisata

Pengertian pariwisata menurut Erlangga Brahmanto, 2015 pariwisata adalah kegiatan orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek, ketempat-tempat tujuan di luar tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, serta di luar kegiatan-kegiatan mereka, dan skema di tempat tujuan mempunyai berbagai maksud, termasuk kunjungan wisata [8].

2.4 PT. Panorama Destination

Panorama didirikan oleh Bapak Adhi Tirtawisata pada tahun 1972. Perusahaan telah berevolusi dan berkembang menjadi Panorama *Leisure Group*, mengintegrasikan Pariwisata, Transportasi dan Perhotelan sebagai inti dari kegiatan bisnis Grup.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian terdapat beberapa cara sebagai berikut :

3.1.1 Pengumpulan Kuesioner

Pengumpulan Kuesioner merupakan salah satu cara untuk menemukan masalah yang timbul. Beberapa cara untuk mengumpulkan kuesioner yaitu sebagai berikut:

1. Observasi.

Survei observasi dalam penelitian ini, yakni dengan survei langsung ke Travel Panorama Destination Medan. Di travel tersebut di lakukan analisis yang berfokus pada masalah yang dihadapi ketika mendapat kritikan pada wisatawan asing. Prihal dari itu dilakukan juga penjabaran dalam analisis kebutuhan dari masalah yang ada agar dapat menghasilkan gambaran yang baik menyangkut masalah yang ada, agar didapatkannya solusi yang terbaik.

2. Wawancara

Setelah dilakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dalam hal penilaian yang dilakukan oleh wisatawan. Serta mewawancarai pihak-pihak tersebut dan meminta penjelasan tentang yang menjadi masalah menyangkut kritikan wisatawan.

Berikut ini merupakan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan :

a. Populasi

Pada tahap awal, kuesioner disebarkan kepada 50 responden dengan tujuan untuk melihat apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dipahami dan tidak membingungkan. Populasi pada penelitian ini adalah customer dalam 1 (satu) bulan, dengan rata-rata perhari sebanyak 2 orang x 30 hari = 60 orang.

Langkah selanjutnya adalah menguji kecukupan data dari kuesioner awal tersebut dengan menggunakan rumus Bernoulli sebagai berikut

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah populasi
 n = Jumlah sampel
 e = Batas toleransi kesalahan ($6\%^2$)

$$n = \frac{N}{1 + \frac{Ne^2}{60}}$$

$$n = \frac{N}{1 + (60 \times 0,0036)}$$

$$n = \frac{N}{1,216}$$

$$n = 49,35$$

n = 50 sampel responden

a. Pertanyaan Kuesioner

Bentuk Pertanyaan Kuesioner untuk penyelesaian masalah dijelaskan dalam kuesioner dalam menentukan kepuasan pelanggan pada Travel Panorama *Destination*.

Tabel 3.1 Kuesioner

No	Kuesioner
1	How is the facilities transportation ?
2	How is the facilities Hotels and Accommodation ?
3	How is the facilities Food and Beverage ?
4	How is the facilities Airport Assistance ?
5	How Excursions Duration ?
6	How Excursions Variety ?
7	How are our people Attitude & Manner ?
8	How are our people Knowledge ?
9	How are our people Reliability & Flexibility ?
10	How are our people Language Skill ?
11	How was your overall holiday experience ?

b. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kepuasan

Bobot	Keterangan
1	Not Good
2	Not Good Enough
3	Pretty Good
4	Good
5	Very Good

c. Menentukan tabel indeks kepuasan pengguna (IKP)

Sebagai Pedoman untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan ini menggunakan tabel indeks kepuasan pengguna (IKP) yang sudah ditentukan dari metode CSI, berikut ialah Tabel Indeks kepuasan Pengguna:

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Very Good
0,66-0,80	Good
0,51-0,65	Pretty Good
0,35-0,50	Not Good Enough
0,00-0,34	Not Good

Berikut ini adalah tabel kuesioner harapan dan persepsi dan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.4 Nilai Harapan/ Kepentingan

NO	HARAPAN / KEPENTINGAN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
11	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
12	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
13	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
36	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
37	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
38	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
40	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
41	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

46	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tabel 3.4 Nilai Harapan/ Kepentingan Lanjutann

47	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
48	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
50	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
TOTAL	233	236	231	238	227	233	225	228	229	223	223
AVERAGE	4,66	4,72	4,62	4,76	4,54	4,66	4,5	4,56	4,58	4,46	4,46

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah kuesioner berjumlah 50 responden dan jumlah pertanyaan berjumlah 11. nilai diatas merupakan nilai harapan yang di inginkan oleh travel dalam pembuatan metode CSI, dansetelah membuat nilai tersebut maka dari setiap nilai penulis membuat nilai rata rata dari setiap kuesioner.

Tabel 3.5 Nilai Persepsi / Kinerja

Responden	NILAI PRESEPSI / KINERJA										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4
8	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5
9	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
14	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
15	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5
16	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
17	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
18	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5
22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
23	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
26	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
27	3	3	2	2	2	4	4	5	4	4	4
28	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4
30	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
31	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	2	3	3	5	5	5	4	4	5
34	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

36	2	1	4	4	4	5	5	3	3	2	4
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tabel Tabel 3.5 Nilai Persepsi / Kinerja

37	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
38	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
41	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
42	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
43	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
47	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
TOTAL	206	200	215	231	229	238	228	224	212	211	228
AVERAGE	4,12	4	4,3	4,62	4,58	4,76	4,56	4,48	4,24	4,22	4,56

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah kuesioner berjumlah 50 responden dan jumlah pertanyaan berjumlah 11. nilai diatas merupakan nilai harapan yang di inginkan oleh travel dalam pembuatan metode CSI, dan setelah membuat nilai tersebut maka dari setiap nilai penulis membuat nilai rata rata dari setiap kuesioner.

Sistem dan Pemodelan dari sistem meningkatkan pelayanan tersebut.

1. Implementasi atau Pemeliharaan

Tahap ini merupakan tahap akhir yang mana tahap ini merupakan pemanfaatan aplikasi oleh pihak yang bersangkutan untuk dapat mengimplementasi dan akan menggunakan sistem ini. Dalam penelitian ini pengguna atau end user nya staff Travel Panorama Destination Medan .

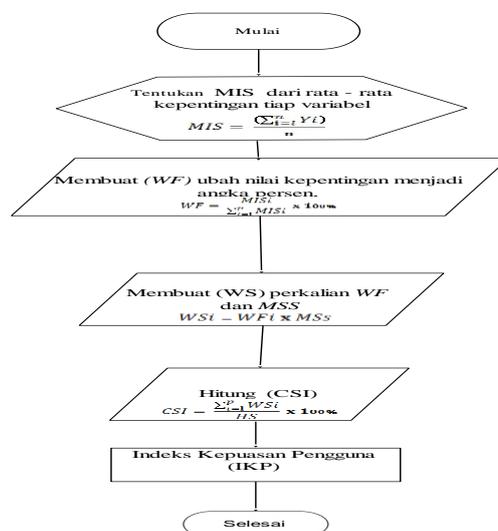
3.2 Algoritma Sistem

Algoritma sistem merupakan penjelasan langkah-langkah penyelesaian masalah dalam perancangan sistem manajemen pelayanan dalam mengukur tingkat pelayanan dengan menggunakan metode CSI. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan produktifitas dan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan dunia bisnis khususnya di dunia teknologi. Subtansi dari algoritma sistem ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut :

1. Flowchart dari metode CSI
2. Penyelesaian masalah dengan menggunakan metode CSI

3.3.1. Flowchart dari Metode CSI

Berikut ini merupakan flowchart sistem dari metode Customer Staisfaction Index yaitu sebagai berikut :



Gambar 3.2 *Flowchart* dari Metode *Customer Satisfaction Index*

3.3.2 Penyelesaian Masalah Menggunakan Metode

Algoritma sistem yang digunakan dalam metode *Customer Satisfaction Index*. Dimana Kuesioner yang diisi oleh wisatawan adalah bukti kepuasan dari wisatawan yang memakai paket jasa perjalanan *Travel Panorama Destination*. Berikut ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* dalam mengukur tingkat pelayanan :

Rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

p : Nilai kepentingan

HS : Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Berdasarkan rumus yang diatas sehingga dapat menghasilkan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 3.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

Pertanyaan	I	P	(I x P)
1	4,66	4,12	19,20
2	4,72	4,0	18,88
3	4,62	4,3	19,87
4	4,76	4,62	21,99
5	4,54	4,58	20,79
6	4,66	4,76	22,18
7	4,5	4,56	20,52
8	4,56	4,48	20,43
9	4,58	4,24	19,42
10	4,46	4,22	18,82
11	4,46	4,56	20,34
Jumlah	50,52	48,44	222,44

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% = \frac{222,44}{5(48,44)} \times 100\%$$

Hasil akhir adalah **0,9185%**, berdasarkan tabel 3.3, artinya konsumen “PUAS”

4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Kebutuhan Sistem

Sebuah sistem yang ingin dijalankan, sangat membutuhkan kelengkapan perangkat agar berjalan dengan baik dalam pengimplementasiannya. Pemograman yang digunakan dalam membuat aplikasi Manajemen Pelayanan ini adalah berbasis web.

4.1.1 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware)

Perangkat Keras yang digunakan sebagai pendukung untuk pengimplementasian sistem didalam pembuatan skripsi ini agar berjalan dengan baik adalah sebagai berikut:

1. Processor Intel ® Celeron ® CPU 1007U@ 1.50GHz
2. RAM 2,00 GB (1,80 GB usable)
3. Keyboard dan Mouse

4.1.2 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (Software)

Perangkat Lunak yang dibutuhkan untuk menjelaskan program ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem Operasi Windows 10 pro
2. Google Chrome
3. XAMPP Versi 7.1.14

4.2 Implementasi Sistem

Implementasi sistem adalah prosedur yang dilakukan untu menyelesaikan desain yang ada dalam dokumen desain sistem yang disetujui dan menguji, menginstal, memulai, serta menggunakan sistem yang baru atau sistem yang diperbaiki.

4.2.1 Pembahasan Hasil

Pembahasan hasil dilakukan setelah aplikasi Manajemen Pelayanan ini telah selesai dibangun.

1. Form Halaman Utama

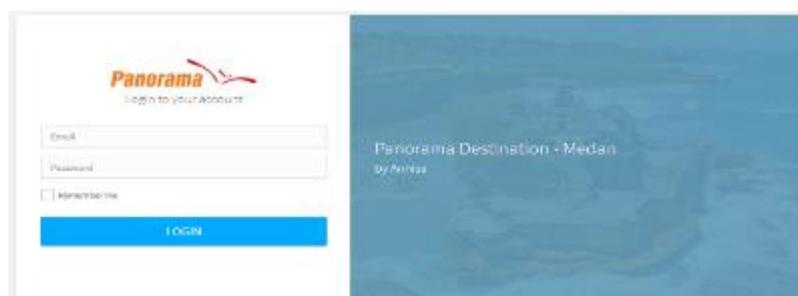
Form Halaman Utama akan muncul ketika aplikasi pertama kali dijalankan. fungsi form Halaman utama adalah sebagai akses masuk ke menu form *login*, tampilan form Halaman Utama dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 5.1 Form Halaman Utama

2. Form Login

Form *login* akan muncul ketika di Klik *login* pada halaman utama. fungsi form login adalah sebagai akses masuk ke dashboard admin untuk admin, tampilan form login dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 5.2 Form Login

3. Form Dashboard Admin

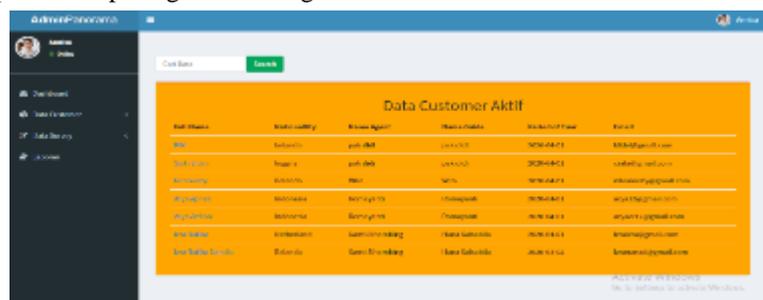
Dashboard Admin ini akan muncul pada saat verifikasi admin benar, pada menu *Dashboard* admin terdapat beberapa menu diantaranya adalah menu data *customer*, menu input pertanyaan, Proses Penilaian, Menu Hasil. Untuk lebih jelasnya maka tampilan menu utama dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 5.3 Form Dashboard Admin

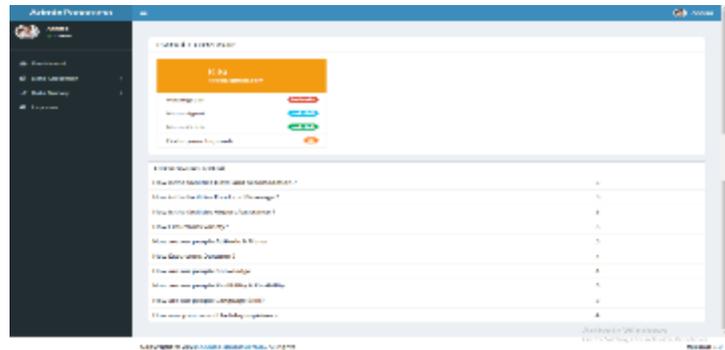
4. Form Menu Data Customer

Form Menu Data *Customer* akan muncul ketika admin menekan tombol menu Data *Customer*. tampilan form menu Data *Customer* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 5.4 Form Menu Data *Customer*5. Menu Detail Data Survei *Customer*

Form Menu Detail Data Survei *Customer* akan muncul ketika admin meklik double pada data customer yang aktif. tampilan form menu Detail data survei *customer* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 5.8 Form Menu Detail Data *Customer*

6. Form Menu Input Survei

Form Menu Input Survei akan muncul ketika admin menekan tombol menu input survei. tampilan form menu survei pertanyaan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 5.5 Form Menu Input Kuesioner

7. Form Menu Input Data Survei *Customer*

Form Menu Data Survei *Customer* akan muncul ketika *customer* menekan tombol [please input questionnaire](#) pada halaman utama. tampilan form menu input data survei *customer* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 5.6 Form Menu Input Data Survei *Customer*8. Form Menu Proses Penilaian Survei *Customer*

Form Menu Proses Penilaian Survei *Customer* akan muncul ketika *customer* mengisi data survei *customer*. tampilan form menu proses penilaian survei *customer* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 5.7 Form Menu Proses Penilaian Survei *Customer*

9. Menu Hasil Penilaian

Form Menu Hasil Penilaian akan muncul ketika admin menekan tombol menu . tampilan form menu hasil penilaian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

No	Nama	Jenis	TglP
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Gambar 5.9 Form Hasil Penilaian

4.2.2 Pengujian

Pengujian sistem bertujuan untuk membuktikan bahwa hasil dalam pembuatan aplikasi Manajemen Pelayanan Menentukan Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Perjalanan Wisatawan Asing di Travel Panorama *Destination* telah benar dan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam Tahap ini setelah dilakukan pengujian sistem terhadap aplikasi Manajemen Pelayanan yang telah dibangun sesuai dengan hasil yang diperoleh melalui perhitungan CSI .

4.2.3 Kelebihan dan Kelemahan Sistem

Setiap sistem yang dibangun memiliki kelemahan dan kelebihan, adapun kelebihan sistem yang dirancang adalah sebagai berikut:

1. Sistem telah dapat mengakuisisi pengetahuan menggunakan metode CSI dalam kasus Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Perjalanan Wisatawan Asing di Travel Panorama *Destination*.
2. Sistem dapat digunakan oleh pihak travel untuk dapat mengetahui hasil dari kepuasan pelanggan yang telah dibuat pada aplikasi

Selain kelebihan yang terdapat dalam sistem, tentunya juga memiliki kelemahan, adapun kelemahan sistem yan dirancang adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya digunakan pada Travel Panorama *Destination* karena aplikasi ini belum dapat di akses secara online.
2. Aplikasi ini belum dilengkapi dengan akses cetak laporan .

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dibawah ini adalah kesimpulan dari penelitian dan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Perjalanan Wisatawan Asing di Travel Panorama *Destination* bisa dilakukan dengan menggunakan Aplikasi dalam bentuk rekomendasi
2. Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* tersebut digunakan dalam bentuk Manajemen Pelayanan yang berdasarkan Nilai Harapan dan Nilai Persepsi.
3. Dalam merencanakan aplikasi dengan penerapan metode yang dilakukan dan membuat sebuah penilaian kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa perjalanan PT. Travel Panorama *Destination* yang dibuat berbasis web.

5.2 Saran

Dibawah ini adalah saran dari penelitian ini dan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pada peneliti selanjutnya diharapkan dalam pembuatan aplikasi ini dapat diakses secara mobile.
2. Pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat membuat akses cetak laporan yang bisa diarsip oleh perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah Subhanu wa ta'ala karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, yang masih memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat diselesaikan jurnal ilmiah ini dengan baik. ucapan terima kasih ditujukan kepada kedua Orang tua, atas kesabaran, ketabahan serta ketulusan hati memberikan dorongan moril maupun material serta do'a yang tiada henti-hentinya. Ucapan terimakasih juga ditujukan untuk pihak-pihak yang telah mengambil bagian dalam penyusunan jurnal ilmiah ini.

REFERENSI

- [1] F. Ramadhany and A. A. Ridlwan, "Implikasi Pariwisata Syariah Terhadap Peningkatan Pendapatan dan Kesejahteraan Masyarakat," *Muslim Herit.*, vol. 3, no. 1, p. 157, 2018.
- [2] V. Devani and R. A. Rizko, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)," *J. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 24–29, 2016.
- [3] D. M. I. Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015.
- [4] N. Sulistiyowati, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (Mpn G2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)," vol. 14, no. 2, pp. 163–168, 2018.
- [5] ا. غلامرضا, "Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang," no. 14010110120072, p. 300, 2016.
- [6] S. Indartono, *Pengantar Manajemen : Character Inside*. 2013.
- [7] N. Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. 2018.
- [8] E. Brahmanto, "Magnet Paket Wisata Dalam Menarik Kunjungan Wisatawan Asing ke Yogyakarta," *J. Media Wisata*, vol. 13, no. 2, pp. 338–342, 2015.
- [9] R. A.S and M. Shalahuddin, *Rekayasa Perangkat Lunak*, Keempat. Bandung: Informatika Bandung, 2016.

BIOGRAFI PENULIS

	<p>Annisa Sholatul Fala Nasution wanita kelahiran Medan, 18 Juni 1998 anak ke 1 dari 2 bersaudara pasangan Bapak Pahlawan Ismail Nasution dan Ibu Rinawati Simarmata, E-mail anisanasution144@gmail.com.</p>
	<p>Puji Sari Ramadhan, S.Kom., M.Kom. Beliau merupakan dosen tetap STMIK Triguna Dharma, serta aktif sebagai dosen pengajar khusus pada bidang ilmu Sistem Informasi.</p>



Jufri Halim, S.E., M.M. Beliau merupakan dosen tetap di STMIK Triguna Dharma serta aktif sebagai dosen pengajar khusus di bidang ilmu Sistem Informasi.