

Sistem Informasi Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pada Wish Hair Studio

Diterima:

10 mei 2023

Revisi:

10 Juli 2023

Terbit:

1 Agustus 2023

^{1*}Ibram Farhani Yusuf, ²Danar Putra Pamungkas

¹⁻²Universitas Nusantara PGRI Kediri

Abstrak— Evaluasi kegiatan di Wish Hair Studio di Kota Kediri seringkali tidak efisien karena informasi yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan belum dapat mendukung evaluasi dengan baik. Beberapa masalah yang ditemukan dalam sistem informasi kepuasan pelanggan adalah proses pengolahan data kepuasan pelanggan yang memakan waktu lama, laporan kepuasan pelanggan yang kurang informatif, dan kesulitan melakukan pencatatan setiap kali survei kepuasan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi survey indeks kepuasan pelanggan berbasis website pada Wish Hair Studio di Kota Kediri guna memudahkan pengumpulan data dan evaluasi pelayanan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam sistem informasi kepuasan pelanggan adalah Service Quality (SERVQUAL), desain sistem menggunakan *testing* dan pencocokan. Sistem ini berbasis website. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian ini adalah sebuah sistem informasi berbasis website berfungsi sebagai survei kepuasan pelanggan, memudahkan evaluasi pelayanan di Wish Hair Studio.

Kata Kunci— Sistem Informasi Survey Kepuasan Pelanggan, Service quality, Barbershop, Website

Abstract— *Evaluation of activities at Wish Hair Studio in Kediri City is often inefficient because the information obtained from the customer satisfaction survey cannot support the evaluation properly. Some of the problems found in previous customer satisfaction information systems were the processing of customer satisfaction data which took a long time, customer satisfaction reports that were less informative, and difficulties when accessing information again. Therefore, this study aims to develop a customer satisfaction information system based on the Wish Hair Studio website in Kediri City to facilitate data collection and service evaluation. The method used to collect data in the customer satisfaction information system is Service Quality (SERVQUAL), the system design uses testing and matching. This system will be website based. Data were collected through observation techniques, interviews and literature studies. The results of this study are an information system-based website functioning as a customer satisfaction survey, which facilitates the service evaluation process at Wish Hair Studio.*

Keywords— *Customer Satisfaction Survey Information System, Service quality, Barbershop, Website*

This is an open access article under the CC BY-SA License.



Penulis Korespondensi:

Ibram Farhani Yusuf

Teknik Informatika

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Email: ibramcok@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Wish Hair Studio adalah barbershop yang ada di kota kediri. Ada banyak fasilitas yang terdapat di Wish Hair Studio diantaranya yaitu ruang tunggu, peralatan yang lengkap, bukti nota pembayaran, dan kepuasan terhadap kinerja karyawan wish hair studio.

Berdasarkan diskusi Peneliti dengan pemilik Wish Hair Studio menyatakan bahwa Wish Hair Studio memiliki 5 bagian pelayan yaitu Hairdresser1, Hairdresser2, Hairdresser3, Hairdresser4, Hairdresser5. Diperlukan adanya sebuah sistem survey yang terkait terhadap 5 bagian pelayanan tersebut untuk mengetahui pelayanan pada setiap masing-masingnya. Untuk meningkatkan pelayanan kinerja yang prima dalam pelayanan pada Wish Hair Studio, salah satu cara yang dapat menggunakan sistem informasi survey indeks kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio.

Saat ini pihak Wish Hair Studio belum melakukan survei kepuasan pelanggan disebabkan karena pihak Admin Wish Hair Studio masih menggunakan sistem manual dan kesulitan melakukan pencatatan setiap kali survei kepuasan pelanggan melalui *follow up by phone* dengan mengisi form kuesioner secara manual kemudian di input menggunakan Microsoft Excel untuk laporannya. Setelah di teliti oleh Admin Wish Hair Studio akan mengalami problem pada penumpukan *form survey*, data pelanggan belum terupdate dengan baik, dan belum dapat menerima informasi dengan mudah, kesulitan melakukan perhitungan nilai indeks dan presentase kepuasan. Sehingga data yang di dapatkan kurang optimal.

Penelitian sebelumnya[1] berhasil mengembangkan sistem pendukung keputusan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit, menggunakan metode SERVQUAL. Data analisis yang dihasilkan melalui metode SERVQUAL memberikan informasi yang akurat dan berperan sebagai data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rumah sakit. Sistem pendukung keputusan yang telah dirancang berdasarkan UML memiliki kemampuan untuk menghasilkan analisis yang tepat, cepat, dan akurat sesuai dengan perhitungan yang dilakukan melalui perangkat lunak pengolah angka. Sistem ini memberikan dukungan yang efektif dalam mengambil keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Visualisasi yang menarik dan dapat diakses dimanapun, adapun media yang dapat memberikan solusi atas permasalahan manual adalah website[2]. Sistem informasi survey

indeks kepuasan pelanggan berbasis website adalah salah satu sistem survey yang menerapkan teknologi informatika. Dengan adanya pembuatan system informasi survey indeks kepuasan pelanggan berbasis website diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Wish Hair Studio, agar karyawan senantiasa meningkatkan pelayanan di wish hair studio.

II. METODE

Dalam penelitian ini, metode pengembangan sistem berdasarkan model pengembangan waterfall yang memulai pengembangan dari analisa kebutuhan (Requirements), design sistem, coding, penerapan dan pengujian sistem[3]. Kelebihan metode Waterfall dimana metode ini dilakukan secara fase per fase sehingga kecil kemungkinan untuk terjadi kesalahan dan terorganisir[4]. Analisa kebutuhan sistem dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan kegiatan menganalisis kebutuhan pengguna mulai dari fitur, kebutuhan fungsional[5], hingga kebutuhan non fungsional. Dalam sistem ini penulis membuat metode service quality

Dalam penelitian ini, digunakan diagram konteks untuk menggambarkan alur data dari sistem. Dalam kegiatan perancangan sistem, dilakukan penyusunan alur data dan proses pada sistem yang lebih detail dengan Data Flow Diagram (DFD), selanjutnya akan dibangun sebuah basis data atau penyimpanan dalam sistem, serta rancangan antarmuka sebagai acuan pembangunan antarmuka halaman pada sistem.

Sistem akan diimplementasikan dengan bahasa pemrograman (PHP) Hypertext Preprocessing, menggunakan database MySQL. serta penggunaan bootstrap sebagai kerangka kerja CSS, HTML, javascript dalam pengaturan tampilan dari sistem[6]. Serta kriteria pengujian dalam sistem survey kepuasan pelanggan ini adalah masalah dalam pelayan pada wish hair studio. Karena software dirancang akan dapat memberikan hasil tentang kualitas pelayanan pada wish hair studio dengan menggunakan metode Service quality.

2.1 Metode *Service quality* (SERVQUAL)

SERVQUAL adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur dan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan[7]. Metode ini membagi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yang berbeda, yaitu Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Responsif), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)[8]. Setiap dimensi ini berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima[9].

Untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak perusahaan maka digunakan [10] rumus yaitu:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{penilaian(kepuasan)}}{\text{Harapan(Kepentingan)}} \quad (2.1)$$

Rumus kualitas pelayanan akan dijadikan menjadi persentase dengan menggunakan rumus [11] sebagai berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{harapan}} \times 100 \quad (2.2)$$

Rumus diatas dijabarkan sebagai berikut :

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Harapan}} \times 100$$

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{total } \sum_e^a}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban a}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban b}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban c}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban d}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban e}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Kebutuhan

Analisis Kebutuhan merupakan tahap awal dalam proses pembangunan sebuah sistem dengan menganalisis semua kebutuhan yang akan diperlukan dalam sistem [12]. Dalam tahap ini dilakukan proses analisis proses bisnis, analisis persyaratan baik persyaratan fungsional maupun persyaratan nonfungsional, serta dirancangnya model konteks menggunakan Data Flow Diagram untuk menunjukkan aliran data secara garis besar pada sistem [13].

A. Kebutuhan Fungsional

Berdasarkan hasil dari proses pengambilan data berupa wawancara dan observasi didapat persyaratan fungsional yang menjadi dasar sistem dibangun dalam memenuhi kebutuhan pengguna[14]. Kebutuhan fungsional sistem survei kepuasan pelanggan.

a. Tersedianya bagian pelayanan

Tabel 3.1 Nama bagian pelayanan

No	Nama Hairdresser
1.	Yogo Prakoso
2.	Mahuk
3.	Yudistira
4.	Ragil Nugroho
5.	Dian Guritno

pada Tabel 3.1 menunjukkan bagian pelayanan Hairdresser yang berada di wish hair studio, ada 5 bagian hairdresser meliputi Yogo Prakoso, Mahuk, Yudistira, Ragil Nugroho ,Dian Guritno.

b. Kebutuhan Pelanggan

Tabel 3.2 Kebutuhan pelanggan atau kuesinoner

No.	Group	Pertanyaan
1.	Bukti Fisik (Tangible)	a. Wish Hair Studio memiliki ruang tunggu yang nyaman b. Hairdresser memiliki peralatan yang lengkap c. Setiap hairdresser menyediakan nota pembayaran
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Hairdresser wish hair studio memberikan kemudahan dalam memilih model rambut b. Hairdresser wish hair studio memberikan ketepatan dalam mencukur c. Masing - masing hairdresser memiliki peralatan yang baik dan modern
3.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	a. Hairdresser menerima keluhan konsumen dengan cepat dan tepat b. Kemampuan Hairdresser dalam melaksanakan pekerjaan c. Hairdresser cepat dan tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen
4.	Kepastian (<i>Assurance</i>)	a. Hairdresser wish hair studio profesional kepada konsumen b. Hairdresser wish hair studio jujur c. Wish Hair Studio memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap konsumen
5.	Perhatian (<i>Empathy</i>)	a. Hairdresser Wish Hair Studio menggunakan bahasa yang komunikatif dan mudah dimengerti konsumen b. Wish Hair Studio berusaha mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen c. Wish Hair Studio memberikan pelayanan dan komunikasi yang sama kepada semua konsumen tanpa terkecuali (pilih-pilih)

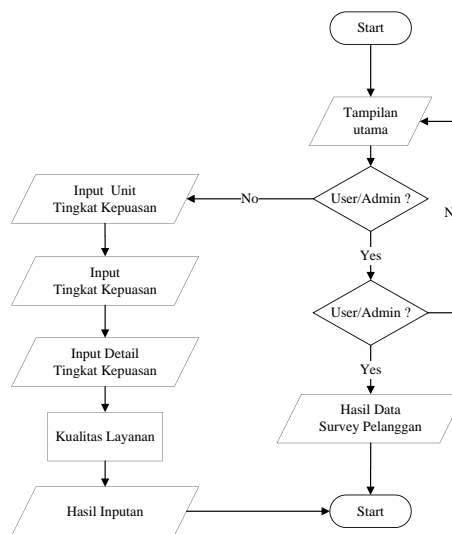
c. Pilihan Kepuasan

Tabel 3.3 Presentase kepuasan

Pilihan	Kepuasan	Presentase
A	Sangat Baik	81% - 100%
B	Baik	61% - 80%
C	Cukup	41% - 60%
D	Buruk	21 % - 40%
E	Sangat Buruk	0 % - 20%

Pada Tabel 3.3 pilihan tingkat kepuasan yang akan dimasukkan kedalam sistem survey indeks kepuasan pelanggan pada wish hair studio[15].

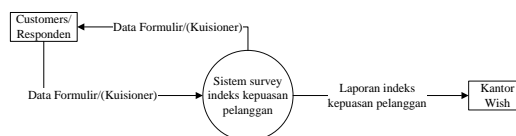
3.2 Flowchart Sistem Informasi



Gambar 3.1 Flowchart sistem

Gambar 3.1 Menunjukkan flowcart diawali dari start setelah melalui start akan dihadapkan kedalam tampilan home lalu sistem akan melakukan kondisi jika yang menginputkan admin sistem akan mengarahkan ke login admin. setelah admin login sistem admin berhak untuk melihat dan mengexport hasil survey yang telah di isi oleh user. Jika yang memilih user sistem akan mengarahkan ke tampilan user yaitu menginputkan bagian pelayanan yang ingin dipilih, setelah user menginputkan sistem akan mengarahkan user untuk memilih tingkat kepuasan setelah user menginputkan tingkat kepuasan user akan diarahkan untuk menginputkan ke detail kepuasan lalu sistem akan masuk ke proses perhitungan kualitas layanan dari user untuk diolah menjadikan output berupa hasil inputan dan setelah itu selesai.

3.3 Diagram Konteks



Gambar 3.2 Diagram Konteks

Gambar 3.2 Pada diagram konteks ini menjelaskan alur data sistem survey indeks kepuasan pelanggan akan mengirimkan formulir ke pelanggan atau responden setelah itu pelanggan akan mengisi data formulir/kuesioner kemudian dikirimkan kembali ke sistem survey indeks kepuasan pelanggan untuk di proses, hasil laporan indeks kepuasan pelanggan akan dikirim ke kantor wish.

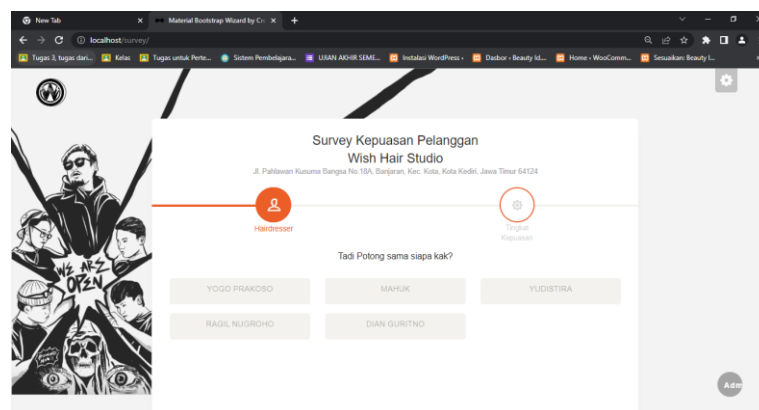
3.4 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan survey kepuasan pelanggan dalam bentuk format *xls* Microsoft Excel[16].

3.5 Implementasi antarmuka

A. Halaman Utama Sistem survey

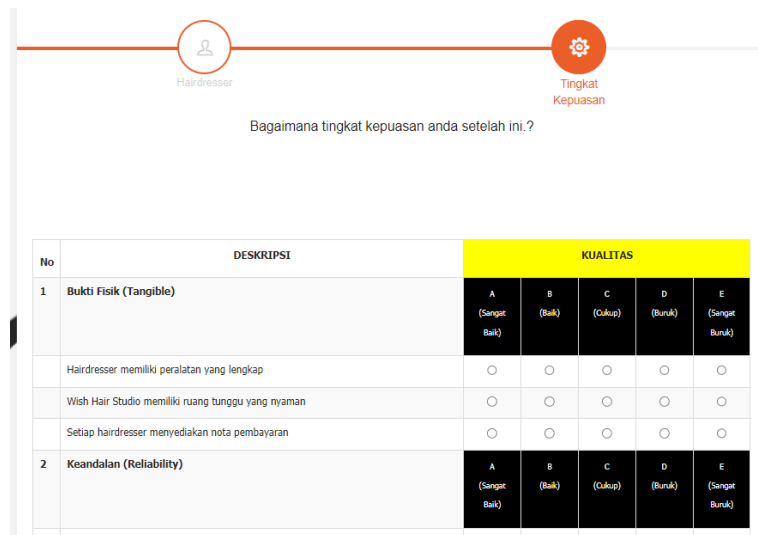
Halaman ini adalah tampilan awal halaman yang menampilkan form kuesioner yang digunakan oleh pelanggan atau responden untuk menilai kualitas pelayanan wish hair studio. Seperti pada Gambar 3.3 form yang ada pada halaman ini terdiri dari masing-masing bagian pelayanan pada wish hair studio dirujuk pada gambar 3.4 dan gambar 3.5 adalah form kuesioner untuk menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang ada pada wish hair studio.



Gambar 3.3 Tampilan Halaman Utama

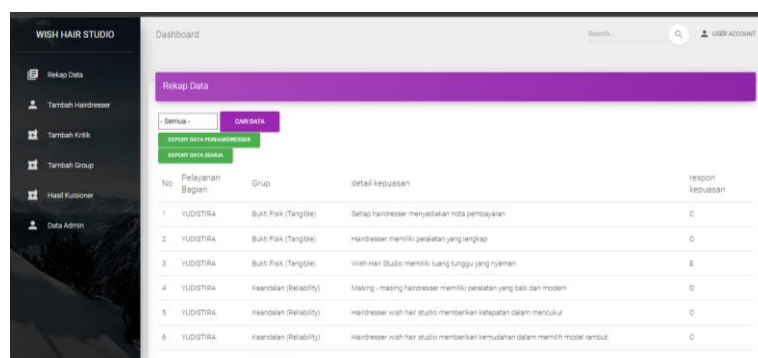


Gambar 3.4 Tampilan pilihan Bagian pelayanan hairdresser



Gambar 3.5 Tampilan Form Kepuasan

1. Halaman Rekap Data
 - a. Tampilan awal rekap data

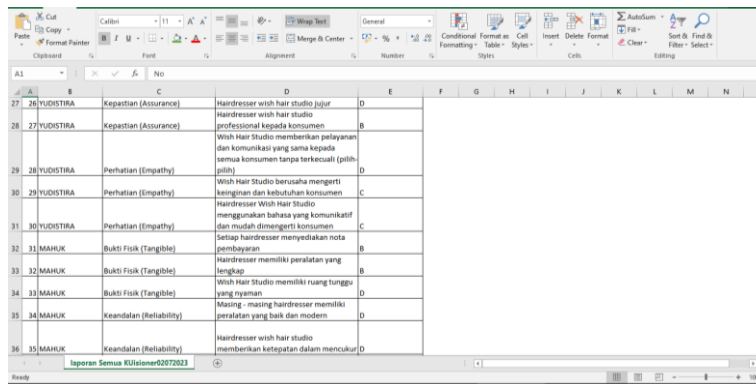


Gambar 3.6 Tampilan rekap data

Pada gambar 3.6 adalah sebuah navigasi yang menampilkan rekapan data yang telah diisi oleh pelanggan yang telah potong rambut. Admin bisa melihat secara langsung untuk

mendapatkan jawaban pelanggan mengenai kualitas pelayanan dan admin juga bisa mengexport file dari semua rekapan data ataupun setiap bagian pelayanan yang berformat .xls

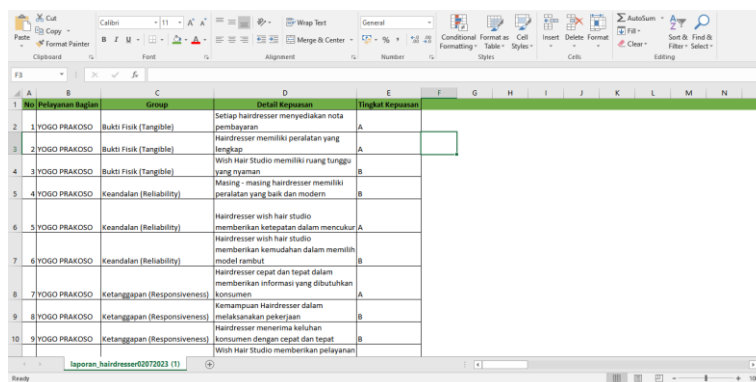
a. Tampilan export semua data



Gambar 3.7 Tampilan export semua data

Pada gambar 3.8 menunjukkan bahwa semua hasil kuesioner pelanggan dapat dievaluasi ataupun didownload oleh admin. *Button* export semua data ada pada tampilan rekapan data

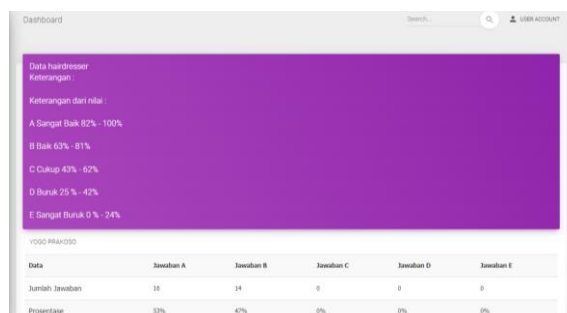
b. Tampilan export perhairstresser



Gambar 3 8 export perhairstresser

Gambar 3.9 menunjukkan bahwa export data perhairstresser untuk mengevaluasi pihak admin untuk merekap data berdasarkan hairstresser.

6 Hasil kuesioner



Gambar 3.9 Halaman hasil kuesioner

Pada gambar 3.16 menampilkan hasil kuesioner yang telah didapat menggunakan rumus persamaan(2.2).

Penulis mengambil sebuah sampel pada bagian pelayanan dari Ragil Nugroho dan Dian Guritno sebagai berikut :

Tabel 3.4 Sampel bagian pelayanan dari Ragil Nugroho dan Dian Guritno

No	Pelayanan bagian	Tingkat kepuasan	Total Jawaban	Total Jawaban Kuesioner	Service quality (Prosentase)
1	Ragil Nugroho	A	19	30	63%
		B	11		37%
		C	0		0%
		D	0		0%
		E	0		0%
2	Dian Guritno	A	18	30	60%
		B	10		33%
		C	2		7%
		D	0		0%
		E	0		0%

Tabel 3.4 dapat dihitung menggunakan rumus(Prosentase) pada persamaan (2.2).

A. Pelayanan Hairdresser bagian Ragil Nugroho

Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Ragil Nugroho akan diolah dalam sistem informasi ditunjukkan oleh Gambar 3.17

RAGIL NUGROHO					
Data	Jawaban A	Jawaban B	Jawaban C	Jawaban D	Jawaban E
Jumlah Jawaban	19	11	0	0	0
Prosentase	63%	37%	0%	0%	0%

Gambar 3.10 Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Ragil Nugroho

B. Pelayanan Hairdresser Bagian Dian Guritno

Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Dian Guritno akan diolah dalam sistem informasi ditunjukkan oleh Gambar 3.18

DIAN GURITNO					
Data	Jawaban A	Jawaban B	Jawaban C	Jawaban D	Jawaban E
Jumlah Jawaban	18	10	2	0	0
Prosentase	60%	33%	7%	0%	0%

Gambar 3.11 Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Dian Guritno.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, analisis, perancangan, dan tahap pemrograman, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi survei indeks kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio memberikan kemudahan dalam pengolahan data untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem ini juga digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada Wish Hair Studio menggunakan metode service quality. Selain itu, manfaat dari sistem survei kepuasan pelanggan ini adalah memudahkan admin menghitung kuesioner. Hasil dari kuesioner akan dihitung menggunakan metode perhitungan persentase service quality (ServQual) untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap Wish Hair Studio.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Irawan, E. D. Sitanggang, dan S. Achmady, "Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.*, vol. 6, no. 1, hal. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.
- [2] G. Wiro Sasmito, "Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal," *J. Inform. Pengemb. IT*, vol. 2, no. 1, hal. 6–12, 2017.
- [3] F. Ariani, S. Sinaga, dan T. Thamrin, "Aplikasi Kepma untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 7, no. 1, 2017, doi: 10.36448/jmsit.v7i1.873.
- [4] Aceng Abdul Wahid, "Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi," *J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK*, no. November, hal. 1–5, 2020.
- [5] S. Ardyani Nalendri, I. Aknuranda, dan F. Pradana, "Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, hal. 5173–5181, 2018, [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3226>
- [6] C. Trisianto, "Penggunaan Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Monitoring Dan Evaluasi Pembangunan Pedesaan," *J. Teknol. Inf. ESIT*, vol. XII, no. 01, hal. 7–21, 2018.
- [7] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, dan M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service

- Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, hal. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [8] Sinollah dan Masruro, “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen),” *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, hal. 45–64, 2019.
- [9] Y. Efendi *et al.*, “Aplikasi Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Berbasis Mobile,” *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 4, no. 2, hal. 397–404, 2020.
- [10] A. Fiolitta dan R. Dijaya, “Perancangan Aplikasi Kinerja Karyawan Berbasis Android Di Umkm Handmade Tas Fashion,” *Semin. Nas. Inov. Teknol. Tek. Inform.*, hal. 10–17, 2022.
- [11] D. A. S. Putra, D. W. Widodo, dan ..., “Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Berbek,” *Pros. SEMNAS ...*, vol. 00, 2021.
- [12] M. Bolung dan H. R. K. Tampangela, “Analisa Penggunaan Metodologi Pengembangan Perangkat Lunak,” *J. ELTIKOM*, vol. 1, no. 1, hal. 1–10, 2017, doi: 10.31961/eltikom.v1i1.1.
- [13] R. Subariah dan E. Sita Eriana, *Praktikum Analisa Dan Perancangan (Uml)*, no. 1. 2021.
- [14] W. Yulianti, L. Tisnawati, F. Teknik, U. Abdurrab, J. Riau Ujung No, dan K. Pekanbaru, “Sistem Monitoring Dan Evaluasi Tri Dharma Perguruan Tinggi Sebagai Implementasi Penjaminan Mutu Internal Dengan Laravel Dan Rapid Application Development (Rad),” *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 4, no. Desember, hal. 70–76, 2020.
- [15] S. et al Novaryatiin, “258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D,” *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr.*, vol. 1, no. 1, hal. 22–26, 2018.
- [16] M. R. A. Purnomo, “Rancangan Basis Data untuk Sistem Informasi Manajemen Toko Ritel,” 2020, [Daring]. Tersedia pada: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/29924>