

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA MERCHANDISER UNILEVER TEAM BERBASIS WEB PADA PT ROXY PRAMESWARI CIBITUNG

Abrar Hiswara¹, Mukhlis², Gema Tasakur³

¹²³ Fakultas Teknik, Teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
Jl. Perjuangan, Bekasi Utara, Telepon : (021) 88955882, Fax : (021) 88955871
e-mail : abrar@dsn.ubharajaya.ac.id

ABSTRACT

PT Roxy Prameswari Cibitung is engaged in the distributor of ice cream walls. With the presence of unilever team merchandiser employees as a promotional team who are tasked with displaying products in a shop properly and correctly, a more effective information system is needed so that a system that is still manual can be developed to be computerized. Decision support system for customer satisfaction assessment on the performance of web-based unilever team merchandisers using the prototype method. This design is used for media liaison between customers and PT Roxy Prameswari Cibitung accessed through the web. The purpose of designing a decision support system is to facilitate customers in evaluating the performance of unilever team merchandisers. The results show that the decision support system for customer satisfaction is more effective than the previous manual system.

Keywords— *assessment, customer, web based*

ABSTRAK

PT Roxy Prameswari Cibitung bergerak di bidang distributor es krim walls. Dengan adanya karyawan *merchandiser unilever team* sebagai team promosi yang bertugas memajang produk ditoko dengan baik dan benar maka sangat dibutuhkan sistem informasi yang lebih efektif agar sistem yang masih manual bisa di kembangkan menjadi terkomputerisasi. Sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja *merchandiser unilever team* berbasis web dengan menggunakan metode prototipe. Perancangan ini digunakan untuk media penghubung antara pelanggan dan PT Roxy Prameswari Cibitung di akses melalui web. Tujuan dari perancangan sistem pendukung keputusan untuk memudahkan pelanggan dalam memberi penilaian terhadap kinerja *merchandiser unilever team*. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan pelanggan lebih efektif dari sistem manual sebelumnya.

Kata Kunci— *penilaian, pelanggan, berbasis web*

I. PENDAHULUAN

Objektifitas penilaian kinerja *merchandiser unilever team* kurang akurat. Sehingga, penilaian terhadap kinerja *merchandiser unilever team* tidak akurat. Belum adanya layanan komunikasi penghubung antara pelanggan dengan PT Roxy Prameswari Cibitung. Sehingga, proses komunikasi antara pelanggan dan PT Roxy Prameswari Cibitung menjadi lambat.

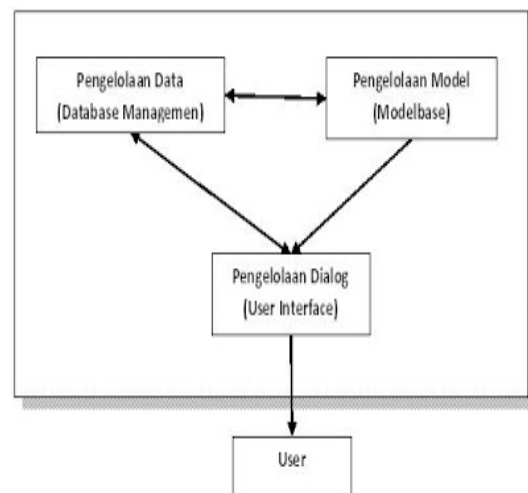
Belum adanya manajemen pengolahan data tentang standar operasional prosedur (SOP) *merchandiser unilever team* pada setiap pelanggan. Sehingga, pelanggan tidak mengerti semua (SOP) pada karyawan *merchandiser unilever team*.

“Perancangan dan implementasi survey kepuasan pengunjung berbasis WEB di perpustakaan daerah kota Salatiga.” [10]. Survei kepuasan pelanggan merupakan salah satu contoh dari CRM (*Customer Relationship Management*). Selama ini survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menyebarkan angket kuisisioner kepada pelanggan. dengan kemajuan teknologi informasi dan infrastruktur jaringan internet saat ini. Memungkinkan membuat aplikasi survei kepuasan pelanggan yang terhubung dengan internet (online). Penelitian ini menghasilkan aplikasi survei

kepuasan pelanggan online yang berbasis web dengan menggunakan metode SERVQUAL dalam menganalisa data dari responden.”

a. Komponen Sistem Pendukung Keputusan

Secara umum sistem pendukung keputusan dibangun oleh tiga komponen besar yaitu *database management*, *model base* dan *software system / user interface*. Komponen SPK tersebut dapat digambarkan seperti gambar di bawah ini.



b. Penilaian Kerja

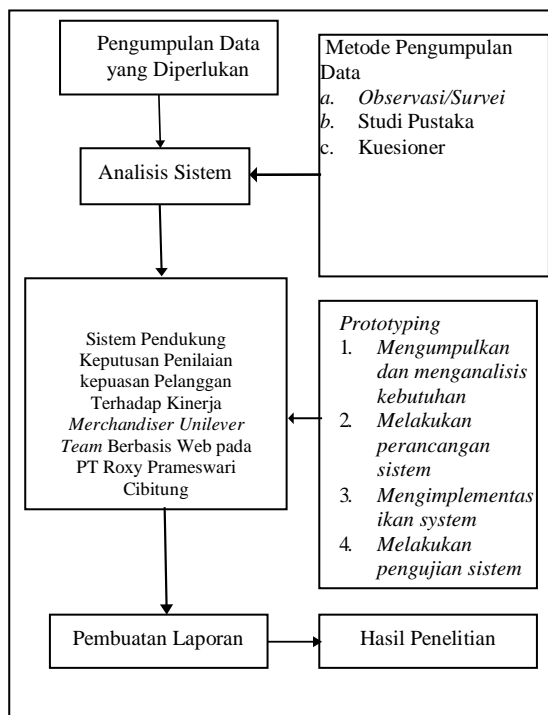
Maka dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian kinerja pegawai yang dilakukan pimpinan perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pemimpin perusahaan yang menilai kinerja pegawai, yaitu atasan pegawai langsung dan tidak langsung. Selain itu, kepala bagian personalia berhak pula memberikan penilaian prestasi

terhadap semua pegawainya sesuai dengan data yang ada dibagian personalia.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Kerangka Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka penelitian yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka penelitian ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan di bahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan seperti berikut:



2.2 Kuesioner (Angket)

Angket berisi beberapa pertanyaan disertai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Penulis memberikan 30 kuesioner kepada pelanggan toko dan proyek. Berikut ini adalah tabel

pertanyaan angket yang dibagikan kepada sejumlah pelanggan

Setelah angket dibagikan dan diisi oleh pelanggan, selanjutnya adalah melakukan perhitungan hasil angket menggunakan skala *Likert* . “Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau fenomena sosial” [12].

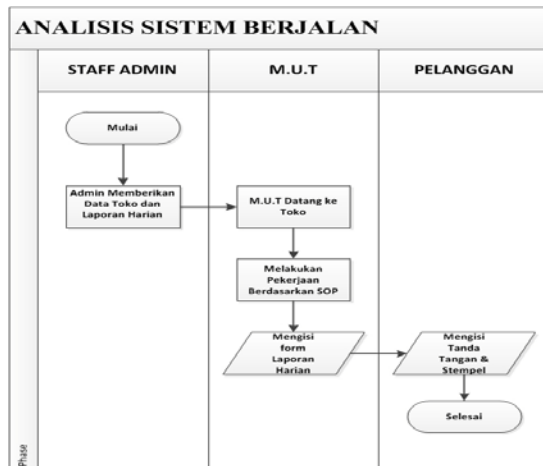
Tabel perhitungan skor

Pertanyaan	(SS)	(S)	(TS)	(STS)	Skor
No. 1	4	3	2	1	75
No. 2	7	11	11	1	84
No. 3	8	12	7	3	85
No. 4	16	13	1	0	105
No. 5	11	16	3	0	98
No. 6	17	11	2	0	105
No. 7	16	6	5	3	95
No. 8	20	10	0	0	110
No. 9	13	7	8	2	91
No. 10	17	12	1	0	106
TOTAL	127	110	53	10	954

2.3 Analisis Sistem Berjalan

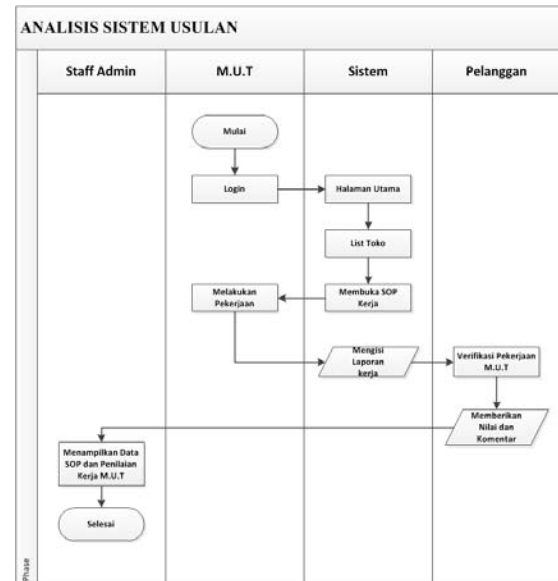
$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y * 100 \\
 &= 954 / 1200 * 100 \\
 &= 79.5 \% \\
 &= \text{Sangat Setuju}
 \end{aligned}$$

Analisis sistem berjalan adalah penguraian suatu sistem informasi yang ada kedalam komponen yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi setiap permasalahan, hambatan, dan kebutuhan yang terjadi agar dapat dilakukan perbaikan.



2.4 Analisis Sistem Usulan

Adapun prosedur sistem usulan pada penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja *merchandiser unilever team* pada sistem pendukung keputusan ini terdapat 3 pengguna atau *user*. Yaitu: staff admin, *merchandiser unilever team* dan pelanggan. Sistem yang diusulkan adalah dimana gambaran sistem umum di usulkan dalam *flowmap*.



2.5 Kebutuhan Perangkat Lunak

No	Kebutuhan	Software
1.	Sistem Operasi	Windows 7 Ultimate 64-Bit
2.	Text Editor	Notepad++
3.	Browser	Google Chrome
4.	Aplikasi Pendukung	- Microsoft Visio - XAMPP - Star UML - SQLyog

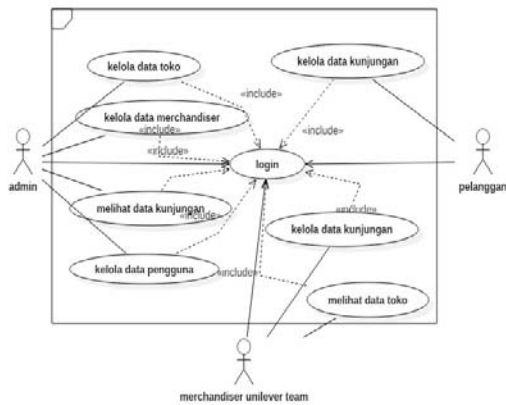
2.6 Kebutuhan Perangkat Keras

No	Kebutuhan Hardware	Spesifikasi
1.	Processor	Core i5-4210U CPU up to 2.7 Ghz
2.	Memory	4 GB DDR3
3.	Harddisk	500GB HDD

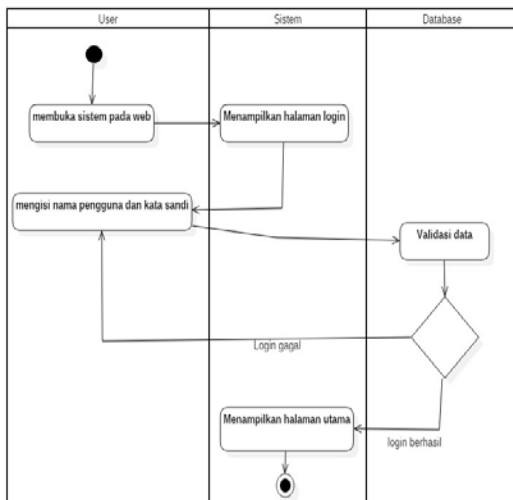
III. PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

Desain perancangan menggunakan beberapa diagram dengan menggunakan tools Star UML

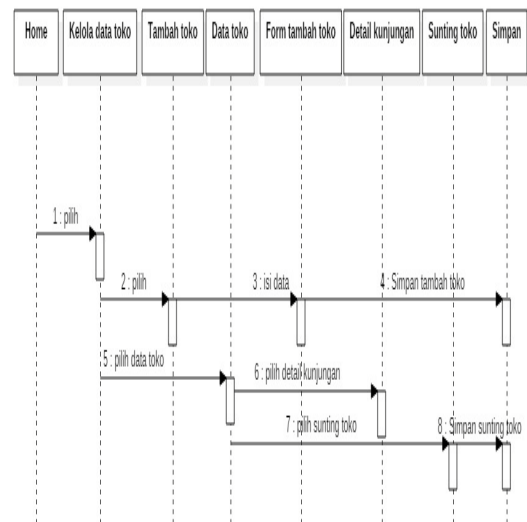
3.1 Use Case Diagram



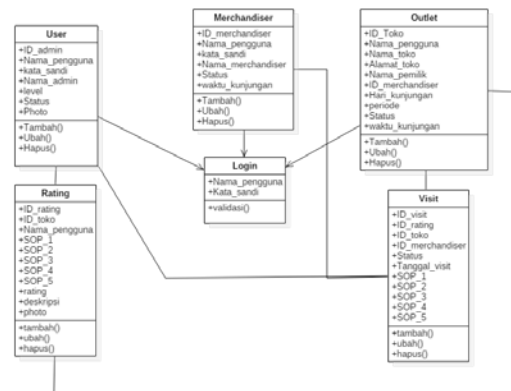
3.2 Activity Diagram Login



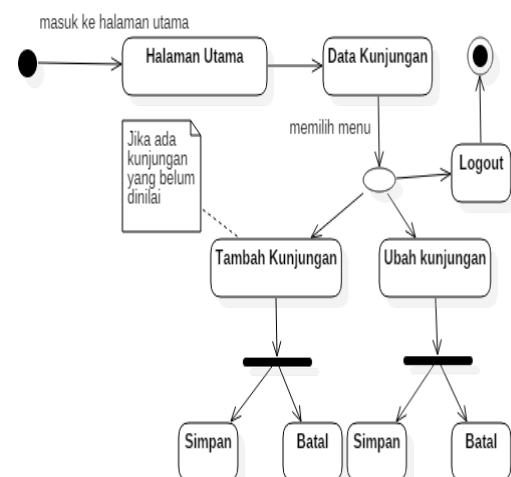
3.3 Sequence Diagram Kelola Data Toko



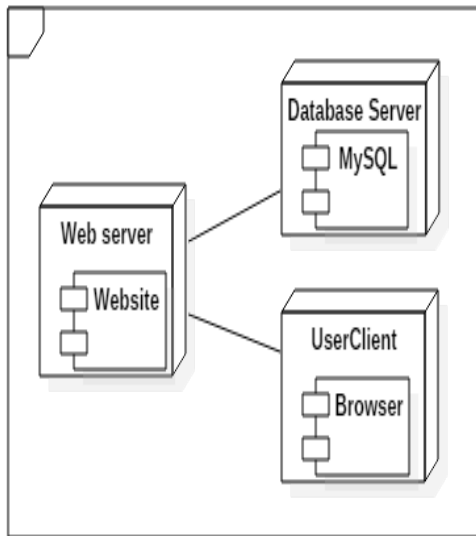
3.4 Class Diagram



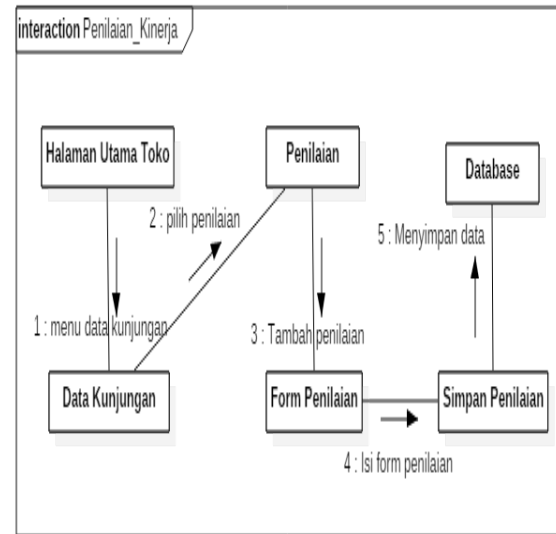
3.5 Statechart Diagram Web Pelanggan



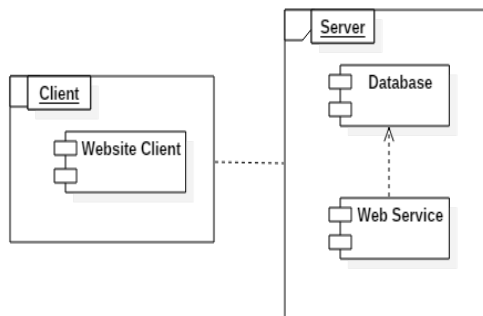
3.6 Deployment Diagram



3.9 Communication Diagram Penilaian Kinerja



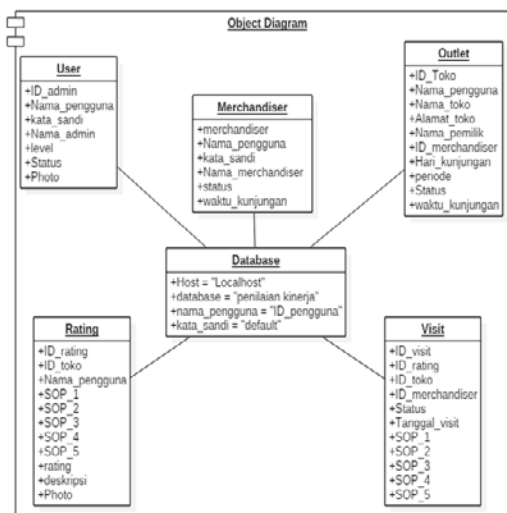
3.7 Component Diagram



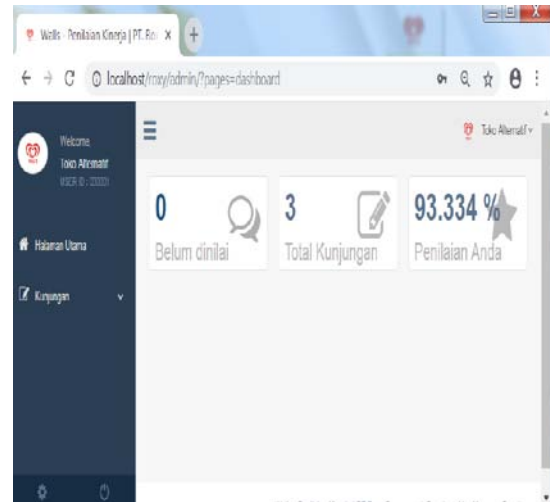
3.10 Tabel Penilaian

Nama Field	Type	Panjang	Keterangan
rating_id*	Varchar	10	ID penilaian
outlet_id*	Varchar	10	ID toko
employee_id*	Varchar	10	ID merchandiser
task1	Int	1	Pertanyaan pertama
task2	Int	1	Petanyaan kedua
task3	Int	1	Pertanyaan ketiga
task4	Int	1	Pertanyaan ke empat
task5	Int	1	Pertanyaan ke lima
rating	Int	1	Hasil penilaian
description	Int	1	Komentar dan masukan dari took
photo	Varchar	100	Dokumentasi hasil kerja merchandiser

3.8 Object Diagram

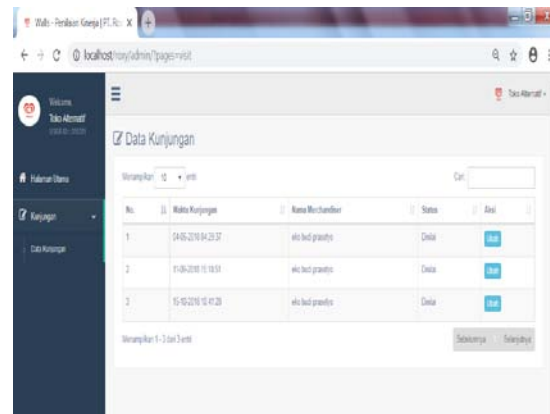


3.11 Implementasi Web Login

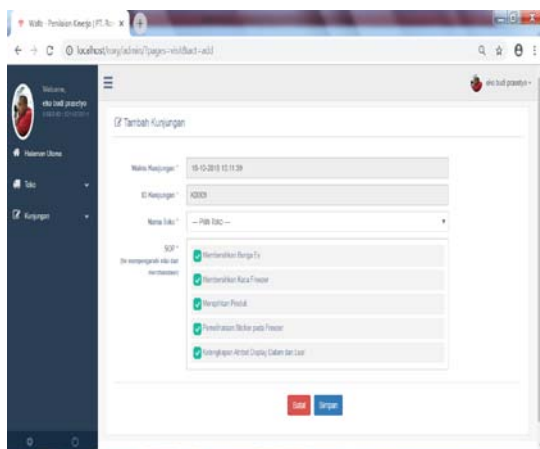


3.14 Data Kunjungan

Implementasi data kunjungan pada web toko berisi tentang penilaian yang sudah dinilai atau yang belum dinilai.



3.12 Implementasi Tambah Kunjungan Pada Web Merchandiser Unilever Team



3.15 Pengujian Sistem

3.13 Implementasi Halaman Utama Pelanggan

Deskripsi	Skenario	Hasil yang diharapkan	Waktu yang dibutuhkan	Hasil
Login	Memasukan nama pengguna dan kata sandi	Dapat masuk ke halaman utama	1 menit	Ok
Tambah Data	Melakukan pengisian form tambah data dan disimpan ke database	Data tersimpan di database	2 menit	Ok

Sunting Data	Melakukan pengisian form sunting data dan disimpan ke database	Data tersimpan di database	2 menit	Ok
Hapus Data	Menghapus data dari sistem dan database	Data berhasil di hapus	1 menit	Ok
Unggah Photo	Mengunggah photo dari sistem dan tersimpan di database	Photo berhasil tersimpan di database	2 menit	Ok
Melihat detail data	Melihat detail data	Data dapat ditampilkan secara rinci	1 menit	Ok
Logout	Keluar dari sistem	Dapat keluar dari sistem dan menampilkan halaman <i>login</i>	1 menit	Ok

IV. SIMPULAN

Sistem memberi kemudahan pelanggan untuk menilai kinerja *merchandiser unilever team*, memudahkan admin dalam *monitoring* kinerja, Pelanggan mengetahui semua standar operasional prosedur *merchandiser unilever team* dan dapat akses oleh pelanggan, *merchandiser unilever team* dan admin melalui web.

PENELITIAN LANJUTAN

Untuk Pengembangan sistem selanjutnya berbasis multiplatform yang bisa digunakan di beberapa aplikasi *mobile* seperti : Android, IOS, Blackberry, Windows Phone dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.S, R., & Shalahuddin, M. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika Bandung.
- [2] Basith, I. A., & Hutauruk., G. (2014). *The Analysis, Design, And Implementation Of Information System*. Surabaya: Erlangga Surabaya.
- [3] Enterprise, J. (2014). *Buku Pintar Pemrograman Internet*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [4] Febriana, & Irawan, D. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Apotek Among Rogo Adiluwih. *Sistem Informasi*, 197-203.
- [5] Fitria -, Sulyono -, (2015), *Sistem Pendukung Keputusan untuk menentukan jurusan Menggunakan Metode Fuzzy SAW (studi kasus SMKN4 Bandar lampung)*, Prosiding SNIK, 2015, 1, hal 301
- [6] Mustakin, J. (2014). *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [7] Pratama, I. p. (2014). *Sistem Informasi Dan Implementasinya*. Bandung: Informatika Bandung.
- [8] Rahayu, D. R., & Fathoni, A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel. *Informasi*, 1-8.

- [9] Roger s. Pressman, P. (2012). Software Engineering . In S. M. Adi Nugroho, S. George John Leopold Nikijuluw, S. M. Theresia Herlina Rochadiani, & S. M. Ike Kurniawati Wijaya, *Rekayasa Perangkat Lunak* (pp. 50-52). Yogyakarta: ANDI .
- [10] Saputra, P. A., & Nugroho, A. (2017). Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *informatika*. <http://www.sarjanaku.com/2012/06/pengertian-kinerja-definisi-teori.html?m=1>
- [11] Solichin, A. (2016). Pemrograman Web dengan PHP dan Mysql. In A. Solichin, *Pemrograman Web dengan PHP dan Mysql*. Jakarta : Univeersitas Budi Luhur.
- [12] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sukamto, R. A., & Shalahuddin, M. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika.
- [14] Syafii, A. P. (2015). *Kolaborasi Dreamweaver Dan PHP Untuk Aplikasi Web*. Yogyakarta: ANDI.
- [15] Widodo, P. P. (2015). *Menggunakan UML*. Bandung: INFORMATIKA.
- [16] Yasin, S. (2012, 06 1). *Copyright 2016*. Retrieved 11 Selasa, 2017, from Sarjanaku.com: