

Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Speedrocky Gym Surabaya

M. Ghozali R.¹⁾ Sulistiowati²⁾ Julianto Lemantara³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, Sistem Informasi

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) M.ghozali.r@gmail.com, 2) Sulist@stikom.edu, 3) Julianto@stikom.edu

Abstract: *Speedrocky Gym Surabaya is a company which engaged in fitness services. Based on survey, there still a problem that they still don't have questionnaire which able to measure customer satisfaction against service that Speedyrocky Gym Surabaya gives. This problem create discrepancy between member's expectation and member's satisfaction. The problem also affects the decreasing number of total members every month and even each year Based on the existing problems, Speedrocky Gym Surabaya requires customer satisfaction analysis application that helps in measuring the level of customer satisfaction. Applications created using gap analysis method to measure the degree to the gap between the expectations with the level of customer satisfaction, so that helps to measure the level of service of Speedrocky Gym Surabaya. Test result shows system which created can help the company in making questionnaire also processing questionnaire answer data from the members, so that owner can find out what his members desire. Further, this application can help owner in making decision for the next period in appropriate with members desire so that it can increase service quality. All these things can be shown by analysis result that it needs improvement from parking sector and employee quality.*

Keyword : *Satisfaction, Questionnaire, Gap Analysis*

Fokus pada member merupakan kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan dalam persaingan bisnis saat ini. Untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan fokus pada member, organisasi bisnis memerlukan informasi tentang siapa member mereka, apa yang member mereka inginkan, bagaimana kebutuhan member mereka dipuaskan dan faktor-faktor lain yang terkait. Tanpa pengetahuan akan member yang disebarluaskan ke seluruh perusahaan, perusahaan bisa gagal memenuhi keinginan dan harapan member. Upaya untuk memahami member dan memperkuat hubungan dengan member sangat penting dalam perekonomian yang dikendalikan oleh permintaan saat ini (Khairman, 2010).

Speedrocky Gym Surabaya merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang kebugaran dan kesehatan yang terletak di Surabaya. Speedrocky Gym tergolong perusahaan baru karena baru berdiri pada tahun 2013. Selain itu Speedrocky Gym Surabaya mempunyai misi untuk mengedepankan kepuasan kepada para membeinya, sehingga hal ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Speedrocky Gym Surabaya mempunyai permasalahan dalam mempertahankan member. Jumlah data member yang ada saat ini sekitar 235 member. Dalam satu bulan ada sekitar 15-25 member baru, sedangkan member yang tidak aktif dalam satu bulan ada sekitar 10-30 member. Member yang dikatakan sudah tidak aktif disini, apabila member tidak datang dan tidak membayar selama 3 bulan. Data member yang ada pada Speedrocky Gym Surabaya dari tahun 2013 sampai dengan 2015 dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1 Jumlah Member Speedrocky Gym Surabaya Tahun 2013-2015

Tahun	Jumlah Member
2013	216
2014	306
2015	235

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tidak ada peningkatan member secara berkelanjutan, yang terjadi saat ini adalah penurunan dari tahun 2014 sampai 2015. Penurunan member diatas diindikasikan belum maksimalnya perusahaan dalam memberikan apa

yang diharapkan member. Selama ini pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya belum melakukan evaluasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Mengakibatkan banyak penurunan jumlah member yang signifikan.

Hal ini tidak diharapkan oleh pihak Speedrocky Gym Surabaya karena keuntungan tempat gym bergantung dari jumlah member yang bertahan maupun bertambah. Dalam situasi seperti ini, Speedrocky Gym Surabaya dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan kebutuhan dan sikap dari member. Mengetahui sikap dan penilaian member terhadap pelayanan dalam organisasi bisnis akan meningkatkan peluang untuk membuat keputusan bisnis menjadi lebih baik. Penilaian member terhadap pelayanan suatu organisasi diperoleh dari interaksi member dengan pihak manajemen. Masalah yang muncul selama ini, ketika para member yang menggunakan fasilitas fitness ingin menyampaikan keluhan tetapi tidak ada wadah untuk menampung keluhan tersebut, seperti kuesioner. Selama ini member yang menggunakan fasilitas fitness sering menyampaikan keluhan ke pihak *front office* saja tidak sampai di olah untuk bahan membuat keputusan dalam memperbaiki pelayanan pada tempat fitness. Keluhan yang sering disampaikan oleh member berkaitan dengan kualitas pelayanan tempat fitness. Data keluhan tersebut tidak dilakukan pencatatan dan pengolahan oleh pihak *front office*.

Selama ini pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya belum memiliki kuesioner yang tepat dan sumber daya yang mampu menganalisis dan mengolah data kuesioner untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member dalam menggunakan fasilitas fitness. Oleh karena itu, pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya membutuhkan sebuah kuesioner yang dapat merepresentasikan penilaian member terhadap jasa kebugaran. Selain itu, pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya membutuhkan sebuah wadah yaitu aplikasi yang mampu menganalisis dan mengolah data kuesioner sehingga menghasilkan data kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member. Apabila pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya telah mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member, maka diharapkan pihak manajemen dapat mengevaluasi dan meningkatkan

pelayanan terhadap para member yang menggunakan jasa fitness.

Dari permasalahan di atas, pihak manajemen Speedrocky Gym Surabaya membutuhkan sebuah aplikasi analisis kepuasan member untuk membantu mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member. Hal ini untuk menjaga agar para member tidak berhenti maupun berkurang, pihak manajemen perlu melakukan pendekatan kepada para membernya. Pendekatan yang dilakukan dengan melihat dan menganalisa harapan yang diinginkan member sudah sesuai dengan kenyataan yang ada saat ini.

METODE

Dalam menyelesaikan permasalahan ini, ada beberapa tahap yaitu dari identifikasi masalah, pengumpulan data, dan analisis masalah. Proses identifikasi masalah dimulai dengan wawancara, observasi dan pengambilan data sampel dengan mencari jenis masalah yang saat ini sedang dihadapi. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Setelah diketahui proses atau alir sistem yang dilakukan oleh masing-masing pengguna, maka proses berikutnya adalah melakukan analisis kebutuhan yang sesuai dengan proses-proses tersebut. Analisis kebutuhan ini diperlukan untuk merancang perangkat lunak yang memiliki fungsi-fungsi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna sistem. Dengan mengacu pada permasalahan diatas perlu adanya solusi yang dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu perlu adanya kuesioner yang dapat digunakan sebagai wadah dalam menangani keluhan para member.

Pada tahapan berikutnya yaitu membangun sebuah aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis gap. Dimana dengan menggunakan metode ini, pemilik dapat mengukur tingkat kesenjangan antara harapan member dengan tingkat kepuasan member.

Analisis gap merupakan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan untuk mengukur kesenjangan antara skor persepsi dan skor harapan yang dapat dihitung dengan rumus:

$$KP = SP - SE$$

Dimana:

KP = Kualitas pelayanan

SP = Skor persepsi (Kepuasan)

SE = Skor harapan (Kepentingan)

Menurut Supranto (2003) tingkat kualitas pelayanan dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu :

1. $SP - SE = 0$, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan harapan pelanggan
2. $SP - SE > 0$, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pelanggan
3. $SP - SE < 0$, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan

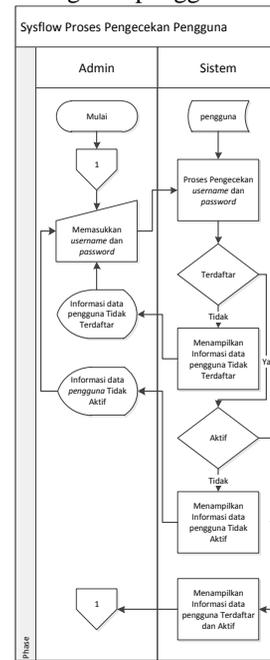
Menurut Tjiptono (2012) pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen servqual dapat dipakai untuk menghitung skor gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci:

1. *Item-by-item analysis*, misalnya, $P1 - H1$ (persepsi item 1 – ekspektasi item 2), $P2 - H2$, dan seterusnya.
2. *Dimension-by-dimension analysis*, misalnya, $(P1 + P1 + P3 + P4/4) - (H1 + H2 + H3 + H4/4)$, dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pernyataan persepsi dan ekspektasi berkaitan dengan dimensi pertama (bukti fisik).

Perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan atau gap servqual, yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + Pn/n) - (H1 + H2 + H3 + \dots + Hn/n)$.

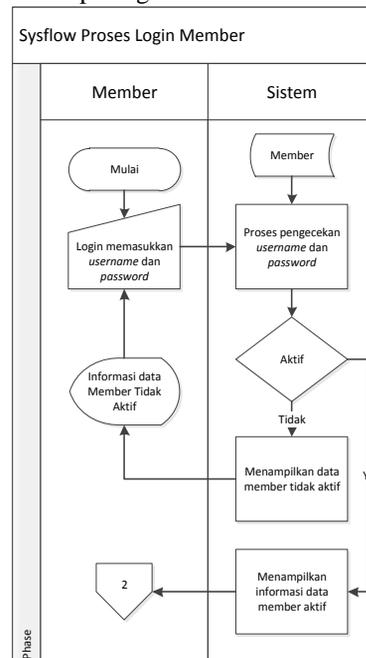
Penjelasan mengenai alur sistem Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya dapat dilihat dalam bentuk *system flow*. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam membaca serta memahami sistem. Proses mengecek login pengguna dimulai ketika Admin memasukkan *username* dan *password* pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Aplikasi akan mengecek *username* dan *password* yang dimasukkan oleh Admin. Jika *username* dan *password* tidak terdaftar maka aplikasi akan menampilkan informasi data pengguna tidak terdaftar. Jika *username* dan *password* terdaftar maka aplikasi akan mengecek apakah *username* dan *password* aktif. Apabila *username* dan *password* tidak aktif maka aplikasi akan menampilkan informasi data pengguna tidak aktif. Jika *username* dan *password* aktif maka aplikasi akan menampilkan informasi data pengguna terdaftar dan aktif maka aplikasi akan membuat *session* untuk Admin agar dapat mengakses menu dari aplikasi analisis

kepuasan pelanggan. Gambar 1 menggambarkan *system flow* mengecek pengguna.



Gambar 1 *System flow* login pengguna

System flow login member yang akan digunakan member dalam mengisi kuesioner, dapat dilihat pada gambar 2.

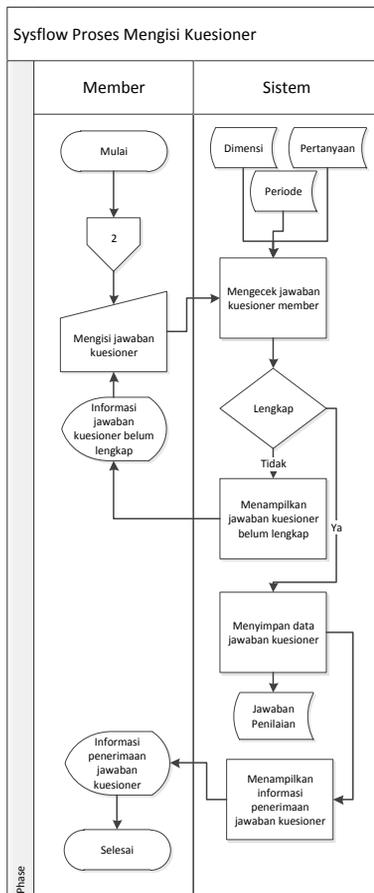


Gambar 2 *System flow* login member

Penjelasan dari gambar diatas adalah proses *system flow login* member. *Login* member ini digunakan member untuk mengisi kuesioner pada aplikasi. Proses login member ini dimulai

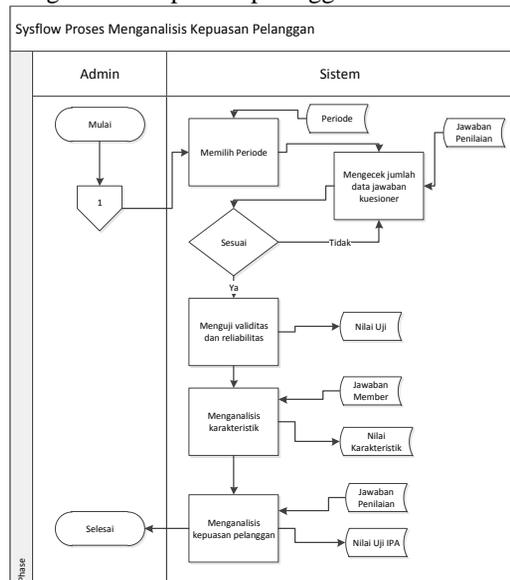
dari member memasukkan *username* dan *password* pada aplikasi. Selanjutnya aplikasi akan mengecek *username* dan *password* yang dimasukkan dan dicocokkan pada *database* member. Jika member tidak aktif, aplikasi akan menampilkan informasi data member tidak aktif. Apabila member aktif, aplikasi akan membuat session untuk member agar dapat mengisi kuesioner.

Member yang aktif akan diberikan hak untuk mengisi kuesioner pada aplikasi. *System flow* proses mengisi kuesioner dimulai dari member mengisi kuesioner pada aplikasi. Aplikasi akan mengecek jawaban kuesioner. Jika jawaban kuesioner belum lengkap, aplikasi akan menampilkan informasi data jawaban kuesioner belum lengkap. Jika data jawaban kuesioner lengkap, aplikasi akan menyimpan pada *database* jawaban penilaian. Setelah itu aplikasi akan menampilkan informasi penerimaan jawaban kuesioner kepada member. Gambar 3 menggambarkan *system flow* proses mengisi kuesioner.



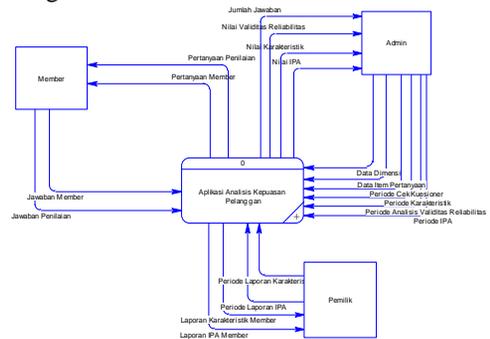
Gambar 3 *System flow* Mengisi Kuesioner

Proses *system flow* selanjutnya adalah proses menganalisis kepuasan pelanggan. Proses menganalisis ini dimulai dari Admin memilih periode yang akan dianalisis, selanjutnya aplikasi akan mengecek jumlah jawaban kuesioner. Jika tidak sesuai aplikasi akan melakukan cek kembali. Jika sudah sesuai aplikasi akan melakukan proses uji validitas reliabilitas, uji karakteristik, dan uji IPA (*Importance Performance Analysis*). Gambar 4 menggambarkan *system flow* proses menganalisis kepuasan pelanggan.



Gambar 4 *System flow* Menganalisis Kepuasan Pelanggan

Selanjutnya adalah penjelasan mengenai *Data Flow Diagram* (DFD). DFD ini menjelaskan secara detail siapa saja pengguna yang terlibat dalam sistem. DFD dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5 Context Diagram

Pada *context diagram* yang ada pada gambar diatas terdapat tiga entitas (*external entity*) yang saling berhubungan, yaitu pemilik, admin, dan member. Admin di sini berperan

sebagai pembuat dimensi sekaligus pertanyaan kuesioner, serta menguji valid tidak-nya jawaban kuesioner tersebut. Member berperan sebagai pengisi kuesioner dan pemberi masukan pada Speedrocky Gym Surabaya. Pemilik berperan melihat laporan hasil analisis untuk digunakan sebagai penunjang pengambilan keputusan sesuai dengan yang diinginkan member.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjawab permasalahan diatas dengan tujuan menghasilkan rancang bangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya yang dapat membantu meningkatkan tingkat pelayanan pada member.

Berikut tampilan dari aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya:



Gambar 6 Form Kuesioner

Form kuesioner ini digunakan oleh para member untuk diisi. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelanggan. Member akan mengisi setiap pertanyaan yang ada pada form kuesioner ini.

Kuesioner yang sudah terkumpul akan dilakukan cek kuesioner, untuk mengetahui kuesioner yang terkumpul sudah memenuhi target. Cek kuesioner ini digunakan untuk melihat dan membandingkan kuesioner yang sudah terkumpul dengan jumlah member yang ada. Hal ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih. Cek kuesioner dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7 Form Cek Kuesioner

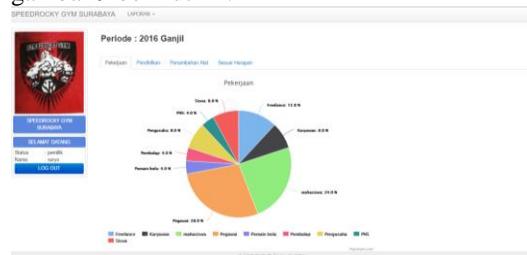
Kuesioner yang sudah terkumpul, akan dilakukan pengujian untuk mengukur tingkat kebenaran dan tingkat keandalan kuesioner. Uji yang digunakan untuk itu adalah uji validitas dan reliabilitas. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8 Form Pengujian

Form pengujian ini digunakan untuk menguji kuesioner yang sudah terkumpul. Pengujian dilakukan saat kuesioner sudah memenuhi standar minimal yang sudah ditentukan. Proses pengujian ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih.

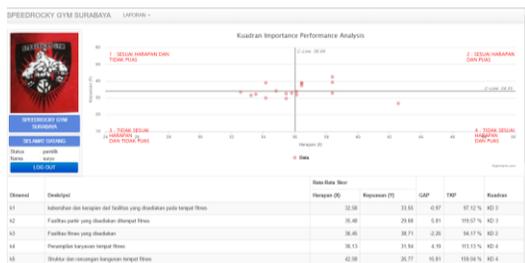
Untuk menu selanjutnya ini adalah laporan analisis karakteristik, pemilik dapat melihat laporan analisis karakteristik member sesuai dengan kebutuhan yang ingin dilihat. Pemilik memilih periode yang diinginkan dan selanjutnya menekan tombol “tampilkan” untuk menampilkan hasil pelaporan karakteristik member. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 9 berikut ini.



Gambar 9 Form Laporan Analisis Karakteristik

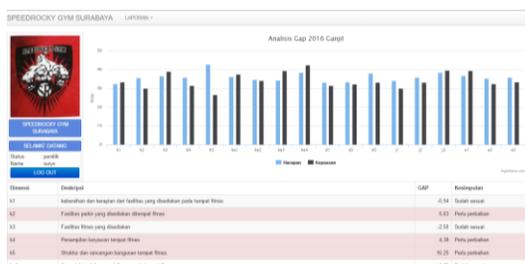
Form laporan Analisis Karakteristik ini digunakan pemilik dalam melihat karakteristik para member Speedrocky Gym. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan agar sesuai dengan keinginan para member.

Pada menu laporan analisis kepuasan pelanggan, pemilik dapat melakukan kegiatan pelaporan hasil analisis kepuasan pelanggan. Hasil analisis berupa grafik dan detail tabel untuk penjelasan grafik. Tabel detail berisi hasil perhitungan rata-rata skor harapan dan kepuasan, perhitungan gap, dan detail kuadran untuk masing-masing item pertanyaan. Pada gambar 10 dapat dilihat form laporan analisis kepuasan pelanggan.



Gambar 10 Form Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan

Form laporan Analisis Kepuasan Pelanggan ini digunakan pemilik dalam melihat tingkat kepuasan para member Speedrocky Gym. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan agar sesuai dengan keinginan para member.



Gambar 11 Form Laporan Analisis Gap

Form laporan analisis gap ini digunakan pemilik dalam melihat tingkat kesenjangan (gap) antara harapan member dengan tingkat kepuasan member. Tanda merah pada table penjelasan grafik, menandakan perlu adanya perbaikan pada sektor yang bertanda merah.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembuatan Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi dapat membantu para member dalam mengisi kuesioner sehinggadapat menjadi wadah bagi member dalam memberikan keluhan pada Speddrocky Gym Surabaya.
2. Aplikasi dapat membantu admin dalam mengolah jawaban kuesioner dengan lebih cepat tanpa harus melakukan rekap manual.
3. Aplikasi membantu admin dalam melakukan analisis kepuasan pelanggan dengan tepat dan teruji sehingga mengurangi kesalahan dalam perhitungan. Selain itu analisis menjadi lebih cepat karena telah dikerjakan oleh sistem tanpa adanya perhitungan manual.

4. Aplikasi membantu pemilik dalam pelaporan hasil analisis kepuasan pelanggan. Sehingga akan didapatkan hasil laporan yang lebih mendalam untuk dijadikan bahan perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan pada Speedrocky Gym Surabaya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dibuat, ada beberapa saran untuk pengembangan sistem selanjutnya :

1. Aplikasi ini bisa dikembangkan dengan berbasis *mobile* seperti *android* maupun *ios*.
2. Aplikasi dapat dikembangkan dengan menyambungkan pada sosial media para member maupun dengan sms *gateway* untuk mengingatkan pembukaan kuesioner berlangsung.

RUJUKAN

Khairman , Yulinartha. (2010). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Rama Jaya Fitness Centre Surabaya*. Skripsi Sarjana. Surabaya : UPN Veteran Jawa Timur.

Supranto, J. 2003. *Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Lima*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality Satisfaction*, Edisi 3. ANDI Yogyakarta.