

Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada Paramuda Tour & Transport

Archam A. Bachtiar¹⁾ Sulistiowati²⁾ Julianto Lemantara

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) 11410100041@stikom.edu, 2) sulist@stikom.edu, 3) julianto@stikom.edu

Abstract:

Paramuda Tour & Transport is praying The Companies Engaged on Field Travel Bureau. Paramuda Tour & Transport has experienced a decline in the last three years. In the year 2013 period 541 customers down 6 % in 2014 to 508 customers. Then down again 18.7 % in 2015 to 413 customers. With total decrease 24.7 % of subscribers in 2013 until 2015 resulted in the company argo has a tendency to decrease. It is because the singer company are not know advantages disadvantages the given service is shown to the customer.

In order to overcome problems related to the created information system monitoring and evaluation of customer service . Created a system that includes customer tour management, monitoring and evaluation services, managing customer complaints.

The test results showed the information system of monitoring and evaluation of customer service can help determine the service needs to be improved and the service needs to be maintained. In addition to the provision of online reports, the company can easily access and obtain information through a questionnaire evaluation report, report customer complaints, reports the characteristics of the customer, and the customer tour reports.

Keywords: *information systems, tour, service, gap analysis*

Paramuda Tour & Transport merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang Biro Perjalanan Wisata (BPW). Adapun sarana dan prasarana yang tersedia diantaranya penyewaan angkutan transportasi wisata dan paket wisata. Dalam perkembangannya, Paramuda Tour & Transport membuka paket tour wisata domestik seperti Malang, Bali, Lombok, Jakarta, Bandung dan Jogja. Mengingat pentingnya pariwisata, tidak menutup kemungkinan bagi seseorang yang ingin melakukan perjalanan ke tempat-tempat pariwisata yang diinginkan akan memilih Paramuda Tour & Transport.

Paramuda Tour & Transport telah mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir. Pada tahun 2013 dengan jumlah 541 pelanggan turun 6% pada tahun 2014 menjadi 508 pelanggan. Kemudian turun lagi 18,7% pada tahun 2015 menjadi 413 pelanggan. Dengan total penurunan 24,7% pelanggan dari tahun 2013 sampai 2015 mengakibatkan laba perusahaan memiliki kecenderungan menurun. Hal ini tidak diharapkan oleh perusahaan, karena profit perusahaan bergantung kepada jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan. Paramuda Tour & Transport tidak menginginkan terjadinya

penurunan pelanggan yang berkelanjutan. Dalam situasi ini Paramuda Tour & Transport dituntut untuk melakukan perbaikan pelayanan kepada pelanggan dan lebih selektif dalam memilih pihak ketiga yang memberikan pelayanan terbaik. Pihak ketiga disini yaitu: penyedia jasa transportasi wisata, jasa catering/rumah makan, penginapan, dan lain sebagainya.

Selama ini, ada berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seperti tidak tepat waktu, keterlambatan jadwal, kurangnya respon terhadap masalah di lapangan, ketidaknyamanan penginapan, tidak cocoknya menu makanan, dan harga mahal untuk keadaan tertentu dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Paramuda Tour & Transport. Keluhan tersebut hanya disampaikan oleh pelanggan secara lisan karena belum ada media untuk menampung keluhan pelanggan, sehingga Paramuda Tour & Transport kesulitan dalam monitoring dan evaluasi karena tidak mengetahui faktor-faktor pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Faktor-faktor pelayanan yang dimaksud yaitu dimensi *Service Quality (servqual)* terdiri dari bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*Empathy*).

Monitoring dibutuhkan Paramuda *Tour & Transport* untuk memantau layanan yang diberikan kepada pelanggan dan layanan yang diterima dari pihak ketiga. Sampai saat ini, Paramuda *Tour & Transport* belum memiliki sistem untuk mengolah data pelanggan maupun data pelayanan pihak ketiga.

Data *monitoring* tersebut akan dianalisis menggunakan metode perhitungan yang sesuai sehingga menghasilkan informasi faktor-faktor pelayanan yang akan dibandingkan dengan *standard* pelayanan yang sudah ditentukan Paramuda *Tour & Transport*. Dari perbandingan pelayanan tersebut akan terdapat kesenjangan yang akan dijadikan bahan evaluasi. Hasil evaluasi ini akan memuat informasi hubungan antara hasil *monitoring* dengan data *tour* pelanggan yang dapat membantu Paramuda *Tour & Transport* untuk menetapkan prioritas utama dalam menentukan strategi perbaikan kualitas pelayanan. Prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan bobot kualitas pelayanan yang sudah ditentukan Paramuda *Tour & Transport*.

Tujuan penelitian ini dibuat antara lain adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport*. Dengan adanya sistem ini diharapkan Paramuda *Tour & Transport* dapat mengetahui kekurangan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk dapat dilakukan perbaikan kedepannya.

METODE

Berdasarkan Parasuraman (2001), dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Paramuda *Tour & Transport*. Penelitian ini menggunakan *Service Quality (servqual)* yaitu didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan antara lain:

1. Tampilan fisik (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Monitoring adalah pengidentifikasian kesuksesan atau kegagalan secara nyata maupun potensial sedini mungkin dan sewaktu-waktu bisa menyelesaikan operasionalnya dengan tujuan meninjau kemajuan dan mengusulkan langkah supaya dijalankan untuk meraih dan

mewujudkan tujuan. (Casley & Kumar, 1989). Pada penelitian ini yang akan di *monitoring* adalah gap dari kualitas pelayanan.

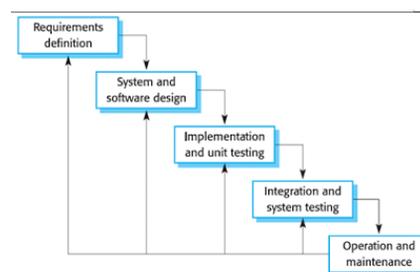
Menurut Tjiptono (2005) Analisa gap digunakan untuk mengetahui besarnya kesenjangan antara tingkat harapan dari pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan. **Nilai Gap (*Servqual*) = Nilai Persepsi – Nilai Harapan**

Evaluasi adalah penilaian yang sistematis tentang manfaat atau kegunaan suatu objek. (Mehrens & Lehmann, 1991). **Total Nilai (Nilai Evaluasi) = Gap x Bobot Pertanyaan x Bobot Kategori**

Menurut Malczewski (1999), terdapat beberapa cara pembobotan. Pembobotan dapat dilakukan dengan metode *ranking*, *rating*, *pairwise comparison*, dan *trade-off analysis*. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *ranking*. Metode *ranking* adalah metode yang paling sederhana untuk pemberian nilai bobot. Intinya setiap parameter akan disusun berdasarkan *ranking*. Penentuan *ranking* bersifat subjektif, dan sangat dipengaruhi oleh persepsi pengambil keputusan. Penentuan *ranking* dapat dilakukan secara langsung, misalnya parameter paling penting diberi nilai 1, parameter penting diberi nilai 2 dan parameter kurang penting diberi nilai 3.

$$W_j = \frac{(n - r_j + 1)}{\sum(n - r_p + 1)}$$

Systems Development Life Cycle (SDLC) adalah pendekatan melalui beberapa tahap untuk menganalisis dan merancang sistem yang dimana sistem tersebut telah dikembangkan dengan sangat baik melalui penggunaan siklus kegiatan penganalisis dan pemakai secara spesifik. (Kendall & Kendall, 2003)



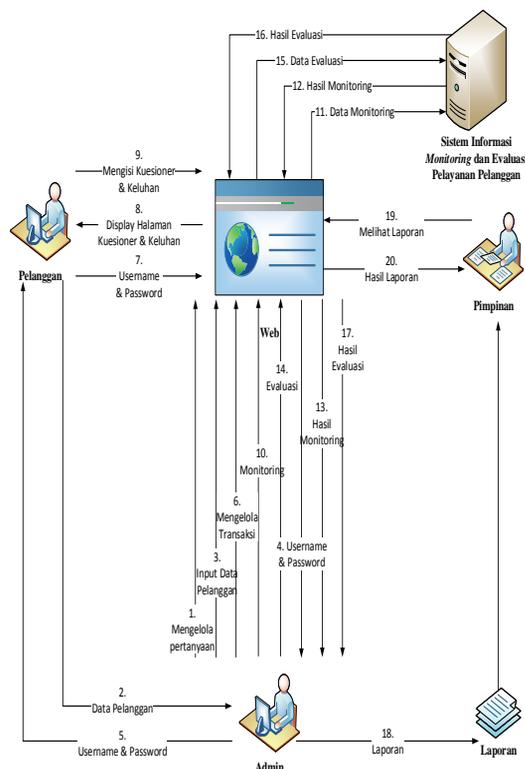
Gambar 1 Waterfall model SDLC

Waterfall Development Methodology adalah suatu cara pengembangan software yang fase - fasenya berurutan. Sebuah fase tidak bisa dikerjakan sebelum fase sebelumnya telah selesai dikerjakan. Fase dalam *Waterfall Development Methodology* adalah sebagai berikut: *Requirements* (pengumpulan data) dan *Analysis* (analisis kebutuhan sistem), *Design* (Perancangan), *Coding* (implementasi), *Testing* (uji coba sistem) dan *Maintenance* (pemeliharaan).

Perancangan Sistem

Penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan mengenai proses pelayanan *tour* kepada pelanggan. Pengumpulan data-data ini diperoleh dari wawancara dan observasi ditempat.

Setelah data yang dibutuhkan ada, maka lanjut pada tahap berikutnya yaitu membuat gambaran umum sistem, desain sistem yang berupa diagram IPO, dan *context diagram*.



Gambar 2 Gambaran Umum Sistem

Gambar 2 menunjukkan gambaran umum dari sistem yang akan dibuat. Aktor yang akan menggunakan terdiri dari 3, yaitu: pelanggan, admin, dan pimpinan.

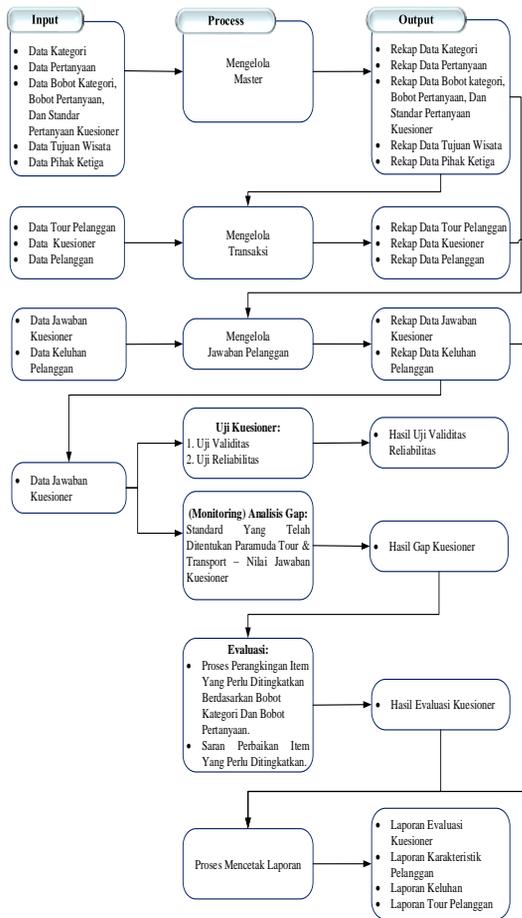
1. Pelanggan berfungsi untuk memasukan jawaban dan keluhan dari kuesioner yang ada pada sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan pelanggan.

2. Admin adalah petugas dari Paramuda Tour & Transport yang bertugas mengelola pertanyaan pada sistem, mengelola transaksi, melakukan monitoring, melakukan evaluasi, dan memberikan laporan kepada pimpinan.

3. Pimpinan berfungsi melihat laporan langsung dari sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan untuk dibandingkan dengan cetakan laporan yang diberikan admin. Kemudian mengambil keputusan berdasarkan laporan hasil evaluasi yang telah diperoleh.

Pelanggan memperoleh username dan password dari admin yang diberikan sesaat sebelum keberangkatan tour. Admin mendapatkan username dan password dari sistem setelah memasukan data pelanggan. Data-data yang dimasukkan oleh admin akan disimpan pada database. Pelanggan yang sudah mempunyai username dan password dapat mengakses halaman kuesioner untuk melakukan pengisian kuesioner. Kuesioner yang telah diisi akan disimpan pada database. Pelanggan juga dapat memasukkan keluhan pada sistem dan akan disimpan pada database.

Admin juga dapat memasukan jawaban kuesioner dari pelanggan yang ada pada kertas kuesioner yang diberikan kepada pelanggan saat selesai berwisata. Hal ini dilakukan untuk menghindari pelanggan yang tidak bisa menjawab dengan sistem yang sudah ada. Hasil dari jawaban kuesioner dan nilai pelayanan pihak ketiga akan dianalisis oleh sistem dan menghasilkan laporan-laporan yang dibutuhkan paramuda Tour & Transport antara lain adalah laporan evaluasi, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, dan laporan tour pelanggan.



Gambar 3 Blok Diagram

Proses Inti:

1. Mengelola Master

Menu mengatur bobot dan standar kuesioner menghasilkan *output* tampilan data bobot kategori, data bobot pertanyaan dan standar pertanyaan kuesioner. Untuk penentuan **bobot pertanyaan maupun bobot kategori menggunakan rumus:**

$$w_j = \frac{(n - r_j + 1)}{\sum(n - r_p + 1)}$$

Data bobot kategori akan diambil dari tabel kategori, data bobot pertanyaan dan data standar pertanyaan akan diambil dari tabel pertanyaan.

2. Uji Kuesioner

Proses uji kuesioner terbagi menjadi dua yaitu: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas untuk mengukur valid atau tidak suatu kuesioner. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner.

Rumus uji validitas:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus uji reliabilitas:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \delta^2}{\delta^2} \right)$$

3. *Monitoring*

Proses *monitoring* gap kuesioner akan menghasilkan *output* tampilan gap kuesioner. Data gap yang ditampilkan sesuai dengan nama rombongan yang ingin diketahui gapnya. Data gap yang ditampilkan diambil dari beberapa tabel. Pertanyaan dan standar pertanyaan diambil dari tabel pertanyaan dan nilai kuesioner diambil dari tabel jawaban kuesioner. Nilai kuesioner yang ditampilkan merupakan hasil rata-rata dari jawaban pelanggan dengan id *tour* dan id kuesioner yang sama. Untuk gap dihasilkan dari: **Gap (Servqual) = Nilai Persepsi – Nilai Harapan**

Jika gap yang bernilai positif (+) atau yang bernilai nol (0) berarti pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan Paramuda *Tour & Transport*. Sedangkan gap yang bernilai negatif (-) berarti pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar yang diinginkan Paramuda *Tour & Transport*.

4. Evaluasi

Proses evaluasi ini merupakan lanjutan dari proses *monitoring*. Setelah mengetahui gap yang terjadi pada proses *monitoring*, gap tersebut akan di ranking berdasarkan bobot pertanyaan dan bobot kategori. Untuk mengurutkan indikator pelayanan yang paling terburuk maupun terbaik menggunakan rumus:

Total Nilai = Gap x Bobot Pertanyaan x Bobot Kategori

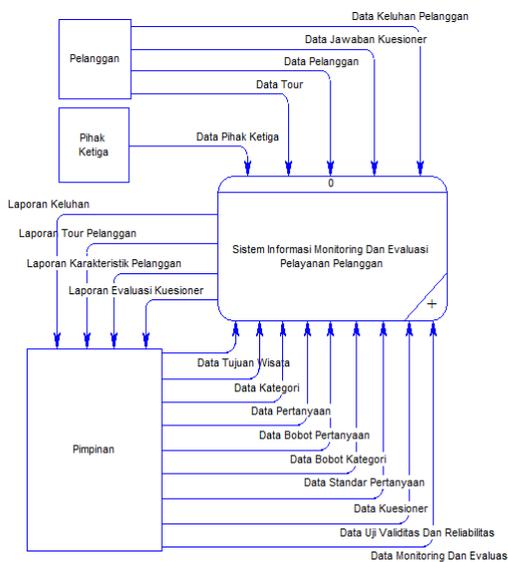
Untuk pelayanan (gap) yang bernilai negatif (-) diurutkan berdasarkan total nilai yang paling besar. Berarti total nilai yang paling besar merupakan prioritas utama layanan yang harus ditingkatkan.

Untuk pelayanan (gap) yang bernilai positif (+) diurutkan berdasarkan total nilai yang paling kecil. Berarti total nilai yang paling kecil merupakan prioritas utama layanan yang harus dipertahankan.

5. Proses Mencetak Laporan

Proses mencetak laporan memiliki sub proses: laporan evaluasi kuesioner, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, laporan *tour* pelanggan. Untuk mencetak laporan evaluasi kuesioner sistem akan mengambil data dari tabel jawaban kuesioner, tabel pertanyaan, dan tabel kategori. Data-data tersebut akan digunakan pada proses *monitoring* dan evaluasi. Luaran yang dihasilkan dari proses evaluasi itulah yang akan dicetak sebagai laporan evaluasi kuesioner.

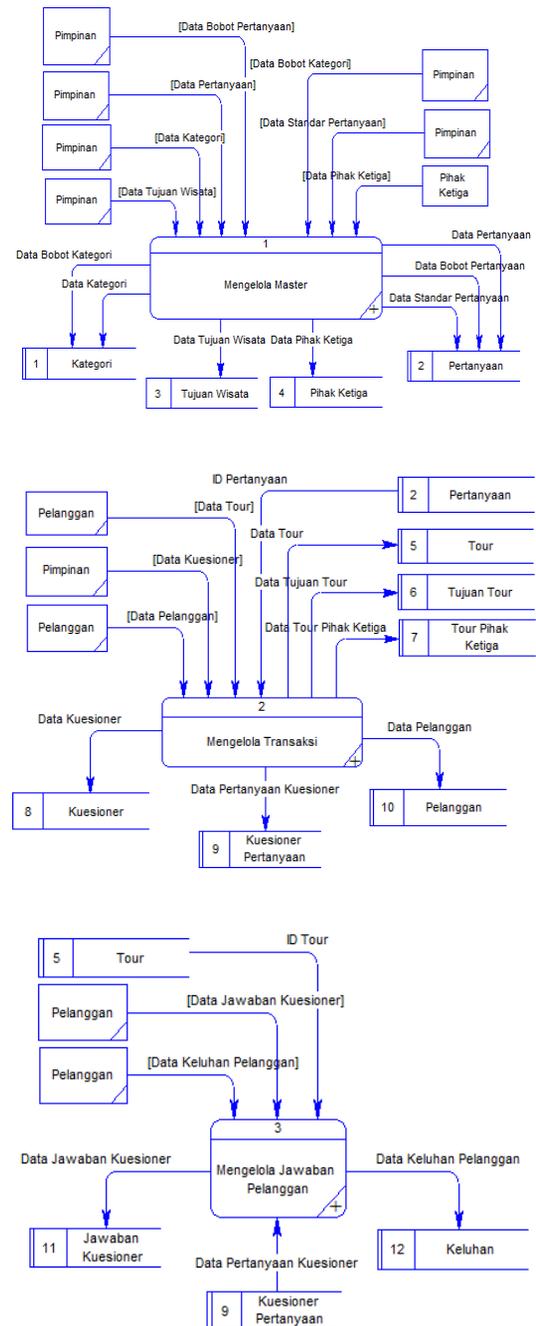
Untuk mencetak laporan karakteristik pelanggan sistem akan mengambil data dari tabel pelanggan. Data yang diambil sistem dari tabel pelanggan berdasarkan data rombongan yang ingin dicetak. Kemudian untuk mencetak laporan keluhan sistem akan mengambil data dari tabel keluhan. Data yang diambil sistem berdasarkan data keluhan rombongan yang ingin dicetak. Untuk mencetak laporan *tour* pelanggan sistem akan mengambil data dari tabel *tour*, tabel tujuan *tour*, dan tabel *tour* pihak ketiga. Data yang diambil sistem berdasarkan data rombongan *tour* yang ingin dicetak.



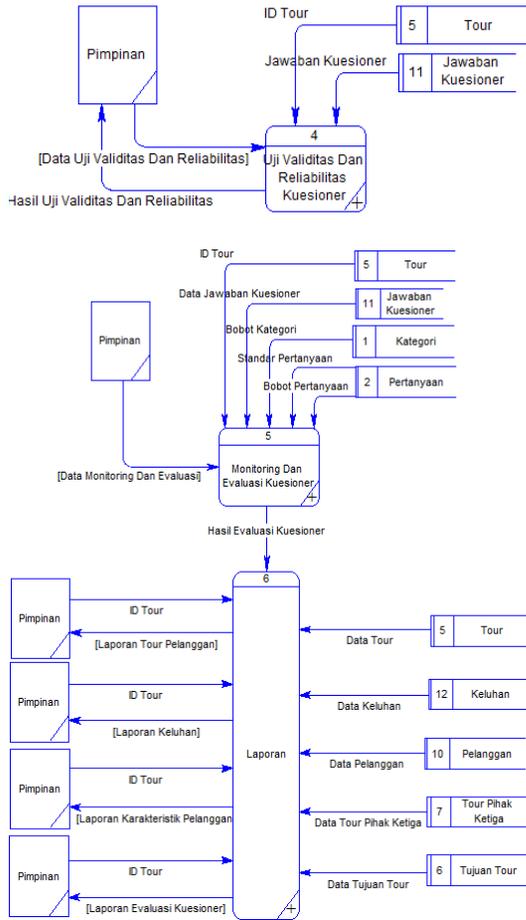
Gambar 4. Context Diagram

Context diagram merupakan gambaran menyeluruh dari DFD. Di dalam *context diagram* terdapat 3 (tiga) *External Entity* yaitu pimpinan, pelanggan, dan pihak ketiga. Proses pembuatan *context diagram* dimulai dari *system flow* yang menjelaskan alur sistem. Dalam alur sistem terdapat proses dan tabel yang dibutuhkan

untuk menjalankan proses tersebut sehingga dapat diketahui alur data serta entitasnya.



Gambar 5. DFD Level 0



Gambar 6. DFD Level 0 Lanjutan

Pada DFD Level 0 akan digambarkan proses-proses yang ada dalam sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan terdapat 6 (enam) yaitu:

1. Mengelola Master, merupakan penggambaran proses memasukan data master kedalam sistem.
2. Mengelola Transaksi, merupakan penggambaran proses pencatatan pelayanan *tour*.
3. Mengelola jawaban kuesioner, merupakan proses penggambaran bagaimana pelanggan menilai layanan yang diberikan perusahaan.
4. Uji validitas dan reliabilitas, merupakan proses penggambaran bagaimana suatu kuesioner dapat dikatakan valid dan reliabel.
5. *Monitoring* dan evaluasi, merupakan penggambaran proses memantau kualitas pelayanan yang dibawah

standar dan penentuan urutan perbaikan layanan yang dibawah standar.

6. Laporan, merupakan proses penggambaran bagaimana laporan dapat disediakan untuk perusahaan.

Hasil dan Pembahasan

Uji coba sistem ini berfokus pada pengujian sistem terhadap *handling error* pada setiap *inputan user*. Sebuah mekanisme yang digunakan untuk uji coba sistem ini adalah *test case*, yang mana menentukan apakah sebuah perangkat lunak atau sistem telah sukses atau gagal dalam testing atau uji coba.

A. Pencatatan *Tour* Pelanggan

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin dapat mencatat data *tour* pelanggan yang akan melakukan perjalanan wisata. Gambar 7 menunjukkan bahwa admin berhasil mencatat data *tour* pelanggan.

ID Tour	Nama Pengguna	Tanggal Keberangkatan	Tanggal Kembali	Nama Rombongan	Jumlah Rombongan	Tujuan	Kerjasama Pihak Ketiga	Status Tour	Ubah
53	Bambang	2016-09-05 00:00:00	2016-09-08 00:00:00	PT. HM. Sampoerna, tbk	30	- Jakarta - Bandung	- PO. Rosalia Indah - RM. Sejahtera - Hotel Majapahit - Rumah Makan Hidayah	Belum Diuji	[Uji]
57	Bambang	2016-08-24 00:00:00	2016-08-28 00:00:00	STIKOM	30	- Jakarta - Bandung	- PO. Rosalia Indah - Hotel Majapahit - PO. Excellent	Belum Diuji	[Uji]
56	Bambang	2016-08-21 00:00:00	2016-08-28 00:00:00	PT. Berkah Lancar Abaditama	50	- Malang - Jakarta - Bandung	- Rumah Makan Hidayah - Hotel ...	Sudah Diuji	[Uji]

Gambar 7 Daftar *Tour* Pelanggan

B. Pembuatan Kuesioner

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin dapat membuat kuesioner untuk pelanggan. Gambar 8 menunjukkan bahwa admin berhasil membuat kuesioner untuk pelanggan.

ID Kuesioner	Nama Rombongan	Tanggal Kuesioner	Keterangan Kuesioner	Status Kuesioner	Ubah
9	PT. HM. Sampoerna, tbk	2016-09-05 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan Sampoerna	Belum Diuji	[Uji]
8	STIKOM	2016-08-24 00:00:00	Kuesioner buat rombongan STIKOM	Belum Diuji	[Uji]
7	PT. Berkah Lancar Abaditama	2016-08-21 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan PT. BLA	Belum Diuji	[Uji]
5	COIII	2016-06-29 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan COIII	Belum Diuji	[Uji]
4	BIG	2016-06-29 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan BIG	Belum Diuji	[Uji]

Gambar 8 Daftar Kuesioner Pelanggan

C. Pembuatan Akun Pelanggan

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin berhasil menambahkan akun pelanggan untuk mendapatkan *username* dan *password* untuk mengakses sistem. Gambar 9 menunjukkan bahwa admin berhasil membuat akun pelanggan.

ID Pelanggan	Nama Rombongan	Nama	Password	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Ubah
88	PT. HM. Sampoerna, Tbk	Shelly	sampoerna	Sidoarjo	30	Perempuan	Swasta	[Ubah]
87	PT. HM. Sampoerna, Tbk	Quinza	sampoerna	Sidoarjo	45	Perempuan	Swasta	[Ubah]
86	PT. HM. Sampoerna, Tbk	Wahono	sampoerna	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta	[Ubah]
85	PT. HM. Sampoerna, Tbk	Sulika	sampoerna	Sidoarjo	36	Perempuan	Swasta	[Ubah]
84	PT. HM. Sampoerna, Tbk	Parwes	sampoerna	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta	[Ubah]

Gambar 9 Daftar Akun Pelanggan

D. Gap Kuesioner

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin berhasil melihat hasil proses gap kuesioner. Gambar 10 menunjukkan bahwa admin berhasil melihat hasil proses gap kuesioner.

1. Tampilan Fisik | Bobot 0.33|

No.	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap
1.	Bus yang digunakan modern atau terbaru	4	4.2	0.2
2.	Fasilitas bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	4	4.3	0.3
3.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	4.6	-0.4
4.	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	4.5	0.5
5.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	5	4.3	-0.7
6.	Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	4	4.5	0.5
7.	Karyawan Paramuda Tour & Transport berperan rapi dan menarik	4	4.3	0.3

2. Keandalan | Bobot 0.07|

No.	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap
1.	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu dan sesuai dengan jadwal	4	4.3	0.3
2.	Ketepatan waktu makan	4	4.4	0.4

Gambar 10 Hasil Gap Kuesioner

E. Evaluasi Kuesioner

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin berhasil melihat hasil proses evaluasi kuesioner. Gambar 11 menunjukkan bahwa admin berhasil melihat hasil proses evaluasi kuesioner.

No	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap
1.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	4.6	-0.4
2.	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	4.5	0.5
3.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	5	4.3	-0.7
4.	Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	4	4.5	0.5
5.	Karyawan Paramuda Tour & Transport berperan rapi dan menarik	4	4.3	0.3

Gambar 11 Hasil Evaluasi Kuesioner

F. Penyediaan Laporan

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah penyediaan laporan sudah sesuai dengan kebutuhan pimpinan. Gambar 12 sampai dengan Gambar 15 menunjukkan penyediaan laporan sudah sesuai dengan kebutuhan pimpinan Paramuda *Tour & Transport*.

No.	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap
1.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	4.6	-0.4
2.	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	4.5	0.5

Gambar 12 Laporan Evaluasi Kuesioner

No.	ID Pelanggan	Password	Nama	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	88	sampoerna	Shelly	Sidoarjo	30	Perempuan	Swasta
2.	87	sampoerna	Quinza	Sidoarjo	45	Perempuan	Swasta
3.	86	sampoerna	Wahono	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta
4.	85	sampoerna	Sulika	Sidoarjo	36	Perempuan	Swasta
5.	84	sampoerna	Parwes	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta
6.	83	sampoerna	Kalina	Sidoarjo	40	Perempuan	Swasta
7.	82	sampoerna	Chia	Sidoarjo	38	Perempuan	Swasta
8.	81	sampoerna	Akmalia	Sidoarjo	42	Laki Laki	Swasta

Gambar 13 Laporan Karakteristik Pelanggan

No.	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap
1.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	4.6	-0.4
2.	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	4.5	0.5
3.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	5	4.3	-0.7
4.	Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	4	4.5	0.5
5.	Karyawan Paramuda Tour & Transport berperan rapi dan menarik	4	4.3	0.3

Gambar 14 Laporan Keluhan



Gambar 15 Laporan Tour Pelanggan

Tabel 1 Hasil Uji Coba Admin

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Tampilan navigasi fungsi sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan pelanggan mudah dipahami					1
2	Langkah dalam mengolah master mudah					1
3	Langkah dalam mengolah transaksi mudah					1
4	Langkah dalam monitoring dan evaluasi mudah					1
5	Langkah dalam cetak laporan mudah					1
6	Laporan sangat membantu dalam melihat perkembangan perusahaan					1

$$\begin{aligned}
 \text{INDEX \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 28 / 30 \times 100 \\
 &= 93,3\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil penilaian interpretasi diperoleh index 93,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai yang diberikan admin masuk dalam kategori **sangat setuju** dengan tampilan dari sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan.

Tabel 2 Hasil Uji Coba Pimpinan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Tampilan navigasi fungsi sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan pelanggan mudah dipahami					1
2	Langkah dalam membuat akun pelanggan mudah					1
3	Langkah dalam cetak laporan mudah					1
4	Laporan sangat membantu dalam melihat perkembangan perusahaan					1

$$\begin{aligned}
 \text{INDEX \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 19 / 20 \times 100 \\
 &= 95\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil penilaian interpretasi diperoleh index 95%, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai yang diberikan pimpinan masuk dalam kategori **sangat setuju** dengan tampilan dari sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan.

Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi uji coba terhadap sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda Tour & Transport dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda Tour

& Transport dapat membantu perusahaan dalam mengetahui layanan yang perlu ditingkatkan dan layanan yang perlu dipertahankan.

2. Dengan adanya penyediaan laporan secara online maka perusahaan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi melalui laporan evaluasi kuesioner, laporan keluhan pelanggan, laporan karakteristik pelanggan, dan laporan tour pelanggan.

Berdasarkan hasil pembuatan sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan pelanggan, maka penulis memberi saran berupa:

1. Sistem dapat dikembangkan dan dijalankan dengan menggunakan *platform mobile phone*.
2. Skala penilaian pelayanan dapat dibuat dinamis.

Daftar Pustaka

Casley, J. dan Kumar, 1989. *The collection, analysis and use of monitoring and Evaluation data*. A World Bank Publication.

Kendall, E. Kenneth dan Kendall, E. Julie. 2003. *Analisis Sistem dan Perancangan Sistem*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Malczewski, J. 1999. *GIS and Multicriteria Decision Analysis*. New York: John Wiley & Sons Inc.

Mehrens & Lehmann. 1991. *Measurement and Evaluation in Education and Psychologi 4 edition*. United States: Wadsworth Publishing.

Parasuraman, A. 2001. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu.

Pressman, Roger. 2005. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.