

Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Pelanggan

by Archam A. Bachtiar

FILE	JURNAL.DOCX (800.71K)		
TIME SUBMITTED	15-JUL-2016 09:51PM	WORD COUNT	2631
SUBMISSION ID	689771650	CHARACTER COUNT	18828

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

Archam³ 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 a company engaged in the field of Travel. Paramuda Tour & Transport revenues depend on the number of customers who use the services. Paramuda Tour & Transport want to increase the number of subscribers in each year which will automatically impact on increasing its income.

The problems that exist today are Paramuda Tour & Transport wants to know the shortcomings of the services given to the customers. To that end, the information system monitoring and evaluation of customer service can help identify a lack of service provided to customers. With the hope of improving the services that have an impact on increased revenue. To obtain reliable results, the system uses the Gap Analysis method.

The trial results showed that the information system of monitoring and evaluation of customer service can help identify a lack of service provided to customers. Accordingly, this information system can help Paramuda Tour & Transport to increase revenue in each year.

Keywords: information systems, tour, service, gap analysis

Paramuda Tour & Transport merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di 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, sehingga 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.

System Development Life Cycle

System Development life cycle (SDLC) adalah kerangka yang menggambarkan kegiatan pada tahapan pembuatan perangkat lunak (Fatta, 2007:24). Metode yang terdapat pada

SDLC ini memiliki berbagai macam kelebihan yang dimana pada dasarnya menggambarkan tahapan sebagai berikut.

- 15 Identifikasi perencanaan
- b. Analisis Sistem
- c. Desain Sistem
- d. Implementasi Sistem
- e. Pemeliharaan Sistem



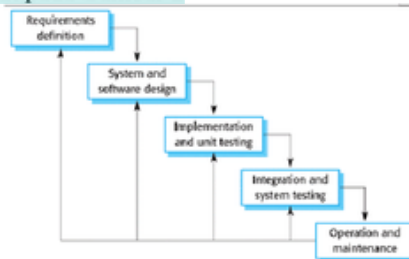
Gambar 1. Tahapan SDLC (Sumber Syafruddin, 2005)

Waterfall Model

Waterfall Model adalah model yang membuat tim pengembang perangkat lunak untuk mengumpulkan dan menentukan apa yang seharusnya dilakukan sebelum sistem dikembangkan (Simarmata, 2010: 54). Model ini digunakan untuk sistem yang memprioritaskan

4

kualitas dibandingkan biaya pengembangan atau waktu pengembangan. Dengan model yang terstruktur dan cocok diadaptasi untuk *control management*. Gambar waterfall model dapat dilihat pada Gambar 2



Gambar 2 Waterfall model SDLC
(Sumber Pressman, Roger S. 2005)

17

Dalam pengembangannya metode waterfall memiliki beberapa tahapan yang runtut yaitu :

a. *Requirement* (analisis kebutuhan).

Dalam langkah ini merupakan analisa terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan data dalam tahap ini bisa melakukan sebuah penelitian, wawancara atau study literatur. Seseorang sistem analis akan menggali informasi sebanyak-banyaknya dari *user* sehingga akan tercipta sebuah sistem komputer yang bisa melakukan tugas-tugas yang diinginkan oleh *user* tersebut. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan *user* dalam pembuatan sistem. Dokumen inilah yang akan menjadi acuan sistem analisis untuk menterjemahkan kedalam bahasa pemrograman.

b. *Design System* (desain sistem)

Proses design akan menterjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat koding. Proses ini berfokus pada : struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi interface, dan detail (algoritma) prosedural. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*. Dokumen inilah yang akan digunakan programmer untuk melakukan aktivitas pembuatan sistemnya.

c. *Coding & Testing* (penulisan kode program / implementation)

Coding merupakan penerjemahan *design* dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh *programmer* yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan

secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan testing terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

d. *Integration & Testing* (Penerapan / Pengujian Program)

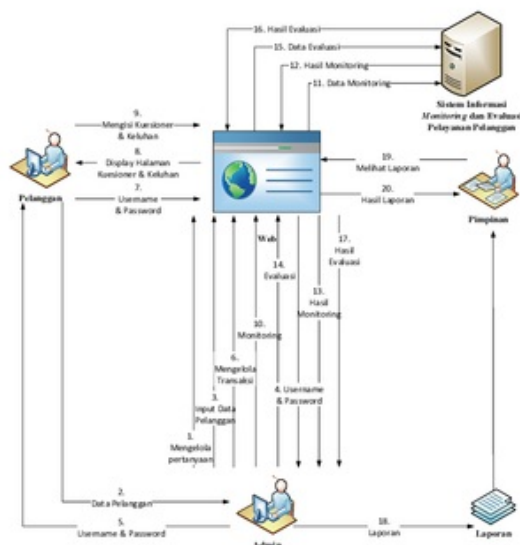
Tahapan ini bisa dikatakan *final* dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, desain dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*.

e. *Operation & Maintenance* (Pemeliharaan)

Perangkat lunak yang sudah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan (peripheral atau sistem operasi baru) baru, atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional.

Analisis Permasalahan

Paramuda Tour & Transport ingin meningkatkan jumlah profit dalam bisnisnya. Untuk meningkatkan profit dibutuhkan perbaikan layanan kepada pelanggan dan lebih selektif dalam menentukan kerjasama dengan pihak ketiga yang memberikan pelayanan terbaik. Paramuda Tour & Transport membutuhkan sebuah sistem yang mampu memberikan informasi yang dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang dapat berdampak pada peningkatan profit dalam bisnisnya. Paramuda Tour & Transport ingin sistem yang dapat monitoring kualitas pelayanan kepada pelanggan dan monitoring pelayanan yang diberikan dari pihak ketiga. Selain monitoring, juga ingin ada evaluasi sebagai output terakhir dari sistem yang berfungsi memberikan informasi yang dibutuhkan Paramuda Tour & Transport.



Gambar 3 Gambaran Umum Sistem

Gambar 3.1 menunjukkan gambaran umum dari sistem yang [21] 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.

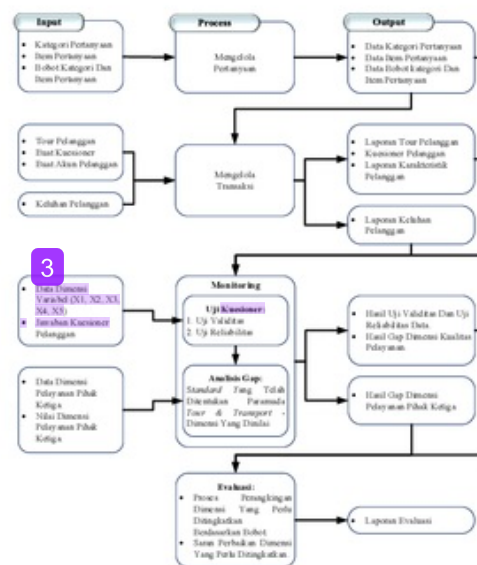
2. Admin adalah petugas dari Paramuda Tour & Transport yang bertugas mengelola pertanyaan pada sistem, mengelola transaksi, melakukan monitoring, melakukan evaluasi, dan memberikan laporan kepada pimpinan.

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 memasukkan 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 4 Blok Diagram

Input:

1. Kategori Pertanyaan

Masukan ini berisi kategori pertanyaan kuesioner maupun penilaian pihak ketiga. Misal : Kategori *tangibles*, Kategori *reliability*, Kategori *responsiveness*, dll.

2. Item Pertanyaan

Masukan ini berisi item pertanyaan kuesioner maupun penilaian pihak ketiga. Misal : item pertanyaan kategori *tangibles* ("lokasi Paramuda Tour & Transport strategis dan mudah dijangkau").

3. Bobot Kategori dan Item Pertanyaan

Masukan ini berisi bobot dari kategori pertanyaan dan bobot dari item pertanyaan yang

nantinya digunakan saat proses perangkian pelayanan yang perlu ditingkatkan.

4. Tour Pelanggan

Tour pelanggan berisi masukan semua data yang berkaitan dengan tour pelanggan. Data tour pelanggan terdiri dari tanggal keberangkatan, tanggal kembali, transportasi yang digunakan, pengemudi, rumah makan, penginapan, dan lain sebagainya.

5. Buat Kuesioner

Buat kuesioner berisi masukan data kuesioner yang akan dijawab oleh pelanggan sesuai dengan tour pelanggan. Masukan ini berisi tanggal dibuatnya kuesioner, keterangan kuesioner, dan lain sebagainya.

6. Buat Akun Pelanggan

Buat akun pelanggan berisi masukan semua data pelanggan yang salah satu keluarannya berupa *username* dan *password* untuk pelanggan mengakses sistem.

7. Keluhan Pelanggan

Keluhan merupakan berisi masukan mengenai keluhan yang ingin disampaikan oleh pelanggan. Data keluhan terdiri dari kritik dan saran yang menggambarkan keinginan pelanggan secara objektif.

8. Data Dimensi Variabel (X1, X2, X3, X4, X5)

Data dimensi variabel merupakan dimensi kualitas pelayanan yang perlu dianalisis. Data dimensi variabel terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5).

9. Jawaban Kuesioner Pelanggan

Jawaban kuesioner pelanggan berisi jawaban kuesioner pelanggan dari semua variabel (X1, X2, X3, X4, X5) yang sudah diberi bobot sesuai dengan jawaban pada 19.

10. Data Dimensi Pelayanan Pihak Ketiga

Pihak ketiga yang dimaksud adalah penyedia jasa transportasi wisata, penyedia jasa *catering*/rumah makan, dan penginapan. Dimensi yang dinilai merupakan data yang tidak bisa didapatkan dari kuesioner yang diberikan kepada pelanggan. Contoh: Jadwal kedatangan bus, kecocokan menu makanan yang didapat dengan yang dipesan, dan lain sebagainya.

11. Nilai Dimensi Pelayanan Pihak Ketiga

Nilai tiap dimensi pelayanan pihak ketiga ini merupakan jawaban dari variabel tiap dimensi pelayanan pihak ketiga yang sudah diberi bobot sesuai dengan nilainya.

Process:

1. Mengelola Pertanyaan

Proses mengelola pertanyaan berfungsi untuk menambah atau merubah kategori pertanyaan dan item pertanyaan pada kuesioner maupun penilaian pihak ketiga. Serta mengatur bobot kategori pertanyaan dan item pertanyaan pada kuesioner maupun penilaian pihak ketiga agar sesuai keinginan Paramuda *Tour & Transport*.

2. Mengelola Transaksi

Proses mengelola transaksi ini berfungsi memproses masukan data detail tour pelanggan, membuat kuesioner untuk pelanggan, membuat akun pelanggan, mencatat keluhan pelanggan. Data tersebut akan diproses untuk dijadikan informasi berupa grafik. Seperti: grafik total jumlah pelanggan, diagram persentase tujuan wisata pelanggan, diagram persentase pelanggan berdasarkan alamat, dan lain sebagainya.

3. Monitoring

Proses monitoring ini akan mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi antara dimensi yang dinilai dengan *standard* yang sudah ditetapkan perusahaan. Dalam proses monitoring ini terdiri dari dua tahapan, yaitu:

a. Uji Kuesioner

Proses uji kuesioner berfungsi memproses *inputan* data kuesioner yang akan dianalisis. 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.

b. Analisis Gap

Proses analisis gap merupakan proses utama dalam *monitoring*. Fungsi dari proses ini yaitu melakukan perhitungan kesenjangan antara dimensi yang dinilai dengan *standard* dari perusahaan.

4. Proses Evaluasi

Proses evaluasi merupakan proses terakhir dalam sistem, yaitu perangkian dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan dan saran perbaikan pelayanan yang dibutuhkan Paramuda *Tour & Transport*. Keluaran dari proses ini sangat membantu Paramuda *Tour & Transport* dalam pengambilan keputusan.

Output:

1. Data Kategori Pertanyaan

Keluaran ini berisi kategori pertanyaan pada kuesioner maupun penilaian pelayanan pihak ketiga.

2. Data Item Pertanyaan

Keluaran ini berisi item pertanyaan pada kuesioner maupun penilaian pelayanan pihak ketiga.

3. Data Bobot Kategori Dan Item Pertanyaan

Keluaran ini berisi bobot kategori pertanyaan dan bobot item pertanyaan pada kuesioner maupun penilaian pelayanan pihak ketiga.

4. Laporan Tour Pelanggan

Laporan *tour* pelanggan merupakan hasil dari proses mengelola transaksi. Laporan *tour* pelanggan berisi semua data *tour* pelanggan dan data pihak ketiga yang berhubungan dengan *tour* pelanggan. Laporan ini berfungsi untuk membantu proses evaluasi.

5. Kuesioner Pelanggan

Keluaran ini berisi kuesioner yang akan diisi pelanggan. Karena setiap *tour* pelanggan akan mengisi kuesioner yang berbeda sesuai dengan keinginan Paramuda *Tour & Transport*.

6. Laporan Karakteristik Pelanggan

Laporan karakteristik pelanggan merupakan hasil dari *inputan* buat akun pelanggan yang melalui proses mengelola transaksi. *Outputnya* berupa grafik seperti: grafik total jumlah pelanggan, diagram persentase tujuan wisata pelanggan, diagram persentase berdasarkan alamat pelanggan, *username* dan *password* pelanggan, dan lain sebagainya.

7. Laporan Keluhan Pelanggan

Laporan keluhan pelanggan merupakan hasil dari *inputan* data keluhan pelanggan yang melalui proses mengelola transaksi. Laporan data keluhan berisi kritik dan saran yang dapat membangun Paramuda *Tour & Transport* untuk lebih baik ⁶ kedepannya.

8. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas data merupakan hasil dari proses uji kuesioner. Laporan ini berfungsi sebagai tolak ukur valid tidaknya data dan tingkat keandalan data yang akan dianalisis.

9. Hasil Gap Dimensi Kualitas Pelayanan ¹¹

Hasil ini berisi kesenjangan nilai lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*Emphaty*) dengan *standard* yang ditentukan Paramuda *Tour & Transport*.

10. Hasil Gap Dimensi Pelayanan Pihak Ketiga.

Hasil ini berisi kesenjangan nilai dimensi pelayanan pihak ketiga dengan *standard* yang ditentukan Paramuda *Tour & Transport*.

11. Laporan Evaluasi

Laporan ini berisi rekomendasi dimensi kualitas pelayanan dan dimensi pelayanan pihak ketiga yang perlu diperbaiki terlebih dahulu dan juga berisi saran perbaikannya.

Implementasi Sistem

Gambar 5 Halaman Login

Halaman hak akses digunakan pengguna untuk melakukan proses *login*. Proses *login* dapat dilakukan oleh Admin, Pimpinan dan Pelanggan dengan mengisi data *login* yang dimiliki, setelah itu dapat dilanjutkan atau diperiksa oleh sistem dengan melakukan klik pada tombol *login*.



Gambar 6 Halaman Utama Admin

Halaman ini merupakan halaman yang pertama ditampilkan setelah admin melakukan *login*. Pada halaman ini, berisi informasi berupa grafik sehingga memudahkan admin dalam membaca data. Misal grafik tujuan wisata yang sering dikunjungi, grafik kota pelanggan, grafik total jumlah pelanggan, dan lain sebagainya.



Gambar 7 Master Kategori

Penggunaan halaman rekam medis dalam aplikasi adalah untuk mencatat hasil diagnosa dokter setelah memeriksa pasien dan akan disimpan ke dalam aplikasi. Halaman rekam medis terbagi menjadi dua bagian yaitu rekam medis lama untuk pasien yang lama dan rekam medis baru untuk pasien baru. Kedua halaman rekam medis menggunakan form yang sama dengan fungsi tombol *button* untuk mengubah form rekam medis baru ke lama.



Gambar 8 masterPertanyaan

Untuk dapat masuk halaman ini admin harus membuka menu "Mengelola Master" kemudian pilih submenu "Pertanyaan". Admin dapat menambah pertanyaan dengan cara mengisi data pertanyaan pada form yang tersedia. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol "Simpan" untuk menambahkan item pertanyaan. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis di daftar item pertanyaan.



Gambar 9 Master tujuan wisata

Pada halaman ini, admin dapat menambah data tujuan wisata dengan cara mengisi data pada tempat yang sudah

disediakan. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol "Simpan" untuk menambahkan tujuan wisata. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data tujuan wisata. Untuk ubah data tujuan wisata, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar tujuan wisata akan muncul pada inputan untuk diubah. Kemudian tekan tombol "Ubah" untuk menyimpan data tujuan wisata yang telah diubah.



Gambar 10 Master Tujuan wisata

Pada halaman ini, admin dapat menambah data tujuan wisata dengan cara mengisi data pada tempat yang sudah disediakan. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol "Simpan" untuk menambahkan tujuan wisata. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data tujuan wisata. Untuk ubah data tujuan wisata, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar tujuan wisata akan muncul pada inputan untuk diubah. Kemudian tekan tombol "Ubah" untuk menyimpan data tujuan wisata yang telah diubah.

Uji Coba Aplikasi

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.

Kesimpulan

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

a. Sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda Tour & Transport dapat membantu perusahaan dalam mengetahui pelayanan yang belum sesuai dengan standar perusahaan.

Yoeti, Oka A. 2001. *Ilmu Pariwisata: Sejarah, Perkembangan, dan Prospeknya*. Jakarta: Pertja.

3 Daftar Pustaka

Amsler, G. M., Findley, H. M., & Ingram, E., 2009. *Performance monitoring: guidance for the modern workplace*. Supervision.

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

Damardjati, R. S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.

James, J. Spillane. 1987. *Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.

Jogiyanto H. M. 1997. *Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Yogyakarta: BPFE

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

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

Pendit, Nyoman S. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita

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

Williams, Richard S. (1998). *Performance Management: Perspectives on Employee Performance*. London: International Thomson Business Press.

Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Pelanggan

ORIGINALITY REPORT

27%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

20%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

riyantozhu.blogspot.com

Internet Source

9%

2

Submitted to STIKOM Surabaya

Student Paper

4%

3

jurnal.stikom.edu

Internet Source

3%

4

sir.stikom.edu

Internet Source

2%

5

elib.unikom.ac.id

Internet Source

1%

6

eprints.undip.ac.id

Internet Source

1%

7

www.cm.colpos.mx

Internet Source

1%

8

dlibrary.spu.ac.th:8080

Internet Source

1%

9

Submitted to Unika Soegijapranata

Student Paper

1%

10	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
11	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
12	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %
13	ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
15	news.palcomtech.com Internet Source	<1 %
16	journal.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
18	guru-wira.blogspot.no Internet Source	<1 %
19	ulp.maroskab.go.id Internet Source	<1 %
20	www.itn.ac.id Internet Source	<1 %
21	blog.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE
BIBLIOGRAPHY ON