

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

Abrar Hiswara

Dosen Tetap Fakultas Teknik, Prodi Teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya  
e-mail : abrar@dsn.uharajaya.ac.id

## 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

## 1. PENDAHULUAN

Objektivitas 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*.

## 2. LANDASAN TEORI

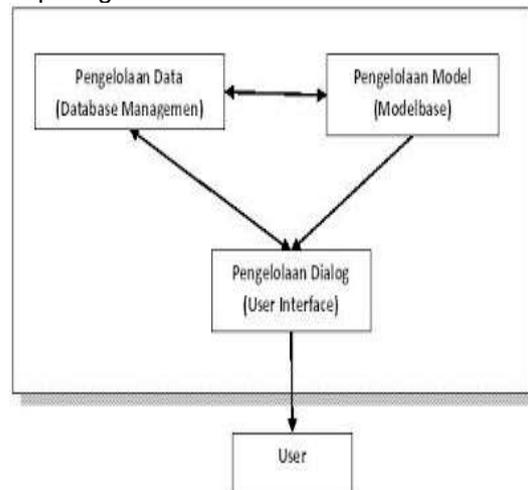
### 2.1 Tinjauan Pustaka

"Perancangan dan implementasi survey kepuasan pengunjung berbasis WEB di perpustakaan daerah kota Salatiga." (Saputra & Nugroho, 2017). 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."

### 2.2 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.



### 2.3 Penilaian Kerja

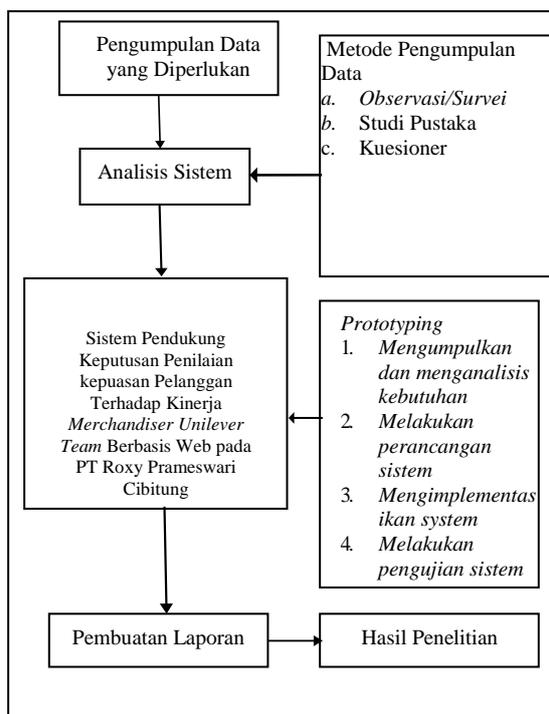
Maka dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian kinerja pegawai yang dilakukan pimpinan perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pemimpin perusahaan yang menilai kinerja pegawai, yaitu atasan pegawai langsung dan tidak

langsung. Selain itu, kepala bagian personalia berhak pula memberikan penilaian prestasi terhadap semua pegawainya sesuai dengan data yang ada dibagian personalia.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 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:



#### 3.2 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" (Sugiyono, 2016, p. 93).

Tabel perhitungan skor

Pertanyaan	(SS)	(S)	(TS)	(STS)	Skor
	4	3	2	1	
No. 1	2	12	15	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
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>110</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>954</b>

**Rumus Index % = Total Skor / Y \* 100**

= 954 / 1200 \* 100

= 79.5 %

= Sangat Setuju

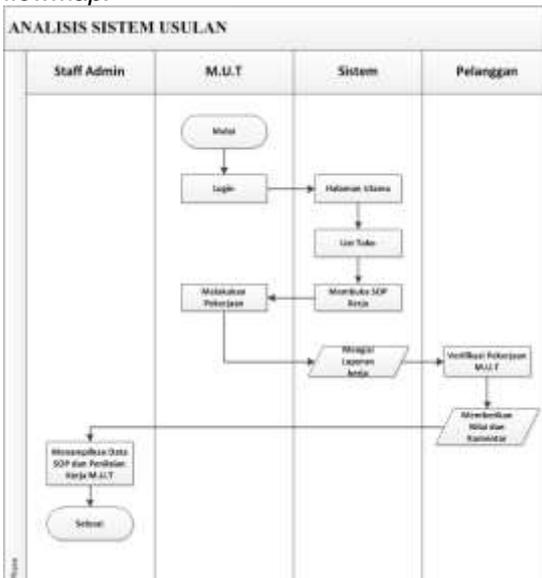
#### 3.3 Analisis Sistem Berjalan

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.



**3.4 Analisis Sistem Usulan**

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



**3.5 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Visio</li> <li>- XAMPP</li> <li>- Star UML</li> <li>- SQLyog</li> </ul>
----	--------------------	--

**3.6 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

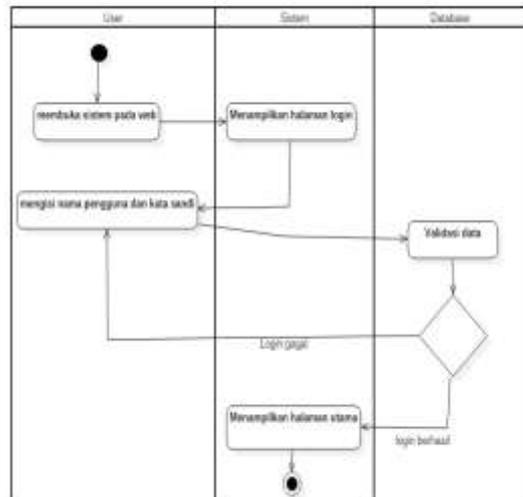
**4..PERANCANGAN DAN IMLEMENTASI SISTEM**

Desain perancangan menggunakan beberapa diagram dengan menggunakan tools *Star UML*

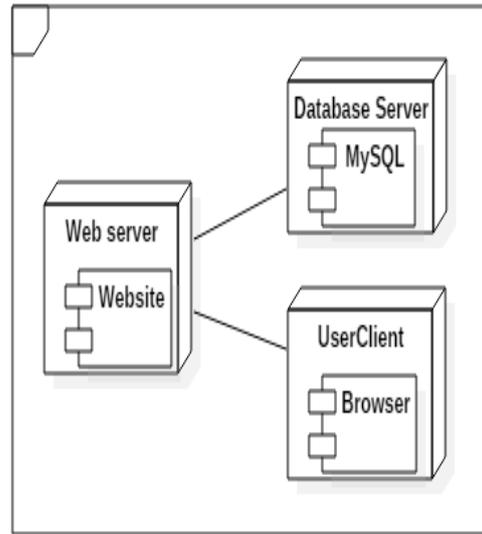
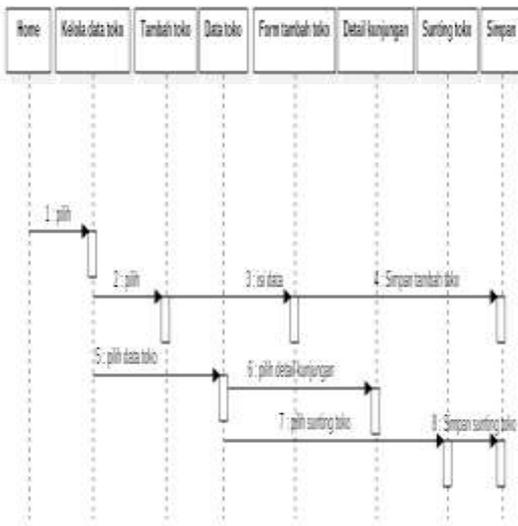
**4.1 Use Case Diagram**



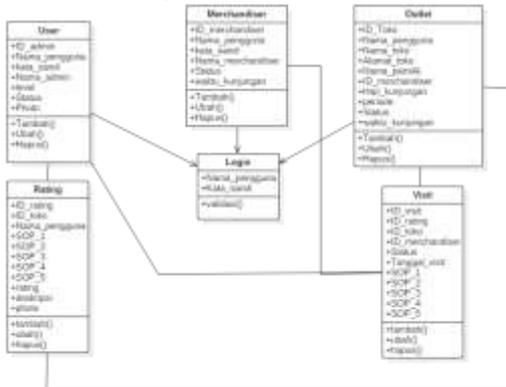
**4.2 Activity Diagram Login**



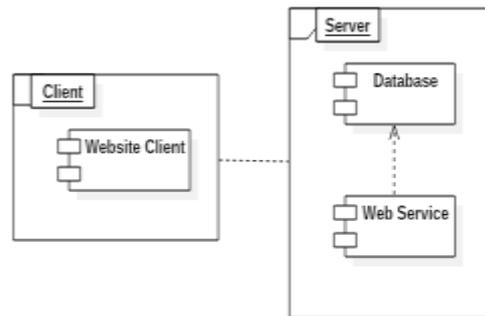
### 4.3 Sequence Diagram Kelola Data Toko



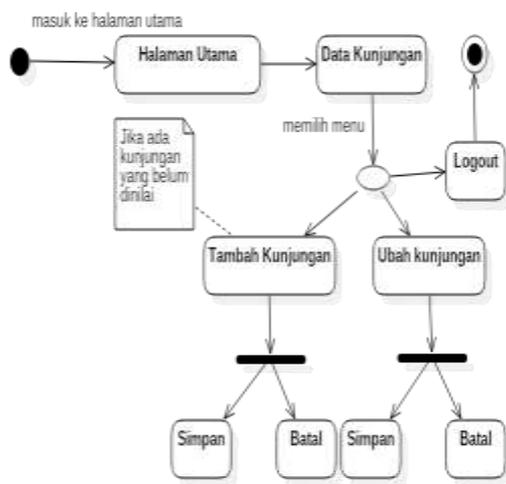
### 4.4 Class Diagram



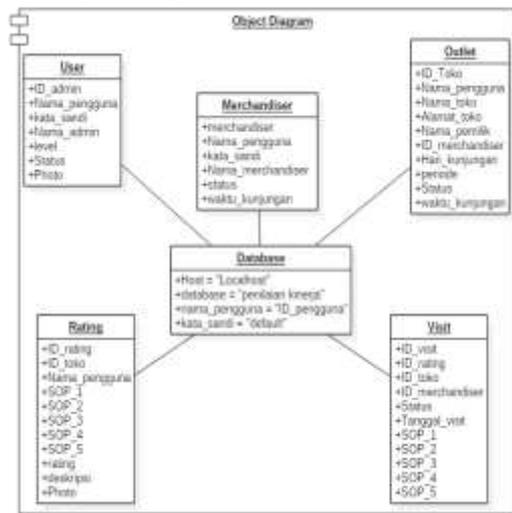
### 4.7 Component Diagram



### 4.5 Statechart Diagram Web Pelanggan

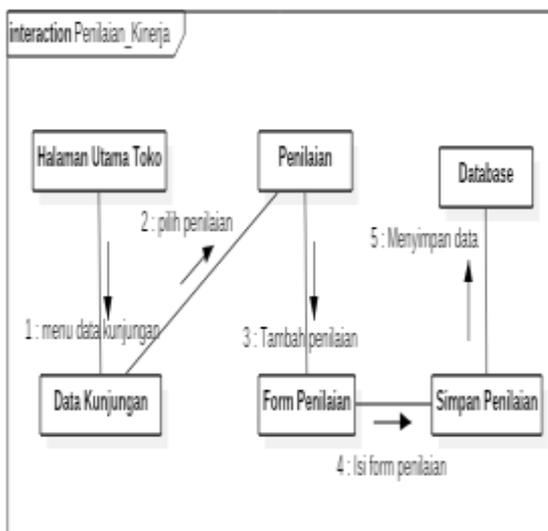


### 4.8 Object Diagram



### 4.6 Deployment Diagram

#### 4.9 Communication Diagram Penilaian Kinerja



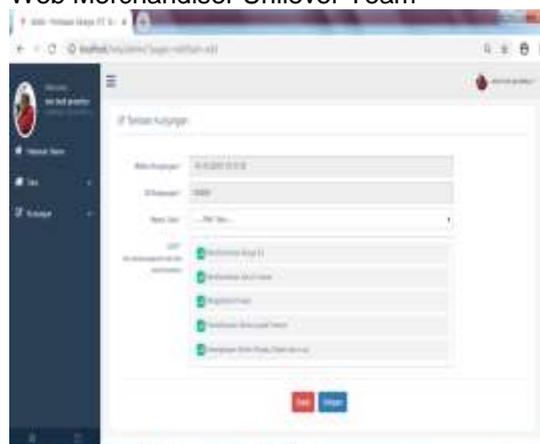
#### 4.10 Tabel Penilaian

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	Pertanyaan 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 toko
photo	Varchar	100	Dokumentasi hasil kerja merchandiser

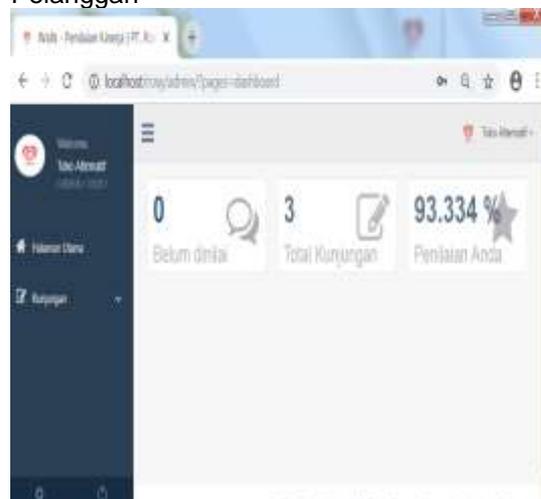
#### 4.11 Implementasi Web Login



#### 4.12 Implementasi Tambah Kunjungan Pada Web Merchandiser Unilever Team

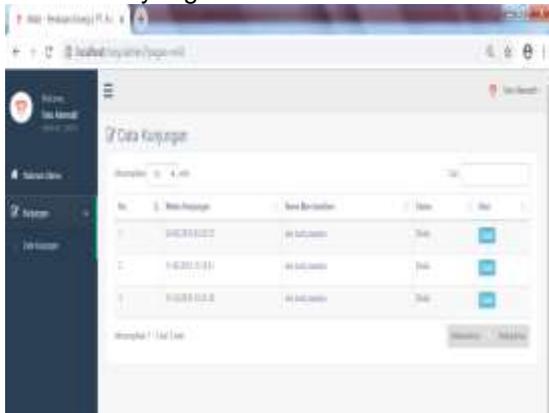


#### 4.13 Implementasi Halaman Utama Pelanggan



#### 4.14 Data Kunjungan

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



#### 4.15 Pengujian Sistem

Deskripsi	Skenario	Hasil yang diharapkan	Waktu yang dibutuhkan	Hasil
Logi n	Memasukan nama pengguna dan kata sandi	Dapat masuk ke halaman utama	1 menit	Ok
Tam bah Data	Melakukan pengisian form tambah data dan disimpan ke database	Data tersimpan di database	2 menit	Ok
Sunti ng Data	Melakukan pengisian form sunting data dan disimpan ke database	Data tersimpan di database	2 menit	Ok

Hapu s Data	Menghapus data dari sistem dan database	Data berhasil di hapus	1 menit	Ok
Ungg ah Phot o	Mengunggah photo dari sistem dan tersimpan di database	Photo berhasil tersimpan di database	2 menit	Ok
Melih at detail data	Melihat detail data	Data dapat ditampilkan secara rinci	1 menit	Ok
Logo ut	Keluar dari sistem	Dapat keluar dari sistem dan menampilkan halaman login	1 menit	Ok

#### 5. KESIMPULAN

1. Sistem memberi kemudahan pelanggan untuk menilai kinerja *merchandise unilever team*.
2. Sistem ini memudahkan admin dalam *monitoring* kinerja *merchandise unilever team*.
3. Pelanggan mengetahui semua standar operasional prosedur *merchandise unilever team*.
4. Sistem ini di akses oleh pelanggan, *merchandise 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

- A.S, R., & Shalahuddin, M.  
*Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung:  
Informatika Bandung. 2015
- Febriana, & Irawan, D. Sistem Pendukung  
Keputusan Untuk Menentukan Kualitas  
Pelayanan Pada Apotek Among Rogo  
Adiluwih. *Sistem Informasi*, 197-203,2017
- Mustakin, J. *Sistem Informasi Teknologi*.  
Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Pratama, I. *Sistem Informasi Dan  
Implementasinya*. Bandung: Informatika  
Bandung, p. 2014
- Roger s. Pressman, P. Software Engineering .  
In S. M. Adi Nugroho, S. George John  
Leopold Nikijuluw, S. M, 2012
- Theresia Herlina Rochadiani, & S. M. Ike  
Kurniawati Wijaya, *Rekayasa Perangkat  
Lunak* (pp. 50-52). Yogyakarta: ANDI, 2015
- Solichin, A. Pemrograman Web dengan PHP  
dan Mysql. In A. Solichin, *Pemrograman  
Web dengan PHP dan Mysql*. Jakarta :  
Univeersitas Budi Luhur, 2016
- Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif,  
Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta,  
.2016