

Implementasi Sistem Web Untuk Menilai Kepuasan Pelanggan Pt Yohom Solution Indonesia Dengan Metode Servqual

Cindy Ari Wijaya¹, Pratomo Setiaji², Muhammad Arifin³

¹⁻³Universitas Muria Kudus

e-mail: *¹202153045@std.umk.ac.id, ²pratomo.setiaji@umk.ac.id, ³arifin.m@umk.ac.id

Abstract – PT Yohom Solution Indonesia faces challenges in measuring customer satisfaction as the satisfaction assessments have not been recorded quantitatively due to the lack of an appropriate method to evaluate service indicators. The aim of this study is to design an information system that can effectively manage customer satisfaction data. The method used is the SERVQUAL approach, which assesses service quality based on five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The result of this study is the creation of a Customer Satisfaction Information System that helps administrators and service owners evaluate service performance more systematically and objectively.

Keywords - Customer Satisfaction, SERVQUAL, Software House, Service Quality

Abstrak – PT Yohom Solution Indonesia menghadapi kendala dalam mengukur kepuasan pelanggan karena penilaian kepuasan selama ini belum terdata secara kuantitatif akibat keterhambatan penerapan metode yang tepat untuk menilai indikator-indikator layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi yang dapat mengelola data kepuasan pelanggan secara efektif. Metode yang digunakan adalah pendekatan *SERVQUAL* yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian ini adalah terciptanya Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan yang dapat membantu admin dan pemilik layanan Yohom dalam melakukan evaluasi kinerja layanan secara lebih terstruktur dan objektif.

Kata kunci - Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, Software House, Kualitas Layanan

I. PENDAHULUAN

Pentingnya pencatatan dan pengelolaan data kepuasan pelanggan dalam manajemen bisnis, yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berperan signifikan dalam kepuasan pelanggan, seperti yang ditemukan oleh Purnomo dan Sofia, serta Zainurrafiqi et al [1], yang menekankan hubungan antara Customer Interface Quality (CIQ) dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, pengelolaan data yang tepat sangat dibutuhkan untuk memastikan keberhasilan layanan dan loyalitas pelanggan [2].

Gap penelitian ini terletak pada kurangnya sistem yang sistematis dan terstruktur untuk mengelola dan menganalisis data kepuasan pelanggan di PT Yohom Solution Indonesia. Meskipun perusahaan telah mengumpulkan feedback pelanggan, data tersebut belum diolah secara efektif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan [3]. Tanpa pendekatan yang terorganisir, perusahaan kesulitan dalam memanfaatkan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, adanya penerapan metode *SERVQUAL* dalam sistem informasi berbasis web dapat mengisi kekosongan tersebut dengan menyediakan kerangka yang jelas untuk mengukur kualitas layanan, serta memudahkan analisis dan evaluasi kepuasan pelanggan secara real-time [4].

Namun, meskipun penting, banyak perusahaan, termasuk PT Yohom Solution Indonesia, yang masih kesulitan dalam mengelola data kepuasan pelanggan secara efisien. Aplikasi yang digunakan oleh perusahaan ini belum cukup sistematis dalam pengumpulan feedback pelanggan, yang menghambat pengambilan keputusan yang berbasis data. Hal ini mengarah pada masalah yang lebih besar dalam memahami dan memperbaiki kualitas layanan yang ada. Penelitian ini hadir dengan menawarkan solusi berupa sistem informasi berbasis web yang mengintegrasikan metode *SERVQUAL*, sebuah model yang terbukti efektif untuk menilai kepuasan pelanggan, dan diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengelola data secara terstruktur [5].

Penerapan metode SERVQUAL dalam sistem ini akan memberikan penilaian lebih terperinci dan berbasis data mengenai kualitas layanan yang diberikan, dengan mempertimbangkan lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy [6]. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Ghimire et al. dan Muhmin, menunjukkan efektivitas SERVQUAL dalam berbagai sektor, dari kesehatan hingga layanan purna jual otomotif [7]. Oleh karena itu, penerapan SERVQUAL di PT Yohom Solution Indonesia dapat memperlihatkan kekurangan dalam layanan yang dapat segera diperbaiki, yang langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan [8].

Selain itu, penelitian ini menyoroti urgensi digitalisasi dalam pengelolaan kepuasan pelanggan. Di era digital, penggunaan teknologi dalam mengelola feedback pelanggan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas layanan dan respons perusahaan. Dengan implementasi sistem berbasis web yang akan dikembangkan, perusahaan dapat memantau dan menganalisis data kepuasan pelanggan secara real-time. Hal ini menjadi langkah penting bagi PT Yohom Solution Indonesia untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin mengutamakan kualitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi signifikan dalam memperkenalkan konsep penggunaan teknologi untuk hubungan pelanggan yang lebih efektif dan berbasis data.

Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengembangkan sebuah sistem informasi kepuasan pelanggan berbasis web yang mengimplementasikan metode SERVQUAL, yang akan memudahkan PT Yohom Solution Indonesia dalam menganalisis dan meningkatkan kualitas layanannya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan memperbaiki area yang lemah dalam layanannya, serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan reputasi perusahaan.

II. PENELITIAN YANG TERKAIT

Jumlah pendaftar di sebuah institusi pendidikan merupakan indikator yang baik untuk mengetahui seberapa sukses lembaga pendidikan tersebut. Lebih banyak orang akan mendaftar untuk mencoba penawaran pendidikan jika institusi tersebut memiliki reputasi positif di lingkungan sekitar. Rekomendasi pengguna berdasarkan kepuasan pasca atau selama transaksi dengan layanan yang diberikan adalah bentuk promosi yang paling sukses di sektor layanan pendidikan. Oleh karena itu, pemberian layanan akademik sangat penting bagi kelangsungan hidup jangka panjang lembaga pendidikan. Model *servqual* (*service quality*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan standar acuan dalam riset pemasaran jasa. Salah satu standar untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah *Servqual*, yang menggunakan lima kriteria: (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*), dan (5) bukti langsung (*tangibles*). Setiap institusi dapat menggunakan paradigma ini dengan cara yang berbeda untuk penawarannya. Untuk mengukur kualitas layanan pendidikan, kajian ini membahas bagaimana pendekatan *Servqual* diterapkan [9].

Pentingnya menerapkan metode *Servqual* dalam mengukur kualitas layanan pendidikan, tidak hanya layanan pendidikan yang dapat menerapkan metode *servqual*, tetapi pada layanan kesehatan juga dapat menerapkan metode *servqual*. Satu hal yang harus diwujudkan sesuai dengan prinsip-prinsip bangsa Indonesia adalah mewujudkan hak atas kesehatan yang merupakan hak asasi manusia. Memastikan pasien merasa puas harus menjadi prioritas utama bagi setiap bisnis berbasis jasa, terutama bagi fasilitas kesehatan. Teknik *Service Quality* (*Servqual*) dari Parasuraman dkk., digunakan untuk mengukur perbedaan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual mereka dalam penelitian ini. Dengan membandingkan tingkat persepsi dan harapan, *Servqual* merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan klien terhadap layanan yang mereka dapatkan. *Servqual* menggunakan lima kriteria yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* untuk mengevaluasi kualitas layanan. Peneliti dapat membangun sebuah sistem untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas dengan menerapkan pendekatan *servqual*. Statistik kepuasan pasien di Puskesmas Talun Kabupaten Blitar pada bulan Februari 2016 rata-rata sebesar 2,646 yang menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan layanan yang mereka terima. Untuk meningkatkan standar pelayanan, penyedia layanan dapat menggunakan data yang terkumpul sebagai tolak ukur [10].

Adanya sistem pengukuran ini, institusi kesehatan seperti Puskesmas dapat lebih mudah mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan. Salah satu inovasi yang dapat mendukung upaya ini adalah penerapan e-puskesmas. E-puskesmas dimaksudkan untuk membantu puskesmas, khususnya di kota Palembang, dalam pencatatan layanan harian, seperti data pasien, obat-obatan, rekam medis,

dan masih banyak lagi. E-puskesmas juga merupakan salah satu strategi untuk mencegah kehilangan pasien, menciptakan loyalitas, dan meningkatkan kualitas layanan. Teknik *Service Quality (servqual)* merupakan salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas berdasarkan pelayanan yang benar-benar diterima. Metode sampel yang digunakan adalah simple random sampling, dan hasil temuan menunjukkan 192 responden dengan 21 pernyataan kualitas. Dari jumlah tersebut, 174 merupakan pasien BPJS dan 18 pasien non-BPJS. Pasien merasa puas dengan kinerja layanan e-puskesmas, sesuai dengan hasil yang diperoleh untuk CSI (80% untuk pasien BPJS dan 77% untuk pasien Non BPJS, dengan rentang 66% hingga 80,99%). Jika menggunakan metode *servqual*, nilai kesenjangan (Gap) untuk pasien BPJS adalah 0,16 dan untuk pasien Non BPJS adalah 0,61. Layanan yang ada di e-puskesmas saat ini telah memuaskan pasien, karena semua temuan nilai *servqual* baik [11].

Keberhasilan e-puskesmas dalam memberikan layanan yang memuaskan menunjukkan pentingnya adaptasi teknologi dalam sektor kesehatan, yang memungkinkan akses yang lebih baik dan efisiensi dalam pelayanan. Seiring dengan kemajuan di era globalisasi, teknologi internet berkembang dengan sangat pesat, yang mengarah pada perkembangan yang luar biasa dalam layanan berbasis web. Tirta Musi Palembang adalah salah satu dari beberapa perusahaan air minum daerah yang telah ikut serta dalam layanan berbasis web berkat berkembangnya layanan-layanan tersebut. Dalam hal penggunaan layanan berbasis web, kemampuan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada Perusahaan adalah yang terpenting. Dari apa yang dapat kami sampaikan dari penawaran kami saat ini, layanan web Tirta Musi sangat sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kami dalam hal kualitas layanan. Kami bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan sistem informasi yang akurat dan layanan yang sangat baik. Metode yang digunakan adalah *Servqual*: Lima aspek evaluasi meliputi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (fasilitas fisik), dapat digunakan untuk mengukur indikator kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan pendekatan *Servqual* untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan web PDAM Tirta Musi Palembang. Dengan pemahaman yang mendalam tentang kualitas layanan melalui pendekatan *Servqual*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan di berbagai sector [12].

Hal ini penting mengingat bahwa setiap sektor memiliki karakteristik dan kebutuhan unik yang mempengaruhi pengalaman pelanggan, salah satunya yaitu dengan mencari tahu seberapa senang klien Sanjaya Fitnes dengan layanan yang mereka dapatkan adalah tujuan utama dari penelitian ini. Anggota Sanjaya Fitnes adalah fokus dari penelitian ini. Penelitian ini mencakup pengujian berikut: kecukupan data, validitas, reliabilitas, metode *servqual*, dan pengujian metode IPA. Salah satu cara yang populer untuk menilai kualitas layanan adalah melalui pendekatan *servqual*. Berdasarkan hasil dari setiap pengujian, kita tahu bahwa dibutuhkan 44 responden untuk pengujian yang valid, bahwa nilai dari uji validitas $> 0,278$, nilai pengujian reliabilitas $> 0,6$ dan bahwa pengujian *servqual* menemukan nilai rata-rata dan kesenjangan untuk setiap dimensi. Karena nilai kualitas layanan di Sanjaya Fitnes ≥ 1 , dan dimensi *tangible* memiliki nilai negatif terbesar yaitu -0.12 , maka dapat disimpulkan bahwa klien Sanjaya Fitnes merasa puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Berikut merupakan pernyataan yang masuk dalam kuadran A pada analisis IPA, yakni P1 merupakan alat dan fasilitas yang disediakan di Sanjaya Fitnes sudah memenuhi kenyamanan dalam berolahraga P2 merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggan sangat membantu ketika mengalami kesulitan dalam berlatih, P8 merupakan Sanjaya Fitnes dengan cepat dan tepat menanggapi semua komentar dan saran, P13 merupakan kondisi ruangan sudah memenuhi standar keamanan dan keselamatan, P14 merupakan perawatan selalu dirawat dengan baik sehingga keselamatan dalam latihan selalu terjaga, dan P19 merupakan pelayanan Sanjaya Fitnes sesuai dengan yang diharapkan pelanggan [13].

III. METODE PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipercaya, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data [14] sebagai berikut:

1. Observasi, dilakukan di PT Yohom Solution Indonesia dengan menggunakan teknik terstruktur dan semi-terstruktur untuk menganalisis elemen-elemen seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengumpulkan umpan balik pelanggan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan.
2. Wawancara, diadakan dengan Bapak Muhatad, seorang pelanggan PT Yohom, yang memberikan wawasan mengenai layanan pembuatan aplikasi web.

3. Studi Dokumentasi, yang melibatkan pengumpulan informasi dari literatur dan sumber internet, termasuk jurnal berjudul "Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penjualan Perabotan Rumah Tangga Pada Sari Jati Jepara" [15].
4. Studi Kepustakaan, yang mencakup pencarian bahan dari buku atau makalah terkait untuk mengevaluasi referensi laporan tesis sebagai landasan teori dan pembanding [16].

2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem informasi untuk pengelolaan persediaan barang dalam penelitian ini menggunakan *User Centered Design* (UCD) dan model SDLC air terjun (*waterfall*) [17]. Proses pengembangan sistem terdiri dari langkah-langkah berikut:

1. Analisis kebutuhan perangkat lunak, untuk mendokumentasikan spesifikasi pengguna [18].
2. Desain perangkat lunak, yang mengubah kebutuhan menjadi representasi desain sistem [19].
3. Pembuatan kode program, menggunakan PHP dan MySQL sebagai bahasa pemrograman.
4. Pengujian, menggunakan metode black box testing untuk meminimalkan kesalahan dan memastikan kualitas sistem [20].
5. Pemeliharaan, untuk mengelola perubahan dan perbaikan perangkat lunak yang telah ada [21].

3. Metode Perancangan Sistem

Metode perancangan sistem menggunakan teknik pemrograman berbasis objek dengan *Unified Modelling Language* (UML) sebagai bahasa pemodelan visual untuk spesifikasi, penggambaran, pembangunan, dan dokumentasi sistem perangkat lunak [22]. UML mencakup berbagai jenis diagram, antara lain:

1. *Use Case Diagram*, menggambarkan interaksi antara aktor (seperti admin, kepala bagian, dan karyawan) dengan sistem.
2. *Class Diagram*, menunjukkan struktur sistem melalui definisi kelas, atribut, dan metode.
3. *Sequence Diagram*, mendeskripsikan interaksi objek dan pesan yang dikirimkan dalam urutan waktu.
4. *Activity Diagram*, menggambarkan alur kerja sistem atau proses bisnis.
5. *Statechart Diagram*, mengilustrasikan perubahan status objek dan siklus hidupnya [23].

Diagram-diagram ini membantu dalam memahami dan merancang sistem informasi secara efektif [24].

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perhitungan Kualitas Pelayanan

Untuk menghitung kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan digunakan rumus Besterfield. Jika nilai $Q \geq 1$ kualitas pelayanan dikatakan baik dan jika $Q \leq 1$ maka kualitas pelayanan dikatakan buruk [11].

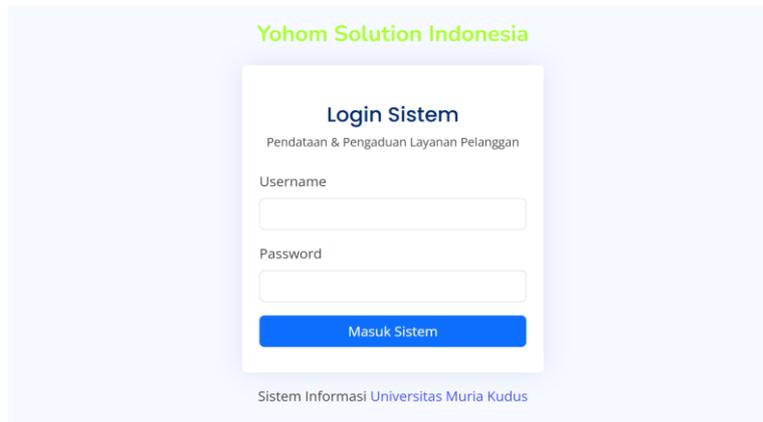
Tabel I

Perhitungan Kualitas Pelayanan Semua Dimensi				
DIMENSI	PERSEPSI	HARAPAN	GAP	Q=P/H
Tangible	4,043	5	-0,957	0,8086
Reliability	4,083	5	-0,917	0,8166
Responsiveness	4,143	5	-0,857	0,8286
Assurance	4,15	5	-0,85	0,83
Emphaty	4,133	5	-0,867	0,8266

2. Tampilan Program

1. Login Pengguna

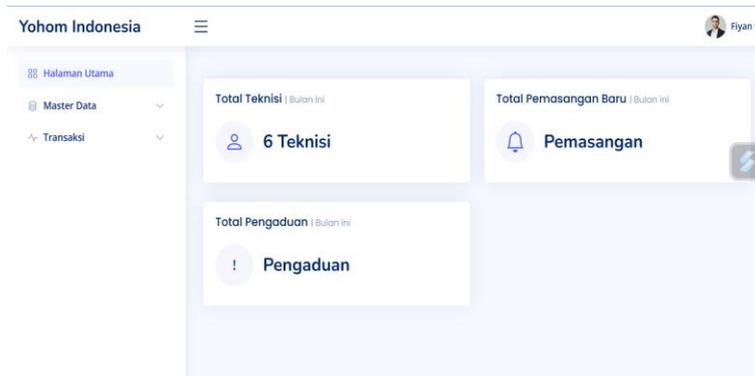
Gambar 1 menunjukkan halaman login pengguna, yang merupakan tampilan pertama yang akan dilihat oleh pengguna sebelum memasuki sistem. Di halaman ini, pengguna diwajibkan untuk mengisi formulir dengan informasi yang diperlukan, seperti username dan password, untuk dapat mengakses berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi.



Gambar 1. Menu Login Pengguna

2. Halaman Utama Admin

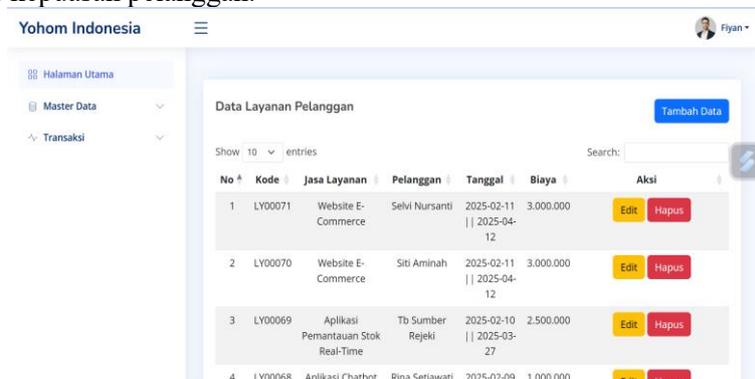
Gambar 2 menunjukkan tampilan halaman utama untuk admin. Halaman ini memberikan akses kepada admin untuk mengelola berbagai aspek sistem, seperti memonitor data layanan pelanggan, pengaduan, serta melakukan pengaturan yang diperlukan dalam sistem manajemen. Fitur yang ada di halaman ini mendukung pengelolaan dan pengawasan secara menyeluruh terhadap operasional aplikasi.



Gambar 2. Halaman Utama Admin

3. Halaman Data Layanan Pelanggan

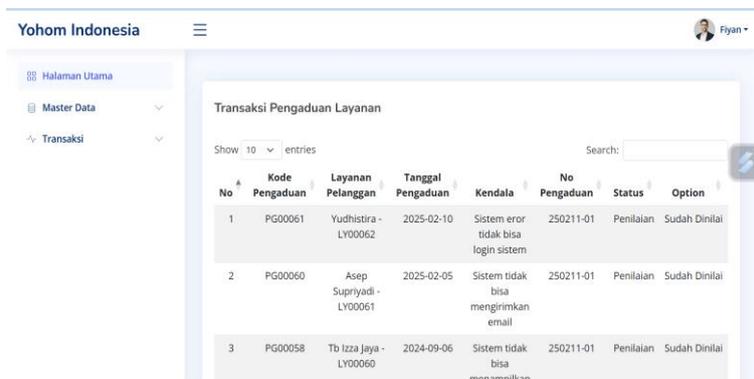
Gambar 3 menunjukkan halaman yang berisi data layanan pelanggan. Di sini, admin dapat melihat, mengelola, dan memperbarui informasi mengenai layanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Data ini penting untuk memastikan kualitas layanan yang telah diterima dan untuk menganalisis kepuasan pelanggan.



Gambar 3. Halaman Data Layanan Pelanggan

4. Halaman Pengaduan Layanan

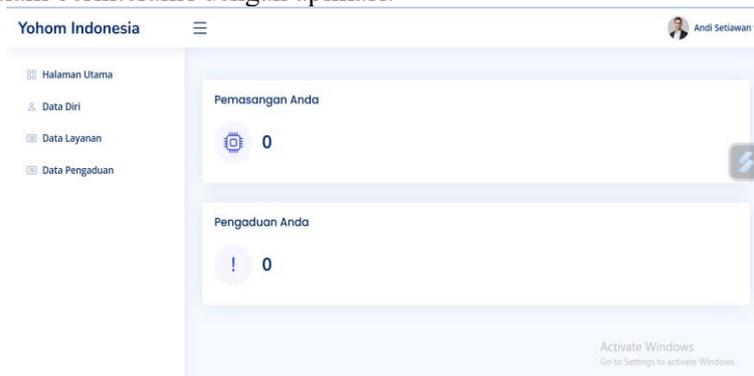
Gambar 4 menunjukkan halaman pengaduan layanan, yang memungkinkan admin untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan atau masukan dari pelanggan mengenai layanan yang diberikan. Halaman ini bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penanganan pengaduan yang cepat dan efektif.



Gambar 4. Halaman Pengaduan Layanan

5. Halaman Utama Pelanggan

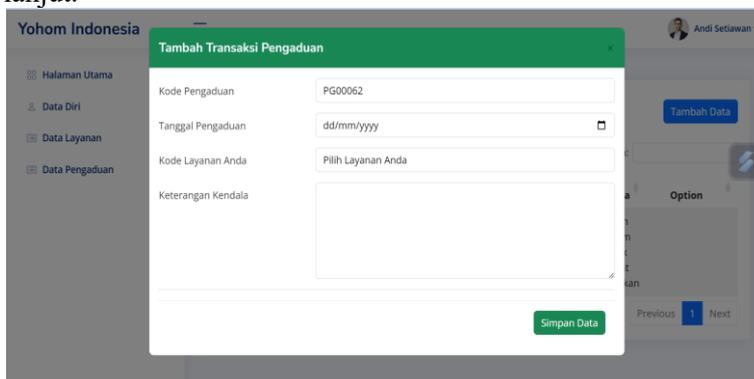
Gambar 5 menunjukkan halaman utama pelanggan. Di halaman ini, pelanggan dapat mengakses berbagai informasi terkait layanan yang diberikan, serta memberikan feedback atau penilaian terhadap kualitas layanan. Halaman ini dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan dalam berinteraksi dengan aplikasi.



Gambar 5. Halaman Utama Pelanggan

6. Halaman Pengaduan

Gambar 6 memperlihatkan halaman pengaduan yang dapat diakses oleh pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau masalah terkait layanan yang diterima. Halaman ini menyediakan formulir bagi pelanggan untuk mengisi detail pengaduan, yang nantinya akan diproses oleh admin untuk tindak lanjut.



Gambar 6. Halaman Pengaduan

7. Halaman Penilaian

Gambar 7 menunjukkan halaman penilaian yang memungkinkan pelanggan untuk memberikan umpan balik mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Penilaian ini sangat penting untuk menilai kepuasan pelanggan dan menjadi dasar untuk perbaikan lebih lanjut dalam pelayanan.

No	Pertanyaan	Kepuasan Anda
1	Berapa nilai ketepatan waktu pengerjaan kami ?	Pilih Nilai
2	Berapa nilai kepuasan kinerja team Yohom ?	Pilih Nilai

Gambar 7. Halaman Penilaian

8. Halaman Utama Pemilik

Gambar 8 menunjukkan halaman utama pemilik sistem, yang memberikan akses lebih luas dibandingkan dengan admin dan pelanggan. Pemilik dapat memonitor semua aktivitas di dalam sistem, mulai dari data pelanggan hingga laporan dan pengaduan, untuk memastikan bahwa seluruh operasi perusahaan berjalan dengan baik.

Gambar 8. Halaman Utama Pemilik

9. Halaman Laporan

Gambar 9 memperlihatkan halaman laporan, yang menyediakan informasi terkait data dan statistik yang diperlukan untuk menganalisis kinerja layanan. Di halaman ini, pemilik atau admin dapat melihat ringkasan laporan dari penilaian pelanggan, pengaduan, dan lainnya untuk membantu pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan layanan.

Gambar 9. Halaman Laporan

3. Pengujian Sistem

Pengujian aplikasi ini menggunakan pengujian perbandingan (*black box testing*). Apabila aplikasi tidak memiliki kesalahan pada percobaan berikutnya, maka aplikasi dinyatakan berhasil lulus uji. Dalam metode ini aplikasi yang dihasilkan sistem dibandingkan dengan keaslian yang diharapkan. Pengujian black box adalah pengujian yang dilakukan dengan mengamati hasil eksekusi melalui data pengujian dan pengecekan fungsi perangkat lunak.

1. *Test Case* Login

Pengujian pada bagian ini untuk melakukan beberapa tes dari proses atau kekurangan di bagian login pengguna. Berikut adalah tabel pengujian login.

Tabel II
Test Case Login Pengguna

No.	Nama Tes	Tes Prosedur	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Buka halaman login sistem	- Klik masuk	Halaman terbuka dengan data termuat sesuai level pengguna	PASS
2.	Input data tanpa diisi atau salah satu tidak diisi	- Klik masuk	Muncul peringatan pada untuk lengkapi data	PASS
3.	Input data yang tidak sesuai	- Klik masuk	Muncul peringatan tidak bisa masuk	PASS

2. *Test Case* Pengaduan

Pengujian pada bagian ini untuk melakukan beberapa tes dari proses atau kekurangan di bagian yang terkait dengan pengaduan.

Tabel III
Test Case Pengaduan

No.	Nama Tes	Tes Prosedur	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Buka form pengaduan	- Klik menu pengaduan	Halaman terbuka dengan data termuat	PASS
2.	Tambah data tanpa diisi atau salah satu tidak diisi	- Klik tambah - Klik simpan	Muncul peringatan pada untuk lengkapi data	PASS
3.	Tambah data diisi penuh	- Klik tambah - Isi form pengaduan - Klik simpan	Data berhasil disimpan dan tidak ada peringatan melengkap data.	PASS
4.	Ubah data	- Klik ubah - Ubah data pengaduan - Klik simpan	Data pengaduan berhasil diperbarui.	PASS
5.	Ubah data dengan isian kosong	-Klik ubah -Ubah data dengan tanpa isian atau kosong -Klik simpan	Muncul peringatan harus diisi	PASS
6.	Hapus data	-Klik hapus di salah satu data	Data terhapus dari daftar	PASS

3. *Test Case* Penilaian

Pengujian pada bagian ini untuk melakukan beberapa tes dari proses atau kekurangan pada bagian yang berkaitan dengan penilaian.

Tabel IV
Test Case Penilaian

No.	Nama Tes	Tes Prosedur	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Buka form penilaian	- Klik menu penilaian	Halaman terbuka dengan data termuat	PASS
2.	Tambah data tanpa diisi atau salah satu tidak diisi	- Klik tambah - Klik simpan	Muncul peringatan pada untuk lengkapi data	PASS
3.	Tambah data diisi penuh	- Klik tambah - Isi form penilaian - Klik simpan	Data berhasil disimpan dan tidak ada. peringatan melengkapi data.	PASS
4.	Ubah data	- Klik ubah - Ubah data penilaian - Klik simpan	Data penilaian berhasil diperbarui.	PASS
5.	Ubah data dengan isian kosong	-Klik ubah -Ubah data dengan tanpa isian atau kosong -Klik simpan	Muncul peringatan harus diisi	PASS
6.	Hapus data	-Klik hapus di salah satu data	Data terhapus dari daftar	PASS

Berdasarkan hasil analisis dan implementasi yang dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan yang dikembangkan pada PT Yohom Solution Indonesia berhasil mencatat dan mengelola data kepuasan pelanggan secara sistematis. Sistem ini didesain untuk mempermudah pengumpulan feedback dari pelanggan, sehingga proses evaluasi dan analisis kualitas layanan dapat dilakukan dengan lebih efisien. Sebelumnya, pencatatan kepuasan pelanggan seringkali dilakukan secara manual atau tidak terstruktur, yang menyebabkan ketidakakuratan dan kesulitan dalam menganalisis data tersebut.

Dengan adanya sistem ini, data kepuasan pelanggan yang diterima melalui berbagai saluran dapat tercatat secara otomatis, dan pengguna (admin atau pemilik layanan) dapat mengakses informasi tersebut dalam format yang mudah dipahami dan dievaluasi. Sistem ini memberikan fitur untuk mengkategorikan data berdasarkan aspek layanan yang dievaluasi, seperti kualitas produk, kecepatan layanan, interaksi dengan customer service, dan lain sebagainya. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memperoleh insight yang lebih mendalam mengenai aspek mana yang perlu ditingkatkan dan mana yang sudah memadai.

Dengan adanya pengumpulan data feedback pelanggan maka memungkinkan terjadinya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pelanggan. Misalnya, Ramdani et al. menemukan bahwa variabel kualitas layanan elektronik seperti jaminan, kemudahan penggunaan, dan tampilan situs web memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa Universitas Bumigora yang menggunakan platform e-commerce Shopee[25]. Hal ini menunjukkan bahwa umpan balik dari pelanggan dapat digunakan untuk meningkatkan aspek-aspek layanan yang dianggap penting oleh pengguna.

Selain itu, penerapan sistem ini juga membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Dengan data yang lebih terstruktur, perusahaan dapat mengidentifikasi tren kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu, sehingga dapat melakukan perbaikan yang lebih spesifik dan tepat sasaran. Sebagai contoh, jika data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap waktu respon customer service rendah, maka perusahaan dapat segera melakukan perbaikan pada area tersebut.

Penelitian ini telah menghasilkan solusi teknologi yang tidak hanya memberikan manfaat praktis dalam pengelolaan kepuasan pelanggan, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan yang lebih terukur dan terstruktur. Melalui sistem ini, PT Yohom Solution Indonesia kini memiliki alat yang

lebih kuat dalam menganalisis data kepuasan pelanggan dan melakukan evaluasi yang lebih efektif, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, perancangan, implementasi, dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian ini berhasil mencapai tujuannya, yaitu Penelitian ini berhasil mengembangkan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan pada PT Yohom Solution Indonesia, yang mampu mencatat dan mengelola data penilaian kepuasan pelanggan secara sistematis, memudahkan admin dan pemilik layanan dalam melakukan evaluasi dan analisis kualitas layanan.

Sebagai saran untuk pengembangan atau kelanjutan penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah fitur analitik pada sistem ini, seperti analisis tren kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu dan kemampuan untuk memberikan rekomendasi otomatis berdasarkan data yang terkumpul. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menguji sistem ini pada perusahaan lain agar dapat memberikan perspektif lebih luas mengenai efektivitas sistem informasi kepuasan pelanggan dalam berbagai industri.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Purnomo dan E. Sofia, "KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN KERELASIAN PELANGGAN MENCIPTAKAN KEPUASAN BERIMPLIKASI TERHADAP LOYALITAS (Studi Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan)," *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, vol. 1, no. 1, hlm. 11, 2022, doi: 10.32897/jiim.2022.1.1.1641.
- [2] Z. Zainurrafiqi dkk., "The Effect of Customer Interface Quality (CIQ), Customer Relationship Management (CRM) and Corporate Social Responsibility (CSR) on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence From Indonesia," *International Journal of Social Science and Human Research*, vol. 06, no. 01, 2023, doi: 10.47191/ijsshr/v6-i1-30.
- [3] A. N. Panggabean, "Dampak Customer Relationship Management (Crm) Pada Kepuasan Pelanggan," 2022, doi: 10.31219/osf.io/2ncjk.
- [4] R. Widiyanto, U. A. Brahmono, B. D. Handono, dan A. Y. Martin, "Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Narogong Bulan April 2022," *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, hlm. 115–123, 2023, doi: 10.37089/jofar.v8i2.208.
- [5] J. Jeffryanto dan Y. I. F. Dini, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada Restoran Cepat Saji Di Kota Batam," *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi (Mea)*, vol. 6, no. 3, hlm. 1225–1252, 2022, doi: 10.31955/mea.v6i3.2479.
- [6] A. R. K. Maranto, A. Rahayu, dan A. Hermawan, "Pengaruh Entrepreneurial Marketing Dan Program Loyalty Terhadap Loyalitas Pelanggan Di E-Commerce Dengan Customer Relationship Management Sebagai Pemoderasi," *Eco-Fin*, vol. 6, no. 2, hlm. 269–278, 2024, doi: 10.32877/ef.v6i2.1183.
- [7] A. Puspitasari dan D. Febrianti, "Analisis Pengaruh Efektivitas Komunikasi, Customer Knowledge Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, vol. 4, no. 2, hlm. 202–213, 2024, doi: 10.60036/jbm.v4i2.art9.
- [8] A. Nurhayati, A. Bagea, dan K. Wepitasari, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Hasjrat Abadi Yamaha Kendari," *Sigma Journal of Economic and Business*, vol. 5, no. 2, hlm. 1–17, 2022, doi: 10.60009/sigmajeb.v5i2.88.
- [9] A. Nurofik dan P. P. Wiana, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)*, vol. 2, no. 1, hlm. 55–59, 2022, doi: 10.55382/jurnalpustakamanajemen.v2i1.211.
- [10] S. S. I. Wardoyo dan R. Rosadi, "Analysis of Patient Satisfaction Levels According to the SERVQUAL Method on Post-Stroke Services at the Physiotherapy Clinic Muhammadiyah University Hospital Malang," *Kne Medicine*, 2023, doi: 10.18502/kme.v3i3.13482.
- [11] P. Ghimire, P. Ghimire, dan M. Acharya, "SERVQUAL Questionnaire Based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal," *Nepal Journal of Medical Sciences*, vol. 5, no. 1, hlm. 79–85, 2020, doi: 10.3126/njms.v5i1.36958.
- [12] A. Jonkisz, P. Karniej, dan D. Krasowska, "SERVQUAL Method as an 'Old New' Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review," *Int J Environ Res Public Health*, vol. 18, no. 20, hlm. 10758, 2021, doi: 10.3390/ijerph182010758.
- [13] A. H. Muhmin, "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Securities Companies," *Majalah Ilmiah Bijak*, vol. 20, no. 2, hlm. 320–331, 2023, doi: 10.31334/bijak.v20i2.3431.
- [14] Z. Ilmi dan D. C. Darma, "Can Servqual Mediate From the Store Atmosphere and Customer Satisfaction?," *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, vol. 42, no. 3, hlm. 359–368, 2020, doi: 10.15544/mts.2020.36.
- [15] J. R. O. Balinado, Y. T. Prasetyo, M. N. Young, S. F. Persada, B. A. Miraja, dan A. A. N. P. Redi, "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service," *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*, vol. 7, no. 2, hlm. 116, 2021, doi: 10.3390/joitmc7020116.
- [16] S. Suhendra dan R. R. S. Nurdianti, "Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan," *Indonesian Journal of Primary Education*, 2019, doi: 10.17509/ijpe.v2i2.15103.
- [17] S. Hariyanto dan I. Nuryasin, "Implementasi Metode Servqual Untuk Evaluasi Pelayanan Berbasis Web (Studi Kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar)," *REPOSITOR*, vol. 2, no. 2, hlm. 177–184, 2020.
- [18] U. Mizani dkk., "Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, hlm. 149–159, 2021.
- [19] Y. Lestari dan N. Oktaviani, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEB TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," dalam *Bina Darma Conference on Computer Science*, 2021. [Daring]. Tersedia pada: <http://www.tirtamusi.com/layanan.php>
- [20] S. Wibowo dan N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitness Jombang," *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, vol. 1, no. 2, hlm. 61–68, 2022, doi: 10.33752/invantri.v1i2.2324.

- [21] R. A. Pratama, "Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penjualan Perabotan Rumah Tangga Pada Sari Jati Jepara," *Jurnal JUREKSI*, vol. 2, hlm. 424–433, 2023.
- [22] R. A.S dan M. Shalahuddin, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika, 2019.
- [23] A. P. Anindya dan I. Mindhayani, "Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality," *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, vol. 7, no. 2, hlm. 129–136, 2021, doi: 10.30656/intech.v7i2.3954.
- [24] I. P. Dinanti, R. P. Fhonna, dan Y. Afrillia, "Sistem Informasi Manajemen Laundry Berbasis Web," *Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 6, no. 1, hlm. 95–102, 2022, doi: 10.29103/sisfo.v6i1.7987.
- [25] R. Ramdani, R. Alpriansah, R. Komala, dan L. Mulawarman, "The Kepuasan Mahasiswa Universitas Bumigora Terhadap Pelayanan E-Commerce," *Income*, vol. 1, no. 2, hlm. 105–114, 2023, doi: 10.30812/income.v1i2.3210.