

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA CAFE ALGO MAKASSAR

Supriadi¹⁾, Kurnia Yahya²⁾, Samsuriah³⁾

1. Sistem Informasi, STMIK Profesional Makassar
email: obococonut@gmail.com
2. Sistem Informasi, STMIK Profesional Makassar
email: kurnia_yahya@stmikprofesional.ac.id
3. Sistem Informasi, STMIK Profesional Makassar
email: samsuriahagus@gmail.com

Abstract

Decision Support Systems can be defined as information systems and analytical models designed to determine decision makers to get better information. By utilizing this SPK, it is believed that it will really help dynamics in overcoming problems to determine the level of customer satisfaction with Cafe Algo services. The SPK method in this study uses SAW, this method is used to determine the weight of the criteria for attributes, in the positioning system. it will create the best option with absolutely precise calculations. The alternative is customers assessing service quality based on predetermined standards. The final result of this calculation concludes that in general, the average customer is satisfied with the service quality of Cafe Algo.

Key Words : DSS, SAW, Quality of Service

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam globalisasi di Indonesia memiliki kebutuhan masyarakat sangatlah beragam, seperti kebutuhan sehari-hari yaitu minuman. Kebutuhan berupa minuman dapat diperoleh dengan membeli di warung dan kafe. Di Indonesia juga sudah banyak warung dan kafe yang tersebar di berbagai daerah dari kota besar hingga di kota kecil [1].

Salah satu cafe yang ada di Makassar adalah Cafe Algo yang terletak di jalan Emmy Saellan III, No. 70 Makassar. Cafe Algo mulai membuka usaha pada tanggal 6 Februari 2021. Menu makanan dan minuman yang di tawarkan bermacam-macam agar menyesuaikan keinginan

pelanggannya [1]. Cafe Algo mengerti bahwa menyajikan minuman tidak cukup memenuhi kepuasan para pelanggannya, dibutuhkannya kualitas pelayanan agar dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Cafe Algo.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas produk dan jasa dalam hal menilai apakah produk dan jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan [2]. Masalah yang dialami oleh Cafe Algo adalah pelayanan yang diberikan belum mencapai nilai yang maksimal karena terdapat banyak kekurangan pelayanan yang diberikan. Beberapa pelanggan masih mengeluhkan tentang kurang ramahnya pelayan dalam melayani pelanggan, hal ini bisa membuat pelanggan merasa kurang puas

terhadap pelayanan Cafe Algo [1]. Permasalahan yang akan diselesaikan yaitu bagaimana mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Cafe Algo [3].

Sistem pendukung keputusan untuk menentukan pelayanan adalah sistem yang membantu untuk menghasilkan sebuah informasi yang mendukung proses pengambilan keputusan mengenai besar atau kecilnya kepuasan terhadap pelayanan [4]. Sistem pendukung keputusan berarti memberikan data, memandu, meramalkan, dan memandu klien data untuk menentukan pilihan yang lebih baik [5]. SAW juga dikenal dengan penjumlahan berbobot yang memiliki konsep paling dasar mencari kepuasan terhadap pelayanan setiap alternatif pada atribut. Tujuan dari penelitian ini akan merancang sistem pendukung keputusan, memakai perhitungan SAW agar mendapatkan hasil kepuasan terhadap penilaian pelayanan Cafe Algo [6].

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Simple Additive Weighting*, untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Cafe Algo.

Metode SAW adalah metode yang sering di gunakan oleh para peneliti [7]. Metode ini juga paling sering diterapkan, karena memiliki perhitungan yang sebagian besar mudah dan dapat dipahami [8]. Strategi SAW berkali-kali disebut teknik ekspansi tertimbang untuk setiap opsi pada semua atribut [3]. Teknik SAW membutuhkan metode yang paling luas untuk menormalkan garis besar keputusan (X) ke suatu skala yang dapat mengukur pada setiap alternatif lain yang tersedia [9]. Formula untuk melakukan normalisasi tersebut adalah:

$$r_{ij} = \begin{cases} \frac{x_{ij}}{\max_i x_{ij}} & \text{jika } j \text{ ialah atribut keuntungan (benefit)} \\ \frac{\min_i x_{ij}}{x_{ij}} & \text{jika } j \text{ ialah atribut biaya (cost)} \end{cases} \quad (1)$$

Keterangan:

Rij : Kinerja normalisasi
Max : Nilai terbesar baris & segmen
Min : Nilai terkecil baris & segmen
xij : baris & segmen matriks

Nilai preferensi untuk setiap alternatif (Vi) diberikan sebagai:

$$V_i = \sum_{j=1}^n w_j r_{ij} \quad (2)$$

Keterangan:

Vi : Nilai akhir alternatif
Wj : Bobot yang sudah dimasukan
rij : Matriks dari alternatif

Dimana nilai Vi sangat mendekati V kemudian penilaian Cafe Algo menunjukkan kalau alternatif adalah tingkat penilaian kepuasan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pembahasan

1.1 Input dan Output

Variabel input yang digunakan adalah: 1) Nilai keunggulan pelayanan, 2) Nilai daya respon barista pada pelayanan, 3) Nilai dari jaminan terhadap pelayanan, 4) Nilai empati barista terhadap pelanggan, dan 5) Nilai dari fasilitas.

Output didapatkan adalah alternatif dari alternatif tertinggi ke alternatif paling rendah. Alternatif tersebut adalah nilai dari penilaian kepuasan terhadap pelayanan Cafe Algo.

1.2 Sub Kriteria Penilaian dan Bobot

Beberapa kriteria yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Cafe Algo adalah: C1 = Keunggulan, C2 = Respon, C3 =

Jaminan, C4 = Empati, dan C5 = Fasilitas.

Kriteria diatas akan di tentukan nilai bobotnya, yaitu jawaban dengan bobot kualifikasi terendah, kualifikasi rendah, kualifikasi tengah, kualifikasi tinggi, dan kualifikasi tertinggi yang mana nilai bobot tiap kriterianya adalah: C1=5, C2=4, C3=3, C4=2, dan C5=1.

Pada kriteria Keunggulan terdapat tiga indikator, yaitu: 1) Cepatnya pelayanan Cafe, 2) Tersedianya jenis menu, dan 3) Pembayaran via *online & offline*, dengan bobot nilai seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Bobot kriteria keunggulan

Indikator Tercapai	Nilai
1	3
2	4
3	5

Untuk kriteria Respon diberikan bobot nilai seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Bobot kriteria respon

Kriteria	Nilai
Terendah	1
Rendah	2
Tengah	3
Tinggi	2
Tertinggi	5

Pada kriteria jaminan terdapat dua indikator, yaitu: 1) Salah bikin pesanan bisa di rubah, dan 2) Keamanan kendaraan, dengan bobot nilai seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Bobot kriteria jaminan

Indikator Tercapai	Nilai
1	4
2	5

Untuk kriteria Empati diberikan bobot nilai seperti pada tabel 4.

Tabel 4. Bobot kriteria empati

Kriteria	Nilai
Terendah	2
Rendah	1
Tengah	1
Tinggi	3
Tertinggi	5

Pada kriteria Fasilitas terdapat tiga indikator, yaitu: 1) Akses wifi, 2) Live musik, dan 3) Kamar mandi yang bersih, dengan bobot nilai seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Bobot kriteria fasilitas

Indikator Tercapai	Nilai
I	3
II	4
III	3

1.3 Pembobotan Alternatif Pada Setiap Kriteria

Nilai atribut alternatif Cafe Algo didapatkan dari hasil perhitungan terhadap kualitas penilaian kepuasan terhadap pelayanan. Hasil penilaian tersebut kemudian dikonversikan dari kriteria masing-masing. Sedangkan nilainya berasal dari alternatif berbeda, dan dipastikan agar menentukan tingkat kepuasan terhadap penilaian pelayanan Cafe Algo. Nilai dari alternatif pada atribut sesudah dikonversikan berdasarkan bobot setiap kriteria seperti pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Nilai alternatif setiap kriteria

Alternatif	Atribut (Kriteria)				
	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅
Cafe Algo (VCA)	4	2	1	4	2
Terendah (V1)	3	5	4	2	3
Rendah (V2)	4	2	4	2	4
Tengah (V3)	6	3	3	3	2
Tinggi (V4)	3	2	4	2	3
Tertinggi (V5)	5	5	5	5	5

1.4 Normalisasi

Pada kriteria ini dilakukan normalisasi dengan menentukan nilai rating normalisasi rij ke alternatif Ai pada atribut Cj terhadap jenis atribut. Hasil perhitungan normalisasi diperlihatkan pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil normalisasi

C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅
0.8	0.4	0.2	0.8	0.4
0.6	1	0.8	0.4	0.6
0.8	0.4	0.8	0.4	0.8
1.2	0.6	0.6	0.6	0.4
0.6	0.4	0.8	0.4	0.6
1	1	1	1	1

Ditampilkan dalam matriks,

$$\begin{pmatrix} 0.8 & 0.4 & 0.2 & 0.8 & 0.4 \\ 0.6 & 1 & 0.8 & 0.4 & 0.6 \\ 0.8 & 0.4 & 0.8 & 0.4 & 0.8 \\ 1.2 & 0.6 & 0.6 & 0.6 & 0.4 \\ 0.6 & 0.4 & 0.8 & 0.4 & 0.6 \\ 1 & 1 & 1 & 1 & 1 \end{pmatrix}$$

2. Hasil

Berdasarkan perhitungan dengan metode SAW untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Cafe Algo maka yang diprioritaskan untuk mendapatkan kepuasan adalah nilai V5 (16). Semakin tinggi nilai alternatif semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan semakin kecil nilai alternatif maka semakin kecil pula kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

Nilai VAC (hasil dari penilaian terhadap Cafe Algo) mendekati nilai V5 atau alternatif baik. Selanjutnya, bisa diambil kesimpulan bahwa penilaian kepuasan terhadap pelayanan Cafe Algo ada pada tingkat tertinggi (memuaskan).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bobot kriteria Fasilitas sangat mempengaruhi pada kepuasan pelanggan Cafe Algo dengan bobot kriteria sebesar 16 (V5). Dari hasil perhitungan

berdasarkan kriteria memakai metode SAW menghasilkan rekomendasi bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan Cafe Algo masih tergolong Memuaskan. Dalam kasus ini, pihak Cafe Algo perlu memperhatikan pelayanan bagi pengunjung, tapi dikarenakan nilai kriteria yang paling tinggi adalah 16 (V5) itu termasuk dalam kategori tertinggi "Memuaskan".

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian ini telah dibuat sebuah aplikasi SPK yang dapat melakukan perhitungan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap penilaian pelayanan pada Cafe Algo. Diantara lima bobot kriteria layanan, kriteria Fasilitas adalah kriteria yang paling dominan yang menunjukkan bahwa Cafe Algo selalu memperhatikan pelanggannya terhadap fasilitas yang diberikan.

Untuk penelitian selanjutnya, aplikasi SPK dengan metode SAW ini masih dapat dikembangkan dengan menambah kriteria atau menggunakan metode SPK lain.

REFERENSI

- [1] Suatmodjo, F. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. *Ágora*, 5, 135572.
- [2] Bruno, N. D. S. and Pakereng, M. A. Ineke. (2019). Sistem Pendukung Keputusan tentang Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Daerah Salatiga Menggunakan Algoritma SAW (Simple Additive Weighting). <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/18993>
- [3] Pramudita, I. dan Nurgiyatna. (2017). Sistem Pendukung

- Keputusan Pemilihan Paket Pernikahan Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting) Studi Kasus di Joglomas Solo, pp. 1–21.
- [4] Yahya, K. (2016). Implementasi Metode Trend Linear Least Square Pada Sistem Pendukung Keputusan Peramalan Mahasiswa Baru. *Jurnal Sistem Informasi SIBerPro*, 1(2), 87-93.
<https://doi.org/10.56708/siberpro.v1i2.267>
- [5] Yusuf, M. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Pelanggan Terbaik Pada Pizza Oei-Oei Medan Menggunakan Metode SAW. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 4(2), 51-58.
<https://doi.org/10.9767/jikomsi.v4i2.142>
- [6] Dahriansah, (2015). Sistem Pendukung Keputusan Dengan Menggunakan Metode SAW Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kantor BPJS Kisaran).
- [7] Febriana and Irawan, D. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Apotek Among Rogo Adiluwih. vol. 5, no. 09, pp. 197–203.
- [8] Putro, S. S., Rahmanita, E. and Isnaniyah, R. S. (2017). Implementasi Metode Servqual Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunikasi, Media dan Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–9, doi: 10.31504/komunika.v6i2.1119.
- [9] Fatkhurrohmah, F. (2016). Sistem Rekomendasi Pemilihan (Wedding Organizer) Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW). Skripsi Univ. Nusantara PGRI Kediri, pp. 1–11.
- [10] Sry Yunarti, & Moeis, D. (2022). Analisis Metode WP dan SAW melalui Uji Sensitivitas untuk Penentuan Penerima Diakonia. *Insect (Informatics and Security): Jurnal Teknik Informatika*, 8(1), 48–57.
<https://doi.org/10.33506/insect.v8i1.1907>