

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terkait

Adapun penelitian terkait ini, peneliti akan membandingkan hasil penelitiannya dengan lima jurnal yaitu :

1. Berdasarkan penelitian dari Gracecilla Aprillia Immanuel (2020) dengan judul “Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik” Saat ini sistem akademik Universitas Ma Chung yaitu MAC IS masih sedang dalam proses pengembangan dan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna yaitu mahasiswa dalam memperoleh informasi akademiknya. Selain itu juga perlu dilakukan pengukuran sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik ini. Metode yang digunakan dalam melakukan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil perhitungan IPA akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang dapat menunjukkan indikator yang perlu dikembangkan lagi atau yang perlu dipertahankan.
2. Berdasarkan penelitian dari Hesti Ayuningtyas Pangastuti

(2019) dengan judul “Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kantin Institut Teknologi Sumatera Menggunakan Importance-Performance Analysis” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di kantin Rumah Kayu, Institut Teknologi Sumatera. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode

Importance-Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa harga produk, kesesuaian harga dan kualitas, kesesuaian harga dan kuantitas, area makan yang nyaman dan menarik secara visual, dan kecepatan penyajian merupakan atribut-atribut yang memiliki prioritas tinggi untuk diintervensi.

3. Berdasarkan penelitian dari Hadi Syahputra (2020) dengan judul “Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian” SMA N 9 Padang merupakan salah satu sekolah yang sudah menerapkan teknologi dalam bidang pendidikan dengan sebaik-baiknya. Sekolah tersebut membangun sistem informasi yang diberi nama BeeSmart, yang merupakan

sistem informasi pertama yang digunakan di sekolah tersebut untuk siswa dan guru dalam melaksanakan ulangan harian secara terkomputerisasi. BeeSmart tersebut diharapkan dapat menjadi pedoman untuk sekolah lain yang belum menerapkan teknologi dalam pembelajaran, oleh karena itu sebagai pelopor sistem informasi ulangan harian BeeSmart tentu harus memenuhi standar kualitas sistem yang baik dan jauh dari kekurangan.

4. Berdasarkan penelitian dari Drajat Indraja (2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada Ukm Gallery” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, Mengetahui kinerja UKM Gallery terhadap atribut kualitas pelayanan yang

menentukan kepuasan pelanggan, Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UKM Gallery, Mengetahui hubungan Karakteristik pelanggan dengan tingkat kepuasan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang dianggap penting dalam

menentukan kepuasan pelanggan UKM Gallery.

5. Berdasarkan penelitian dari Restu Khaliq (2018) dengan judul “Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry” Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen akan pelayanan jasa laundry pada usaha Laundry XYZ melalui metode Importance Performance Analysis. Responden penelitian ini diambil dari seluruh konsumen Laundry XYZ pada bulan Agustus 2018. Untuk melakukan *Importance Performance Analysis*, maka diperlukan pengukuran variabel service quality yang mewakili tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Subvariabel dalam penelitian ini adalah functional quality dan *technical quality* yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin.

II.2. Landasan Teori

II.2.1 Sistem

Definisi sistem adalah “kumpulan dari bagian-bagian yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.” Definisi sistem adalah “sekumpulan objek- objek yang saling berelasi dan berinteraksi serta hubungan antar objek bisa dilihat sebagai suatu kesatuan yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Sistem adalah penggabungan dari bagian-bagian atau komponen-

komponen yang terpisah-

pisah dan disatukan menjadi satu rangkaian dan menjadi suatu fungsi yang baru (Aris, 2017)

Sistem adalah kumpulan dari dua atau lebih komponen yang saling bekerja dan berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Dia juga berpenapat bahwa perusahaan adalah sebuah sistem yang terdiri dari beberapa departemen yang bertindak sebagai subsistem yang membentuk sistem perusahaan tersebut. Sedangkan pendapat lain mengatakan sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. (Isabel Ananda : 2019)

II.2.1.1. Karakteristik Sistem

Untuk memahami atau mengembangkan suatu sistem, maka perlu membedakan unsur-unsur dari sistem yang membentuknya. Berikut adalah karakteristik sistem yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem lainnya yaitu:

1. Batasan (*Boundary*) adalah Penggambaran dari suatu elemen atau unsur

mana yang termasuk di dalam sistem dan mana yang di luar sistem.

2. Lingkungan (*Environment*) adalah Segala sesuatu di luar sistem, lingkungan yang menyediakan asumsi, kendala, dan input terhadap suatu sistem.
3. Masukan (*Input*) adalah Sumber daya (data, bahan baku, peralatan, energi) dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.
4. Keluaran (*Output*) adalah Sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layar Komputer, barang jadi) yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam suatu sistem.
5. Komponen (*Component*) adalah Kegiatan-kegiatan atau proses dalam sistem yang mentransformasikan input menjadi bentuk setengah jadi (*output*). Komponen ini bisa merupakan subsistem dari sebuah sistem.
6. Penghubung (*Interface*) adalah Tempat di mana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.
7. Penyimpanan (*Storage*) adalah Area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan baku, dan sebagainya.

Penyimpanan merupakan suatu media penyangga di antara komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama (Aris, 2017)

II.2.2 Sistem Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan adalah sistem informasi berbasis komputer yang interaktif, dengan cara mengolah data dengan berbagai model untuk memecahkan masalah-masalah yang tidak terstruktur sehingga dapat memberikan informasi yang bisa digunakan oleh para pengambil keputusan dalam membuat sebuah keputusan. Dalam sebuah sistem pendukung keputusan, sumber daya intelektual yang dimiliki seseorang dipadukan dengan kemampuan komputer untuk membantu meningkatkan kualitas dari keputusan yang diambil. Pengambilan

keputusan merupakan sebuah proses memilih sebuah tindakan diantara beberapa alternatif yang ada, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai (Omni Alfina : 2019)

Sistem pendukung keputusan tidak dimaksudkan untuk mengotomatisasikan pengambilan keputusan, tetapi, memberikan perangkat interaktif yang memungkinkan pengambil keputusan

untuk melakukan berbagai analisis menggunakan model-model yang tersedia. Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berkaitan yang bertanggung jawab memproses masukan (input) sehingga menghasilkan keluaran (output). Sistem pendukung keputusan adalah sistem penghasil informasi yang ditujukan pada suatu masalah tertentu yang harus dipecahkan oleh manager dan dapat membantu manager dalam pengambilan keputusan. Sistem pendukung keputusan merupakan bagian tak terpisahkan dari totalitas sistem organisasi keseluruhan. (Wirhan Fahrozi : 2019)

Sistem Pendukung Keputusan adalah konsep spesifik sistem yang menghubungkan komputerisasi informasi dengan para pengambil keputusan sebagai pemakainya. Dengan demikian Sistem Pendukung Keputusan adalah seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya saling bekerja sama untuk menghasilkan satu kesatuan di dalam pencapaian suatu tujuan bersama. Sistem pendukung keputusan adalah suatu sistem berbasis komputer yang menghasilkan berbagai alternatif keputusan untuk membantu manajemen dalam menangani berbagai permasalahan yang terstruktur ataupun tidak terstruktur dengan menggunakan data dan model. Untuk menghasilkan keputusan yang baik di

dalam sistem pendukung keputusan, perlu didukung oleh informasi dan fakta-fakta yang berkualitas antara lain :

1. Akseibilitas

Atribut ini berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi, informasi akan lebih berarti bagi si pemakai kalau informasi tersebut mudah didapat, karena akan berkaitan dengan aktifitas dari nilai informasinya.

2. Kelengkapan

Atribut ini berkaitan dengan kelengkapan isi informasi, dalam hal ini isi tidak menyangkut hanya volume tetapi juga kesesuaian dengan harapan si pemakai sehingga sering kali kelengkapan ini sulit diukur secara kuantitatif

3. Ketelitian

Atribut ini berkaitan dengan tingkat kesalahan yang mungkin di dalam pelaksanaan pengolahan data dalam jumlah (volume) besar. Dua tipe kesalahan yang sering terjadi yaitu berkaitan dengan perhitungan.

4. Ketepatan

Atribut ini berkaitan dengan kesesuaian antara informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pemakai. Sama halnya dengan kelengkapan, ketepatan pun sangat sulit diukur secara kuantitatif.

5. Ketepatan Waktu

Kualitas informasi juga sangat ditentukan oleh ketepatan waktu penyampaian dan aktualisasinya. Misal informasi yang berkaitan dengan perencanaan harian akan sangat berguna kalau disampaikan setiap dua hari sekali.

6. Kejelasan

Atribut ini berkaitan dengan bentuk atau format penyampaian informasi. Bagi seorang pimpinan, informasi yang disajikan dalam bentuk grafik, histogram, atau gambar biasanya akan lebih berarti dibandingkan dengan informasi dalam bentuk katakata yang panjang.

7. Fleksibilitas

Atribut ini berkaitan dengan tingkat adaptasi dari informasi yang dihasilkan terhadap kebutuhan berbagai keputusan yang akan diambil dan terhadap sekelompok pengambil keputusan yang berbeda. (Arief Budiman, dkk : 2020)

II.2.3. Tujuan Sistem Pendukung Keputusan

Sistem Pendukung Keputusan tidak dimaksudkan untuk mengotomatisasikan pengambilan keputusan, tetapi memberikan perangkat interaktif yang memungkinkan pengambil keputusan untuk melakukan berbagai analisis menggunakan model-model

yang tersedia. Tujuan dari sistem pendukung keputusan adalah:

1. Membantu manajer dalam pengambilan keputusan atas masalah semiterstruktur
2. Memberikan dukungan atas pertimbangan manajer dan bukannya dimaksudkan
3. Meningkatkan efektifitas keputusan yang diambil manajer
lebih daripada perbaikan efesiensinya
4. Komputer memungkinkan para pengambil keputusan untuk
melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya
yang rendah
5. Peningkatan produktifitas
6. Komputer bisa meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat.
7. Berdaya saing
8. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan
penyimpanan (Arief Budiman, dkk : 2020).

II.2.4 Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan Kepuasan pelanggan adalah suatu ukuran baik buruknya produk dalam memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan menjadi harapan setelah dilakukannya pembelian dan menjadi dasar pemenuhan sebelum mencapai loyalitas pelanggan. (Miftah El Fikri, dkk : 2020)

II.2.5 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain : Kualitas produk, Kualitas pelayanan atau jasa, Emosi, Harga, dan Biaya. (Miftah El Fikri,dkk :2020)

II.2.6 Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Metode Importance Performance Analysis adalah Model ini dikenal dengan “quadrant analysis” yang menilai tingkat kepentingan dan menilai kinerja. Importance- Performance Analysis (IPA) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk

mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. (Restu Khaliq : 2018).

Disebut sebagai “quadrant analysis” karena hasil penilaian yang dilakukan dibagi menjadi 4 kuadran seperti terlihat pada gambar berikut.

Sangat Penting	A. Concentrate Here	B. Keep Up The Good Work
Harapan/ Kepentingan		
Kurang Penting	C. Low Priority	D. Possible Overkill

Gambar II.1. Model Importance Performance

Analysis (IPA) Sumber : Restu

Khaliq : 2018

Masing-masing kuadran memiliki makna yang berbeda-beda. Gamble dan Gambel menjelaskan makna masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran A – Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dikategorikan sebagai faktor yang sangat penting jika dibandingkan dengan faktor-faktor lain yang berada di luar dari kuadran A. Pihak manajemen organisasi/perusahaan dituntut untuk memberikan perhatian dan mengalokasikan sumber daya yang lebih pada faktor-faktor dalam kuadran ini.

2. Kuadran B – Pertahankan Kinerja (*Keep Up The Good Work*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dinilai

penting sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen.

Pada kuadran ini pihak manajemen telah berhasil mengoptimalkan faktor-faktor yang ada dan dituntut untuk mempertahankannya.

3. Kuadran C – Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini berada pada level prioritas yang rendah. Pihak manajemen tidak perlu lebih memprioritaskan faktor-faktor pada kuadran ini dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya.

4. Kuadran D – Berlebihan (*Possible Overkill*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dinilai tidak terlalu penting, sehingga pihak manajemen dirasa perlu untuk mengubah prioritasnya kepada faktor-faktor lain yang lebih penting.

Studi Kasus :

Penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar

atau kecil, adapuntabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel II.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berikut responden berdasarkan data kuisioner yang
dibagikan kepada 100responden.

Tabel II.2. Atribut Pelayanan Bengkel Arina Motor

Dimensi kualitas	Atribut pelayanan bengkel Arina Motor
Tangibles	1. Area parkir yang luas dan bersih 2. Kebersihan kendaraan setelah perbaikan servis oleh mekanik 3. Kebersihan fasilitas-fasilitas yang diberikan bengkel (toilet, ruang tunggu, dll) 4. Kebersihan dan kerapian petugas bengkel 5. Ruang tunggu luas dan nyaman 6. Stock spare part yang berada di bengkel lengkap sesuai aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda
Reliability	7. Ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA 8. Hasil servis dan pengecekan yang sesuai 9. Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan 10. Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas
Responsiveness	11. Kecepatan kasir dalam proses pembayaran 12. Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang 13. Kecepatan mekanik dalam mengerjakan servis 14. Petugas staf tanggap selalu sigap dalam membantu pelanggan
Assurance	15. Keramahan dan kesopanan satpam bengkel 16. Adanya garansi servis 17. Keramahan dan kesopanan petugas bengkel 18. Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan 19. Jam kerja bengkel 20. Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel
Empathy	21. Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan 22. Kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan 23. Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan

Setelah didapat atribut yang valid dan reliabel maka atribut tersebut

diberi

simbol untuk memudahkan dalam proses selanjutnya.

Tabel II.3. Simbol Atribut Pelayanan Bengkel Arina

No.	Atribut Pelayanan Bengkel	Simbol
Tangiabels		
1	Area parkir yang luas dan bersih	P1
2	Kebersihan kendaraan setelah perbaikan servis oleh mekanik	P2
3	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan bengkel (toilet, ruang tunggu, dll)	P3
4	Kebersihan dan kerapihan petugas bengkel	P4
5	Ruang tunggu luas dan nyaman	P5
6	Stock spare part yang berada di bengkel lengkap sesuai aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan Anda	P6
Reliability		
7	Ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA	P7
8	Hasil servis dan pengecekan yang sesuai	P8
9	Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan	P9
10	Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas	P10
Responsiveness		
11	Kecepatan kasir dalam proses pembayaran	P11
12	Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang	P12
13	Kecepatan mekanik dalam mengerjakan servis	P13
14	Petugas staf tanggap selalu sigap dalam membantu pelanggan	P14
Assurance		

15	Keramahan dan kesopanan satpam bengkel	P15
16	Adanya garansi servis	P16
17	Keramahan dan kesopanan petugas bengkel	P17
18	Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan	P18

19	Jam kerja bengkel	P19
20	Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel	P20
Empaty		
21	Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan	P21
22	Kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan	P22
23	Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan	P23

Setelah itu, dilakukan penyusunan kuesioner akhir dimana kuesioner tersebut di bagikan pada 100 pelanggan bengkel Arina

Motor, Hasilnya sebagai berikut: Keterangan:

(SP) = Sangat Penting

(P) = Penting

(CP)

=

Cuku

P

Pentin

g(KP)

=

Kuran

g

pentin

g(TP)

=

Tidak

pentin

g

$$\sum Y = (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1)$$

Tabel II.4. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan

Atribut	Tingkat kepentingan (Y)					
	(SP) Skor (5)	(P) Skor (4)	(CP) Skor (3)	KP) Skor (2)	(TP) Skor (1)	$\sum Y$
P1	60	38	2	0	0	458
P2	56	33	11	0	0	445
P3	46	48	6	0	0	440
P4	30	49	21	0	0	409
P5	44	46	10	0	0	434
P6	71	25	4	0	0	467
P7	57	33	10	0	0	447
P8	65	30	5	0	0	460

P9	43	47	9	1	0	432
P10	59	33	7	1	0	450
P11	32	57	10	0	1	419
P12	46	48	6	0	0	440
P13	48	36	11	2	3	424
P14	32	58	10	0	0	422
P15	36	54	9	0	1	424

P16	55	43	2	0	0	453
P17	35	54	11	0	0	424
P18	53	35	12	0	0	441
P19	34	47	16	3	0	412
P20	81	18	1	0	0	480
P21	63	35	2	0	0	461
P22	36	48	14	2	0	418
P23	52	43	5	0	0	447

Hasil dari $\sum Y$ didapat dari penilaian kuesioner akhir tingkat kepentingan dengan responden berjumlah 100 pelanggan bengkel Arina Motor, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat kepentingan dari tiap atribut pelayanan bengkel Arina Motor.

Dari tabel II.3, tabel yang berwarna merah menunjukkan atribut kualitas jasa yang dianggap paling penting oleh pelanggan bengkel Arina Motor adalah atribut keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 480. Sedangkan untuk atribut kualitas jasa yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna kuning pada tabel II.7 adalah atribut kebersihan dan kerapian petugas bengkel, dengan mendapat nilai sebesar 409. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan yang diberikan bengkel sangat diharapkan pelanggan untuk memberikan rasa aman pada pelanggan saat mobilnya berada di bengkel untuk proses perbaikan maupun yang lainnya.

Keterangan:

(SB) = Sangat Baik

(B) = Baik

(C

B)

=

Cu

kup

Bai

k

(K

B)

=

Kur

ang

Bai

k

(TB

) =

Tid

ak

Bai

k

$$\sum X = (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1)$$

Tabel II.5. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kinerja

Atribut	Tingkat kinerja (X)					
	SB) Skor (5)	(B) Skor (4)	(CB) Skor (3)	(KB) Skor (2)	(TB) Skor (1)	ΣX
P1	20	38	35	7	0	371
P2	16	60	21	3	0	389
P3	34	54	11	1	0	421
P4	33	51	16	0	0	417
P5	30	46	23	1	0	405
P6	28	49	21	2	0	402
P7	28	55	16	1	0	410
P8	21	58	19	2	0	398
P9	34	51	15	0	0	419
P10	23	65	12	0	0	411
P11	25	58	16	1	0	407
P12	41	52	7	0	0	434
P13	17	64	18	1	0	397
P14	28	58	14	0	0	414
P15	32	61	7	0	0	426
P16	43	45	12	0	0	431
P17	31	61	8	0	0	423
P18	30	54	16	0	0	414
P19	21	65	12	2	0	405
P20	50	38	12	0	0	438
P21	28	63	9	0	0	419
P22	31	60	9	0	0	422
P23	34	55	11	0	0	423

Hasil dari ΣX didapat dari penilaian kuesioner akhir tingkat kinerja dengan responden berjumlah 100 pelanggan bengkel Arina Motor, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat

kinerja dari tiap atribut pelayanan bengkel Arina Motor. Dari

tabel II.4, tabel yang berwarna merah menunjukkan atribut pelayanan bengkel yang dianggap paling baik oleh pelanggan bengkel arina motor adalah atribut keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 438.

Sedangkan untuk atribut pelayanan bengkel yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna kuning pada tabel II.8 adalah atribut area parkir yang luas dan bersih, dengan mendapat nilai sebesar 371. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan yang diberikan bengkel sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga memberikan rasa aman pada pelanggan

Tabel II.6. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden

No.	Atribut	$\sum X$	$\sum Y$	Tingkat kesesuaian	%
1	P1	371	458	0,81	81%
2	P2	389	445	0,87	87%
3	P3	421	440	0,96	96%
4	P4	417	409	1,02	102%
5	P5	405	434	0,92	92%
6	P6	402	467	0,86	86%
7	P7	410	447	0,92	92%
8	P8	398	460	0,87	87%
9	P9	419	432	0,97	97%
10	P10	411	450	0,91	91%
11	P11	407	419	0,97	97%
12	P12	434	440	0,99	99%
13	P13	397	424	0,94	94%
14	P14	414	422	0,98	98%
15	P15	426	424	1	100%
16	P16	431	453	0,95	95%
17	P17	423	424	1	100%
18	P18	414	441	0,94	94%
19	P19	405	412	0,98	98%
20	P20	438	480	0,91	91%

21	P21	419	461	0,91	91%
22	P22	422	418	1,01	101%
23	P23	423	447	0,95	95%
Rata-rata				0,94	94%

Hasil tingkat kesesuaian dari 23 atribut pelayanan bengkel didapat dari hasil penilaian kuesioner akhir tingkat kinerja ($\sum X$) dibagi dengan hasil penilaian kuesioner akhir tingkat kepentingan ($\sum Y$) dan hasilnya dikalikan 100%. Dari tabel II.5, dapat diketahui atribut pelayanan bengkel yang terendah sebesar 81% adalah Area parkir yang luas dan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dirasa masih belum memuaskan pelanggan karena area yang ada belum dapat menampung mobil pelanggan bengkel. Sedangkan untuk atribut pelayanan bengkel Arina Motor yang mendapat nilai tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 102% dan atribut tersebut melebihi harapan dari pelanggan adalah Kebersihan dan kerapian petugas bengkel. Hal ini menunjukkan bahwa pihak bengkel Arina Motor selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian dari petugas bengkelnya untuk menunjang performa dalam melayani setiap pelanggan yang datang sehingga pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel. Sedangkan rata-rata dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 94%, hasil rata-rata tingkat kesesuaian ini didapat dari jumlah seluruh atribut kemudian hasilnya dibagi 23 atribut tersebut. Dapat

dikatakan kinerja dari masing-masing atribut pelayanan bengkel sudah dapat memenuhi harapan dari pelanggan artinya pelanggan merasa puas terhadap 23 atribut pelayanan bengkel Arina Motor, namun perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

Hal ini didukung dengan pendapat dari Indriwiningsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014), jika presentase 80-100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi.

Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapkan konsumen atau sangat memuaskan.

II.2.7 Website

Website merupakan sebuah media informasi yang ada di internet. Website tidak hanya dapat digunakan untuk penyebaran informasi saja melainkan bisa digunakan untuk membuat toko *online*. *Website* adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di *Internet*. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang

menyampaikan informasi dari *server website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*. Semua publikasi dari *website-website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar (Yunita Trimarsiah : 2017).

II.2.8. HTML

HTML (*Hyper Text Mark Up Language*) merupakan bahasa yang digunakan untuk mendeskripsikan struktur sebuah halaman web. HTML berfungsi untuk mempublikasi dokumen online. Statement dasar dari HTML disebut tags. Sebuah tag dinyatakan dalam sebuah kurung siku (<>). Tags yang ditujukan untuk sebuah dokumen atau bagian dari suatu dokumen haruslah dibuat berupa pasangan. Terdiri

dari tag pembuka dan tag penutup. Dimana tag penutup menggunakan tambahan tanda garis miring (/) di awal nama tag (Omar Pahlevi : 2018).

II.2.9. PHP

PHP adalah bahasa pelengkap HTML yang memungkinkan dibuatnya aplikasi dinamis yang memungkinkan adanya pengolahan data dan pemrosesan data. Semua syntax yang

diberikan akan sepenuhnya dijalankan pada server sedangkan yang dikirimkan ke browser hanya hasilnya saja. Kemudian merupakan bahasa berbentuk script yang ditempatkan dalam server dan diproses di server. Hasilnya akan dikirimkan ke client, tempat pemakai menggunakan browser. PHP dikenal sebagai sebuah bahasa scripting, yang menyatu dengan tag-tag HTML, dieksekusi di server, dan digunakan untuk membuat halaman web yang dinamis seperti halnya *Active Server Pages* (ASP) atau *Java Server Pages* (JSP). PHP merupakan sebuah software Open Source (Reza Hermiati : 2021).

II.2.10. SQL

SQL Server adalah software (perangkat lunak) RDBMS kelas enterprise yang banyak digunakan dalam dunia korporat. Dengan menggunakan SQL Server, user dapat menyimpan banyak data dan mengimplementasikannya untuk kepentingan bisnis dalam perusahaan. Microsoft SQL Server merupakan produk RDBMS (Relational Database Management System) yang dibuat oleh Microsoft. Orang sering menyebutnya dengan SQL Server saja. Microsoft SQL Server juga mendukung SQL sebagai bahasa untuk memproses query ke dalam database.

Microsoft SQL Server banyak digunakan pada dunia bisnis, pendidikan atau juga pemerintahan sebagai solusi database atau penyimpanan data (Didik Setiyadi : 2019).

II.2.11 MySQL

MySQL merupakan suatu jenis *database server* yang sangat terkenal. MySQL termasuk jenis RDBMS (*Relational Database Management System*). MySQL mendukung bahasa pemrograman PHP, bahasa permintaan yang terstruktur, karena pada penggunaannya SQL memiliki beberapa aturan yang telah distandarkan oleh asosiasi yang bernama ANSI. MySQL merupakan RDBMS (*Relational Database Management System*) server. RDBMS adalah program yang memungkinkan pengguna database untuk membuat, mengelola, dan menggunakan data pada suatu model relational. Dengan demikian, tabel-tabel yang ada pada database memiliki relasi antara satu tabel dengan tabel lainnya. Beberapa keunggulan dari MySQL yaitu :

- a. Cepat, handal dan mudah dalam penggunaannya. MySQL lebih cepat tiga sampai empat kali dari pada database server komersial yang beredar saat ini, mudah diatur dan tidak memerlukan seseorang yang ahli untuk mengatur administrasi pemasangan MySQL.

- b. Didukung oleh berbagai bahasa Database Server MySQL dapat memberikan pesan Error dalam berbagai bahasa seperti Belanda, Portugis, Spanyol, Inggris, Perancis, Jerman, dan Italia.
- c. Mampu membuat tabel berukuran sangat besar. Ukuran maksimal dari setiap tabel yang dapat dibuat dengan MySQL adalah 4 GB sampai dengan ukuran file yang dapat ditangani oleh sistem operasi yang dipakai.
- d. Lebih murah MySQL bersifat open source dan didistribusikan dengan gratis tanpa biaya untuk UNIX platform, OS/2 dan Windows Platform. Melekatnya integrasi PHP dengan MySQL. Keterikatan antara PHP dengan MySQL yang sama-sama Software Open-Source sangat kuat, sehingga koneksi yang terjadi lebih cepat jika dibandingkan dengan menggunakan database server lainnya. Modul MySQL di PHP telah dibuat Built-in sehingga tidak memerlukan konfigurasi tambahan pada File konfigurasi Php ini (Reza Hermiati : 2021).

II.2.12 UML (Unified Modelling Language)

Unified Modeling Language (UML) adalah bahasa

spesifikasi standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun perangkat lunak. UML merupakan metodologi dalam mengembangkan sistem berorientasi objek dan juga merupakan alat untuk mendukung pengembangan sistem. (Ade Hendini : 2016).

Unified Modelling Language (UML) merupakan satu kumpulan konvensi pemodelan yang digunakan untuk menentukan atau menggambarkan sebuah sistem software yang terkait dengan objek. UML merupakan salah satu alat bantu yang sangat handal dalam bidang pengembangan sistem berorientasi objek karena UML menyediakan Bahasa pemodelan visual yang memungkinkan pengembang sistem membuat *blue print* atas visinya dalam bentuk yang baku. UML berfungsi sebagai

jembatan dalam mengkomunikasikan beberapa aspek dalam sistem melalui jumlah elemen grafis yang bisa dikombinasikan menjadi.

Unified Modeling Language (UML) biasa digunakan untuk :

- a. Menggambarkan batasan sistem dan fungsi - fungsi sistem secara umum, dibuat dengan *use case* dan *actor*.
- b. Menggambarkan kegiatan atau proses bisnis yang dilaksanakan secara umum, dibuat dengan *interaction diagrams*.

- c. Menggambarkan representasi struktur *static* sebuah sistem dalam bentuk *classdiagrams*.
- d. Membuat model behavior “yang menggambarkan kebiasaan atau sifat sebuah sistem” dengan *state transition diagrams*.
- e. Menyatakan arsitektur implementasi fisik menggunakan *component and development*.
- f. Menyampaikan atau memperluas *functionality* dengan *stereotypes*. (OmmiAlfina : 2019)

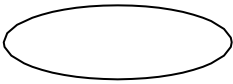
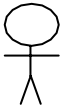
Unified Modeling Language (UML) adalah bahasa spesifikasi standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun perangkat lunak. UML merupakan metodologi dalam mengembangkan sistem berorientasi objek dan juga merupakan alat untuk mendukung pengembangan sistem. UML saat ini sangat banyak dipergunakan dalam dunia industri yang merupakan standar bahasa pemodelan umum dalam industri perangkat lunak dan pengembangan sistem. Dalam membangun perancangan sistem dengan alat bantu

perancangan *Unified Modeling Language* (UML) ada beberapa tahapan yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut :

II.2.12.1. Use Case Diagram

Use case diagram merupakan pemodelan untuk sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi- fungsi tersebut (Ade Hendini, 2016 : 108). Simbol-simbol yang digunakan dalam *use case* diagram dapat dilihat pada tabel II.7 dibawah ini :

**Tabel II.7 Simbol
*Use Case***

Gambar	Keterangan	Deskripsi
	<i>Use case</i>	Menggambarkan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang bertukar pesan antar unit dengan aktor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja di awal nama <i>use case</i> .
	Aktor	Sistem yang lain yang mengaktifkan fungsi dari target sistem. Untuk mengidentifikasi aktor, harus ditentukan pembagian tenaga kerja dan tugas-tugas yang berkaitan dengan peran pada konteks target sistem.
	Asosiasi	Penghubung antara aktor dan <i>use case</i> , digambarkan dengan garis tanpa panah yang mengindikasikan siapa atau apa yang meminta interaksi secara langsung dan bukannya mengindikasikan aliran data.
	Asosiasi	Penghubung antara aktor dan <i>use case</i> yang menggunakan panah terbuka untuk mengindikasikan bila aktor berinteraksi secara pasif dengan sistem.

-----➔	<i>Include</i>	Merupakan di dalam <i>use case</i> lain (<i>required</i>) atau pemanggilan <i>use case</i> oleh <i>use case</i> lain, contohnya adalah pemanggilan sebuah fungsi program.
←-----	<i>Extend</i>	Merupakan perluasan dari <i>use case</i> lain jika kondisi atau syarat terpenuhi.

(Sumber : Ade Hendini, 2016)

II.2.12.2. Class Diagram

Merupakan hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain dari suatu sistem, juga memperlihatkan aturan-aturan dan tanggung jawab entitas yang menentukan perilaku sistem. *Class* diagram juga menunjukkan atribut-atribut dan operasi-operasi dari sebuah kelas dan *constraint* yang berhubungan dengan objek yang dikoneksikan. *Class* diagram secara khas meliputi : Kelas (*Class*), Relasi *Assosiations*, *Generalitation* dan *Aggregation*, atribut (*Attributes*), operasi (*operation/method*) dan *visibility*, tingkat akses objek eksternal kepada suatu operasi atau atribut. Hubungan antar kelas mempunyai i keterangan yang disebut dengan *Multiplicity* atau *Cardinality* (Ade Hendini, 2016 : 111).

Tabel II.8. Multiplicity Class Diagram

Multiplicity	Penjelasan
1	Satu dan hanya satu
0..*	Boleh tidak ada atau 1 atau lebih
1..*	1 atau lebih
0..1	Boleh tidak ada, maksimal 1

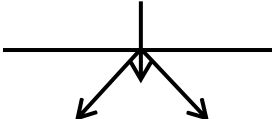
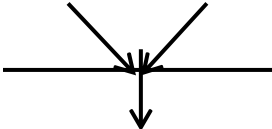
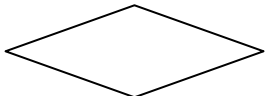
n..n	Batasan antara. Contoh 2..4 mempunyai arti minimal 2 maksimum 4
------	---

(Sumber : Ade Hendini, 2016 :
110)

II.2.12.3. Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Simbol-simbol yang digunakan dalam *activity diagram* dapat dilihat pada tabel II.9 dibawah ini:

Tabel II.9. Simbol Activity Diagram

Gambar	Keterangan	Deskripsi
	<i>Start point</i>	Diletakkan pada pojok kiri atas dan merupakan awal aktifitas.
	<i>End point</i>	Akhir aktifitas.
	<i>Activites</i>	Menggambarkan suatu proses/kegiatan bisnis.
	<i>Fork</i> (Percabangan).	Digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara parallel atau untuk menggabungkan dua kegiatan pararel menjadi satu.
	<i>Join</i> (penggabungan)	Digunakan untuk menunjukkan adanya dekomposisi.
	<i>Decision Points</i>	Menggambarkan pilihan untuk pengambilan keputusan, <i>true</i> , <i>false</i> .

New Swimlane	Swimlane	Pembagian <i>activity</i> diagram untuk menunjukkan siapa melakukan apa.
--------------	----------	--

(Sumber : Ade Hendini, 2016 : 109)

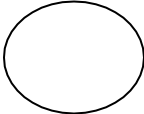
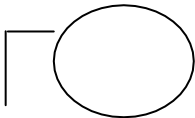
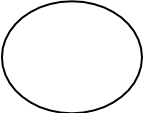
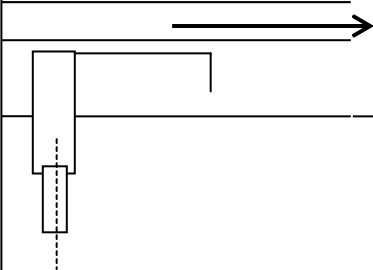
II.2.12.4. Sequence Diagram

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar

objek. Simbol-simbol yang digunakan dalam *sequence diagram*

dapat dilihat pada tabel II.10 dibawah ini :

Tabel II.10. Simbol Sequence Diagram

Gambar	Keterangan	Deskripsi
	Entity Class	Merupakan bagian dari sistem yang berisi kumpulan kelas berupa entitas-entitas yang membentuk gambaran awal sistem dan menjadi landasan untuk menyusun basis data.
	Boundary Class	Berisi kumpulan kelas yang menjadi <i>interface</i> atau interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem, seperti tampilan form entry dan form cetak.
	Control class	Suatu objek yang berisi logika aplikasi yang tidak memiliki tanggung jawab kepada entitas, contohnya adalah kalkulasi dan aturan bisnis yang melibatkan berbagai objek.
	Message Recursive	Simbol mengirim pesan antar <i>class</i> . Menggambarkan pengiriman pesan yang dikirim untuk dirinya sendiri.



<i>Activation</i>	Mewakili sebuah eksekusi operasi dari objek, panjang kotak ini berbanding lurus dengan durasi aktivitas sebuah operasi.
<i>Lifeline</i>	Garis titik-titik yang terhubung dengan objek, sepanjang <i>lifeline</i> terdapat <i>activation</i> .

II.2.13 Sejarah Corn Mozzarella

Corn Mozzarella adalah suatu usaha yang bergerak dalam bidang usaha dagang kuliner. Corn Mozzarella memproduksi berbagai jenis varian mozzarella dan sosis. Corn Mozzarella memiliki outlet sendiri yang menjual hasil produksi. Corn

Mozarella berlokasi di Jalan Marelan Raya Pasar 2, Renggas Pulau, Kec. Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20255.

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 07 Februari 2021. Sampai saat ini outlet Corn Mozarella sudah memiliki sebanyak 7 outlet yang tersebar di kota Medan. Menurut Bapak Andika Pratam dan Bapak Muhammad Ihza Fachreizy selaku pemilik Corn Mozarella memiliki keinginan membuka usaha ini awalnya karena memperhatikan semakin pesatnya perkembangan bisnis dalam dunia kuliner, sehingga beliau mencoba untuk berusaha dibidang ini.