

# **SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS POLITEKNIK NEGERI MALANG)**

---

---

**Budi Harijanto<sup>1</sup>, Yuri Ariyanto<sup>2</sup>**

## **Abstrak**

Politeknik Negeri Malang merupakan institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dan terus memperbaiki dan memenuhi harapan pelanggannya. Untuk itulah penelitian ini diperlukan, guna mengukur berapa tingkat kepuasan pelanggan mahasiswa. Point-point pertanyaan kebutuhan apa saja yang diharapkan dari penyediaan sarana dan prasarana di institusi Politeknik Negeri Malang.

Dengan menggunakan metode quality grade descriptor setiap pertanyaan pada kuesioner nilai skor-nya diberikan rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur. Hasil yang diharapkan mahasiswa sebelum mahasiswa menjawab setiap pertanyaan pada kuesioner, mahasiswa melihat rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur, dengan demikian di harapkan dicapai penilaian yang sama pada setiap mahasiswa.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diketahuinya perbedaan harapan dan fakta tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) menggunakan metoda Gap Analysis terhadap keberadaan/ketersediaan dan jumlah sarana dan prasarana penunjang pendidikan di institusi Politeknik Negeri Malang. Selanjutnya, dari perbedaan yang sangat besar menjadi prioritas perbaikan atau pemenuhan sarana dan prasarana.

**Kata-kata kunci:** kepuasan pelanggan, metode quality grade descriptor, gap analysis.

## **Abstract**

*State Polytechnic of Malang an educational institution that is committed to producing quality education, and continue to improve and meet the expectations of its customers. That's why this study is necessary, in*

---

<sup>1</sup> *Budi Harijanto. Dosen Program Studi Teknik Informatika, Politeknik Negeri Malang*

<sup>2</sup> *Yuri Ariyanto. Dosen Program Studi Teknik Elektronika, Politeknik Negeri Malang*

*order to gauge how the customer satisfaction levels of students. Point-point questions need what is expected from the provision of facilities and infrastructure in Polytechnic institutions of Malang.*

*By using quality grade descriptor method each question on the questionnaire score value is given a rubric that outlines the standards and elements are measured. Expected outcomes of students before the students answer each question on the questionnaire, the students see the rubric that outlines the standards and elements are measured, thus expected to achieve the same assessment on each student.*

*The expected results of this study are known differences in expectations and the fact the level of customer satisfaction (students) using the method of Gap Analysis for the existence/availability and the number of facilities and infrastructure of education in institutions Polytechnic of Malang. Furthermore, from the enormous difference a priority improvement or fulfillment facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *customer satisfaction, quality grade descriptor method, gap analysis.*

## 1. PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Malang merupakan institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dan terus memperbaiki dan memenuhi harapan pelanggannya. Untuk itulah penelitian ini diperlukan, guna mengukur berapa tingkat kepuasan pelanggan mahasiswa. Point-point pertanyaan kebutuhan apa saja yang diharapkan dari penyediaan sarana dan prasarana di institusi Politeknik Negeri Malang.

Dengan menggunakan metode quality grade descriptor setiap pertanyaan pada kuesioner nilai skor-nya diberikan rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur. Hasil yang diharapkan mahasiswa sebelum mahasiswa menjawab setiap pertanyaan pada kuesioner, mahasiswa melihat rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur, dengan demikian di harapkan dicapai penilaian yang sama pada setiap mahasiswa.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diketahuinya perbedaan (gap) harapan dan fakta tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap keberadaan/ketersediaan dan jumlah sarana dan prasarana penunjang pendidikan di institusi Politeknik Negeri Malang. Selanjutnya, dari perbedaan (gap) yang sangat besar

menjadi prioritas perbaikan atau pemenuhan sarana dan prasarana.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1. Studi Pendahuluan**

Salah satu indikator sistem penjaminan mutu di Politeknik Negeri Malang yang digunakan untuk mengukur mutu pendidikannya adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh mahasiswa. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, oleh karena itu mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Politeknik Negeri Malang melalui kantor penjaminan mutunya, setiap semester selalu mengadakan pengambilan data kepuasan mahasiswa melalui kuesioner yang di bagikan pada jurusan/prodi. Seiring dengan perkembangan media teknologi informasi di Politeknik Negeri Malang saat ini, sangat memungkinkan pelaksanaan pengambilan data kepuasan mahasiswa yang semula melalui kuesioner di ganti melalui media sistem informasi, yaitu koesioner secara online.

### **2.2. Konsep Kepuasan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Kepuasan**

Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang (Irawan, 2003). Wilkie mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Tjiptono, 1996). Sedangkan Saladin (2003) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa konsumen yang berasal dari perbandingan antara kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

### **2.3 Pelanggan**

Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli yang terbentuk melalui perubahan dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu (Griffin, 2005). Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik

barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Adapun pihak-pihak yang berhubungan dan bernegosiasi dengan perusahaan-perusahaan bisnis sebelum tahap menghasilkan produk dinamakan pemasok.

## **2.4 Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan harapannya (Kotler, 2004). Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut sudah dipastikan tidak efisien dan tidak efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

## **2.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Pada penelitian ini setiap pertanyaan kuesioner kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metoda *quality grade descriptor*, setiap pertanyaan pada kuesioner mahasiswa dengan penilaian kualitatif akan dikuantifikasikan sebagai skor nilai: 4 (Baik Sekali), jika semua kinerja mutu setiap standar atau elemen yang diukur sangat baik, 3 (Baik), jika semua kinerja mutu setiap standar atau elemen yang diukur baik dan tidak ada kekurangan yang berarti, 2 (Cukup), jika semua kinerja mutu setiap standar atau elemen yang diukur cukup, namun tidak ada yang menonjol, 1 (Kurang), jika semua kinerja mutu setiap standar atau elemen yang diukur kurang.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga dibarengi dengan penghitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan/fakta.

**Gap Analysis = Rerata Fakta – Rerata Harapan (1)**

Bila gap positif, maka harapan mahasiswa masih lebih besar bila dibandingkan fakta yang dirasakan. Sementara gap negatif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

Dalam penelitian ini digunakan skala 4 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari:

**Tabel 1** Skala Penilaian

<b>Kriteria Fakta</b>	<b>Kriteria Harapan</b>	<b>Skor</b>
Baik Sekali	Baik Sekali	4
Baik	Baik	3
Cukup	Cukup	2
Kurang	Kurang	1

Pemberian skor untuk masing-masing jawaban bertujuan untuk mempermudah pengolahan data. Berdasarkan hasil penilaian harapan dan hasil pe-nilaian fakta, maka akan dihasilkan suatu per-hitungan mengenai nilai rata-rata harapan dan rata-rata fakta . Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja fakta, sedang-kan Y merupakan tingkat harapan mahasiswa. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \tag{2}$$

dimana :

- Tki : Tingkat Kesesuaian responden
- Xi : Skor Penilaian Fakta sarana prasarana
- Yi : Skor Penilaian Harapan Mahasiswa

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat fakta, sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyeder-hanaan rumus,maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\boxed{\bar{X} = \Sigma Xi/n} \quad \boxed{\bar{Y} = \Sigma Yi/n} \quad (3)$$

dimana :

- $\bar{X}$  : Skor rata-rata Fakta  
 $\bar{Y}$  : Skor rata-rata Harapan  
 n : jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X , Y), di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \Sigma_{i=1}^N \bar{X}_i / K$$

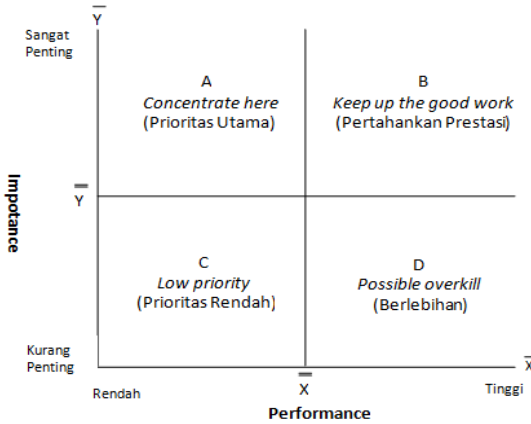
$$\bar{Y} = \Sigma_{i=1}^N \bar{Y}_i / K$$

dimana

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

(4)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut:



**Gambar 1** Diagram Kartesius<sup>\*)</sup>

<sup>\*)</sup>John A. Martilla and John C. James, 1977

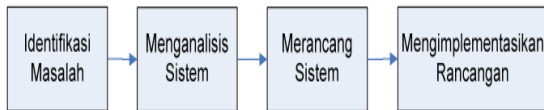
Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
  - B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
  - C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruh-nya bagi pelanggan, pelaksanaan oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Menunjukkan faktor yang mem-pengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksana-annya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### 3. METODE

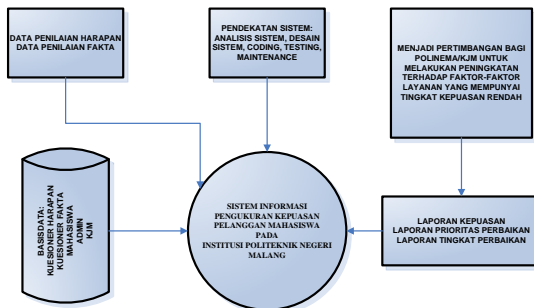
#### 3.1 Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan tahap pertama dalam mengembangkan perangkat lunak dengan metode waterfall. Pada tahap ini dilakukan peng-umpulan fakta, menganalisis fakta-fakta tersebut, kemudian mengkomunikasikannya melalui laporan analisis sistem. Temuan-temuan tersebut digambarkan menggunakan diagram-diagram tertentu untuk memperjelas alur atau proses yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah digambarkan pada gambar blok diagram berikutini:



Gambar 2 Tahap-tahap Analisis Sistem

#### 3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3 Kerangka Konsep

#### 3.3 Perancangan Sistem

Pengguna sistem informasi pengukuran kepuasan pelanggan ada tiga aktor yaitu: admin, kjm, dan Mahasiswa



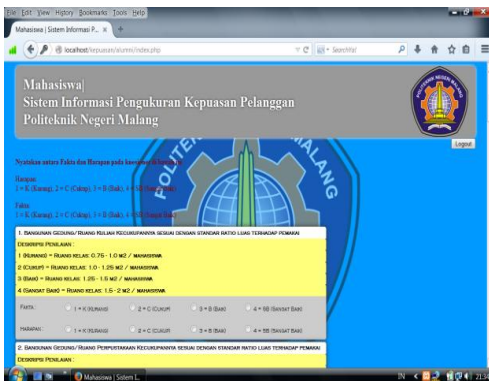


Gambar 4 Diagram Konteks

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Halaman Kuesioner untuk Mahasiswa

Halaman ini terdiri dari 2 (dua) jenis penilaian kuesioner dalam satu pertanyaan yaitu: penilaian Fakta dan penilaian Harapan. Dengan menggunakan metode *quality grade descriptor* setiap pertanyaan pada kuesioner nilai skor-nya diberikan rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur.



Gambar 5 Form Penilaian Kuesioner

### 4.2 Halaman Hasil Penilaian Fakta & Harapan

Penilaian pelanggan mahasiswa dari kuesioner-kuesioner yang disediakan pada halaman *kuesioner* akan diolah dengan menggunakan metode *Gap Analysis* dan akan menghasilkan tingkat kepuasan dalam bentuk persentase seperti gambar diatas, sedangkan untuk memperoleh hasil tingkat prioritas perbaikan dengan tambahan menggunakan metode diagram kartesius.

ID QUESTIONER	QUESTIONER	TOTAL SKOR/ JUMLAH TOTAL PAKA/ TOTAL HARIAN X 100%	GAP
1	BANGUNAN GEDUNG/RLANG RILAH KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	83.809632809529 %	0.56606666666667
2	BANGUNAN GEDUNG/RLANG PERPUSTAKAAN KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	83.24390084208 %	0.83333333333333
3	BANGUNAN GEDUNG/RLANG KOMPUTER KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	79.276179279279 %	0.76866666666667
4	BANGUNAN GEDUNG/RLANG LABORATORIUM KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	79.464285714286 %	0.76866666666667
5	KESELAMATAN CIWAG DENGAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG MEMELIH PERUBAHAN PERUBAHAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG	79.215775219775 %	0.96666666666667
6	KEMUDAHAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG DALAM HAL AKSES PERUBAHAN KE, DAR, DAN DI DALAM BANGUNAN GEDUNG	79.215775219775 %	0.96666666666667
7	KEMUDAHAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG DALAM HAL AKSES PERUBAHAN BANGUNAN GEDUNG	73.275862098966 %	-1.0333333333333
8	KEBERSIHAN LINGKUNGAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN MEMELIH PERUBAHAN	66.066666666667 %	-1.3333333333333
9	BANGUNAN GEDUNG/RLANG MEMELIH PERUBAHAN PERUBAHAN	87.24373210345 %	-1.20000000000001
10	AIR	86.910359103591 %	-1.70000000000001

ID	PERTANYAAN	KETERANGAN
1	BANGUNAN GEDUNG/RLANG RILAH KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	Berlembhan
2	BANGUNAN GEDUNG/RLANG PERPUSTAKAAN KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	Berlembhan
3	BANGUNAN GEDUNG/RLANG KOMPUTER KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	Berlembhan
4	BANGUNAN GEDUNG/RLANG LABORATORIUM KECUKUPANNYA SUDAH DENGAN STANDAR RASIO LUAS TERHADAP PEMAKA	Berlembhan
5	KESELAMATAN CIWAG DENGAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG MEMELIH PERUBAHAN PERUBAHAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG	Pertahankan Prestasi
6	KEMUDAHAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG DALAM HAL AKSES PERUBAHAN KE, DAR, DAN DI DALAM BANGUNAN GEDUNG	Pertahankan Prestasi
7	KEMUDAHAN BANGUNAN GEDUNG/RLANG DALAM HAL AKSES PERUBAHAN BANGUNAN GEDUNG	Pertahankan Prestasi
8	KEBERSIHAN LINGKUNGAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN MEMELIH PERUBAHAN	Prioritas Utama
9	BANGUNAN GEDUNG/RLANG MEMELIH PERUBAHAN PERUBAHAN	Prioritas Utama
10	AIR	Prioritas Utama

Gambar 6 Hasil Metode Gap Analisis

Pada sistem akan nampak seperti dibawah ini:  
 Hasil jika  $(x < X \text{ and } y > Y)$  = **Prioritas Utama** , jika  $(x < X \text{ and } y < Y)$  = **Prioritas Rendah** , jika  $(x > X \text{ and } y > Y)$  = **Pertahankan Prestasi** , jika  $(x > X \text{ and } y < Y)$  = **Berlembhan**

## 5. PENUTUP

Dari uraian yang telah dijelaskan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Mahasiswa pada Politeknik Negeri Malang yaitu bahwa :

1. Sistem Informasi ini dapat mempermudah pelanggan mahasiswa dalam memberikan penilaian terhadap fakta dan

harapan tentang pengadaan sarana dan prasarana di Politeknik Negeri Malang, karena dengan menggunakan metode *quality grade descriptor* setiap pertanyaan kuesioner dijabarkan dengan rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur, sehingga memberi kecepatan, keakuratan dan efisiensi waktu dalam proses pengisian kuesioner, pengolahan data dan informasi.

2. Sistem Informasi ini dapat mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini pelanggan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan atas sarana prasarana Politeknik Negeri Malang dengan menggunakan metode *Gap Analysis*.
3. Sistem Informasi ini dapat menentukan tingkat prioritas perbaikan terhadap kinerja pelayanan atas sarana prasarana Politeknik Negeri Malang.
4. Sistem Informasi ini dapat mempermudah Politeknik Negeri Malang dalam mengambil langkah perbaikan terhadap mutu kinerja pelayanan atas sarana prasarana berdasarkan penilaian mahasiswa.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Irawan, Handi. 2003. *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elek Media Komputindo.
- [2] Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi bisnis dan manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [3] Saladin Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya.
- [4] Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [5] Kotler, Philip, Armstrong, Gary. 2004. *Principles of Marketing, 10th Edition*. Upper Saddle River NJ: Penerbit Prentice Hall.
- [6] [http://en.wikipedia.org/wiki/Gap\\_analysis](http://en.wikipedia.org/wiki/Gap_analysis) diakses tanggal 1 september 2014.
- [7] [http://en.wikipedia.org/wiki/Likert\\_scale](http://en.wikipedia.org/wiki/Likert_scale) diakses tanggal 1 september 2014.
- [8] Martilla A. John., James C. John. 1977. *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 41, 78-79.