



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 3%

Date: Monday, December 11, 2023

Statistics: 54 words Plagiarized / 1735 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK TOKO H.MANTI MENGGUNAKAN KONSEP SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DENGAN METODE SMART 1) Rika Widya Perdana AMIK Kosgoro, Solok, Sumatera Barat, Indonesia rikaperdana@gmail.com 2)Rozi Meri Politeknik Negeri Padang, Padang, Sumatra Barat, Indonesia AMIK Kosgoro, Solok, Sumatera Barat, Indonesia rozimeri88@gmail.com ABSTRACT The purpose of this research was to see how high customer satisfaction was with the products offered by Toko H. Manti.

The sample used for research data processing is badcover sales data on sales from September 2022 to September 2023. Decision support system data processing using the SMART (Simple Multi. Attribute Rating Technique) method. The data processed is bedcover data by comparing several bedcover products, namely, raline, illusion, my love, diva linen, california, and d'luxe kintakun bedcover.

Through this method, data is processed through several stages, namely determining criteria and weight values, determining weight values, normalizing weight values, and determining utility values, as well as determining the final value. By carrying out these steps, the result was that the raline bedcover got the highest weighted score with a score of 99 and the becover that got the lowest score was the illusion bedcover with a score of 53. Keyword : decision support systems, SMART method, Products, customer satisfaction

PENDAHULUAN Toko H.Manti berdiri sejak tahun 1985, toko ini menjual berbagai perlengkapan seperti selimut, bedcover, seprai, baju koko, sajadah dan perlengkapan lainnya. Toko H.Manti ini bertempat di Pasar Raya Kota Solok dan cabangnya yang berada di Depan Masjid Agung Almuhsinin Kota Solok.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang paling dijaga oleh Toko ini. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan tentunya juga merupakan hal yang tidak mudah, pemilik toko juga harus meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kualitas barang yang dijual serta menjaga stok barang ditoko yang harus selalu ada. Untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap produk yang dijual ditoko H.Manti bisa dipakai konsep sistem pengambilan keputusan yang salah satunya menggunakan metode **Metode Simple Multi Attribut Rating Technique (Smart)**.

Sistem pendukung keputusan merupakan berbagai proses dan penilaian data yang merupakan sekumpulan prosedur yang bisa digunakan untuk mempermudah dalam pengambilan suatu keputusan (Andani, 2019). Sistem pendukung keputusan bisa memajemen suatu permasalahan yang semi terstruktur maupun masalah yang terstruktur sehingga menjadi suatu sistem yang terkomputerisasi (Raynor; et al.,

2022) Agar sistem pendukung keputusan dapat berjalan dengan baik ada beberapa komponen utama yang perlu dibutuhkan yaitu, Database Management, User Interface Management, dan Mode Management (Sitompul & Anwar, 2023). Proses identifikasi, proses perancangan desain serta pemilihan solusi sampai proses implementasi sistem pendukung keputusan merupakan prosedur proses dalam pengambilan keputusan itu sendiri.

Karakteristik dari sistem pendukung keputusan yaitu : Membahas suatu persoalan dari yang tidak terstruktur, semi terstruktur sehingga menjadi terstruktur untuk mendapatkan suatu keputusan. Meningkatkan semua output dari berbagai personil organisasi. Proses pengambilan keputusan mendukung semua fase yaitu, intelegensi, desain serta pilihan.

Terdapatnya tatap muka antara manusia dan mesin dimana manusia bekerja sebagai pengguna yang bertugas untuk mengatur jalannya pengambilan keputusan. Pembahasan menggunakan model sistematis dan statistik yang sesuai. Informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan. Kesatuan sistem memiliki subtensi yang terintegrasi. Informasi yang dibutuhkan merupakan struktur data yang komprehensif. Pendekatan easy to use Sistem dapat beradaptasi dengan cepat (Sumarno & Harahap, 2020).

Tahap – tahap pengambilan keputusan yaitu : Identifikasi masalah Pemilihan metode Pengumpulan data Mengimplementasikan model Mengevaluasi sisi positif dari setiap alternatif yang ada Melaksanakan solusi terpilih (Sumarno & Harahap, 2020). Konsep dan karakteristik Sistem Pengambilan Keputusan merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan untuk memperoleh tujuan tertentu.

Pengambilan suatu keputusan pada hakekatnya adalah kejadian tertentu yang diproses serta diambil keputusannya melalui proses tindakan, organisasi serta pengontrolan. Pada dasarnya, pengambilan keputusan dilakukan melalui empat tahapan, yaitu: 1. Mengidentifikasi masalah 2. Mendesain model sistem 3. Pemilihan alternatif 4. Penerapan (Arman, 2017).

Salah satu sistem pendukung keputusan menggunakan Metode Simple Multi Attribut Rating Technique (Smart), yang mana Metode Smart merupakan salah satu metode yang dipakai dalam sistem pendukung keputusan yang bersifat banyak kriteria untuk menentukan sebuah pengambilan keputusan sehingga metode yang dipakai sesuai untuk menyelesaikan sebuah persoalan (Sobri, 2021).

Metode Simple Multi Attribut Rating Technique (SMART) adalah bobot yang memiliki suatu unsur yang mencerminkan pentingnya suatu nilai yang didasari oleh teori untuk memperoleh suatu keputusan (Magrisa et al., 2018). SMART adalah penggambaran suatu bobot dengan membandingkan semua kriteria yang memiliki nilai (Sumantri & Utomo, 2021).

Metode SMART adalah metode yang banyak digunakan oleh orang untuk sistem pengambilan keputusan (Safrizal, 2015). Langkah-langkah yang diperlukan dalam metode Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART) adalah sebagai berikut: 1. Menentukan masalah 2. Menentukan jumlah kriteria 3. Menentukan skala prioritas atau bobot preferensi pada setiap kriteria kemudian dilakukan normalisasi bobot 4.

Hitung nilai akhir masing-masing alternatif dan melakukan perbandingan (Prasetyo et al., 2022). Metode SMART melakukan pembobotan atribut menggunakan tahapan sebagai berikut : 1. Mengklasifikasi kepentingan sebuah atribut dari urutan terendah ke urutan tertinggi. 2. Membandingkan kepentingan setiap atribut (Tahir & Botutihe, 2022).

METODE Metode Simple Multi Attribut Rating Technique (Smart), yang mana Metode Smart merupakan salah satu metode yang dipakai dalam sistem pendukung keputusan yang bersifat banyak kriteria untuk menentukan sebuah pengambilan keputusan sehingga metode yang dipakai sesuai untuk menyelesaikan sebuah persoalan. Metode Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam menyelesaikan penelitian dapat terlihat pada gambar

dibawah ini. Gambar 3.

Metode Penelitian Langkah langkah penelitian yang dilakukan untuk mendapataka hasil akhir : Identifikasi Masalah Langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan permasalahan yang ada. Pengumpulan Data Pada langkah kedua pengumpulan data ini penulis mengumpulkan informasi dan pegetahuan tentang sistem pendukung keputusan dengan metode SMART Metode SMART Langkah ketiga yang dilakukan pada penelitian adalah metode SMART Implementasi Langkah ke empat dari penelitian ini adalah menerapkan metode SMART pada pada kasus. Hasil Akhir Langkah ke lima adalah hasil akhir atau kesimpulan dari penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN Sampel yang digunakan untuk pengolahan data penelitian adalah data penjualan badcover pada penjualan pada bulan september 2022 sampai bulan semptember 2023. Pengolahan data sistem penunjang keputusan dengan menggunakan metode SMART (Simple Multi. Attribute Rating Technique) 1. Penentuan Kriteria dan Nilai Bobot Penjualan badcaver dengan 7 Merek yaitu Raline, Ilusion, My Love, Diva Linen, California, Dior, D,Luxce Kintakun.

Kriteria yang di gunakan ada 4 yaitu kualitas bahan, harga, motif/corak dan ukuran dari badcover dan bobot yang telah di tentukan seperti pada tabel dibawah ini: Tabel 1 .

Kritia ID _Kriteria _ _A1 _Kwalitas Bahan _ _A2 _Harga _ _A3 _Motif/Corak _ _A4 _Ukuran _
_ 2.Penentuan Nilai Bobot Kriteria yang ada akan ditentukan nilai bobot untuk masing masing kriteria seperti pada tabel dibawah ini: Tabel 2 Kriteria dan Nilai bobot ID
_Kriteria _Bobot _ _A1 _Kwalitas Bahan _35% _ _A2 _Harga _30% _ _A3 _Motif/Corak _20%
_ _A4 _Ukuran _15% _ _ 3.

Normalisasi Nilai Bobot Adanya kriteria dan Nilai bobot maka langkah selanjutnya adalah normalisasi dari nilai bobot seperti pada tabel dibawah ini: Tabel 3 Normalisasi Nilai Bobot Kriteria _Bobot _Nilai Normalisasi _ _Kwalitas Bahan _35 _35/100=0,35 _
_Harga _30 _30/100=0,3 _ _Motif/Corak _20 _20/100=0,2 _ _Ukuran _15 _15/100=0,15 _

4. Penentuan Nilai Utility _ Tabel 4. Nilai Awal _ 5. Menentukan Nilai Akhir Penentuan nilai akhir dengan rumus _
 $A1 = ((0,35 * 70) + (0,3 * 75) + (0,2 * 60) + (0,5 * 80)) = 24,5 + 22,5 + 12 + 40 = 99$
 $A2 = ((0,35 * 50) + (0,3 * 55) + (0,2 * 50) + (0,15 * 60)) = 17,5 + 16,5 + 10 + 9 = 53$
 $A3 = ((0,35 * 90) + (0,3 * 85) + (0,2 * 80) + (0,15 * 85)) = 31,5 + 25,5 + 16 + 12,75 = 85,75$
 $A4 = ((0,35 * 80) + (0,3 * 75) + (0,2 * 90) + (0,15 * 90)) = 28 + 22,5 + 18 + 13,5 = 82$
 $A5 = ((0,35 * 60) + (0,3 * 70) + (0,2 * 70) + (0,15 * 70)) = 21 + 21 + 14 + 10,5 = 66,5$
 $A6 = ((0,35 * 50) + (0,3 * 60) + (0,2 * 65) + (0,15 * 60)) = 17,5 + 18 + 13 + 9 = 57,5$
 $A7 = ((0,35 * 70) + (0,3 * 70) + (0,2 * 75) + (0,15 * 75)) = 24,5 + 21 + 15 + 11,25 = 71,75$
Dapat dilihat dari tabel di atas nilai paling tinggi sampai nilai paling rendah pada tabel dibawah ini. Tabel 5.

Nilai Akhir No_Merek_Kualitas Bahan_Harga_Motif/Corak_Ukuran_Nilai __Badcover
_C1_C2_C3_C4_Akhir __1_Raline_70_75_60_80_99 __2_Ilusion_50_55_50_60_53
__3_My Love_90_85_80_85_87,75 __4_Diva Linen_80_75_90_90_82 __5_California
_60_70_70_70_66,5 __6_Dior_50_60_65_60_57,5 __7_D, Luxe Kintakun_70_70_75
_75_71,75 __ KESIMPULAN Penelitian ini dilakukan dengan metode SMART pada toko
H.Manti dengan pengolahan data penjualan badcover.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa: Penelitian Sistem Penunjang Keputusan dengan metode SMART dapat menentukan kepuasan pelanggan terhadap produk badcover pada toko H.Manti Pengolahan data penjualan badcover dengan metode SMART untuk menentukan kepuasan pelanggan menggunakan empat kriteria yaitu kualitas bahan, harga, motif/corak, dan ukuran dari badcover.

Hasil penelitian kepuasan produk dengan metode SMART terdapat nilai tertinggi pada produk badcover merek Raline dengan nilai 99 dan nilai terendah pada merek Ilusion dengan nilai 53. Dengan adanya penelitian ini menunjukkan bahwa sistem penunjang keputusan dengan metode SMART dapat menyelesaikan permasalahan untuk kepuasan pelanggan pada produk badcover yang dijual toko H.Manti sehingga dapat memberikan masukan pada toko untuk peningkatan penjualan selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH Terimakasih kami ucapkan kepada Toko H.Manti dan Akademi Manajemen Informatika Kosgoro yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
DAFTAR PUSTAKA Andani, S. R. (2019). Penerapan Metode SMART dalam Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Yayasan AMIK Tunas Bangsa. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*, 7(3), 166. <https://doi.org/10.26418/justin.v7i3.30112>
Arman, A. (2017).

Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Fuzzy Logic Untuk Menseleksi Mahasiswa Penerima Beasiswa. *Edik Informatika*, 2(1), 45–52.
<https://doi.org/10.22202/ei.2015.v2i1.1444> Magrisa, T., Wardhani, K. D. K., & Saf, M. R. A. (2018). Implementasi Metode SMART pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kegiatan Ekstrakurikuler untuk Siswa SMA.

Informatika Mulawarman : Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer, 13(1), 49.
<https://doi.org/10.30872/jim.v13i1.648> Prasetyo, A., Ghozali, A. A., & Ariani, F. (2022). Penerapan Metode Smart Pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Soft Skills Karyawan (Studi Kasus: Pt. Industri Kreatif *Jurnal Tera*, 2(1), 14–25.
<http://jurnal.undira.ac.id/index.php/jurnaltera/article/view/156%0Ahttp://jurnal.undira.ac.id/index.php/jurnaltera/article/download/156/87> Raynor,, Humdiana,, Dasawaty, E. S.,

Birowo, S., Wasito, B., & Budi, A. (2022).

Implementasi metode SMART berbasis web dalam membuat sistem penunjang keputusan sesuai kebutuhan masyarakat pada marketplace tokopedia. *Jurnal Ilmiah Hospitality* 709, 11(1), 1–23. Safrizal, M. (2015). **Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Teladan dengan Metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique)**. *Jurnal CoreIT*, 1(2), 25–29. Sitompul, K. B.,

& Anwar, S. N. (2023). **Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Smartphone Menggunakan Metode Simple Multi Attribute Rating Technique Berbasis Web**. *Aiti*, 20(1), 78–94. <https://doi.org/10.24246/aiti.v20i1.78-94> Sobri, A. (2021). **Penerapan Metode SMART Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemenang Tender Proyek Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bengkulu**.

JUSIBI (Jurnal Sistem Informasi Dan E-Bisnis), 3(2), 65–80.

<https://doi.org/10.54650/jusibi.v3i2.356> Sumantri, E. P., & Utomo, D. P. (2021). Penerapan Metode SMART Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan Rumah Layak Huni (Studi Kasus: Desa Menggala Teladan). *KOMIK (Konferensi ...)*, 5, 129–135. <https://doi.org/10.30865/komik.v5i1.3661> Sumarno, S. M., & Harahap, J. M. (2020).

Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pemilihan Posisi Kepala Unit (Kanit) Ppa Dengan Metode Weight Product. *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.24853/justit.11.1.37-44> Tahir, Y., & Botutihe, M. H. (2022). Metode Smart Untuk Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan Program Pembinaan dan Pengembangan Kelistrikan.

Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI), 5(2), 193–204.

<https://doi.org/10.32672/jnkti.v5i2.4159>

INTERNET SOURCES:

<1% -

https://www.academia.edu/51286581/Metode_Simple_Multi_Attribute_Rating_Technique_Dalam_Keputusan_Pemilihan_Dosen_Berprestasi_yang_Tepat

<1% - <http://eprints.umg.ac.id/2118/3/BAB%20II.pdf>

1% -

https://www.researchgate.net/publication/366660183_Implementasi_Metode_Simple_Multi_Attribute_Rating_Technique_SMART_pada_Penerimaan_Peserta_Didik_Baru_MAN_Sipagimbar_Kabupaten_Tapanuli_Selatan/fulltext/63ad86b8a03100368a39a28e/366660183_

Implementasi_Metode_Simple_Multi_Atribute_Rating_Technique_SMART_pada_Penerimaan_Peserta_Didik_Baru_MAN_Sipagimbar_Kabupaten_Tapanuli_Selatan.pdf

<1% -

<https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/123526-RB01A400a-Alat-alat%20kohesi-Metodologi.pdf>

<1% - <https://jurnal.undira.ac.id/index.php/jurnaltera/article/view/156/87>

1% - <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/infotekjar/article/view/998>