

## Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Toko H. MANTI menggunakan Konsep Sistem Pendukung Keputusan xengan Metode Smart

<sup>1)</sup> Rika Widya Perdana

AMIK Kosgoro, Solok, Sumatera Barat, Indonesia  
[rikaperdana@gmail.com](mailto:rikaperdana@gmail.com)

<sup>2)</sup>Rozi Meri

Politeknik Negeri Padang, Padang, Sumatra Barat, Indonesia  
AMIK Kosgoro, Solok, Sumatera Barat, Indonesia  
[rozimeri88@gmail.com](mailto: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 Mesjid 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 [1]. Sistem pendukung keputusan bisa manajemen suatu permasalahan yang semi terstruktur maupun masalah yang terstruktur sehingga menjadi suatu sistem yang terkomputerisasi [2] Agar sistem pendukung keputusan dapat berjalan dengan baik ada beberapa komponen utama yang perlu dibutuhkan yaitu, Database Management, User

Interface Management, dan Mode Management [3]. 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 :

1. Membahas suatu persoalan dari yang tidak terstruktur, semi terstruktur sehingga menjadi terstruktur untuk mendapatkan suatu keputusan.
2. Meningkatkan semua output dari berbagai personil organisasi.
3. Proses pengambilan keputusan mendukung semua fase yaitu, intelegensi, desain serta pilihan.
4. Terdapatnya tatap muka antara manusia dan mesin dimana manusia bekerja sebagai pengguna yang bertugas untuk mengatur jalannya pengambilan keputusan.
5. Pembahasan menggunakan model sistematis dan statistik yang sesuai.
6. Informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan.
7. Kesatuan sistem memiliki subtensi yang terintegrasi.
8. Informasi yang dibutuhkan merupakan struktur data yang komprehensif.
9. Pendekatan easy to use
10. Sistem dapat beradaptasi dengan cepat [4].

Tahap – tahap pengambilan keputusan yaitu :

1. Identifikasi masalah
2. Pemilihan metode
3. Pengumpulan data
4. Mengimplementasikan model
5. Mengevaluasi sisi positif dari setiap alternatif yang ada
6. Melaksanakan solusi terpilih [4].

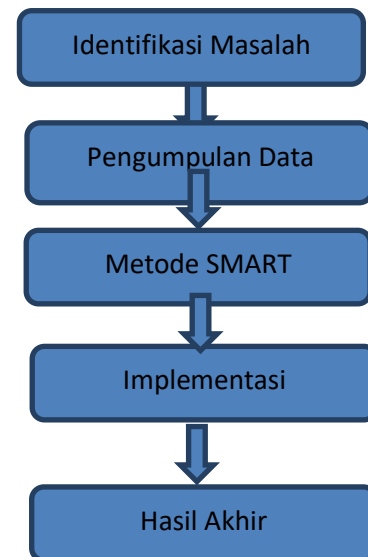
Konsep dan karakteristik Sistem Pengambilan Keputusan merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan untuk memperoleh tujuan tertentu. Pengambilan suatu keputusan pada hakekatnya adalah kejadian tertentu yang diproses serta diambil keputusannya melalui proses tindakan, organisasi serta pengontrolan. Pada dasarnya, pengambilan keputusan dilakukan melalui empat tahapan, yaitu: 1. Mengidentifikasi masalah 2. Mendesain model sistem 3. Pemilihan alternatif 4. Penerapan [5].

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 [6]. 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 [7]. SMART adalah penggambaran suatu bobot dengan membandingkan semua kriteria yang memiliki nilai [8]. Metode SMART adalah metode yang banyak digunakan oleh orang untuk sistem pengambilan keputusan [9].

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 [10]. 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 [11].

## 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 di bawah ini.



Gambar 3. Metode Penelitian

Langkah langkah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil akhir :

1. Identifikasi Masalah  
Langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan permasalahan yang ada.
2. Pengumpulan Data  
Pada langkah kedua pengumpulan data ini penulis mengumpulkan informasi dan pengetahuan tentang sistem pendukung keputusan dengan metode SMART
3. Metode SMART  
Langkah ketiga yang dilakukan pada penelitian adalah metode SMART
4. Implementasi  
Langkah ke empat dari penelitian ini adalah menerapkan metode SMART pada kasus.
5. 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 september 2023.

Pengolahan data sistem penunjang keputusan dengan menggunakan metode SMART (Simple Multi. Attribute Rating Technique)

### 1. Penentuan Kriteria dan Nilai Bobot

Penjualan badcover dengan 7 Merek yaitu Raline, Ilusion, My Love, Diva Linen, California, Dior, D,Luxce Kintakun. Kriteria yang digunakan ada 4 yaitu kualitas bahan, harga, motif/corak dan ukuran dari badcover dan bobot yang telah ditentukan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 . Kriteria

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

$$u_i(a)_i = 100 \frac{C_{max} - C_{out}}{C_{max} - C_{min}} \%$$

Tabel 4. Nilai Awal

No	Ai	Merek	Kwalitas Bahan	Harga	Motif/Corak	Ukuran
		Badcover	C1	C2	C3	C4
1	A1	Raline	70	75	60	80
2	A2	Ilusion	50	55	50	60
3	A3	My Love	90	85	80	85
4	A4	Diva Linen	80	75	90	90
5	A5	California	60	70	70	70
6	A6	Dior	50	60	65	60
7	A7	D, Luxe Kintakun	70	70	75	75

## 5. Menentukan Nilai Akhir

Penentuan nilai akhir dengan rumus

$$u(a)_i = \sum_{j=1}^m w_j u_i(a)_j$$

$$A1 = ((0,35*70) + (0,3*75) + (0,2*60) + (0,15*80)) \\ = 24,5 + 22,5 + 12 + 12 \\ = 99$$

$$A2 = ((0,35*50) + (0,3*55) + (0,2*50) + (0,15*60)) \\ = 17,5 + 16,5 + 10 + 9 \\ = 53$$

$$A3 = ((0,35*90) + (0,3*85) + (0,2*80) + (0,15*85)) \\ = 31,5 + 25,5 + 16 + 12,75 \\ = 85,75$$

$$= 85,75$$

$$A4 = ((0,35*80) + (0,3*75) + (0,2*90) + (0,15*90)) \\ = 28 + 22,5 + 18 + 13,5 \\ = 82$$

$$A5 = ((0,35*60) + (0,3*70) + (0,2*70) + (0,15*70)) \\ = 21 + 21 + 14 + 10,5 \\ = 66,5$$

$$A6 = ((0,35*50) + (0,3*60) + (0,2*65) + (0,15*60)) \\ = 17,5 + 18 + 13 + 9 \\ = 57,5$$

$$A7 = ((0,35*70) + (0,3*70) + (0,2*75) + (0,15*75)) \\ = 24,5 + 21 + 15 + 11,25 \\ = 71,75$$

Dapat dilihat dari tabel di atas nilai paling tinggi sampai nilai paling rendah pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Nilai Akhir

No	Merek	Kwalitas Bahan	Harga	Motif/Corak	Ukuran	Nilai Akhir
	Badcover	C1	C2	C3	C4	
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:

1. Penelitian Sistem Penunjang Keputusan dengan metode SMART dapat menentukan kepuasan pelanggan terhadap produk badcover pada toko H.Manti
2. Pengolahan data penjualan badcover dengan metode SMART untuk menentukan kepuasan pelanggan menggunakan empat kriteria yaitu kualitas bahan, harga, motif/corak, dan ukuran dari badcover.
3. 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.

4. 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 TERIMAKASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada Toko H.Manti dan Akademi Manajemen Informatika Kosgoro yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. R. Andani, "Penerapan Metode SMART dalam Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Yayasan AMIK Tunas Bangsa," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 3, p. 166, Jul. 2019, doi: 10.26418/justin.v7i3.30112.
- [2] Raynor, Humdiana, E. S. Dasawaty, S. Birowo, B. Wasito, and A. Budi, "Implementasi metode SMART berbasis web dalam membuat sistem penunjang keputusan sesuai kebutuhan masyarakat pada marketplace tokopedia," *J. Ilm. Hosp.* 709, vol. 11, no. 1, pp. 1–23, 2022.
- [3] K. B. Sitompul and S. N. Anwar, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Smartphone Menggunakan Metode Simple Multi Attribute Rating Technique Berbasis Web," *Aiti*, vol. 20, no. 1, pp. 78–94, 2023, doi: 10.24246/aiti.v20i1.78-94.
- [4] S. M. Sumarno and J. M. Harahap, "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pemilihan Posisi Kepala Unit (Kanit) Ppa Dengan Metode Weight Product," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 11, no. 1, p. 37, 2020, doi: 10.24853/justit.11.1.37-44.
- [5] A. Arman, "Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Fuzzy Logic Untuk Menseleksi Mahasiswa Penerima Beasiswa," *Edik Inform.*, vol. 2, no. 1, pp. 45–52, 2017, doi: 10.22202/ei.2015.v2i1.1444.
- [6] A. Sobri, "Penerapan Metode SMART Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemenang Tender Proyek Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bengkulu," *JUSIBI (Jurnal Sist. Inf. dan E-Bisnis)*, vol. 3, no. 2, pp. 65–80, 2021, doi: 10.54650/jusibi.v3i2.356.
- [7] T. Magrisa, K. D. K. Wardhani, and M. R. A. Saf, "Implementasi Metode SMART pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kegiatan Ekstrakurikuler untuk Siswa SMA," *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*. Accessed: May 29, 2021. [Online]. Available: <http://ejournals.unmul.ac.id/index.php/JIM/article/view/648/pdf>
- [8] E. P. Sumantri and D. P. Utomo, "Penerapan Metode SMART Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan Rumah Layak Huni (Studi Kasus: Desa Menggala Teladan)," *KOMIK (Konferensi ...)*, vol. 5, pp. 129–135, 2021, doi: 10.30865/komik.v5i1.3661.
- [9] M. Safrizal, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Teladan dengan Metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique)," *J. CoreIT*, vol. 1, no. 2, pp. 25–29, 2015.
- [10] A. Prasetyo, A. A. Ghazali, and F. Ariani, "Penerapan Metode Smart Pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Soft Skills Karyawan (Studi Kasus: Pt. Industri Kreatif ...)," *J. Tera*, vol. 2, no. 1, pp. 14–25, 2022.
- [11] Y. Tahir and M. H. Botutihe, "Metode Smart Untuk Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan Program Pembinaan dan Pengembangan Kelistrikan," *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 193–204, 2022, doi: 10.32672/jnkti.v5i2.4159.