

Implementasi *Profile Matching* dalam Mengevaluasi Kepuasan Layanan Exspedisi PT. BKZ

Implementation of Profile Matching in Evaluating Customer Satisfaction for PT. BKZ Expedition Services

¹Marfuah*, ²Steffi Adam, ³Abdullah, ⁴David Tanjaya

^{1,2,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Komputer, Universitas Universal

³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri

^{1,2,4}Jl. Pasir Putih, Bengkong Sadai, Bengkong, Batam, Kepulauan Riau-Indonesia

³Jl. Provinsi Parit 1 Tembilahan Hulu, Indragiri Hilir, Riau-Indonesia

*e-mail: marfuah@uvers.ac.id

(received: 7 April 2025, revised: 2 May 2025, accepted: 3 May 2025)

Abstrak

Evaluasi kepuasan layanan sangat diperlukan untuk pengambilan keputusan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan. Exspedisi PT. BKZ mengupayakan evaluasi kepuasan layanan yang ada sebagai strategi bersaing. Pengukuran kepuasan layanan Exspedisi pada PT. BKZ khusus jasa pengiriman barang import melalui lima kriteria yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Proses penilaian menggunakan metode *Profile Matching*. Metode ini bekerja untuk melihat GAP kompetensi antara nilai data actual dengan nilai *profile* yang ada. Angket di isi oleh para *costumer* PT. BKZ secara online. Hasil menunjukkan bahwa implementasi metode *Profile Matching* mampu membantu dalam kebijakan atau pengambilan keputusan mengenai perbaikan dan peningkatan layanan yang diberikan kepada *costumer* PT. BKZ. Kriteria yang membutuhkan tindaklanjut dengan 3 posisi terendah yaitu *empathy* sebesar 38, *assurance* sebesar 38,65 dan, *responsiveness* sebesar 39,3. 3 hal ini harus ditingkatkan bagi para petugas yang ada di PT. BKZ. Kebijakan selanjutnya yaitu bagaimana cara mempertahankan kinerja petugas saat ini dan memberikan motivasi untuk terus memberikan perubahan kearah yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan bonus kepada petugas dengan kinerja evaluasi kepuasan layanan tertinggi dan memberikan pelatihan kepada petugas dengan evaluasi kinerja terendah.

Kata kunci: *profile matching*, layanan exspedisi, kualitas layanan, sistem pendukung keputusan

Abstract

Evaluation of service satisfaction is essential for decision-making related to efforts to improve service quality. PT. BKZ's expedition service conducts customer satisfaction evaluations as part of its competitive strategy. The satisfaction assessment for PT. BKZ's import goods delivery service is carried out using five criteria: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. The evaluation process employs the Profile Matching method, which functions to identify the competency gap between actual data values and the predefined profile benchmarks. The questionnaire was distributed online and filled out by PT. BKZ customers. The results indicate that the implementation of the Profile Matching method is effective in supporting decision-making related to service improvement and enhancement strategies at PT. BKZ. The three lowest-scoring criteria that require follow-up action are Empathy (38), Assurance (38.65), and Responsiveness (39.3). These aspects must be improved, particularly among frontline staff at PT. BKZ. The next policy direction should focus on maintaining current staff performance and providing motivation to foster continuous improvement. This can be achieved by offering performance-based bonuses to employees with the highest service satisfaction evaluation scores and providing training programs for those with the lowest performance scores.

Keywords: *profile matching, expedition services, services quality, decision support systems*

1 Pendahuluan

Salah satu sektor perkembangan teknologi informasi yang bergerak pesat yaitu pada sektor jasa pengiriman, seperti menggunakan aplikasi *Tracking Real Time* untuk memudahkan pelanggan memonitoring proses perjalanan paket dan melihat estimasi waktu tiba sesuai dengan jadwal yang diberikan [1]. Hingga saat ini, jasa ekspedisi terus berkembang dan bersaing pesat, sehingga berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik untuk kostumer. Pelayanan adalah upaya produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan yang kuat kepada konsumen agar selalu menjalin hubungan yang berkelanjutan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon yang diberikan oleh pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual. Dengan demikian diharapkan upaya ini dapat memuaskan pelanggan sepenuhnya, memberikan nilai tambah yang signifikan, dan menghasilkan kepuasan yang lebih baik dibandingkan kompetitor [2].

PT. BKZ merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman khusus nya layanan ekspedisi import salah satu aplikasi *e-commerce* yang digunakan yaitu Taobao. Taobao merupakan *e-commerce* asal Tiongkok yang dimiliki oleh Alibaba Group [3]. PT. BKZ terus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan yang telah ada. Hal ini guna memperkuat keunggulan agar mampu bersaing seiring pesatnya perkembangan jasa ekspedisi khususnya import.

Tingkat kepuasan pelanggan saat menggunakan jasa atau pelayanan dipengaruhi oleh berbagai aspek yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* [4]. Dengan adanya kriteria ini dapat dilakukan suatu pengukuran terhadap tingkat kepuasan konsumen. Pada tahun 2021, Kurniawan dkk, melakukan penelitian mengenai sistem pengambilan keputusan penilaian kinerja driver menggunakan metode *Profile Matching*. Penilaian driver dilakukan secara berkala, hal ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi, seringkali evaluasi terjadi ketika adanya keluhan dari pelanggan. Dengan dilakukannya proses evaluasi dengan segera maka para driver dan pimpinan berasumsi bahwa tidak akan terjadi lagi kejadian yang sama berulang kali. Berdasarkan hasil akhir yang didapatkan dari perhitungan metode *Profile Matching* dapat memberikan informasi penilaian kinerja seluruh driver [5].

Metode *Profile Matching* merupakan salah satu metode pengambilan keputusan untuk menilai kesesuaian antara profil objek tertentu dengan profil ideal yang diinginkan [6], untuk mengetahui suatu ukuran terhadap suatu layanan dapat menggunakan metode *Profile Matching*. Metode ini digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan. Penilaian dilakukan dengan melihat kesesuaian antara profil alternatif dengan profil ideal yang telah ditetapkan. Pada proses seleksi atau evaluasi, *Profile Matching* sering digunakan [6]. Penelitian ini menggunakan metode *Profile Matching* yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan layanan ekspedisi pada PT. BKZ. Hasil yang didapatkan sebagai acuan pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas PT. BKZ.

2 Tinjauan Literatur

Kurniawan dkk [5], melakukan penelitian mengenai sistem pengambilan keputusan penilaian kinerja driver menggunakan metode *Profile Matching*. Penilaian driver dilakukan secara berkala, hal ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi, seringkali evaluasi terjadi ketika adanya keluhan dari pelanggan. Dengan dilakukannya proses evaluasi dengan segera maka para driver dan pimpinan berasumsi bahwa tidak akan terjadi lagi kejadian yang sama berulang kali. Berdasarkan hasil akhir yang didapatkan dari perhitungan metode *Profile Matching* dapat memberikan informasi penilaian kinerja seluruh driver yang bersifat berkala.

Pada tahun yang sama yaitu 2021 Suhartono [7] melakukan penelitian mengenai sistem pendukung keputusan untuk seleksi pegawai baru menggunakan metode *Profile Matching*. Banyaknya calon pegawai baru yang harus di seleksi dengan berbagai posisi tertentu, hal ini mengubah proses menjadi lebih kompleks. Permasalah yang terjadi yaitu adanya calon pegawai yang diterima namun tidak memenuhi kriteria yang diinginkan, hal ini dikarenakan dalam proses seleksi saat ini hanya menggunakan pembandingan baik, cukup dan kurang, sehingga dirasa tidak sesuai dengan kenyataan. Metode *Profile Matching* digunakan untuk melakukan perhitungan kriteria calon pegawai melalui pembobotan. Hasil penelitian ini mampu memberikan informasi secara cepat dan tepat berdasarkan

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

nilai akhir kriteria guna pengambilan keputusan. Selain penerimaan pegawai baru penelitian sejenis juga pernah dilakukan [8] pada tahun 2023 terkait penerimaan siswa baru pada MTsN Fillial Jeblog oleh Fera dan Ari. Dari penelitian tersebut implementasi metode *Profile Matching* dapat mempermudah menemukan alternatif terbaik diantara yang baik dan, penerimaan calon siswa sesuai dengan kuota yang telah ditentukan.

Tahun berikutnya David [9] menggunakan *Profile Matching* untuk menentukan besaran kenaikan gaji karyawan pada PT. Eka Mandiri Sukses. Penggunaan metode ini dapat menghindari pengambilan keputusan yang subjektif karena setiap karyawan dilakukan perhitungan nilai berdasarkan kriteria yang digunakan, hal ini memberikan hasil yang lebih baik dalam pengambilan keputusan.

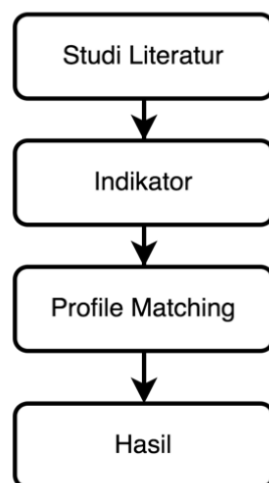
Wurijanto, dkk [10] mengatasi permasalahan penentuan promosi jabatan yang dilakukan secara sepihak, tanpa adanya penilaian kinerja yang pasti dan standar baku perusahaan dengan menggunakan metode *Profile Matching*. Kriteria yang digunakan yaitu aspek kecerdasan, sikap kerja dan, perilaku. Hasil berdasarkan alternatif yang ada skor tertinggi yaitu 4,32. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh monica [11] yaitu menggunakan metode *Profile Matching* untuk promosi jabatan pada PT. United Tractors. Karyawan yang mendapatkan skor akhir tertinggi maka dapat direkomendasikan untuk promosi jabatan.

Selanjutnya Nurul Padillah [12] melakukan Implementasi *Profile Matching* Pada SDIT Alam Biruni untuk Penilaian Kinerja Guru Berbasis *Website*. Penilaian kinerja guru dilakukan satu kali dalam setahun, saat ini Tata Usaha mengolah data menggunakan *excel*. Hal ini mempengaruhi tingkat transparansi dan keamanan data menjadi tidak optimal. Metode *Profile Matching* dipilih untuk membantu pengolahan data dan evaluasi terhadap kinerja guru agar lebih mudah dalam menentukan guru dengan penilaian kinerja terbaik.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut bahwa untuk mengetahui suatu ukuran terhadap suatu layanan dapat menggunakan metode *Profile Matching*. Selain itu *Profile Matching* juga dapat digunakan untuk perengkingan dalam menentukan alternatif terbaik diantara yang lainnya. Metode ini bertujuan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan. Penilaian dilakukan dengan melihat kesesuaian antara profil alternatif dengan profil ideal yang telah ditetapkan. Pada proses seleksi atau evaluasi, *Profile Matching* sering digunakan [6]. Sehingga penelitian dalam mengevaluasi kepuasan layanan ekspedisi pada PT. BKZ menggunakan metode *Profile Matching*.

3 Metode Penelitian

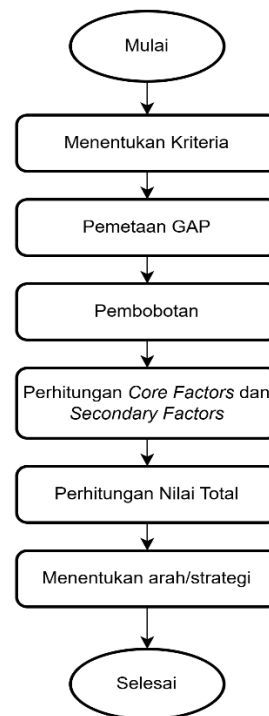
Penelitian ini dilakukan dalam empat langkah. Pertama studi literatur, mengkaji secara ilmiah terkait penelitian terdahulu yang sejenis. Kedua kriteria, menetapkan kriteria sesuai dengan yang digunakan pada objek penelitian, dilengkapi oleh sumber pendukung pada tahapan pertama dan mengisi angket berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Ketiga *Profile Matching*, memproses data menggunakan metode *Profile Matching* cara kerja berdasarkan Gambar 2. Ke empat hasil, berdasarkan proses tahap ke tiga di dapati luaran berupa kepuasan layanan ekspedisi pada PT. BKZ. Sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1. Prosedur penelitian [13]



Gambar 2. Tahapan *profile matching* [6]



Gambar 3. Flowchart *profile matching*

Berdasarkan Gambar 2 dan 3 *flowchart diagram Profile Matching* terdapat beberapa tahapan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspek dan kriteria: Penetapan Aspek dan kriteria ini didapat kan dari objek penelitian, hal-hal apa saja yang di ukur oleh objek penelitian terhadap kepuasan layanan yang ada.
2. Nilai Target: Melakukan penetapan nilai target berdasarkan
3. Pemetaan Gap Kompetensi : Menghitung selisih antara profil kompetensi karyawan saat ini dan profil kompetensi yang diharapkan dalam penilaian [14], atau dapat ditunjukkan pada persamaan (1) berikut :

$$\text{GAP} = \text{Profil Karyawan} - \text{Profil penilaian} \quad (1)$$

Contoh Ketika mendapatkan nilai bobot 4 maka nilai GAP adalah -1. Artinya kompetensi kekurangan 1 tingkat dari nilai standar kompetensi yang ditetapkan yaitu 5.

4. Pembobotan. Proses perbandingan kriteria melibatkan pemberian bobot pada masing-masing kriteria. Bobot ini ditentukan oleh seberapa jauh nilai kriteria karyawan menyimpang dari standar kelayakan. Nilai bobot diberikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Bobot [15]

No	Gap	Bobot	Keterangan
1	0	5	Tidak ada selisih (Kompetensi sesuai standar)
2	1	4.5	Kompetensi kelebihan 1 tingkat
3	-1	4	Kompetensi kekurangan 1 tingkat
4	2	3.5	Kompetensi kelebihan 2 tingkat
5	-2	3	Kompetensi kekurangan 2 tingkat
6	3	2.5	Kompetensi kelebihan 3 tingkat
7	-3	2	Kompetensi kekurangan 3 tingkat
8	4	1.5	Kompetensi kelebihan 4 tingkat
9	-4	1	Kompetensi kekurangan 4 tingkat

5. *Core factor* dan *secondary factor* [16][17]
 - a. *Core Factor* : Kriteria penting untuk penilaian. Persamaan *core factor* sebagaimana persamaan (2).

$$NCF = \frac{\sum NC}{\sum IC} \quad (2)$$

NCF = Rata-rata nilai *core factor*

NC = Jumlah total *core factor*

IC = Jumlah item *core factor*

Perhitungan ini dengan memperhatikan sub kriteria yang digunakan. Hanya menghitung sub kriteria *core factor* yang sudah ditetapkan. Contoh aspek *empathy* petugas 3 KR41 3,0 dan KR42 4,0. Maka:

$3,0 + 4,0 = 7 / 2$ (jumlah *core factor* pada aspek *empathy*) hasil yang didapatkan yaitu 3,5.

- b. *Secondary factor* : Nilai yang melekat pada aspek terpenting (inti), sebagaimana terlihat pada persamaan (3).

$$NSF = \frac{\sum NS}{\sum IS} \quad (3)$$

NSF = Rata-rata nilai *secondary factor*

NS = Jumlah total *secondary factor*

IS= Jumlah item *secondary factor*

Sub kriteria *secondary factor* pada aspek *tangible*. Terdapat 2 *secondary factor* yaitu KR51 dan KR52. Petugas 1 KR51 nilai 5,0 dan KR52 4,0 maka:

$5,0 + 4,0 = 9 / 2 = 4,5$

6. Total nilai untuk mengetahui perankingan. Pencocokan profil bertujuan untuk mengklasifikasikan setiap alternatif yang ada ke dalam dua kategori, yaitu yang layak dan yang tidak layak [18]. Persamaan yang digunakan sebagaimana persamaan (4).

$$N = (X)\% NCF + (X)\% NSF \quad (4)$$

Keterangan:

N = Total Nilai Kriteria

NCF = Nilai *Core Factor*

NSF = Nilai *Secondary Factor*

(X)% = Nilai persentase (60% untuk CF & 40% untuk SF)

Contoh nilai *core factor* petugas 1 aspek *tangible* adalah 3 maka $5 \times 0,6$ (60%) = 3

Nilai *secondary factor* petugas 1 aspek *tangible* $4,5 \times 0,4 = 1,8$

Nilai akhir yang didapat untuk aspek *tangible* yaitu $3 + 1,8 = 4,8$

Perhitungan perankingan [19] menggunakan persamaan (5)

$$Ranking = (x)\% Ns \quad (5)$$

Keterangan :

Ns = Nilai total tiap aspek

(x)% = Nilai persentase dari *core factor*

4 Hasil dan Pembahasan

Tahap awal perlu adanya penetapan nilai target untuk setiap kriteria penilaian, skala penilaian yang digunakan yaitu 1 = Sangat kurang, 2 = Kurang, 3 = Cukup, 4 = Baik, 5 = Sangat Baik. Selanjutnya, diberikan bobot *core factor* (60%) dan *secondary factor* (40%) berdasarkan kebutuhan tingkat prioritasnya [15]. Aspek dan kriteria yang digunakan sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Aspek dan kriteria

Kriteria	Sub Kriteria	Nama Kriteria	Profile
Reliability	KR11	Kepastian informasi terkait waktu pelaksanaan pelayanan (CF)	5
	KR12	Ketepatan layanan sesuai yang dijanjikan (CF)	5
	KR13	Ketepatan waktu pelayanan (CF)	5
	KR14	Kemampuan menghindari kesalahan dalam pelayanan (CF)	5
Responsiveness	KR21	Memberikan pelayanan dengan segera (CF)	5
	KR22	Tidak menunda pelayanan (CF)	5
	KR23	Siap membantu pelayanan (CF)	5
Assurance	KR31	Menciptakan rasa kepercayaan bagi pengguna layanan (CF)	5
	KR32	Menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan (CF)	5
	KR33	Sopan terhadap pengguna layanan (CF)	5
Empathy	KR41	Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan (CF)	5
	KR42	Ketulusan perhatian terhadap pengguna layanan (CF)	5
Tangible	KR51	Fisik Gedung (SF)	4
	KR52	Sarana komunikasi (SF)	4
	KR53	Penampilan petugas (CF)	5

Berdasarkan aspek dan kriteria pada tabel 2 kemudian di dapatkan perhitungan dengan menggunakan 10 petugas PT. BKZ dengan melakukan penyebaran kuesioner secara daring terhadap beberapa kostumer. Persamaan yang digunakan yaitu persamaan (1). Hasil penilaian dan pemetaan GAP Kompetensi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian dan pemetaan GAP kompetensi

Alternatif	KR11	KR12	KR13	KR14	KR21	KR22	KR23	KR31	KR32	KR33	KR41	KR42	KR51	KR52	KR53
Petugas1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	5
Petugas2	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3
Petugas3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5
Petugas4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	5
Petugas5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	3	5	4
Petugas6	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Petugas7	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Petugas8	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
Petugas9	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
Petugas10	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Target	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
Pemetaan GAP Kompetensi															
Petugas1	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-1	0	-1	-2	-2	0	-1	0
Petugas2	-1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-1	0	-1	-2	-2	0	0	-2
Petugas3	-1	-1	-2	0	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0
Petugas4	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-1	0
Petugas5	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-1	-2	-1	1	-1
Petugas6	0	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
Petugas7	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
Petugas8	-1	-1	0	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1
Petugas9	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1
Petugas10	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1

Hasil pemetaan GAP Kompetensi di jadikan acuan berdasarkan tabel 1 maka didapatkan konversi nilai GAP sebagaimana Tabel 4.

Tabel 4. Konversi nilai GAP

Alternatif	KR11	KR12	KR13	KR14	KR21	KR22	KR23	KR31	KR32	KR33	KR41	KR42	KR51	KR52	KR53
Petugas1	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	3,0	4,0	5,0	4,0	3,0	3,0	5,0	4,0	5,0
Petugas2	4,0	4,0	3,0	5,0	4,0	3,0	3,0	4,0	5,0	4,0	3,0	3,0	5,0	5,0	3,0
Petugas3	4,0	4,0	3,0	5,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	5,0
Petugas4	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0
Petugas5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	5,0	4,0	3,0	4,0	4,5	4,0
Petugas6	5,0	4,0	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Petugas7	5,0	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Petugas8	4,0	4,0	5,0	4,0	3,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0
Petugas9	4,0	3,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0
Petugas10	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0

Setelah mendapatkan konversi bobot maka, Langkah selanjutnya menghitung *core factor* dan *secondary factor* berdasarkan pengelompokan pada Tabel 2. Persamaan yang digunakan yaitu persamaan (2) dan (3), disesuaikan dengan kelompoknya. Hasil perhitungan *core factor* dan *secondary factor* sebagaimana Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan *core factor* dan *secodary factor*

Alternatif	Reliability		Responsiveness		Assurance		Empathy		Tangible	
	CF	SF	CF	SF	CF	SF	CF	SF	CF	SF
Petugas1	4,5	0	4	0	4,33	0	3	0	5	4,5
Petugas2	4	0	3,33	0	4,33	0	3	0	3	5
Petugas3	4	0	3,33	0	3	0	3,5	0	5	4
Petugas4	4,25	0	3,33	0	3	0	4	0	5	4
Petugas5	4	0	4	0	3,66	0	3,5	0	4	4,25
Petugas6	4	0	4,33	0	4	0	4	0	4	4
Petugas7	4,25	0	4	0	4	0	4	0	4	4
Petugas8	4,25	0	4	0	4	0	4,5	0	4	4
Petugas9	3,75	0	4,66	0	4,33	0	4,5	0	4	4,5
Petugas10	3,75	0	4,33	0	4	0	4	0	4	5
Jumlah	40,75	0	39,3	0	38,65	0	38	0	42	43,3

Langkah selanjutnya menghitung nilai akhir menggunakan persamaan (4) dan (5). Nilai akhir dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai akhir

Alternatif	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible	Total
Petugas1	2,7	2,4	2,598	1,8	4,8	14,298
Petugas2	2,4	1,98	2,598	1,8	3,8	12,578
Petugas3	2,4	1,98	1,8	2,1	4,6	12,88
Petugas4	2,55	1,98	1,8	2,4	4,6	13,33
Petugas5	2,4	2,4	2,196	2,1	4,1	13,196
Petugas6	2,4	2,59	2,4	2,4	4	13,8
Petugas7	2,55	2,4	2,4	2,4	4	13,8
Petugas8	2,55	2,4	2,4	2,7	4	14,1
Petugas9	2,25	2,79	2,59	2,7	4,2	14,5
Petugas10	2,25	2,59	2,4	2,4	4,4	14

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa:

1. Seluruh petugas memiliki nilai tertinggi dalam aspek *Tangible* selain didukung oleh fisik gedung dan sarana komunikasi yang sudah memadai juga penampilan dari seluruh petugas yang selalu rapi dan sopan.

2. Beberapa petugas mendapatkan nilai terendah pada aspek yang berbeda:
 - a. Petugas 1 dan 2 pada aspek *empathy* 1,8 karena mendapatkan nilai cukup dalam memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan dan ketulusan perhatian terhadap pengguna layanan. Sehingga hal ini perlu untuk ditingkatkan.
 - b. Petugas 3 pada aspek *assurance* dengan nilai 1,8. Mendapatkan nilai cukup terkait menciptakan rasa kepercayaan bagi pengguna layanan, menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan dan sopan terhadap pengguna layanan. Dengan demikian tiga hal ini perlu ditingkatkan.
 - c. Petugas 4 pada aspek *assurance* nilai 1,8. Mendapatkan skala nilai kurang terhadap menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan dan nilai cukup terkait kesopanan terhadap pengguna layanan. Dua hal ini sangat perlu ditingkatkan oleh petugas 4.
 - d. Petugas 5 aspek *empathy* 2,1 mendapatkan nilai cukup terkait ketulusan perhatian terhadap pengguna layanan.
 - e. Petugas 6 pada aspek *reliability*, *assurance* dan *empathy* masing-masing dengan nilai 2,4. Pada *reliability* mendapatkan nilai cukup terkait kemampuan menghindari kesalahan dalam pelayanan. *Assurance* dan *empathy* berada dalam kategori baik namun juga tetap perlu untuk ditingkatkan.
 - f. Petugas 7 *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan nilai yang sama yaitu 2,4 dalam kategori baik. namun tetap perlu untuk ditingkatkan agar lebih baik.
 - g. Petugas 8 aspek *responsiveness* dan *assurance* masing-masing nilai 2,4 dalam kategori baik. Saat ini masing-masing aspek sudah terpenuhi dengan baik, namun tetap perlu untuk ditingkatkan.
 - h. Petugas 9 pada aspek *reliability* 2,25 mendapatkan nilai cukup terkait ketepatan layanan sesuai yang dijanjikan. Hal ini perlu ditingkatkan oleh petugas 9.
 - i. Petugas 10 aspek *assurance* dan *empathy* masing-masing dengan nilai 2,4 dalam kategori baik. Petugas 10 mendapatkan nilai yang baik pada masing-masing aspek, namun tetap perlu untuk ditingkatkan agar lebih baik.

Berdasarkan keseluruhan petugas. Petugas 9 menduduki peringkat 1 dengan nilai 14,5 artinya petugas 9 merupakan petugas yang saat ini memberikan tingkat kepuasan layanan yang tertinggi kepada kostumer diantara petugas lainnya. Secara keseluruhan kriteria yang ada, *empathy* mendapatkan nilai terendah sebesar 38, kemudian *assurance* nilai 38,65, *responsiveness* nilai 39,3, *reliability* 40,75, *tangible* pada faktor utama sebesar 42 dan faktor pendukung 43,3.

5 Kesimpulan

Implementasi *Profile Matching* mampu memberikan informasi terkait tingkat kepuasan layanan terhadap lima kriteria layanan yang diberikan oleh PT. BKZ yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Informasi yang dihasilkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan dan peningkatan layanan yang telah ada untuk memperkuat keunggulan agar mampu bersaing seiring pesatnya perkembangan jasa ekspedisi khususnya import. Penetapan nilai profil akan menentukan arah kebijakan. Hasil perhitungan yang lebih rendah dari nilai profil memerlukan tindakan korektif secepatnya. PT. BKZ dapat mengambil kebijakan terhadap 3 kriteria terendah yaitu *empathy*, *assurance* dan *responsiveness*. 3 hal ini harus ditingkatkan bagi para petugas yang ada di PT. BKZ. Kebijakan selanjutnya yaitu bagaimana cara mempertahankan kinerja petugas saat ini dan memberikan motivasi untuk terus memberikan perubahan kearah yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan bonus kepada petugas dengan kinerja evaluasi kepuasan layanan tertinggi dan memberikan pelatihan kepada petugas dengan evaluasi kinerja terendah. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan integrasi sistem otomatis penilaian berbasis web.

Referensi

- [1] L.S Handayani dan A.T Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan," *Revenue Lentera Bisnis Manaj.*, Vol. 01, No. 02, hal. 1–9, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.lenteranusa.id/index.php/lbm/article/view/19/17>.
- [2] B. P. Setiawan dan A. Frianto, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian)," *BIMA J. Bus. Innov. Manag.*,

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- Vol. 3, No. 3, hal. 352–366, 2021, doi: 10.33752/bima.v3i3.5493.
- [3] Z. Zhang dan C. Nuangjamnong, “*The Impact Factors Toward Online Repurchase Intention: A Case Study of Taobao e-Commerce Platform in China*,” *Int. Res. E-Journal Bus. Econ.*, Vol. 7, No. 2, hal. 35–56, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.qianzhan.com/analyst/detail/220/220407-55e33cd2.html>.
- [4] A. Hatikarini, “Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT . Pos Indonesia (Persero) dan JNE Kota Serang,” 2016.
- [5] A. W. Kurniawan, B. Widjajanto, dan I. Farida, “Profile Matching untuk Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Driver,” *J. Transform.*, Vol. 19, No. 1, hal. 74, 2021, doi: 10.26623/transformatika.v19i1.3128.
- [6] Rahayu, T., Wirawan, R., & Krisnanik, E. “Metode *Profile Matching* Sistem Pendukung Keputusan untuk menentukan Orang dalam Gangguan Jiwa,” *Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 5, No. 4, hal. 180–187, 2024, doi: 10.62527/jitsi.5.
- [7] M. B. E. Suhartono, “Penerapan Metode *Profile Matching* untuk menunjang Keputusan Seleksi Pegawai Baru,” *J. PROSISKO*, Vol. 8, No. 1, 2021.
- [8] F. T. Wulandari dan A. Wahyono, “Penerapan Metode *Profile Matching* pada Proses Penerimaan Siswa Baru MTs N Fillial Jeblog,” *JITU J. Inform. Technol. Commun.*, Vol. 7, No. 2, hal. 154–165, 2023, doi: 10.36596/jitu.v7i2.1231.
- [9] D. David dan M. Marfuah, “*Profile Matching* untuk menentukan Besaran Kenaikan Gaji Karyawan pada PT. Eka Mandiri Sukses,” *J. Appl. Sci. Technol.*, Vol. 2, No. 01, hal. 26, 2022, doi: 10.30659/jast.2.01.26-33.
- [10] D. T. Wuriyanto, H. B. Setiawan, “Penerapan Metode *Profile Matching* untuk membantu kenaikan Jabatan,” *J. Ilm. Scroll Jendela Teknol. Inf.*, Vol. 10, No. 2, hal. 126–138, 2022.
- [11] M. H. N. Cuar, S. S. Wanda, dan C. Author, “Penerapan Metode *Profile Matching* pada Proses Pengambilan Keputusan Promosi Jabatan Karyawan PT. United Tractors,” *Comput. Sci. (CO-SCIENCE)*, Vol. 3, No. 1, hal. 17–23, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/co-science>.
- [12] N. Padillah, “Implementasi Metode *Profile Matching* pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Guru berbasis Website (Studi Kasus SDIT Alam Biruni),” Bangka Belitung, 2024.
- [13] F. Idam, A. Junaidi, dan P. Handayani, “Pemilihan Karyawan Terbaik menggunakan Metode *Profile Matching* Pada PT. Surindo Murni Agung,” *J. Infortech*, Vol. 1, No. 1, hal. 21–27, 2019, doi: 10.31294/infortech.v1i1.6985.
- [14] U. D. S. AprianiAnisa Nurul Wilda, M. E. Iswanto, “Penerapan Metode *Profile Matching* untuk menentukan Penulis Karya Tulis Ilmiah Terbaik,” *Teknol. dan Rekayasa Sist. Komput.*, Vol. 7, No. 1, hal. 221–228, 2024, doi: 10.31943/teknokom.v7i1.214.
- [15] M. E. Iswanto, “Implementasi Metode *Profile Matching* dalam Penerimaan Siswa Baru MTS Darul Muttaqien,” *Inform. Rekayasa Inform.*, Vol. 7, No. 2, hal. 323–333, 2024.
- [16] Z. A. Santosa, M. Y. P. Chusnani, R. Purbaningtyas, dan S. A. Wulandari, “Implementasi *Profile Matching* untuk mengukur Kualitas Website Sistem Informasi Desa Sidokerto menggunakan Model McCall,” *J. Masy. Inform.*, Vol. 15, No. 1, hal. 67–80, 2024, doi: 10.14710/jmasif.15.1.63273.
- [17] F. O. Dayera, M. B. Palungan, “Implementasi Metode *Profile Matching* untuk menentukan Posisi Ideal Pemain Sepakbola,” *G-Tech J. Teknol. Terap.*, Vol. 8, No. 4, hal. 2431–2440, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/g-tech/article/view/1823/1229>.
- [18] M. D. Rizqulloh Zain, F. Prima Aditiawan, dan A. Nugroho Sihananto, “Perancangan Sistem Informasi Seleksi Atlet Hockey berbasis Website menggunakan Metode *Profile Matching* pada Federasi Hockey Indonesia (FHI) Kabupaten Gresik,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 8, No. 3, hal. 4033–4040, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9819.
- [19] M. Q. Huda, A. Sholihah, S. D. Putri, dan A. D. Irviana, “Sistem Pendukung Keputusan menggunakan Metode *Profile Matching* untuk Seleksi Pelamar Kerja pada PT. XYZ,” *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, Vol. 8, No. 1, hal. 222–233, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <http://doi.org/10.33395/remik.v8i1.13294>.