

## 1. Pendahuluan

### Latar Belakang

Pada era Evolusi Industri 4,0, seperti sekarang penilaian untuk survei kepuasan sebuah perusahaan adalah sesuatu yang sangat krusial yang mana itu akan menentukan bagaimana jalannya perusahaan nantinya. Metode perhitungan yang umum digunakan dalam melakukan survei kepuasan pelanggan ini adalah Important Performance Analysis (IPA) yang mana metode ini akan menghitung nilai kinerja dibagi dengan nilai harapan berdasarkan variabel dari dimensi yang ada contohnya seperti perusahaan WO Sobat Wedding. Namun berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, penulis menemukan masalah berupa survei kepuasan pelanggan masih dilakukan menggunakan google form yang artinya perusahaan belum memiliki perhitungan otomatis yang akurat dan terpercaya untuk hasil survey tersebut karena platform yang sudah ada hanya bisa digunakan untuk menampung dataset. Oleh karena itu, penulis menawarkan solusi berupa pembuatan website untuk survey penilaian kepuasan pelanggan yang sudah ada fitur perhitungan hasil secara otomatis

Untuk melakukan pengembangan website tersebut penulis akan menggunakan metode Linier Sequensial. Karena metode ini memiliki kelebihan yaitu Proses perencanaan yang sederhana dan terintegrasi, sangat mudah diatur dan dimengerti oleh orang yang tidak memiliki pengalaman sebelumnya [1]

Oleh karena itu, harapan penulis setelah penelitian ini selesai dilaksanakan, perusahaan sudah mempunyai platform sendiri untuk melakukan survey penilaian kepuasan pelanggan guna melakukan evaluasi dari produk yang sudah diluncurkan

### Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan website survey kepuasan pelanggan menggunakan metode Linier Sequensial ?
2. Bagaimana menguji pengembangan website dengan black box testing

Berikut merupakan Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Elisitasi menggunakan teknik wawancara kepada Co-Founder Perusahaan sobat wedding
2. Tahap Penelitian menggunakan metode linier sekuensial namun tidak sampai maintenance
3. Pengujian Blackbox menggunakan ekuivalen partition
4. Project ini dibuat atas permintaan Perusahaan sobat wedding
5. Pertanyaan survey merujuk pada penelitian [8] dan penelitian [9]

### Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengembangkan website survey kepuasan pelanggan menggunakan metode Linier Sequensial
2. Untuk mengevaluasi website dengan melakukan pengujian metode blackbox