

Pengembangan Website Survey Kepuasan Pelanggan berbasis Important Performance Analysis (IPA) dengan Metode Linier Sequensial di Perusahaan Sobat Wedding

Ananda Ardian Pratama Putra¹, Sri Widowati S.T, M.Johan Alibasa

^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

^{1,2,3}Fakultas Informatika,

Universitas Telkom, Bandung

nandaardian@students.telkomuniversity.ac.id,

rsity.ac.id,

sriwidowati@telkomuniversity.ac.id

alibasa@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Pada penelitian ini telah dikembangkan sebuah website survey kepuasan pelanggan berbasis Important Performance Analysis (IPA) di Perusahaan Sobat Wedding. Metode pengembangan website ini dengan menggunakan metode Linier Sequensial yang sangat sesuai digunakan dalam kasus ini karena memiliki tahapan pengembangan yang sistematis dan berurutan. Sedangkan metode IPA digunakan untuk mengolah data responden yang digunakan untuk menghitung nilai kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Website survey kepuasan pelanggan ini memiliki fitur – fitur yang sesuai dengan spesifikasi kebutuhan dari pihak perusahaan, dan fitur – fitur tersebut telah diuji telah lulus pengujian validasi yang dilakukan dengan pengujian Black Box Testing. Website survey ini dapat digunakan sebagai platform survey digital, yang dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi kinerja perusahaan serta meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan.

Keywords: Website, Metode IPA, Survei, Analisa Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

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

II. KAJIAN TEORI

Menurut Penelitian oleh [2] menghasilkan luaran berupa Website Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada yang mana pengujiannya menggunakan blackbox testing

Pada penelitian [3] pembuatan website Media Informasi Restoran Berbasis WEB (Studi Kasus Pada Aris Restoran) Menggunakan Model Sequential Linier. Penelitian tersebut menggunakan metode waterfall dan menjelaskan tahap tahapnya

Pada Penelitian [4] menjelaskan tentang kriteria apa saja yang digunakan untuk perhitungan dalam implementasi Metode Important Performance Analyst untuk menentukan kriteria kepuasan pelanggan

Pada Penelitian [5] berjudul PENGUJIAN BLACKBOX SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT INKA (PERSERO) BERBASIS EQUIVALENCE PARTITIONS menjelaskan tahap apa saja yang harus dilakukan untuk melakukan blackbox testing berbasis Equivalence Partitions.

Pada Penelitian [6] berjudul Pengujian Black Box berbasis Equivalence Partitions pada Aplikasi Seleksi Promosi Kenaikan Jabatan menjabarkan form apa saja yang harus diuji dalam melakukan berbasis Equivalence Partitions seperti bagaimana membuat test casenayang dapat diperbaiki lebih lanjut melalui metode pengujian tersebut.

III. METODE

Merujuk pada penelitian [7] berikut ini adalah alur perancangan system yang akan dibangun pada penelitian ini



Gambar 1 Alur Sistem yang dibangun

Tahap awal dalam pengembangan perangkat lunak adalah Analisis. Pada tahap ini, pengembang mengumpulkan kebutuhan perangkat lunak melalui proses elisitasi, yang mencakup wawancara dengan satu responden kunci, yaitu Co Founder dari Perusahaan Sobat Wedding. Hasil dari analisis ini berupa fungsional requirement yang selanjutnya akan dimodelkan dalam beberapa diagram.

Tahap kedua dalam pengembangan perangkat lunak adalah Desain. Pada tahap ini, melanjutkan dari tahap sebelumnya, di mana fungsional requirement, use case diagram, dan activity diagram telah dihasilkan melalui proses elisitasi. Setelah seluruh hasil analisis dipelajari, langkah selanjutnya adalah merancang antarmuka pengguna (UI) sesuai dengan proses analisis yang telah dijelaskan sebelumnya.

Tahap ketiga adalah Koding. Pada tahap ini, dilakukakan proses coding yang mana proses ini merupakan implementasi dari proses sebelumnya. Setelah melakukan desain interface berupa front end akan dibuat database modelnya yang mana akan menggunakan mySQL dan PHP native tanpa framework.

Tahap keempat adalah Pengujian. Setelah proses koding selesai, tahap berikutnya adalah melakukan pengujian. Pengujian ini black box testing dengan Equivalence partitioning

3.1.1 Fungsional Requirement

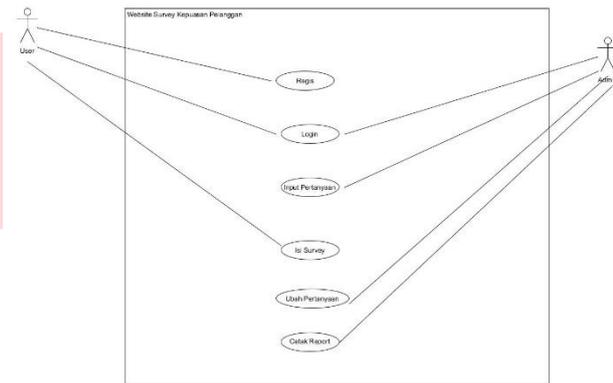
Berikut adalah fungsional requirement berdasarkan analisis kebutuhan

Tabel 3 Fungsional Requirement

ID	Deskripsi	Aktor
FR01	Aktor bisa registrasi akun	User
FR02	Aktor bisa login	Aktor
FR03	Aktor bisa isi survey	User

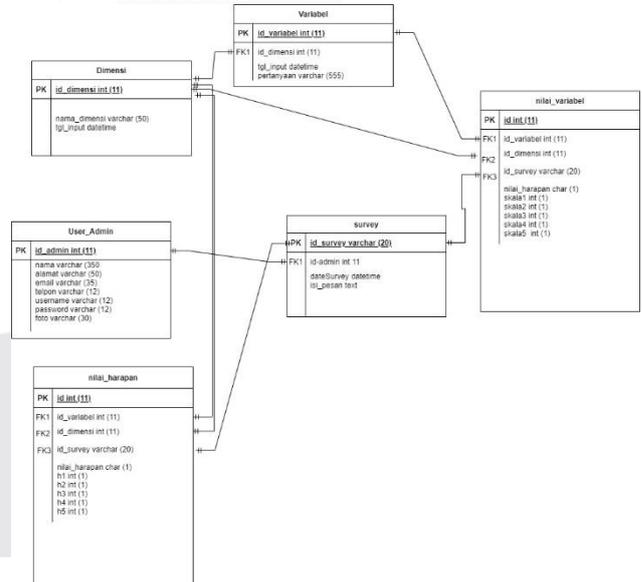
	kepuasan pelanggan	
FR04	Aktor bisa input pertanyaan	Admin
FR05	Aktor bisa mengubah data pertanyaan	Admin
FR06	Aktor bisa cetak report	Admin

3.1.2 Use Case Diagram

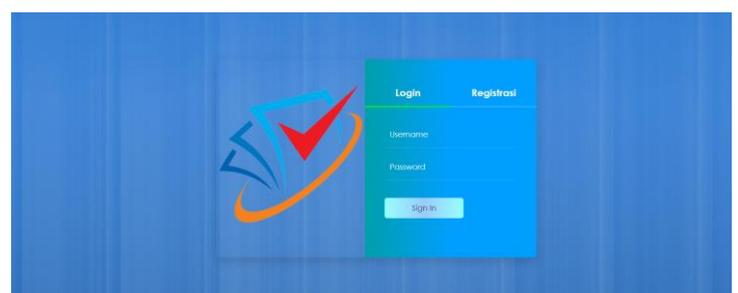


Gambar 2 Use Case Diagram

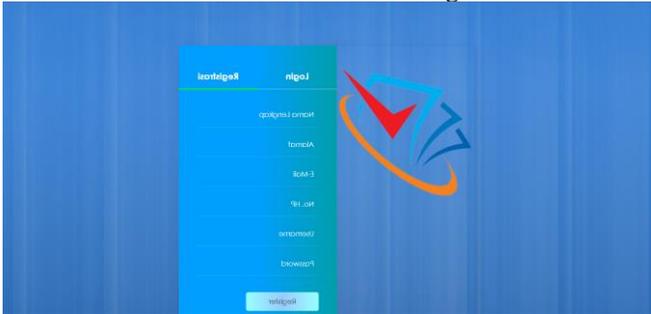
3.1.6 Database Model



Gambar 3 Database Model
3.2 Desain



Gambar 4 Halaman Login



Gambar 5 Halaman Registrasi



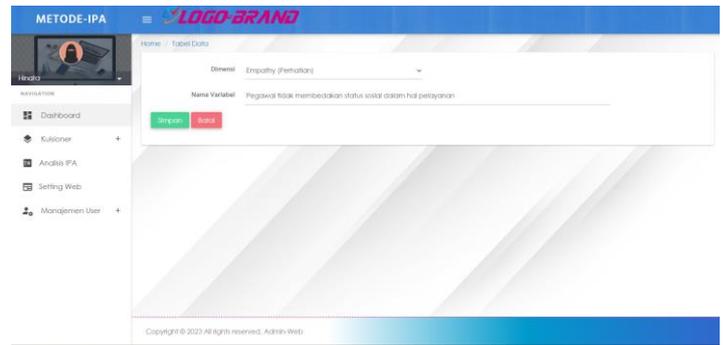
Gambar 6 Halaman User

NO.	VARIABEL	NILAI KINERJA					NILAI HARAPAN				
		SANGAT BURUK	BURUK	NETRAL	BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BURUK	BURUK	NETRAL	BAIK	SANGAT BAIK
UJI PERNYATAAN											
1	Pegawai yang membandingkan kebutuhan masyarakat	*	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	Pegawai tidak membandingkan status sosial dalam hal pelayanan	○	○	*	○	○	○	○	*	○	○
3	Ketersediaan layanan (WIFI, toilet, no smoking area)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4	prosedur penerimaan informasi jelas dan mudah di mengerti	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	Pegawai bersedia kapan waktu pelayanan di lakukan	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6	laporan sangat mengambarkan kemampuan masyarakat kita	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7	Pegawai menerima keluhan dari masyarakat	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8	Menanggapi kebutuhan dan keinginan	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Gambar 7 Halaman Input Survey

NO.	DESCRIBE	VARIABEL	Act
1	Empathy (Perhatian)	Pegawai tidak membandingkan status sosial dalam hal pelayanan	+
2	Empathy (Perhatian)	UPTD	+
3	Empathy (Perhatian)	Mengengarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat dari masyarakat	+
4	Empathy (Perhatian)	pegawai menggunakan bahasa yang di mengerti	+
5	Empathy (Perhatian)	Pegawai yang mendengar kebutuhan masyarakat	+
6	Empathy (Perhatian)	Pegawai menerima keluhan dari masyarakat	+
7	Empathy (Perhatian)	lambas batin	+
8	Empathy (Perhatian)	Ketersediaan layanan (WIFI, toilet, no smoking area)	+

Gambar 8 Halaman Variabel



Gambar 9 Halaman Ubah Variabel

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan terhadap 15 test case ,semua fitur yang berdasarkan pada fungsional requirement sudah berhasil dilakukan dengan nilai 100%

B. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan,semua fungsional yang merujuk pada fungsional requirment dinyatakan sudah bisa berjalan sebagaimana dengan mestinya berdasarkan pengujian yang dilakukan berdasarkan metode Equivalen Partition. Akan tetapi,aplikasi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu harapannya aplikasi ini dapat dikembangkan lagi dikemudian hari

REFERENSI

[1] Deni Murdiani, Heri Hermawan, ” PERBANDINGAN METODE WATERFALL DAN RAD (RAPID APPLICATION DEVELOPMENT) PADA PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI”, STMIK Muhammadiyah Jakarta

[2] Hernawati , Ahmad Yani, ” Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang, STMIK Muhammadiyah Jakarta

[3] Kosdiana, Yudi Irawan Chandra, Eriek Orlando, Perancangan Media Informasi Restoran Menggunakan Model Sequential Linier Berbasis WEB (Studi Kasus Pada Aris Restoran)", Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Jakarta STIMK

[4] I.G.A Devika Inten A, Amna Hartiati*, Cokorda Anom Bayu Sadyasmara," ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERDAHAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI TWISSTERDOG DENPASAR", PS Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana

[5] Yahya Dwi Wijaya , Muna Wardah Astuti, "PENGUJIAN BLACKBOX SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT INKA (PERSERO) BERBASIS EQUIVALENCE PARTITIONS", Sistem Informasi, Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun

[6] Adi Krismadi1 , Ana Fisca Lestar," Pengujian Black Box berbasis Equivalence Partitions pada Aplikasi Seleksi Promosi Kenaikan Jabatan", Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

[7] Komang Agustia Trimiharta , Eddy Muntina Dharma , A A Ayu Redi Pudyanti, "RANCANG BANGUN SISTEM PENGGAJIAN BERBASIS WEB DENGAN MODEL SEKUENSIAL LINIER", Sistem Informasi Akuntansi, STMIK Primakara

[8] Novia Aninditha Kurniawan, Asterina Febrianti," Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)", Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

[9] Hadi Syahputra , Agung Ramadhanu , Ramdani Bayu Putra," PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KUALITAS SISTEM INFORMASI ULANGAN HARIAN", Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang

[

