

BAB III

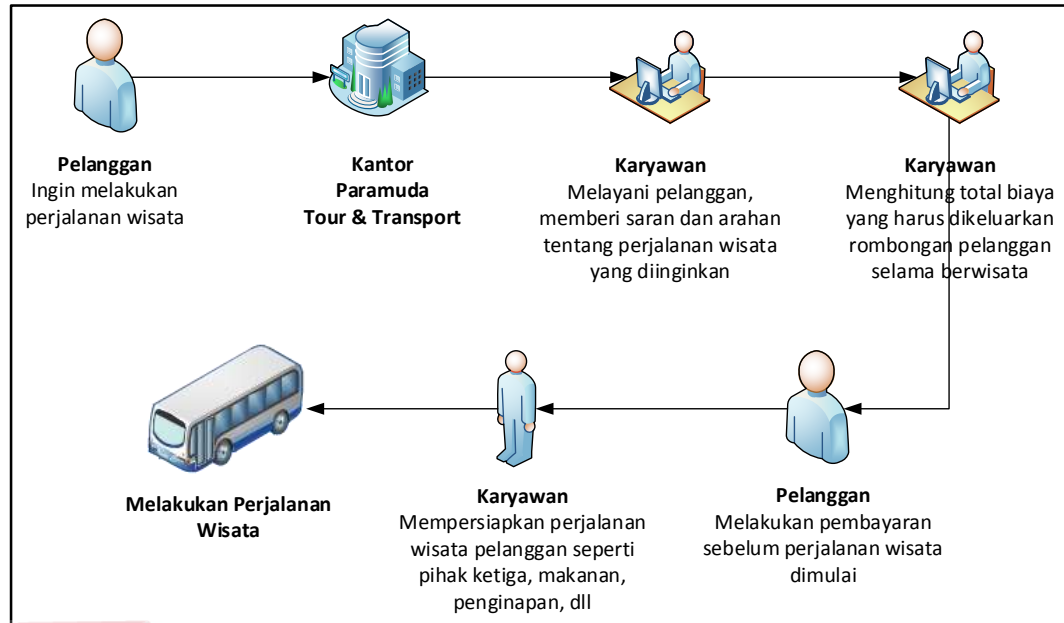
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisis Sistem

Pada bab ini membahas masalah tentang identifikasi permasalahan, analisis sistem dan perancangan sistem dalam Rancang Bangun Sistem Informasi *Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada Paramuda Tour & Transport*. Dalam melakukan identifikasi dan analisis sistem menggunakan teknik wawancara dan observasi yang dilakukan di kantor Paramuda *Tour & Transport*. Adapun hasil dari wawancara dan observasi sebagai berikut.

3.1.1 Identifikasi Permasalahan

Dari hasil wawancara dan observasi di kantor Paramuda *Tour & Transport*, terdapat proses bisnis pemesanan paket wisata dari pertama pelanggan datang sampai perjalanan wisata selesai dilakukan. Berikut merupakan proses bisnis yang ada pada Paramuda *Tour & Transport* pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Proses Bisnis Paramuda *Tour & Transport*

Pelanggan yang ingin melakukan perjalanan wisata menggunakan jasa Paramuda *Tour & Transport* diharuskan datang ke kantor Paramuda *Tour & Transport*. Pelanggan menemui karyawan yang ada, karyawan bertugas melayani pelanggan dan memberi saran atau arahan tentang perjalanan wisata yang diinginkan pelanggan. Kemudian karyawan akan menghitung total biaya yang harus dikeluarkan pelanggan berdasarkan jumlah rombongan dan paket wisata yang dipilih pelanggan.

Lalu setelah kesepakatan tentang total biaya yang harus dikeluarkan pelanggan tercapai. Pelanggan diharuskan melakukan pembayaran dengan cara memberikan uang muka terlebih dahulu sebagai tanda jadi kesepakatan atau langsung melunasinya. Jika pelanggan memberikan uang muka, maka pelanggan harus melunasi sisa pembayaran dalam jangka waktu 1 minggu sebelum *tour* dilakukan.

Ketika semua biaya dilunasi pelanggan, karyawan dapat mempersiapkan semua kebutuhan dalam melakukan perjalanan wisata. Diantaranya mempersiapkan pihak ketiga yang digunakan saat melakukan perjalanan wisata seperti: bus yang akan digunakan dalam perjalanan wisata, makanan, dan penginapan yang dipakai pelanggan untuk istirahat.

Berdasarkan data yang ada, Paramuda *Tour & Transport* telah mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir. Pada tahun 2013 dengan jumlah 541 pelanggan turun 6% pada tahun 2014 menjadi 508 pelanggan. Kemudian turun lagi 18,7% pada tahun 2015 menjadi 413 pelanggan. Dengan total penurunan 24,7% pelanggan dari tahun 2013 sampai 2015 mengakibatkan laba perusahaan memiliki kecenderungan menurun. Hal ini tidak diharapkan oleh perusahaan, karena profit perusahaan bergantung kepada jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan. Dalam situasi ini Paramuda *Tour & Transport* dituntut untuk melakukan perbaikan pelayanan kepada pelanggan dan lebih selektif dalam memilih pihak ketiga yang memberikan pelayanan terbaik.

Selama ini, ada berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seperti tidak tepat waktu, keterlambatan jadwal, kurangnya respon terhadap masalah di lapangan, ketidaknyamanan penginapan, tidak cocoknya menu makanan, dan harga mahal untuk keadaan tertentu dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Paramuda *Tour & Transport*. Keluhan tersebut hanya disampaikan oleh pelanggan secara lisan karena belum ada media untuk menampung keluhan pelanggan, sehingga Paramuda *Tour & Transport* kesulitan dalam *monitoring* dan evaluasi karena tidak mengetahui pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

3.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem

Berdasarkan permasalahan diatas maka dibuatlah sebuah sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan terkait kebutuhan datanya. Pada tahap ini dituntut untuk menyelesaikan permasalahan diatas antara lain : *monitoring* dan evaluasi guna mengetahui layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan, media untuk menampung keluhan pelanggan, dan penyediaan laporan.

Permasalahan terkait dengan *monitoring* dan evaluasi pelayanan membutuhkan data kuesioner yang diisi oleh pelanggan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Permasalahan terkait dengan media untuk menampung keluhan pelanggan membutuhkan data keluhan pelanggan. Data keluhan pelanggan akan diperoleh dari pelanggan saat selesai mengisi kuesioner.

Permasalahan terkait dengan penyediaan laporan membutuhkan sebuah sistem penyediaan laporan. Sistem ini membutuhkan data yaitu data pelanggan, data *tour* pelanggan, data evaluasi pelayanan, dan data keluhan pelanggan.

3.2 Perancangan Sistem

Sebelum dilakukan pembuatan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi, terlebih dahulu disusun perancangan sistem. Hal ini dibuat agar sistem yang dikerjakan dapat berfungsi dan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan serta dapat mengatasi permasalahan yang ada pada Paramuda *Tour & Transport* dengan hasil yang tepat dan akurat.

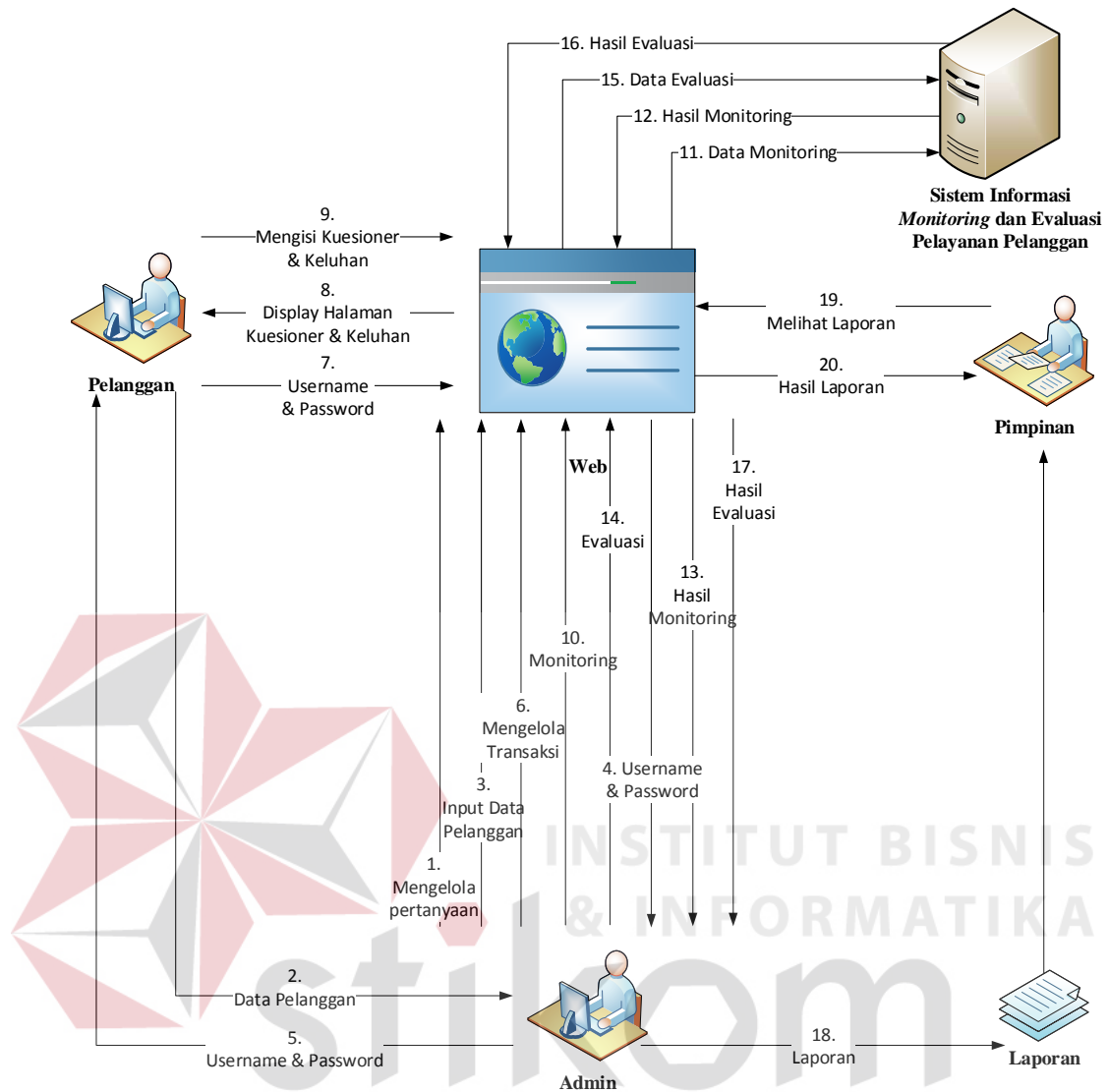
Dalam pembuatan perancangan dan desain digunakan model-model yang telah ada. Tahap-tahap yang digunakan dalam mendesain rancang bangun sistem

informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada *Paramuda Tour & Transport* adalah :

1. Desain umum sistem.
2. Membuat Pertanyaan Kuesioner.
3. Membuat Blok Diagram.
4. Membuat *System Flow Diagram*.
5. Membuat *Data Flow Diagram*.
6. Membuat rancangan *Entity Relationship Diagram (ERD)*, yang didalamnya meliputi : *Conceptual Data Model (CDM)* dan *Physical Data Model (PDM)*.
7. Membuat struktur basis data.
8. Membuat desain *Input/Output*.

3.2.1 Desain Umum Sistem

Sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada *Paramuda Tour & Transport* berbasis *web*. Sistem dapat membantu dalam mengetahui kualitas pelayanan yang belum memenuhi standar dan perlu dilakukan perbaikan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan juga dapat meningkatkan jumlah pelanggan.



Gambar 3.2 Gambar Umum Sistem

Gambar 3.2 menunjukkan gambaran umum dari sistem yang akan dibuat. Aktor yang akan menggunakan terdiri dari 3, yaitu: pelanggan, admin, dan pimpinan.

1. Pelanggan berfungsi untuk memasukan jawaban dan keluhan dari kuesioner yang ada pada sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan.
2. Admin adalah petugas dari Paramuda *Tour & Transport* yang bertugas mengelola pertanyaan pada sistem, mengelola transaksi, melakukan *monitoring*, melakukan evaluasi, dan memberikan laporan kepada pimpinan.

3. Pimpinan berfungsi melihat laporan langsung dari sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan untuk dibandingkan dengan cetakan laporan yang diberikan admin. Kemudian mengambil keputusan berdasarkan laporan hasil evaluasi yang telah diperoleh.

Pelanggan memperoleh *username* dan *password* dari admin yang diberikan sesaat sebelum keberangkatan *tour*. Admin mendapatkan *username* dan *password* dari sistem setelah memasukan data pelanggan. Data-data yang dimasukkan oleh admin akan disimpan pada *database*. Pelanggan yang sudah mempunyai *username* dan *password* dapat mengakses halaman kuesioner untuk melakukan pengisian kuesioner. Kuesioner yang telah diisi akan disimpan pada *database*. Pelanggan juga dapat memasukkan keluhan pada sistem dan akan disimpan pada *database*.

Admin juga dapat memasukkan jawaban kuesioner dari pelanggan yang ada pada kertas kuesioner yang diberikan kepada pelanggan saat selesai berwisata. Hal ini dilakukan untuk menghindari pelanggan yang tidak bisa menjawab dengan sistem yang sudah ada. Hasil dari jawaban kuesioner dan nilai pelayanan pihak ketiga akan dianalisis oleh sistem dan menghasilkan laporan-laporan yang dibutuhkan paramuda *Tour & Transport* antara lain adalah laporan evaluasi, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, dan laporan *tour* pelanggan.

3.2.2 Pertanyaan Kuesioner

Rancangan kuesioner ini akan digunakan dalam sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan. Rancangan kuesioner dilakukan dalam dua tahapan yaitu:

- a. Rancangan Kategori Kuesioner
 1. Kategori 1: Tampilan Fisik

Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan karyawan.

2. Kategori 2: Keandalan

Memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Kategori 3: Daya Tanggap

Memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Kategori 4: Jaminan

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

5. Kategori 5: Empati

Perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

b. Rancangan Item Pertanyaan Kuesioner

1. Kategori 1: Tampilan Fisik

Pertanyaan 1: “Bus yang digunakan nyaman ”

Pertanyaan 2: “Bus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai
(AC/TV/DVD)”

Pertanyaan 3: “Kondisi bus sudah baik dan bersih”

Pertanyaan 4: “Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih”

Pertanyaan 5: “Kondisi penginapan sudah baik dan bersih”

Pertanyaan 6: “Fasilitas penginapan yang disediakan memadai

(AC/TV/Air Panas)”

Pertanyaan 7: “Karyawan Paramuda *Tour & Transport* berpenampilan rapi dan menarik”

2. Kategori 2: Keandalan

Pertanyaan 1: “Jadwal keberangkatan bus wisata sudah tepat waktu (sesuai dengan jadwal)”.

Pertanyaan 2: “Ketepatan waktu makan sesuai dengan jadwal”.

Pertanyaan 3: “Ketepatan waktu istirahat sesuai dengan jadwal”.

Pertanyaan 4: “*Guide* hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata”.

3. Kategori 3: Daya Tanggap

Pertanyaan 1: “Karyawan memberikan layanan yang cepat dan nyaman”.

Pertanyaan 2: “Karyawan mau membantu masalah yang dihadapi pelanggan”

Pertanyaan 3: “Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik”.

Pertanyaan 4: “Karyawan siap setiap saat melayani pelanggan”

4. Kategori 4: Jaminan

Pertanyaan 1: “Respon karyawan atas pertanyaan pelanggan selalu tepat dan jelas”.

Pertanyaan 2: “*Guide* memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata dengan jelas”.

Pertanyaan 3: “Pemilihan lokasi wisata yang sesuai dengan minat banyak orang”.

Pertanyaan 4: “Karyawan dapat memberikan pelayanan yang sesuai pada brosur”

Pertanyaan 5: “Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan”

Pertanyaan 6: “Adanya jaminan keselamatan kepada pelanggan selama wisata”.

5. Kategori 5: Empati

Pertanyaan 1: “Karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan (seperti: sakit dan sebagainya)”.

Pertanyaan 2: “Karyawan memberikan pelayanan khusus secara pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan (seperti: jalan-jalan diluar program travel)”.

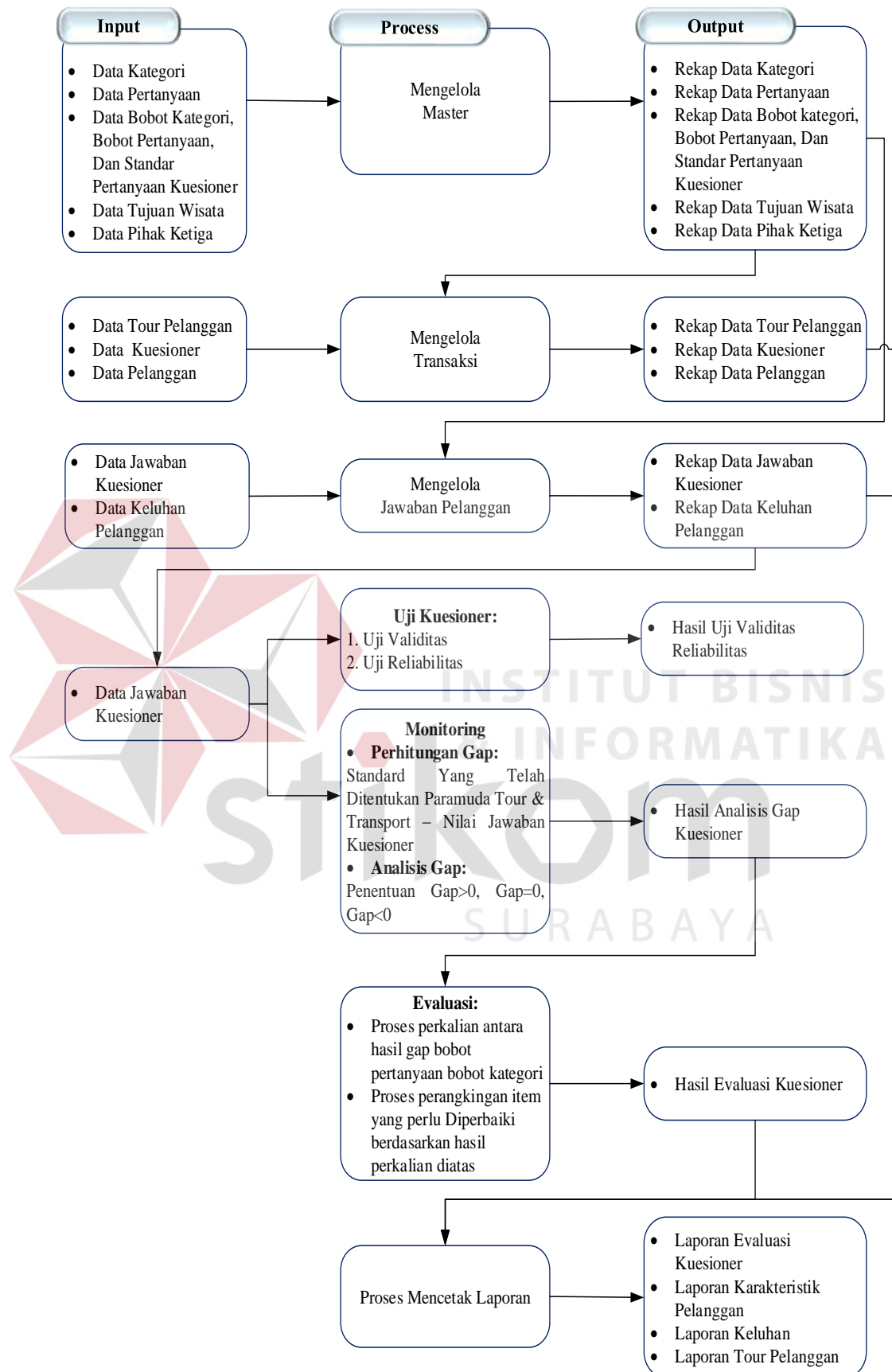
Pertanyaan 3: “Karyawan memahami kebutuhan para pelanggan”.

Pertanyaan 4: “Karyawan memperhatikan kepentingan para pelanggan”.

3.2.3 Blok Diagram

Blok diagram menggambarkan tentang apa saja masukan yang dibutuhkan, proses yang dilakukan, dan keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport*.

Blok diagram dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Blok Diagram

Input:

1. Data Kategori

Masukan ini berisi kategori pertanyaan kuesioner maupun penilaian pihak ketiga. Misal : Kategori *tangibles*, Kategori *reliability*, Kategori *responsiveness*, kategori transportasi, kategori makanan, kategori penginapan, dll.

2. Data Pertanyaan

Masukan ini berisi item pertanyaan kuesioner maupun penilaian pihak ketiga.

Misal : item pertanyaan kategori *tangibles* (“lokasi *Paramuda Tour & Transport* strategis dan mudah dijangkau”).

3. Data Bobot Kategori, Bobot Pertanyaan dan Standar Pertanyaan Kuesioner

Masukan ini berisi bobot dari kategori pertanyaan, bobot dari pertanyaan, dan standar dari item pertanyaan kuesioner yang nantinya digunakan saat proses *moitoring* dan evaluasi pelayanan.

4. Data Tujuan Wisata

Masukan ini berisi tujuan wisata pada *Paramuda Tour & Transport*. Misal : Bali, Lombok, Jakarta, Jogja, Bandung, dll.

5. Data Pihak Ketiga

Masukan ini berisi data pihak ketiga yang melakukan kerjasama dengan *Paramuda Tour & Transport*. Misal : nama pihak ketiga, jenis pihak ketiga, alamat, no. telepon, keterangan.

6. Data *Tour* Pelanggan

Tour pelanggan berisi masukan semua data yang berkaitan dengan *tour* pelanggan. Data *tour* pelanggan terdiri dari tanggal keberangkatan, tanggal

kembali, transportasi yang digunakan, pengemudi, rumah makan, penginapan, dan lain sebagainya.

7. Data Kuesioner

Buat kuesioner berisi masukan data kuesioner yang akan dijawab oleh pelanggan sesuai dengan *tour* pelanggan. Masukan ini berisi tanggal dibuatnya kuesioner, keterangan kuesioner, dan lain sebagainya.

8. Data Pelanggan

Buat akun pelanggan berisi masukan semua data pelanggan yang salah satu keluarannya berupa *username* dan *password* untuk pelanggan mengakses sistem.

9. Data Jawaban Kuesioner

Jawaban kuesioner berisi pertanyaan yang akan diisi pelanggan dalam menilai pelayanan dari Paramuda *Tour & Transport*. Misal : kebersihan kantor, penampilan karyawan, kebersihan penginapan, dll.

10. Data Keluhan Pelanggan

Keluhan merupakan berisi masukan mengenai keluhan yang ingin disampaikan oleh pelanggan. Data keluhan terdiri dari kritik dan saran yang menggambarkan keinginan pelanggan secara objektif.

Process:

1. Mengelola Master

Proses mengelola master ini memiliki sub menu yang terdiri dari: master kategori, master pertanyaan, mengatur bobot dan standar kuesioner, master tujuan wisata, dan master pihak ketiga.

Menu master kategori akan menghasilkan *output* daftar kategori. Untuk menghasilkan *output* daftar kategori diperlukan pencatatan data kategori. Data kategori yang perlu dicatat yaitu: nama kategori, jenis kategori, keterangan, bobot kategori, dan status kategori. Data masukan tersebut akan disimpan dalam tabel kategori. Data dalam tabel kategori akan diambil kembali untuk ditampilkan pada sistem.

Menu master pertanyaan akan menghasilkan *output* daftar pertanyaan. Untuk menghasilkan *output* daftar pertanyaan diperlukan pencatatan data pertanyaan. Data pertanyaan yang perlu dicatat yaitu: kategori pertanyaan, item pertanyaan, bobot pertanyaan, status pertanyaan. Untuk masukan data kategori pertanyaan akan diambil dari tabel kategori. Jadi *user* hanya dapat memilih kategori yang ada dalam tabel kategori. Data masukan tersebut akan disimpan dalam tabel pertanyaan. Data dalam tabel pertanyaan akan diambil kembali untuk ditampilkan pada sistem.

Menu mengatur bobot dan standar kuesioner menghasilkan *output* tampilan data bobot kategori, data bobot pertanyaan dan standar pertanyaan kuesioner. Untuk penentuan **bobot pertanyaan maupun bobot kategori menggunakan rumus:**

$$W_j = \frac{(n - r_j + 1)}{\sum(n - r_p + 1)}$$

Data bobot kategori akan diambil dari tabel kategori, data bobot pertanyaan dan data standar pertanyaan akan diambil dari tabel pertanyaan.

Menu master tujuan wisata akan menghasilkan *output* daftar tujuan wisata. Untuk menghasilkan *output* daftar tujuan wisata diperlukan pencatatan data tujuan wisata. Data tujuan wisata yang perlu dicatat yaitu: nama tujuan. Data masukan tersebut akan disimpan dalam tabel tujuan wisata. Data dalam tabel tujuan wisata akan diambil kembali untuk ditampilkan pada sistem.

Menu master pihak ketiga akan menghasilkan *output* daftar pihak ketiga. Untuk menghasilkan *output* daftar pihak ketiga diperlukan pencatatan data pihak ketiga. Data pihak ketiga yang perlu dicatat yaitu: nama pihak ketiga, jenis pihak ketiga, alamat, nomor telepon, dan keterangan. Data masukan tersebut akan disimpan dalam tabel pihak ketiga. Data dalam tabel pihak ketiga akan diambil kembali untuk ditampilkan pada sistem.

2. Mengelola Transaksi

Proses mengelola transaksi ini memiliki sub menu yang terdiri dari: *tour* pelanggan, buat kuesioner, dan buat akun pelanggan. Menu *tour* pelanggan akan menghasilkan *output* daftar *tour* pelanggan. Untuk menghasilkan *output* daftar *tour* pelanggan diperlukan pencatatan data *tour* pelanggan. Data *tour* pelanggan yang perlu dicatat yaitu: tanggal keberangkatan, tanggal kembali, nama rombongan, jumlah rombongan, tujuan, kerjasama pihak ketiga. Untuk tujuan dan kerjasama pihak ketiga diambil dari tabel tujuan wisata dan tabel pihak ketiga, jadi admin hanya dapat memilih tujuan dan kerjasama pihak ketiga yang ada pada tabel masing-masing. Ketika admin menekan tombol simpan data masukan seperti tanggal keberangkatan, tanggal kembali, nama rombongan akan disimpan dalam tabel *tour*. Sedangkan tujuan yang dipilih akan disimpan

pada tabel tujuan *tour* dan kerjasama pihak ketiga yang dipilih disimpan pada tabel *tour* pihak ketiga.

Menu buat kuesioner akan menghasilkan *output* daftar kuesioner pelanggan. Untuk menghasilkan *output* daftar kuesioner pelanggan diperlukan pencatatan data kuesioner pelanggan. Data kuesioner pelanggan yang perlu dicatat yaitu: nama rombongan, tanggal kuesioner, dan keterangan kuesioner. Untuk nama rombongan diambil dari tabel *tour*, jadi admin hanya dapat memilih nama rombongan yang ada pada tabel *tour*. Ketika admin menekan tombol simpan data masukan seperti nama rombongan, tanggal kuesioner, dan keterangan kuesioner akan disimpan dalam tabel kuesioner. Sedangkan dalam waktu yang bersamaan sistem akan mengambil pertanyaan yang aktif dari tabel pertanyaan untuk disimpan ditabel kuesioner pertanyaan.

Menu buat akun pelanggan akan menghasilkan *output* daftar akun pelanggan. Untuk menghasilkan *output* daftar akun pelanggan diperlukan pencatatan data pelanggan. Data pelanggan yang perlu dicatat yaitu: nama rombongan, nama pelanggan, alamat, umur, jenis kelamin, pekerjaan. Untuk nama rombongan diambil dari tabel *tour*, jadi admin hanya dapat memilih nama rombongan yang ada pada tabel *tour*. Data masukan akan disimpan dalam tabel pelanggan. Sebelum sistem menyimpan sistem akan otomatis generate password kombinasi alfabet dan angka menggunakan query **`Math.random().toString(36).toUpperCase(36).slice(-6)`**.

3. Mengelola Jawaban Pelanggan

Proses mengelola jawaban pelanggan ini memiliki sub menu yang terdiri dari: mengisi kuesioner dan mengisi keluhan. Menu mengisi kuesioner akan

menghasilkan *output* tampilan pertanyaan kuesioner yang harus dijawab oleh pelanggan. Data pertanyaan kuesioner diambil dari tabel pertanyaan dan tabel kuesioner pertanyaan sesuai dengan id *tour* pelanggan. Pelanggan harus menjawab semua pertanyaan kuesioner dan menekan tombol simpan. Data jawaban kuesioner pelanggan akan disimpan pada tabel jawaban kuesioner.

Menu mengisi keluhan akan menghasilkan *output* tampilan halaman keluhan yang harus diisi oleh pelanggan. Data keluhan pelanggan terdiri dari kritik dan saran. Data keluhan akan disimpan pada tabel keluhan.

4. Uji Kuesioner

Proses uji kuesioner terbagi menjadi dua yaitu: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas untuk mengukur valid atau tidak suatu kuesioner. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner.

Rumus uji validitas:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus uji reliabilitas:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \delta^2}{\delta^2} \right)$$

5. Monitoring

Proses *monitoring* gap kuesioner akan menghasilkan *output* tampilan gap kuesioner. Data gap yang ditampilkan sesuai dengan nama rombongan yang ingin diketahui gapnya. Data gap yang ditampilkan diambil dari beberapa tabel. Pertanyaan dan standar pertanyaan diambil dari tabel pertanyaan dan nilai kuesioner diambil dari tabel jawaban kuesioner. Nilai kuesioner yang

ditampilkan merupakan hasil rata-rata dari jawaban pelanggan dengan id *tour* dan id kuesioner yang sama. Untuk perhitungan gap dihasilkan dari:

$$\text{Gap (Servqual)} = \text{Nilai Presepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

Setelah dilakukan perhitungan gap, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis gap:

- a. Jika $\text{Gap} > 0$, maka pelayanan yang dirasakan pelanggan lebih tinggi daripada pelayanan yang diharapkan perusahaan. Dengan demikian perusahaan telah dianggap memberikan kinerja dan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan.
- b. Jika $\text{Gap} < 0$, maka pelayanan yang dirasakan pelanggan lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan perusahaan. Dengan demikian perusahaan perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
- c. Jika $\text{Gap} = 0$, maka pelayanan yang dirasakan pelanggan sama dengan pelayanan yang diharapkan perusahaan. Dengan demikian perusahaan telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan namun perlu peningkatan.

6. Evaluasi

Proses evaluasi ini merupakan lanjutan dari proses *monitoring*. Setelah mengetahui gap yang terjadi pada proses *monitoring*, gap tersebut akan dikalikan dengan bobot pertanyaan dan bobot kategori dengan menggunakan rumus:

$$\text{Total Nilai} = \text{Gap} \times \text{Bobot Pertanyaan} \times \text{Bobot Kategori}$$

Selanjutnya dari hasil perkalian tersebut akan diurutkan dari nilai yang terkecil sampai dengan yang terbesar. Pengurutan ini bertujuan untuk mengetahui indikator pelayanan mana yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Untuk hasil perkalian yang bernilai negatif (-), berarti perusahaan belum memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Sedangkan hasil perkalian yang bernilai positif (+), berarti perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan perlu dipertahankan.

7. Proses Mencetak Laporan

Proses mencetak laporan memiliki sub proses: laporan evaluasi kuesioner, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, laporan *tour* pelanggan. Untuk mencetak laporan evaluasi kuesioner sistem akan mengambil data dari tabel jawaban kuesioner, tabel pertanyaan, dan tabel kategori. Data-data tersebut akan digunakan pada proses *monitoring* dan evaluasi. Luaran yang dihasilkan dari proses evaluasi itulah yang akan dicetak sebagai laporan evaluasi kuesioner.

Untuk mencetak laporan karakteristik pelanggan sistem akan mengambil data dari tabel pelanggan. Data yang diambil sistem dari tabel pelanggan berdasarkan data rombongan yang ingin dicetak. Kemudian untuk mencetak laporan keluhan sistem akan mengambil data dari tabel keluhan. Data yang diambil sistem berdasarkan data keluhan rombongan yang ingin dicetak. Untuk mencetak laporan *tour* pelanggan sistem akan mengambil data dari tabel *tour*, tabel tujuan *tour*, dan tabel *tour* pihak ketiga. Data yang diambil sistem berdasarkan data rombongan *tour* yang ingin dicetak.

Output:

1. Rekap Data Kategori

Keluaran ini berisi kategori pertanyaan pada kuesioner maupun penilaian pelayanan pihak ketiga.

2. Rekap Data Pertanyaan

Keluaran ini berisi item pertanyaan pada kuesioner maupun penilaian pelayanan pihak ketiga.

3. Rekap Data Bobot Kategori, Bobot Pertanyaan, Dan Standar Pertanyaan Kuesioner

Keluaran ini berisi bobot kategori, bobot pertanyaan, dan standar item pertanyaan pada kuesioner.

4. Rekap Data Tujuan Wisata

Keluaran ini berisi data tujuan wisata yang tersedia di Paramuda *Tour & Transport*.

5. Rekap Data Pihak Ketiga

Keluaran ini berisi data pihak ketiga yang bekerjasama dengan Paramuda *Tour & Transport*.

6. Rekap Data *Tour* Pelanggan

Data *tour* pelanggan merupakan hasil dari proses mengelola transaksi. Data *tour* pelanggan berisi semua data *tour* pelanggan dan data pihak ketiga yang berhubungan dengan *tour* pelanggan.

7. Rekap Data Kuesioner Pelanggan

Keluaran ini berisi kuesioner yang akan diisi pelanggan. Karena setiap *tour* pelanggan akan mengisi kuesioner yang berbeda dengan *tour* yang lainnya.

8. Rekap Data Pelanggan

Data akun pelanggan merupakan hasil dari *inputan* buat akun pelanggan yang melalui proses mengelola transaksi. *Outputnya* dapat dilihat di form daftar akun pelanggan dalam menu “Buat Akun Pelanggan”.

9. Rekap Data Jawaban Kuesioner

Data jawaban pelanggan merupakan jawaban penilaian pelayanan *tour* yang diterima pelanggan dari Paramuda *Tour & Transport*.

10. Rekap Data Keluhan Pelanggan

Data keluhan pelanggan merupakan hasil dari *inputan* data keluhan pelanggan yang melalui proses mengelola jawaban pelanggan. Data keluhan berisi kritik dan saran yang dapat membangun Paramuda *Tour & Transport* untuk lebih baik kedepannya.

11. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas merupakan hasil dari proses uji kuesioner. Laporan ini berfungsi sebagai tolak ukur valid tidaknya data dan tingkat keandalan data yang akan dianalisis.

12. Hasil Gap Kuesioner

Hasil ini berisi kesenjangan nilai item pertanyaan dari lima kategori pertanyaan kuesioner yaitu: bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*Emphaty*) dengan *standard* yang ditentukan Paramuda *Tour & Transport*.

13. Hasil Evaluasi Kuesioner

Hasil ini berisi urutan layanan yang perlu dilakukan perbaikan. Hasil evaluasi kuesioner inilah yang akan dicetak pada laporan evaluasi kuesioner.

14. Laporan Evaluasi Kuesioner

Laporan ini berisi rekomendasi item pelayanan dari kuesioner yang perlu diperbaiki terlebih dahulu dan juga berisi saran perbaikannya.

15. Laporan Karakteristik Pelanggan

Laporan ini berisi data pelanggan yang menggunakan jasa Paramuda *Tour & Transport*. Data akan dicetak berdasarkan *tour* pelanggan yang dipilih.

16. Laporan Keluhan

Laporan ini berisi data keluhan pelanggan yang terdiri dari kritik dan saran yang dapat membangun Paramuda *Tour & Transport* untuk lebih baik kedepannya.

17. Laporan *Tour* Pelanggan

Laporan ini berisi data *tour* pelanggan dari jadwal keberangkatan, jadwal pulang, tujuan wisata, penginapan, dll.

3.2.4 *System Flow* Sistem Informasi *Monitoring* dan *Evaluasi*

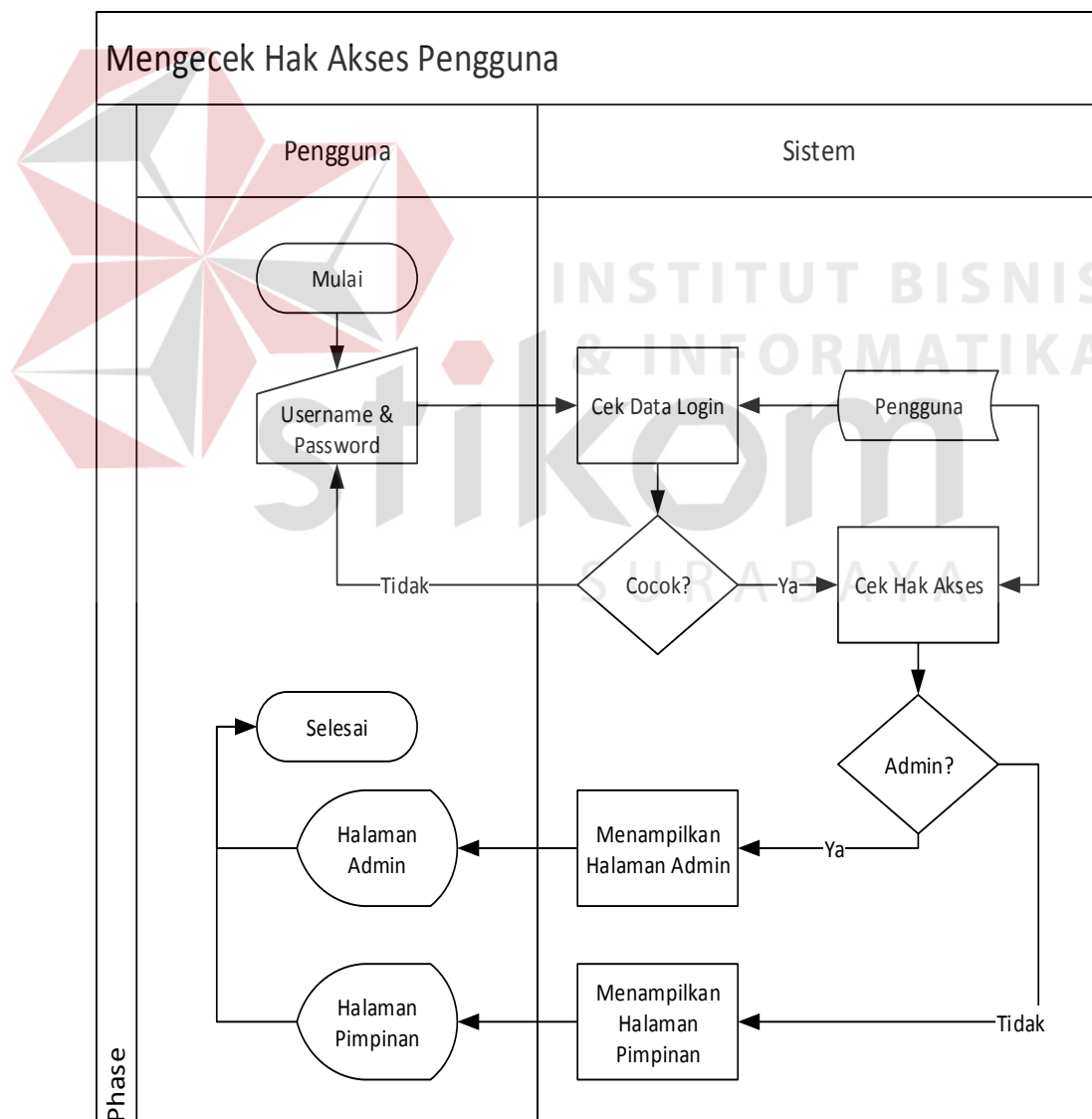
System flow adalah penggambaran aliran dokumen dalam sistem dan merupakan proses kerja dalam sistem. *System flow* menggambarkan aliran atau arus data pada sistem yang nantinya akan digunakan untuk membantu dalam pembangunan proses dalam organisasi. Tentunya, transformasi aliran dokumen ini lebih efektif dalam menjalankan proses organisasi, sehingga proses tersebut bisa dikerjakan dengan cepat dan hasilnya akurat. *System flow* pada aplikasi ini dibagi menjadi 8 (Delapan) yang akan dijelaskan pada sub bab berikut.

A. Hak Akses

Fungsi Hak Akses digunakan untuk menentukan perbedaan otorisasi *user* sistem informasi *monitoring* dan *evaluasi*. *User* dalam sistem ini yaitu Pelanggan

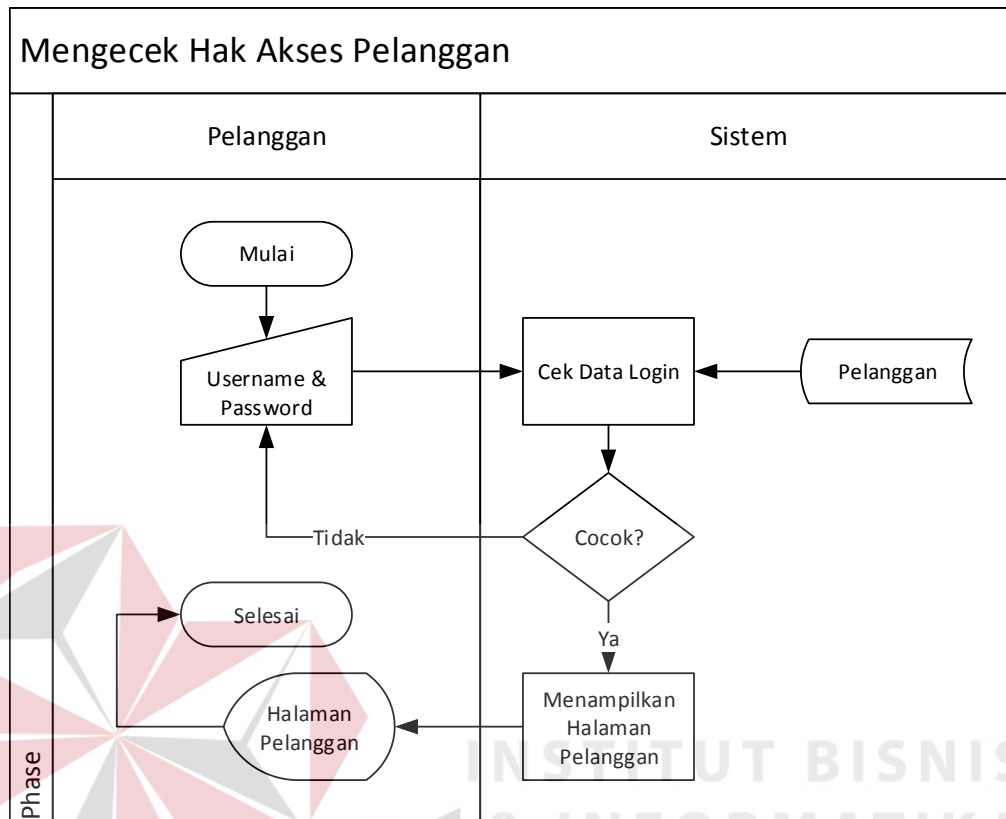
dan Pengguna (Admin dan Pimpinan) Paramuda *Tour & Transport*. *User* dapat melakukan proses *log in* pada halaman utama sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport*. *User* harus memasukan *username* dan *password* yang telah didaftarkan pada sistem. Selanjutnya sistem akan memeriksa kesesuaian *username* dan *password* masukan, jika sudah sesuai *user* akan dialihkan ke halaman yang sesuai dengan otorisasi *user*.

A.1 Hak Akses Pengguna



Gambar 3.4 *System Flow* Mengecek Hak Akses Pengguna

A.2 Hak Akses Pelanggan

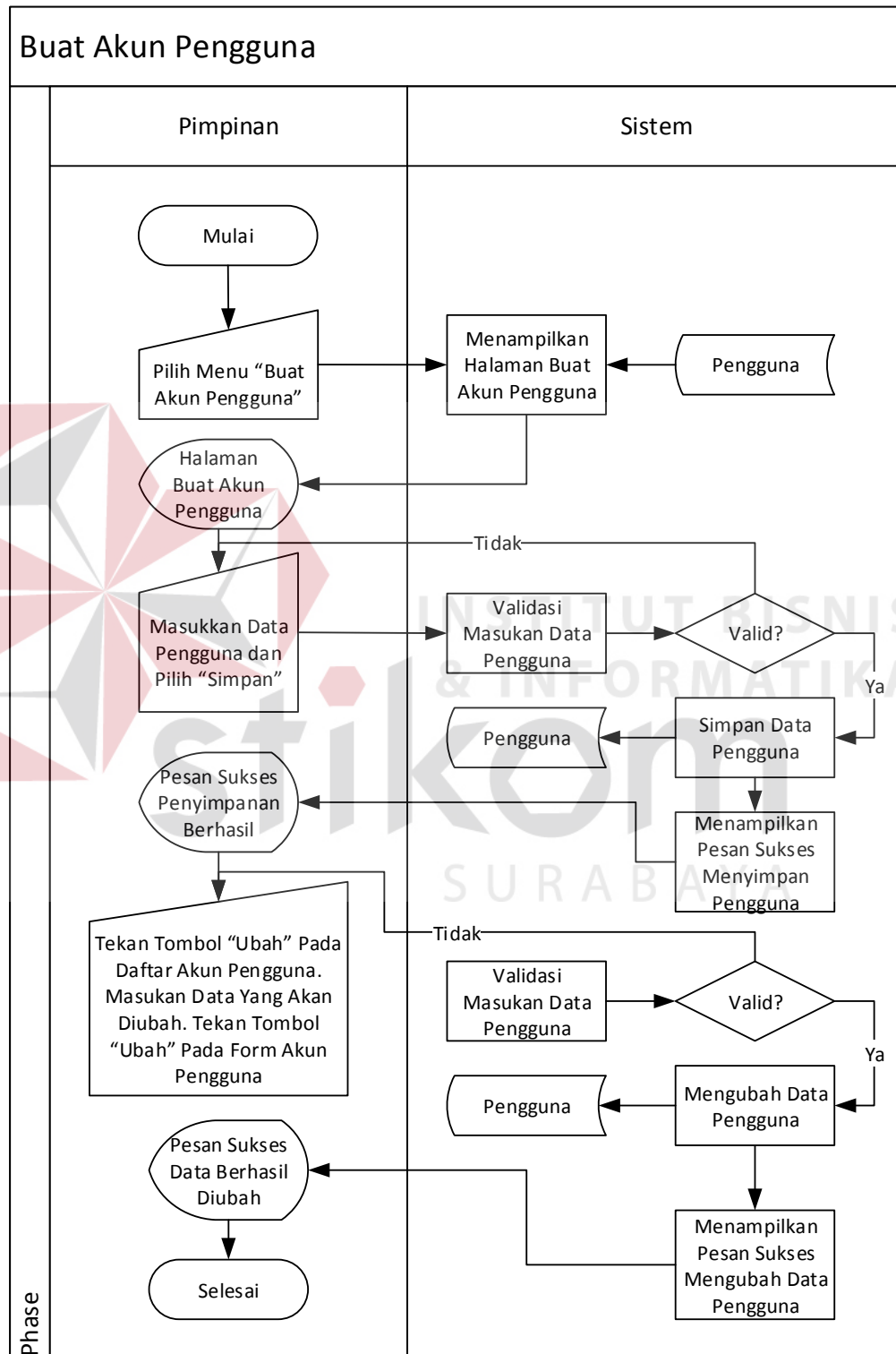


Gambar 3.5 *System Flow* Mengecek Hak Akses Pelanggan

B. Buat Akun Pengguna

Fungsi buat akun pengguna digunakan untuk mencatat data pengguna dan membuat *username* dan *password* untuk pengguna mengakses sistem. Setelah pimpinan melakukan *login*, pimpinan dapat melakukan pilih menu "Buat Akun Pengguna". Pada halaman buat akun pengguna, pimpinan harus memasukan semua data pengguna. Masukan data pengguna akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol "Simpan" atau "Ubah" maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi. Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data pengguna ke dalam tabel

Pengguna. Setelah berhasil melakukan penyimpanan data pengguna, akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan telah berhasil dilakukan.



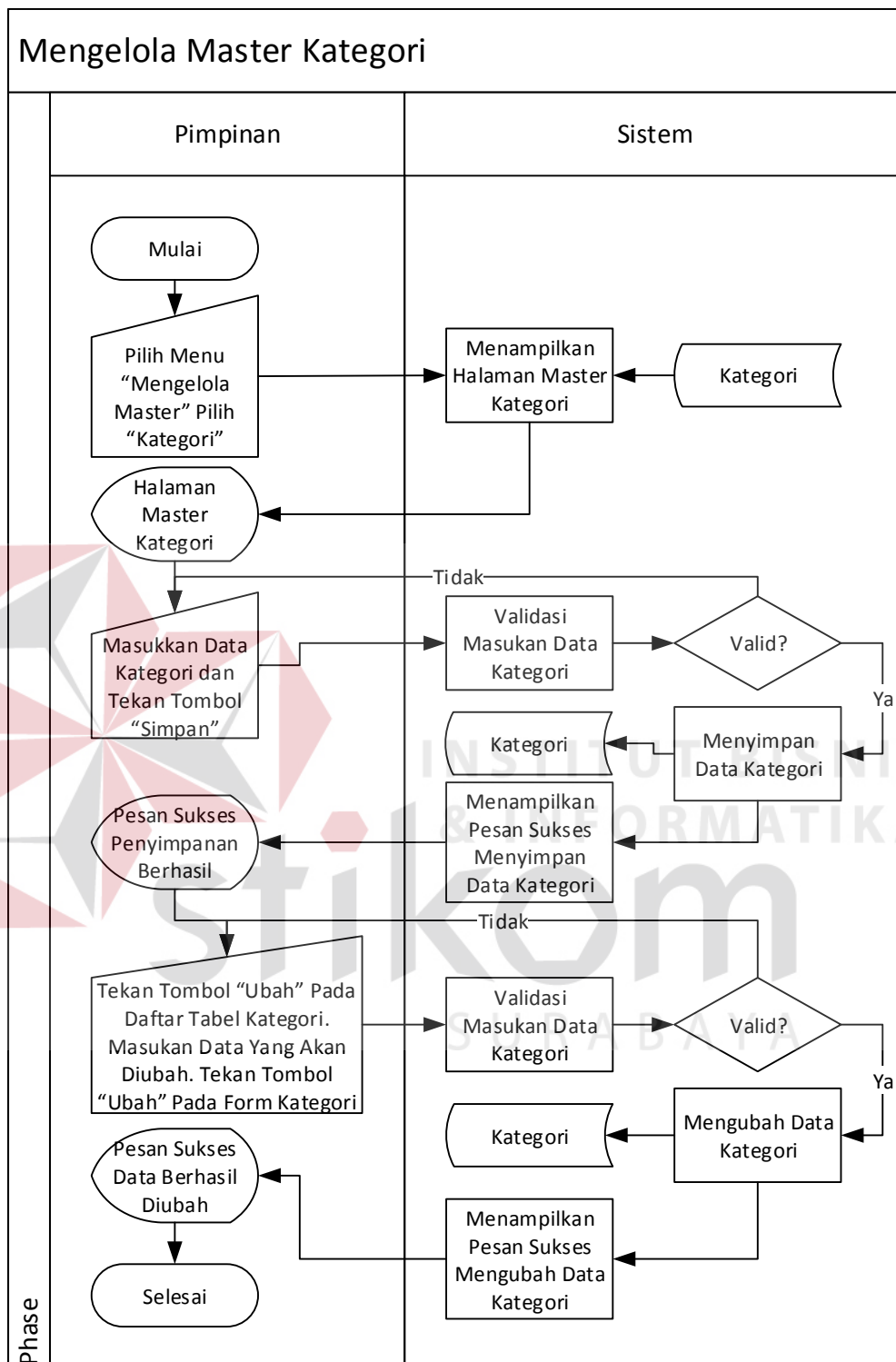
Gambar 3.6 System Flow Buat Akun Pengguna

C. Mengelola Master

System Flow mengelola master adalah kumpulan alur sistem yang digunakan untuk mengatur data master meliputi kategori pertanyaan, item pertanyaan, standar pertanyaan, bobot pertanyaan, bobot kategori, tujuan wisata, dan pihak ketiga. Semua data master tersebut akan mendukung proses pengisian kuesioner dan penilaian pelayanan pihak ketiga. Alur sistem ini melibatkan Admin sebagai *user*.

C.1 Master Kategori

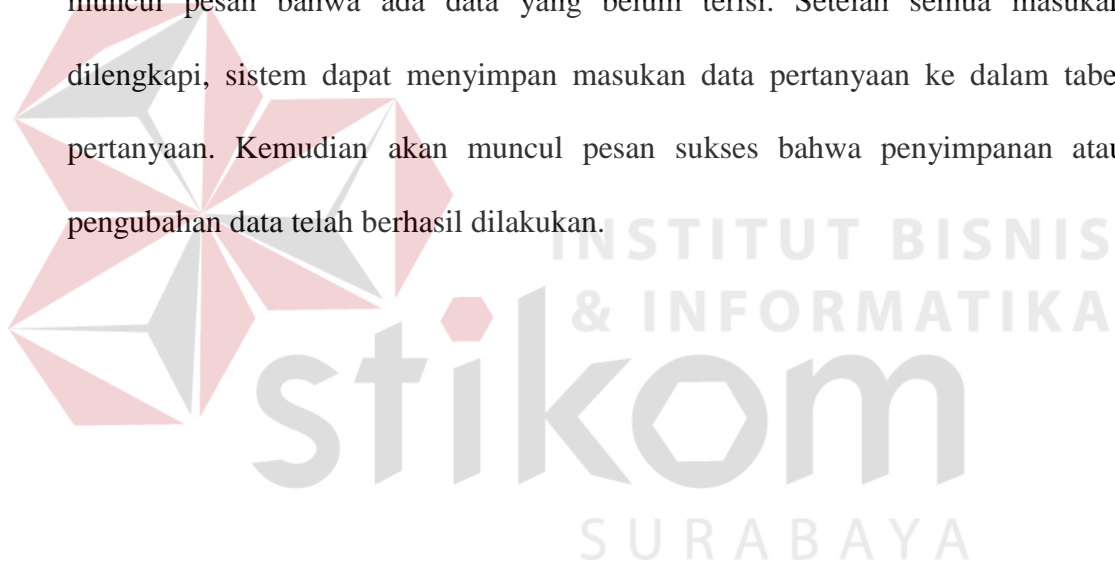
Fungsi ini dapat diakses oleh *user* admin yang telah melakukan *log in*, fungsi ini untuk menambah kategori pertanyaan kuesioner maupun kategori pelayanan pihak ketiga. Untuk masuk ke fungsi ini, admin melakukan pilih menu “Mengelola Master” pilih “Kategori”. Pada halaman yang muncul, admin bisa menambah atau merubah data master kategori sesuai dengan data yang diperoleh dari pimpinan. Masukan data kategori akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol “Simpan” atau “Ubah” maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi. Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data kategori ke dalam tabel kategori. Kemudian akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan atau pengubahan data telah berhasil dilakukan.

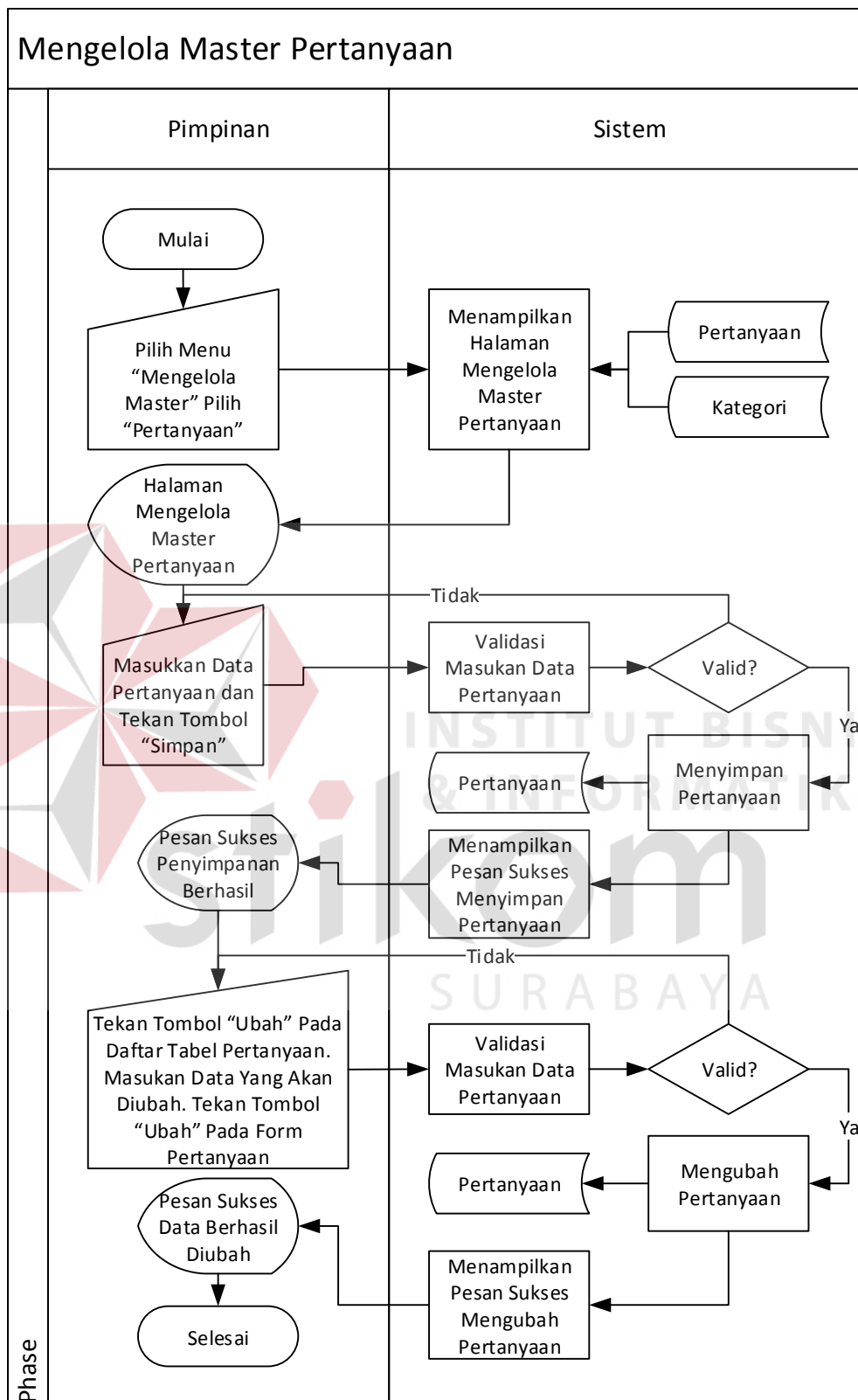


Gambar 3.7 *System Flow* Mengelola Master Kategori

C.2 Master Pertanyaan

Fungsi ini dapat diakses oleh *user* admin yang telah melakukan *log in*, fungsi ini untuk menambah pertanyaan kuesioner maupun pertanyaan penilaian pelayanan pihak ketiga. Untuk masuk ke fungsi ini, admin melakukan pilih menu “Mengelola Master” pilih “Pertanyaan”. Pada halaman yang muncul, admin bisa menambah atau merubah data master pertanyaan sesuai dengan data yang diperoleh dari pimpinan. Masukan data pertanyaan akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol “Simpan” atau “Ubah” maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi. Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data pertanyaan ke dalam tabel pertanyaan. Kemudian akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan atau perubahan data telah berhasil dilakukan.

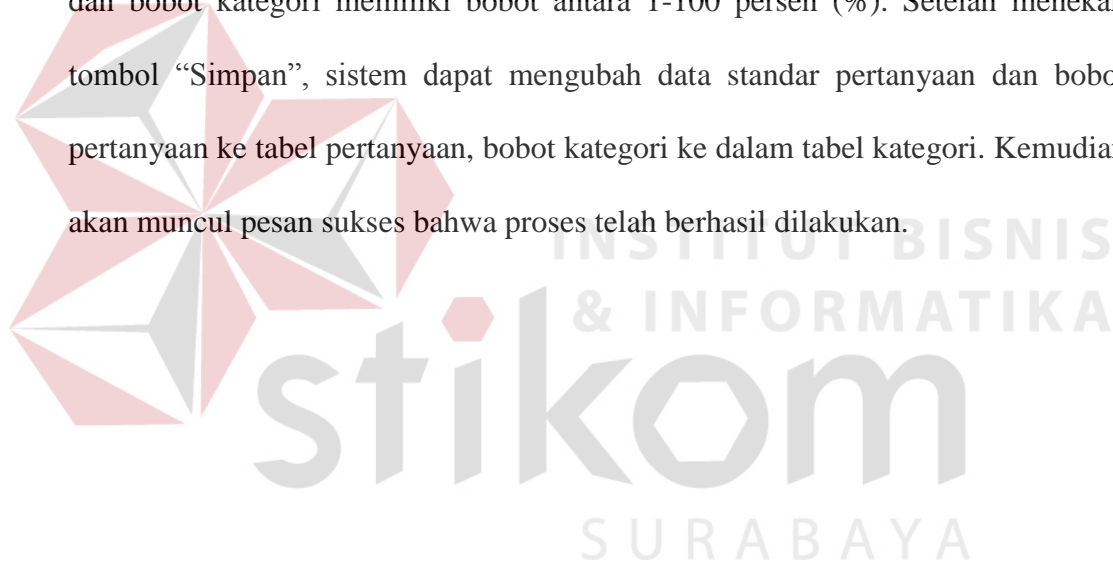


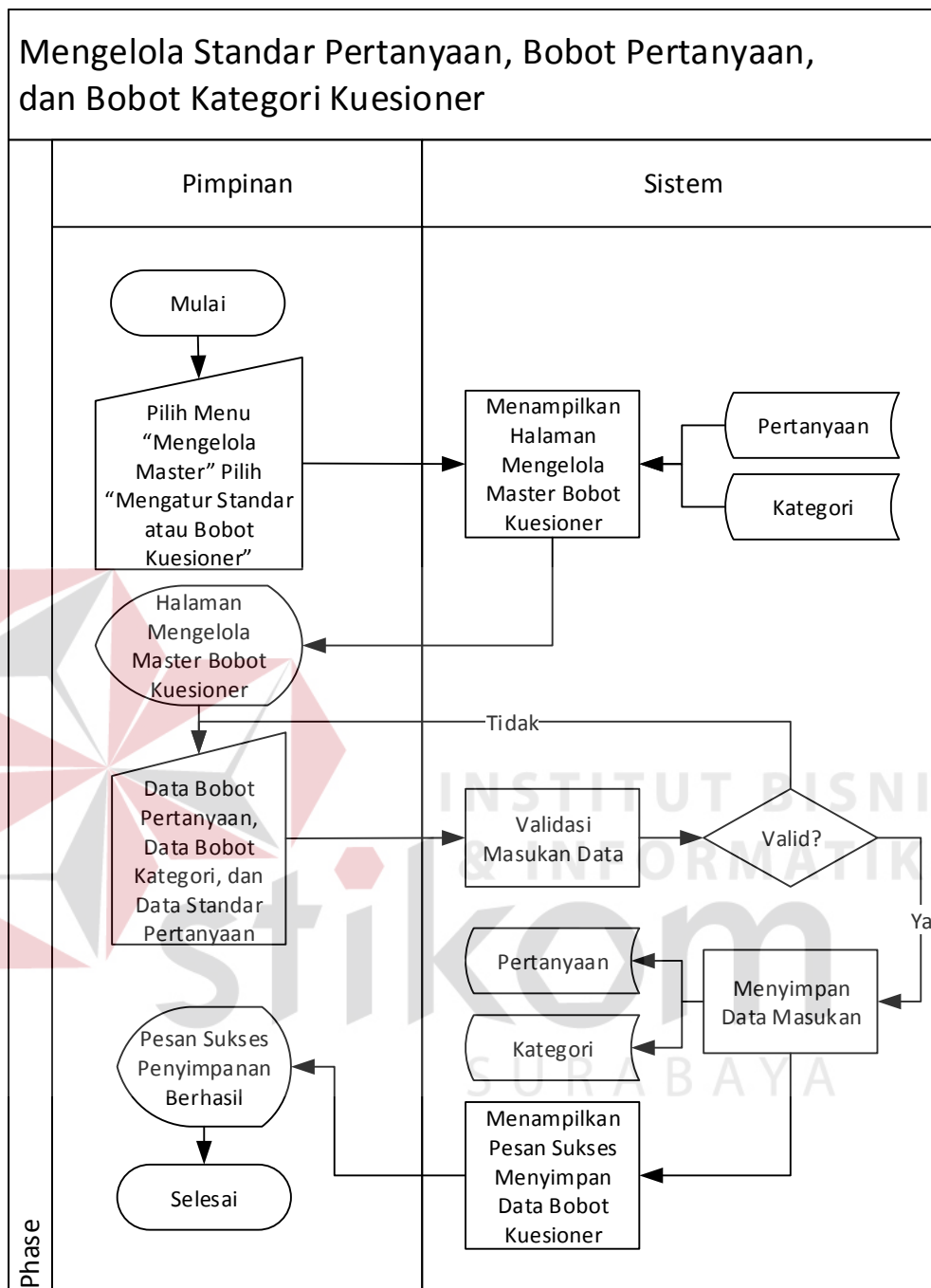


Gambar 3.8 *System Flow* Mengelola Master Pertanyaan

C.3 Standar Pertanyaan, Bobot Pertanyaan, Dan Bobot Kategori Kuesioner

Fungsi ini dapat diakses oleh *user* admin yang telah melakukan *log in*. Fungsi ini untuk mengatur standar pertanyaan, bobot pertanyaan, dan bobot kategori kuesioner. Untuk masuk ke fungsi ini, admin melakukan pilih menu “Mengelola Master” pilih “Mengatur Standar Atau Bobot Kuesioner”. Pada halaman yang muncul, admin bisa menambah atau mengurangi standar pertanyaan atau bobot kategori sesuai dengan data yang diperoleh dari pimpinan. Untuk standar pertanyaan memiliki standar minimal 1 dan maksimal 5. Untuk bobot pertanyaan dan bobot kategori memiliki bobot antara 1-100 persen (%). Setelah menekan tombol “Simpan”, sistem dapat mengubah data standar pertanyaan dan bobot pertanyaan ke tabel pertanyaan, bobot kategori ke dalam tabel kategori. Kemudian akan muncul pesan sukses bahwa proses telah berhasil dilakukan.

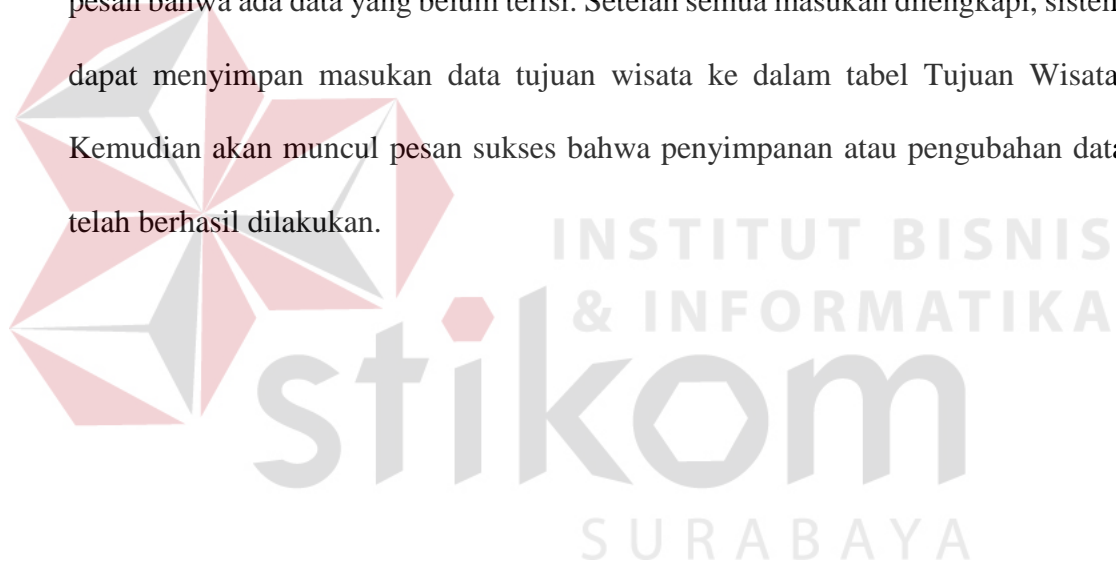


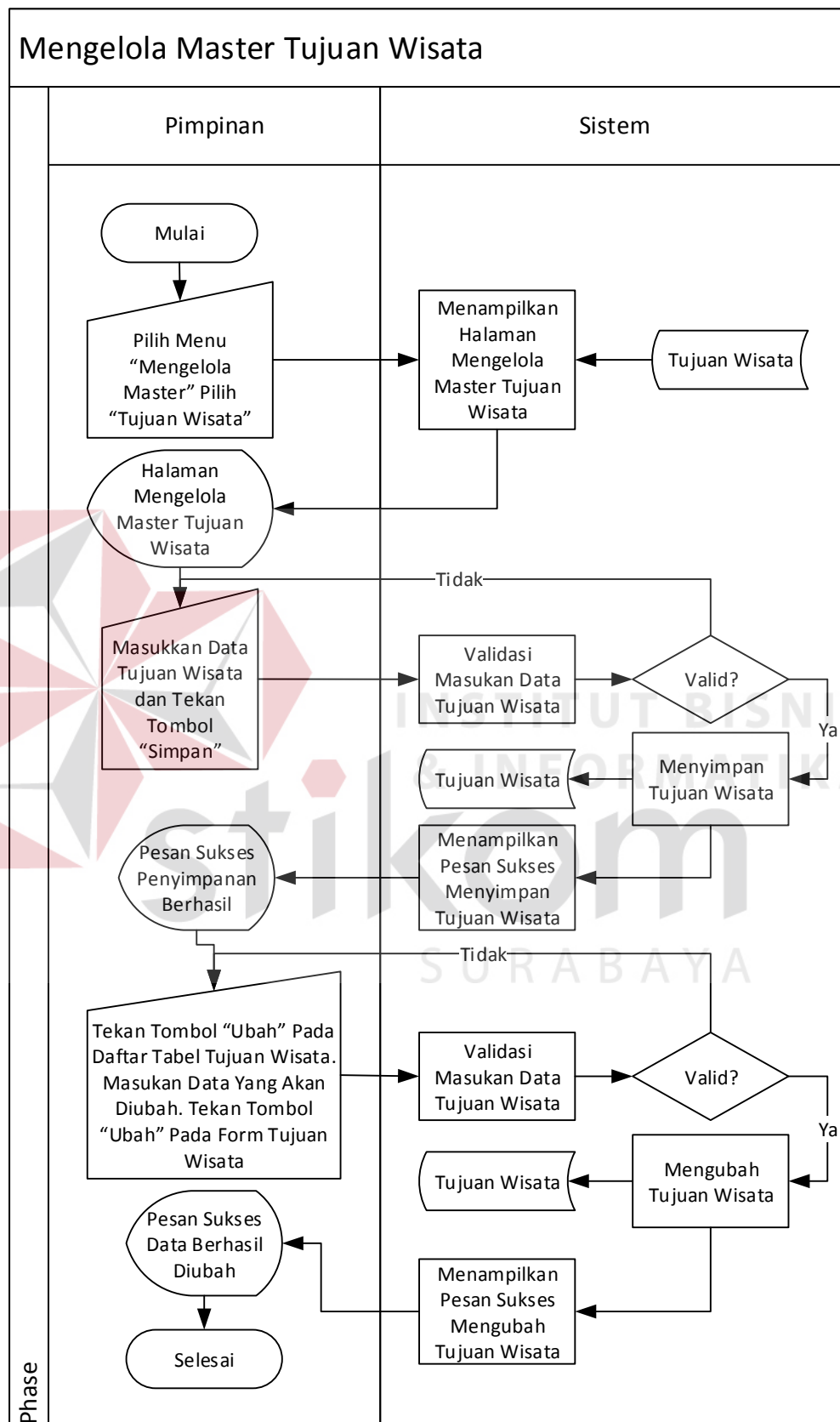


Gambar 3.9 *System Flow* Mengatur Standar Pertanyaan, Bobot Pertanyaan, dan Bobot Kategori Kuesioner

C.4 Master Tujuan Wisata

Fungsi ini dapat diakses oleh *user* admin yang telah melakukan *log in*, fungsi ini untuk menambah tujuan wisata yang tersedia pada *Paramuda Tour & Transport*. Untuk masuk ke fungsi ini, admin melakukan pilih menu “Mengelola Master” pilih “Tujuan Wisata”. Pada halaman yang muncul, admin bisa menambah atau merubah data master tujuan wisata sesuai dengan data yang diperoleh dari pimpinan. Masukan data tujuan wisata akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol “Simpan” atau “Ubah” maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi. Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data tujuan wisata ke dalam tabel Tujuan Wisata. Kemudian akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan atau pengubahan data telah berhasil dilakukan.

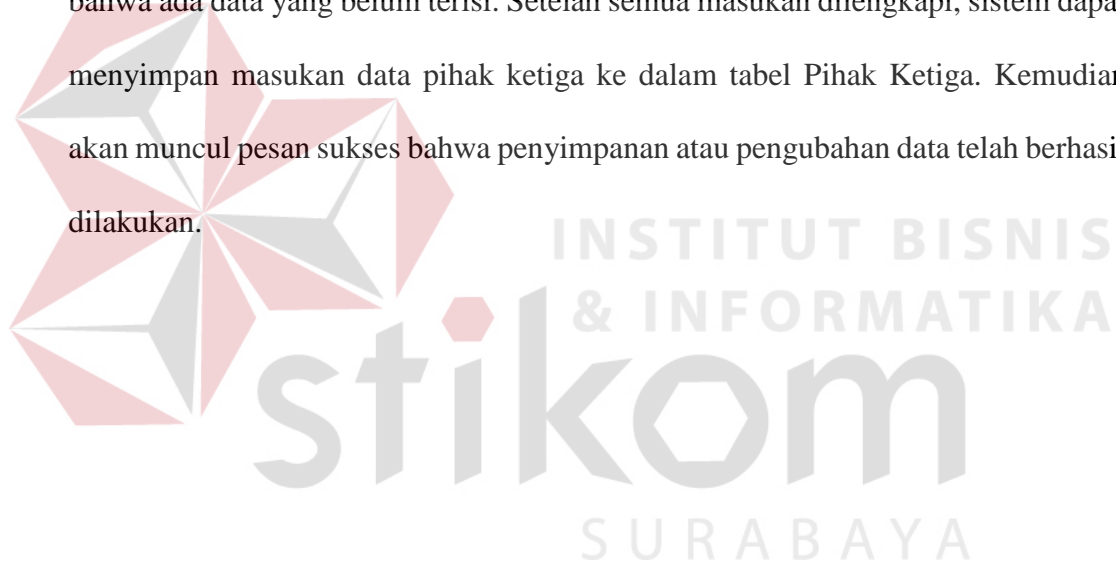


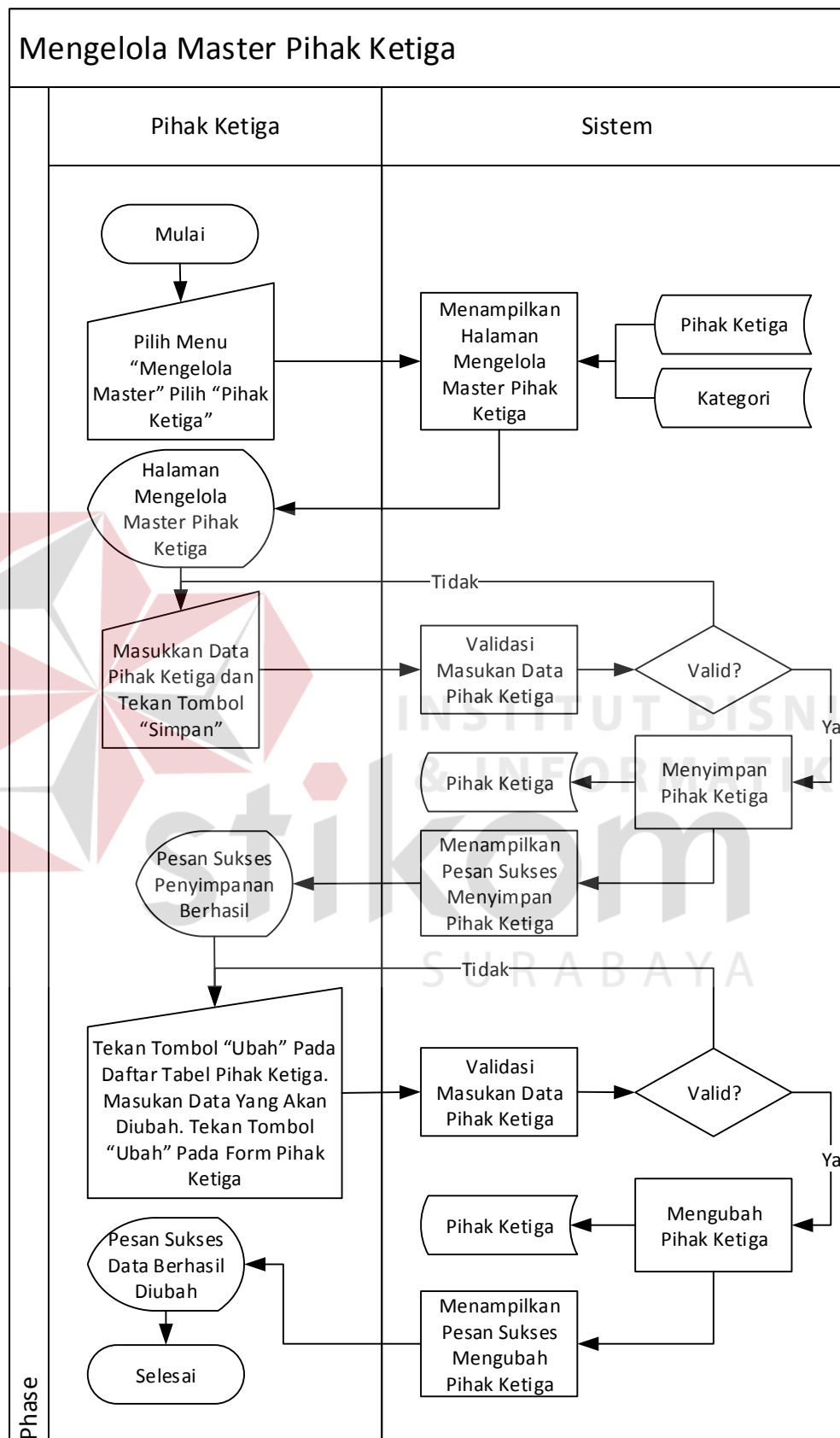


Gambar 3.10 System Flow Mengelola Master Tujuan Wisata

C.5 Master Pihak Ketiga

Fungsi ini dapat diakses oleh *user* admin yang telah melakukan *log in*, fungsi ini untuk menambah pihak ketiga yang bekerja sama dengan Paramuda *Tour & Transport*. Untuk masuk ke fungsi ini, admin melakukan pilih menu “Mengelola Master” pilih “Pihak Ketiga”. Pada halaman yang muncul, admin bisa menambah atau merubah data master pihak ketiga sesuai dengan data yang diperoleh dari pihak ketiga. Masukan data pihak ketiga akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol “Simpan” atau “Ubah” maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi. Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data pihak ketiga ke dalam tabel Pihak Ketiga. Kemudian akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan atau pengubahan data telah berhasil dilakukan.





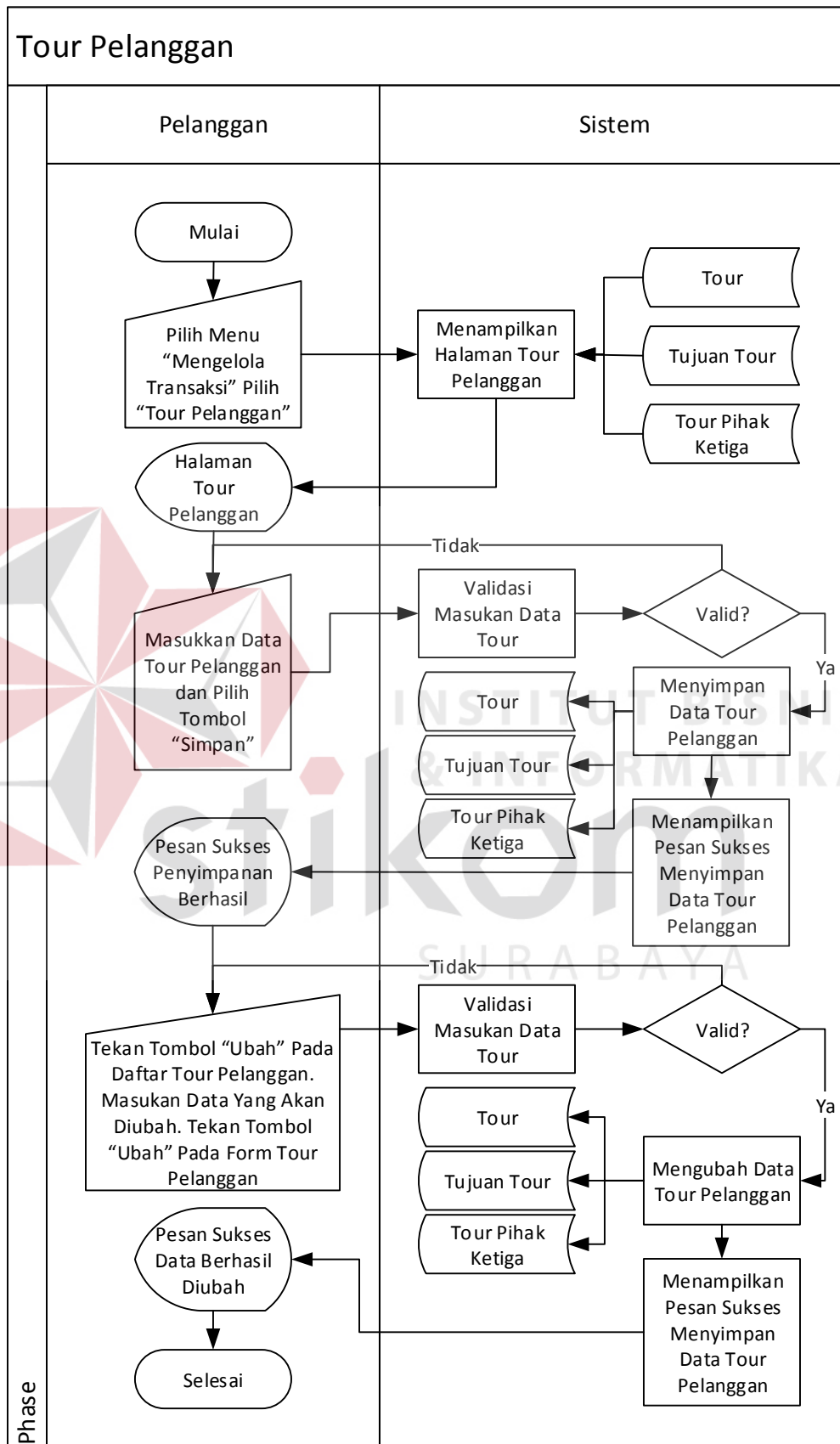
Gambar 3.11 *System Flow* Mengelola Master Pihak Ketiga

D. Mengelola Transaksi

System Flow mengelola transaksi adalah kumpulan alur sistem yang dilakukan ketika pelanggan akan melakukan perjalanan wisatanya. Alur sistem mengelola transaksi ini meliputi pencatatan data *tour* pelanggan, buat kuesioner, dan buat akun pelanggan. Alur sistem ini melibatkan *user* admin dan pelanggan.

D.1 *Tour* Pelanggan

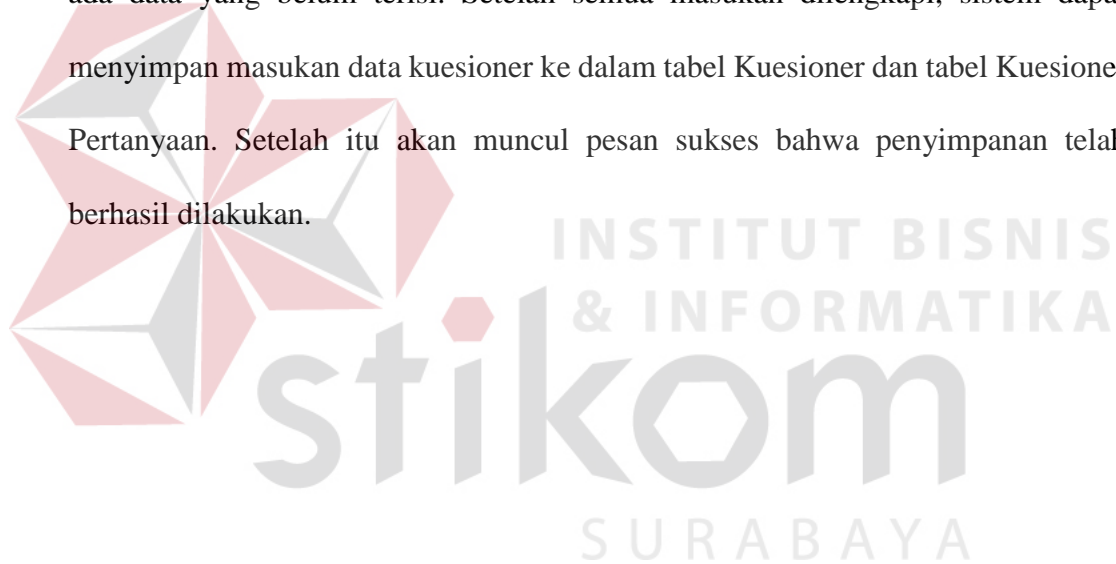
Fungsi *tour* pelanggan digunakan untuk mencatat detail perjalanan wisata pelanggan. Detail perjalanan wisata pelanggan meliputi tanggal keberangkatan, tanggal kembali, tujuan wisata, dan lain sebagainya. Setelah admin melakukan *log in*, admin dapat melakukan pilih menu "Mengelola Transaksi" pilih "*Tour* Pelanggan". Pada halaman ini, admin harus memasukkan semua data *tour* pelanggan seperti penjelasan diatas. Data yang dimasukan admin diperoleh dari pelanggan. Masukan data *tour* akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol "Simpan" maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi dan berlaku juga untuk tombol "Ubah". Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data *tour* ke dalam tabel *Tour*, tabel Tujuan *Tour*, dan tabel *Tour* Pihak Ketiga. Setelah berhasil melakukan penyimpanan atau pengubahan, maka akan muncul pesan sukses proses telah berhasil dilakukan.

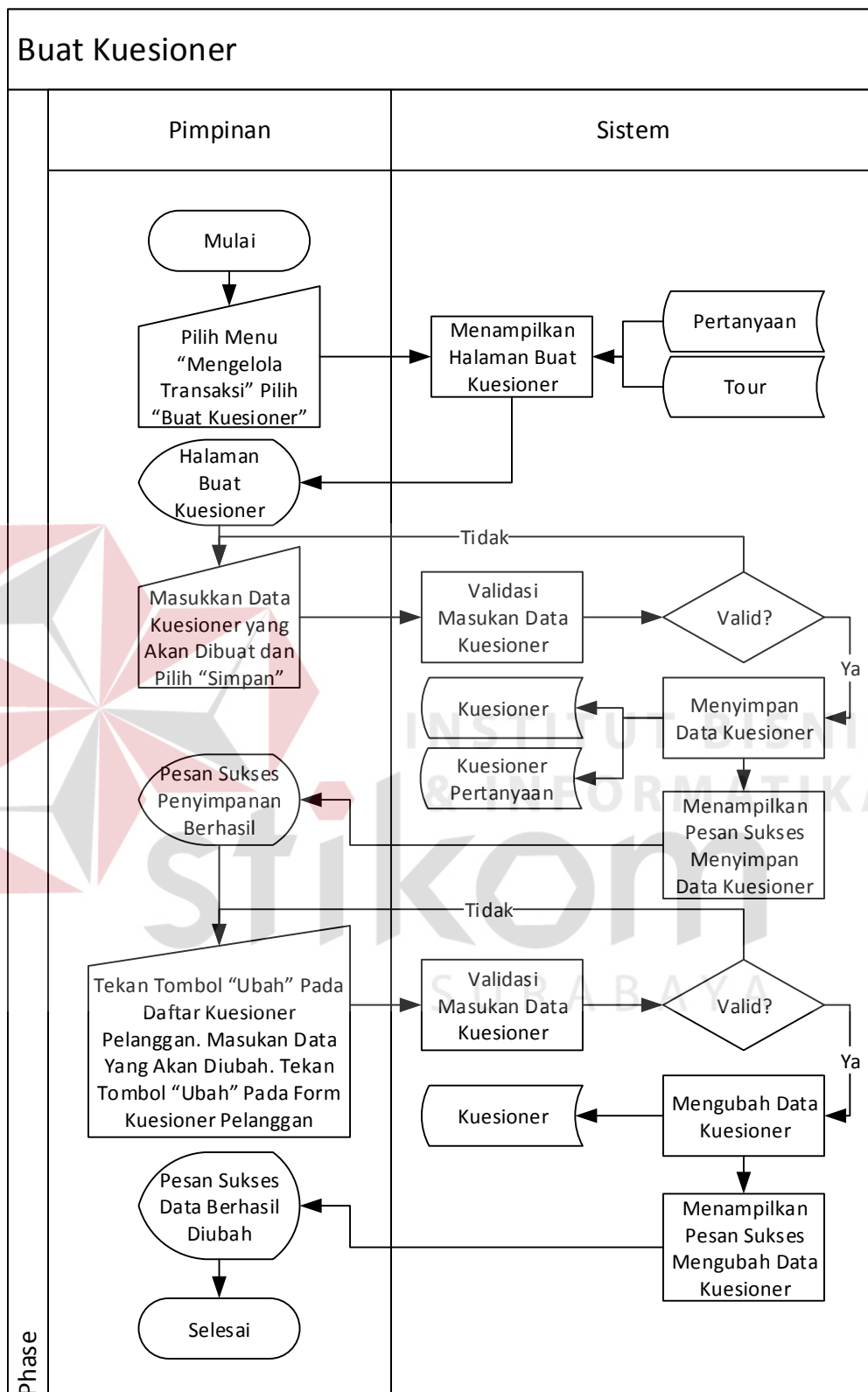


Gambar 3.12 System Flow Tour Pelanggan

D.2 Buat Kuesioner

Fungsi buat kuesioner digunakan untuk mencatat data kuesioner seperti tanggal dibuat kuesioner dan keterangan kuesioner. Setelah admin melakukan *login*, admin dapat melakukan pilih menu "Mengelola Transaksi" pilih "Buat Kuesioner". Pada halaman buat kuesioner, admin harus memasukan semua data kuesioner yang akan dibuat sesuai dengan data yang diperoleh dari pimpinan. Masukan data kuesioner akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol "Simpan" atau "Ubah" maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi. Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data kuesioner ke dalam tabel Kuesioner dan tabel Kuesioner Pertanyaan. Setelah itu akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan telah berhasil dilakukan.

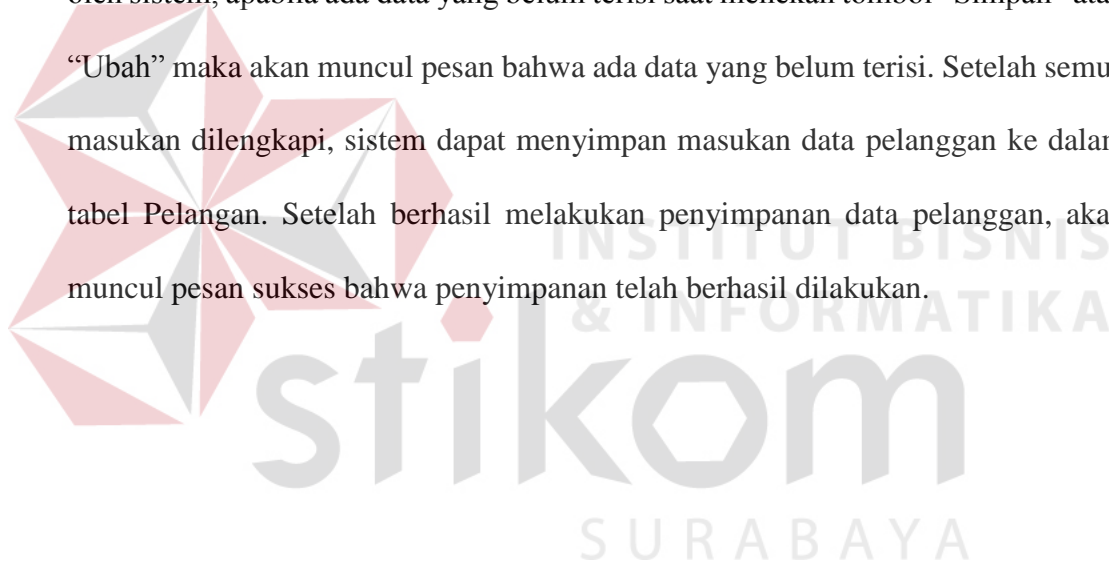


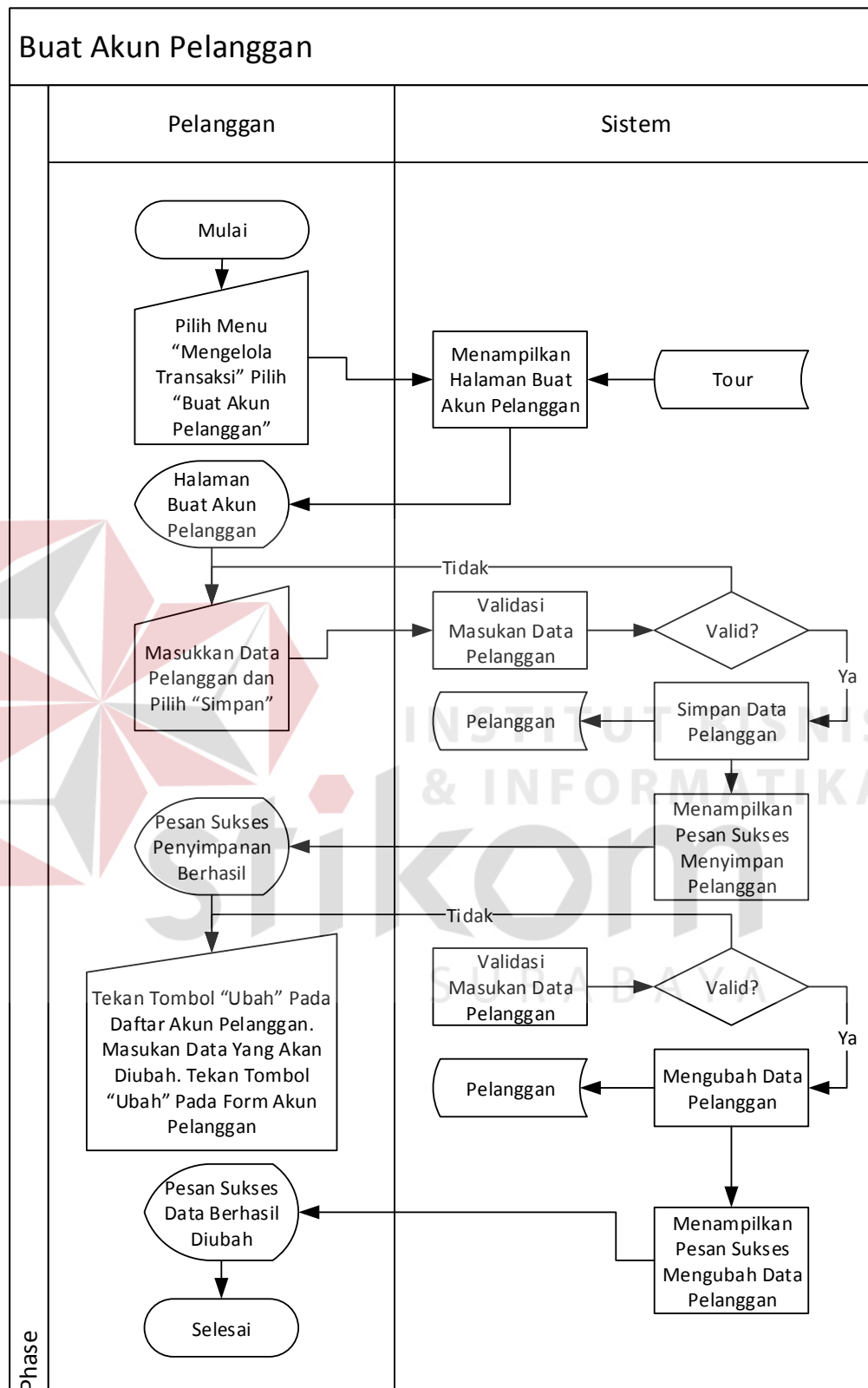


Gambar 3.13 System Flow Buat Kuesioner

D.3 Buat Akun Pelanggan

Fungsi buat akun pelanggan digunakan untuk mencatat data pelanggan dan membuat *username* dan *password* untuk pelanggan mengakses sistem. Setelah admin melakukan *log in*, admin dapat melakukan pilih menu "Mengelola Transaksi" pilih "Buat Akun Pelanggan". Pada halaman buat akun pelanggan, admin tidak harus memasukan semua data pelanggan. Admin cukup mengisi id pelanggan untuk mendapatkan *username* dan *password* dari sistem. Data yang dimasukan admin didapat dari pelanggan. Masukan data pelanggan akan diperiksa oleh sistem, apabila ada data yang belum terisi saat menekan tombol "Simpan" atau "Ubah" maka akan muncul pesan bahwa ada data yang belum terisi. Setelah semua masukan dilengkapi, sistem dapat menyimpan masukan data pelanggan ke dalam tabel Pelangan. Setelah berhasil melakukan penyimpanan data pelanggan, akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan telah berhasil dilakukan.



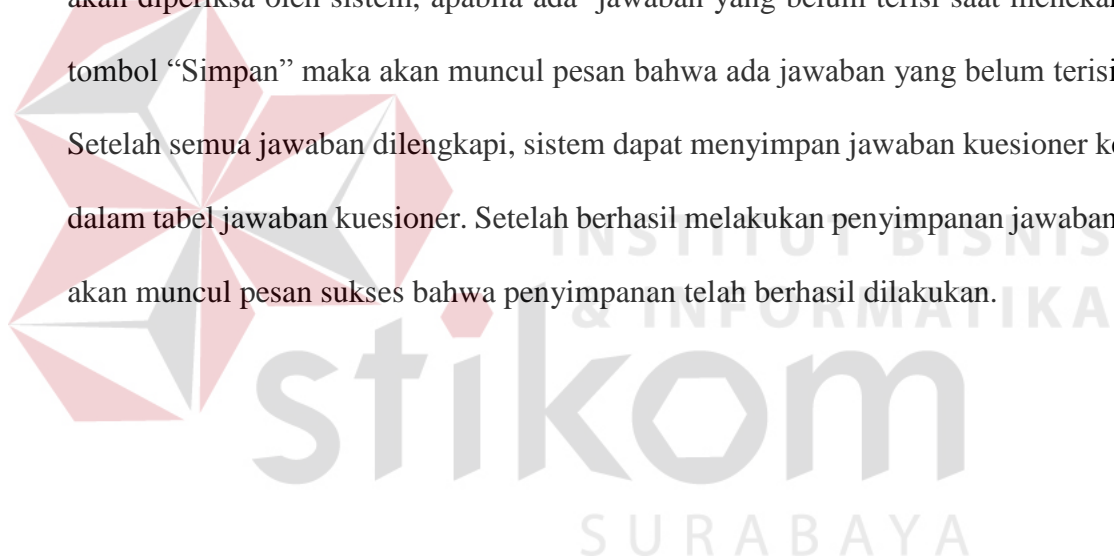


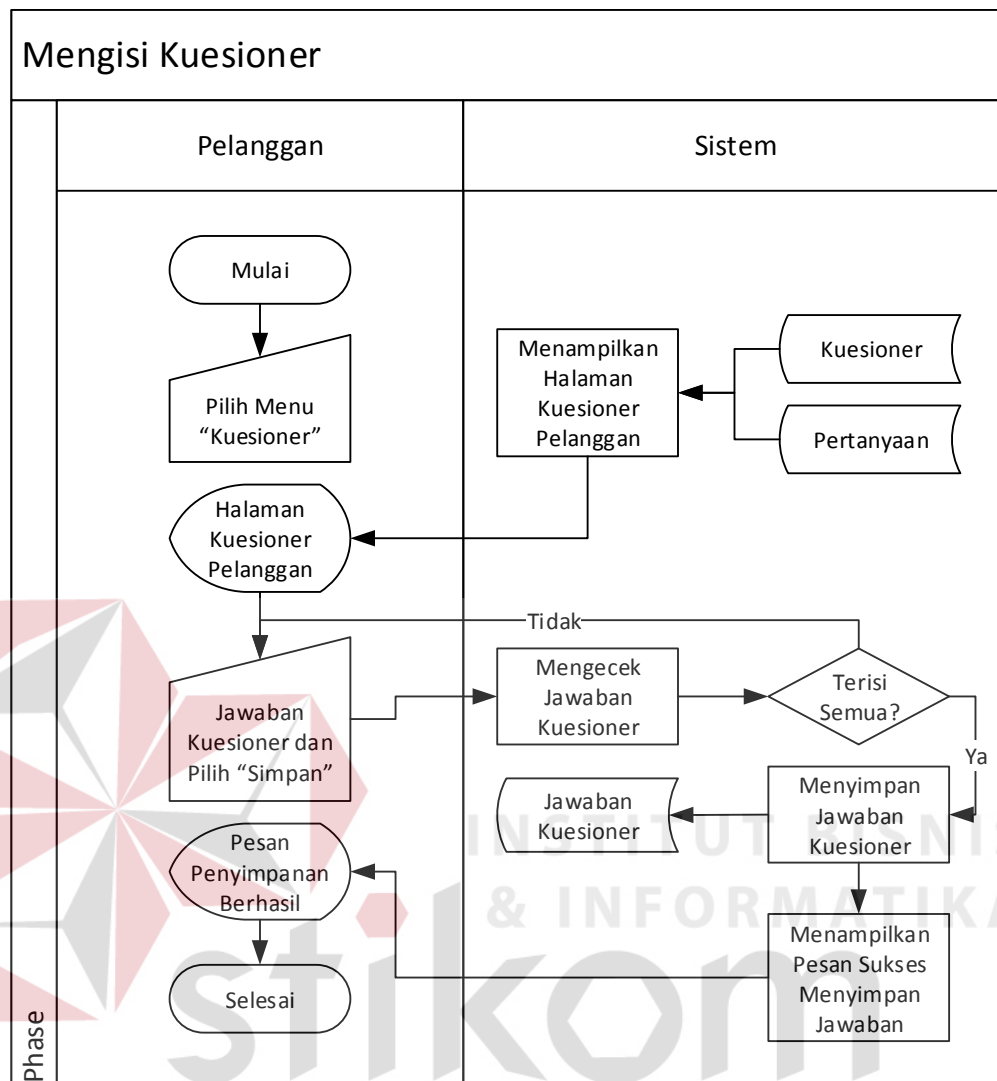
Gambar 3.14 *System Flow* Buat Akun Pelanggan

E. Mengelola Jawaban Pelanggan

E.1 Mengisi Kuesioner

Fungsi mengisi kuesioner digunakan untuk mendapatkan penilaian pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh *Paramuda Tour & Transport*. Setelah pelanggan melakukan *log in*, pelanggan dapat melakukan pilih menu “Kuesioner”. Pada halaman kuesioner pelanggan, pelanggan harus menjawab semua pertanyaan kuesioner karena jawaban pelanggan merupakan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh *Paramuda Tour & Transport*. Jawaban pelanggan akan diperiksa oleh sistem, apabila ada jawaban yang belum terisi saat menekan tombol “Simpan” maka akan muncul pesan bahwa ada jawaban yang belum terisi. Setelah semua jawaban dilengkapi, sistem dapat menyimpan jawaban kuesioner ke dalam tabel jawaban kuesioner. Setelah berhasil melakukan penyimpanan jawaban, akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan telah berhasil dilakukan.



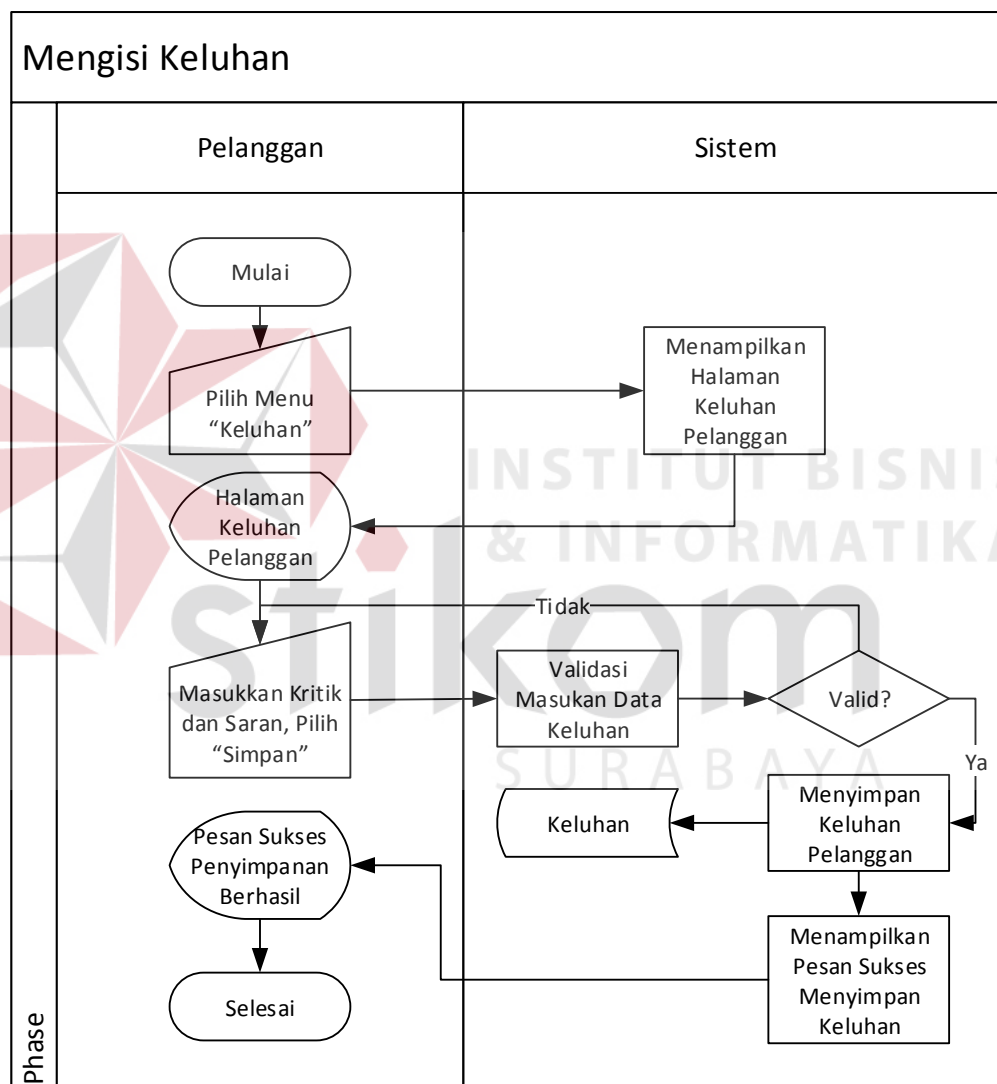


Gambar 3.15 System Flow Mengisi Kuesioner

E.2 Mengisi Keluhan

Fungsi mengisi keluhan digunakan untuk menampung semua keluhan pelanggan. Setelah pelanggan melakukan *log in*, pelanggan dapat melakukan pilih menu "Keluhan". Pada halaman keluhan pelanggan, pelanggan dapat menyampaikan semua keluhannya berupa kritik dan saran. Kritik dan saran pelanggan sangat bermanfaat untuk perbaikan layanan Paramuda *Tour & Transport* kedepannya.. Keluhan pelanggan akan diperiksa oleh sistem, apabila ada kritik atau

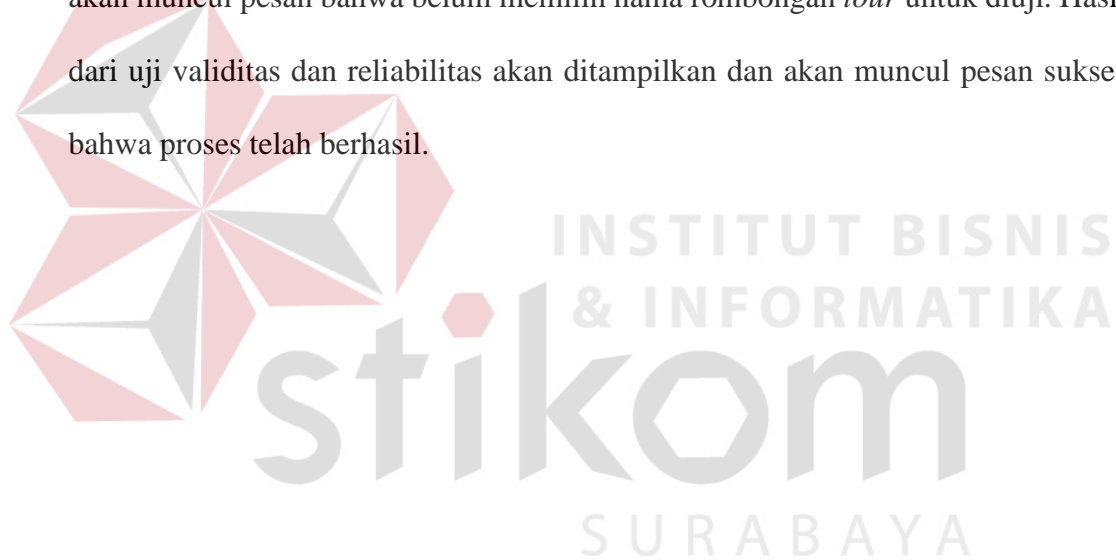
saran yang tidak diisi saat menekan tombol “Simpan” maka akan muncul pesan bahwa ada kritik atau saran yang belum terisi. Pelanggan tidak harus mengisi kritik dan saran apabila tidak mempunyai keluhan. Sistem akan menyimpan kritik dan saran pelanggan ke dalam tabel keluhan. Setelah berhasil melakukan penyimpanan, akan muncul pesan sukses bahwa penyimpanan telah berhasil dilakukan.

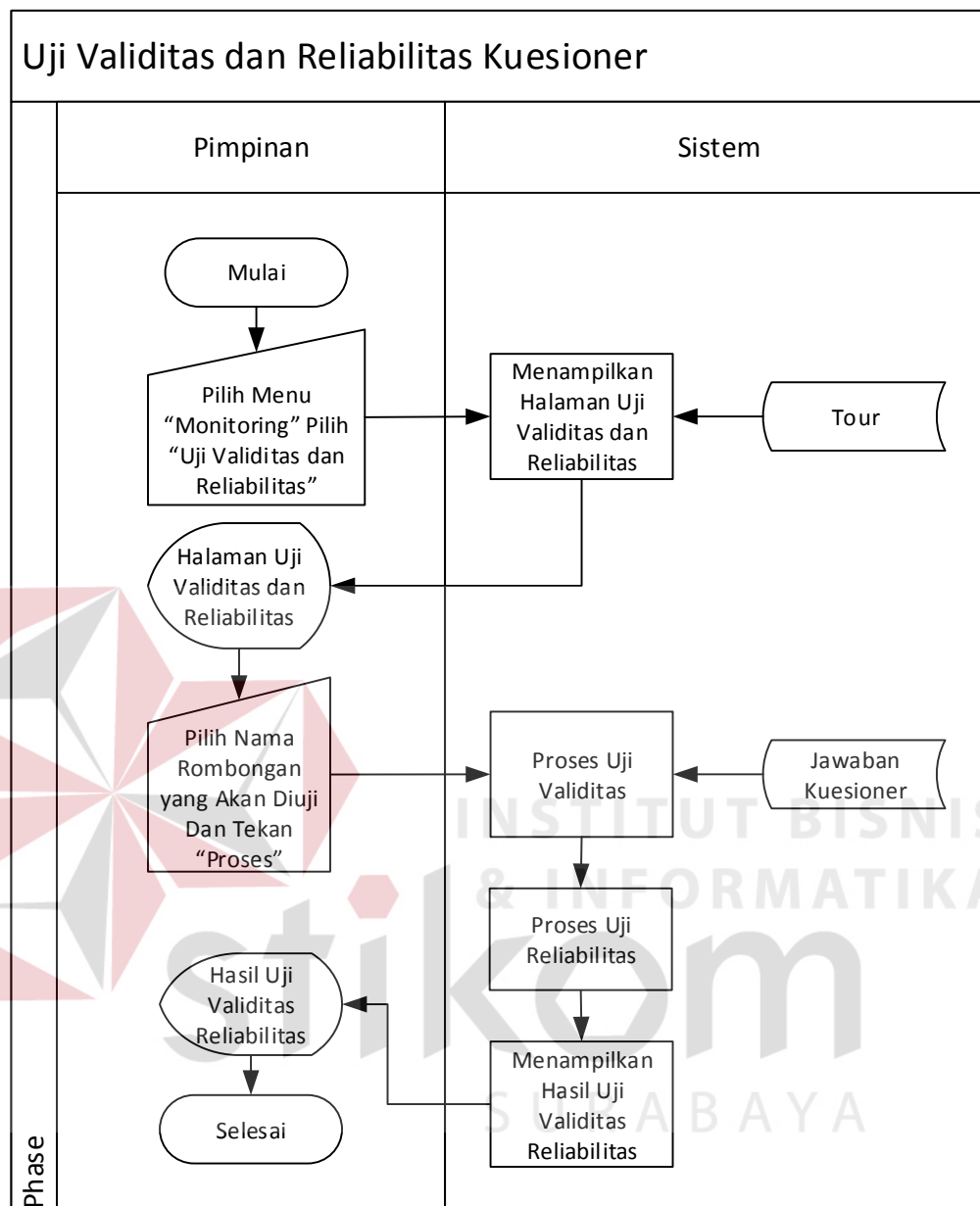


Gambar 3.16 *System Flow* Mengisi Keluhan

F. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner

Fungsi uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dan mengukur tingkat keandalan kuesioner. Setelah admin melakukan *log in*, admin dapat melakukan pilih menu “*Monitoring*” pilih “Uji Validitas Dan Reliabilitas”. Pada halaman uji validitas dan reliabilitas, admin harus memilih nama rombongan *tour* yang belum diuji. Data pilihan nama rombongan yang akan diuji didapat dari pimpinan. Sistem akan memeriksa, apabila belum memilih nama rombongan *tour* untuk diuji saat menekan tombol “Proses” maka akan muncul pesan bahwa belum memilih nama rombongan *tour* untuk diuji. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas akan ditampilkan dan akan muncul pesan sukses bahwa proses telah berhasil.





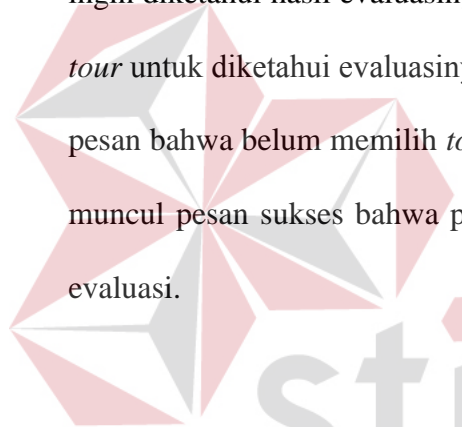
Gambar 3.17 *System Flow* Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner

G. *Monitoring* Dan Evaluasi Kuesioner

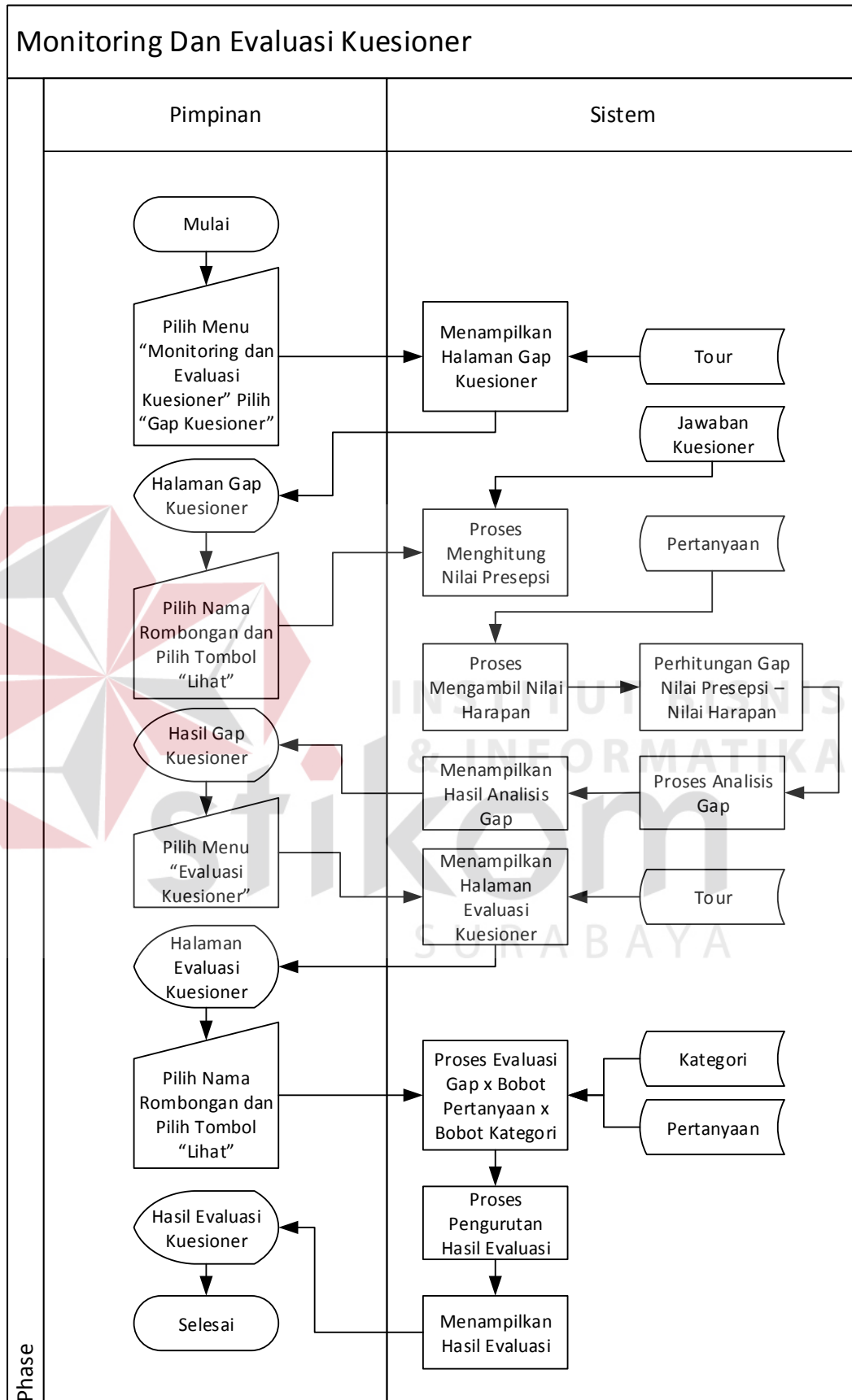
Fungsi gap kuesioner digunakan untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara nilai kuesioner yang didapatkan dengan standar nilai Paramuda *Tour & Transport*. Setelah admin melakukan *log in*, admin dapat melakukan pilih menu "*Monitoring* dan Evaluasi" pilih "Gap Kuesioner". Pada halaman gap kuesioner, admin harus memilih nama rombongan *tour* yang ingin diketahui gapnya. Sistem

akan memeriksa, apabila belum memilih nama rombongan *tour* saat menekan tombol “Lihat” maka akan muncul pesan bahwa belum memilih nama rombongan *tour* untuk diproses. Jika selesai diproses, maka akan muncul pesan sukses bahwa proses telah berhasil dan sistem menampilkan hasil gap yang terjadi.

Fungsi evaluasi kuesioner ini digunakan untuk mengetahui prioritas utama indikator yang perlu dilakukan perbaikan dari hasil fungsi gap kuesioner. Admin dapat melakukan pilih menu “*Monitoring dan Evaluasi*” pilih “Evaluasi Kuesioner”. Pada halaman evaluasi kuesioner, admin harus memilih *tour* yang ingin diketahui hasil evaluasinya. Sistem akan memeriksa, apabila belum memilih *tour* untuk diketahui evaluasinya saat menekan tombol “Lihat” maka akan muncul pesan bahwa belum memilih *tour* untuk diproses. Jika selesai diproses, maka akan muncul pesan sukses bahwa proses telah berhasil dan sistem menampilkan hasil evaluasi.



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA



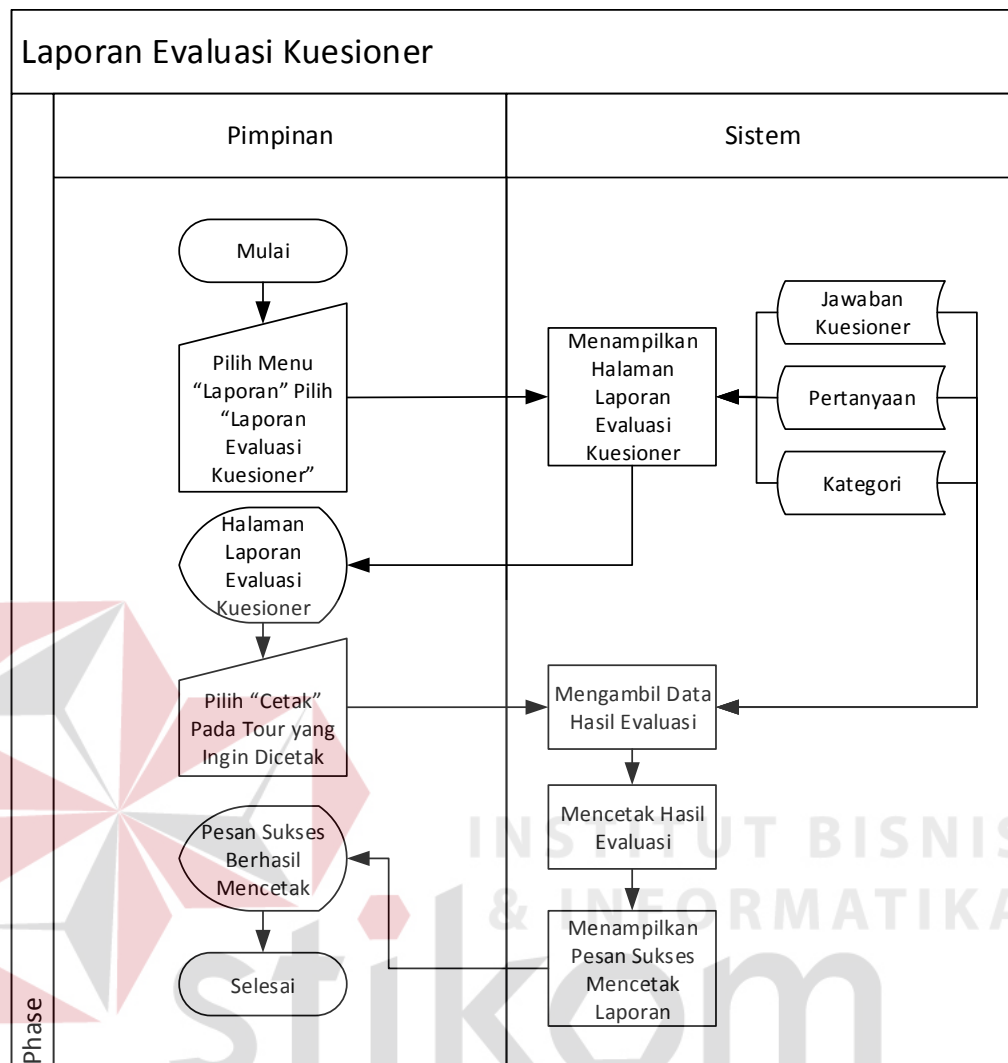
Gambar 3.18 System Flow Monitoring Dan Evaluasi Kuesioner

H. Laporan

System Flow laporan adalah alur sistem yang berfungsi untuk membuat laporan dari sistem informasi *monitoring* dan evaluasi. Alur sistem ini terdiri dari 4 fungsi yaitu laporan evaluasi kuesioner, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, dan laporan *tour* pelanggan. Fungsi ini bisa diakses oleh admin dan pimpinan Paramuda *Tour & Transport*.

H.1 Laporan Evaluasi Kuesioner

Fungsi laporan evaluasi kuesioner digunakan untuk mencetak hasil evaluasi kuesioner yaitu saran perbaikan layanan yang tidak sesuai harapan Paramuda *Tour & Transport*. Halaman ini bisa diakses oleh pimpinan jika sudah melakukan *log in*. Pimpinan dapat melakukan pilih menu “Laporan” pilih “Laporan Evaluasi Kuesioner”. Pada halaman ini, pimpinan dan admin dapat memilih laporan evaluasi kuesioner yang ingin dicetak. Setelah memilih id laporan yang ingin dicetak, maka akan muncul *review* laporan yang akan dicetak. *Review* laporan evaluasi kuesioner diambil dari tabel jawaban kuesioner dan tabel pelanggan. Jika selesai mencetak akan muncul pesan sukses laporan berhasil dicetak.

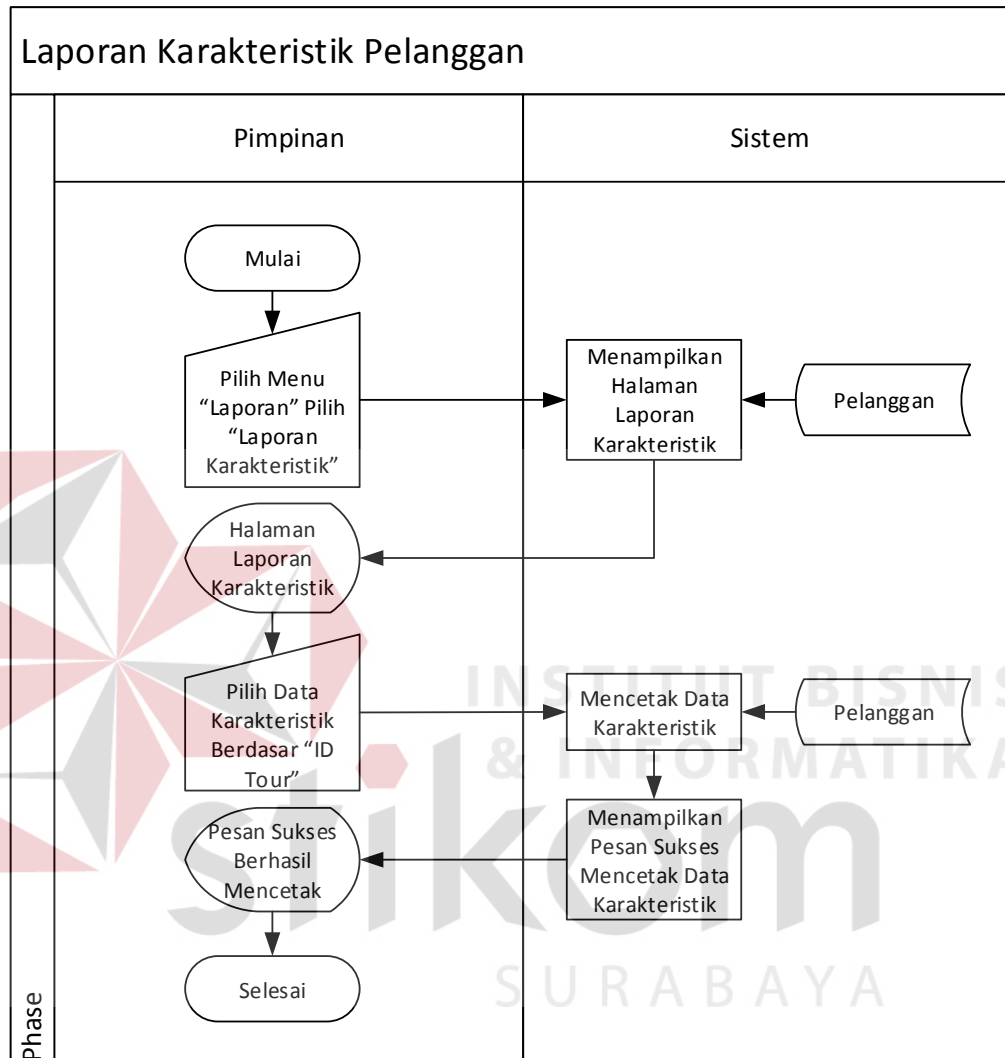


Gambar 3.19 *System Flow* Laporan Evaluasi Kuesioner

H.2 Laporan Karakteristik Pelanggan

Fungsi laporan karakteristik pelanggan digunakan untuk mencetak data pelanggan dari nama pelanggan sampai *username* dan *password* pelanggan. Halaman ini bisa diakses oleh pimpinan jika sudah melakukan *log in*. Pimpinan dapat melakukan pilih menu "Laporan" pilih "Laporan Karakteristik". Pada halaman ini, pimpinan dan admin dapat memilih laporan karakteristik yang ingin dicetak. Setelah memilih id laporan yang ingin dicetak, maka akan muncul *review* laporan yang akan dicetak. *Review* laporan karakteristik diambil dari tabel

pelanggan. Jika selesai mencetak akan muncul pesan sukses laporan berhasil dicetak.

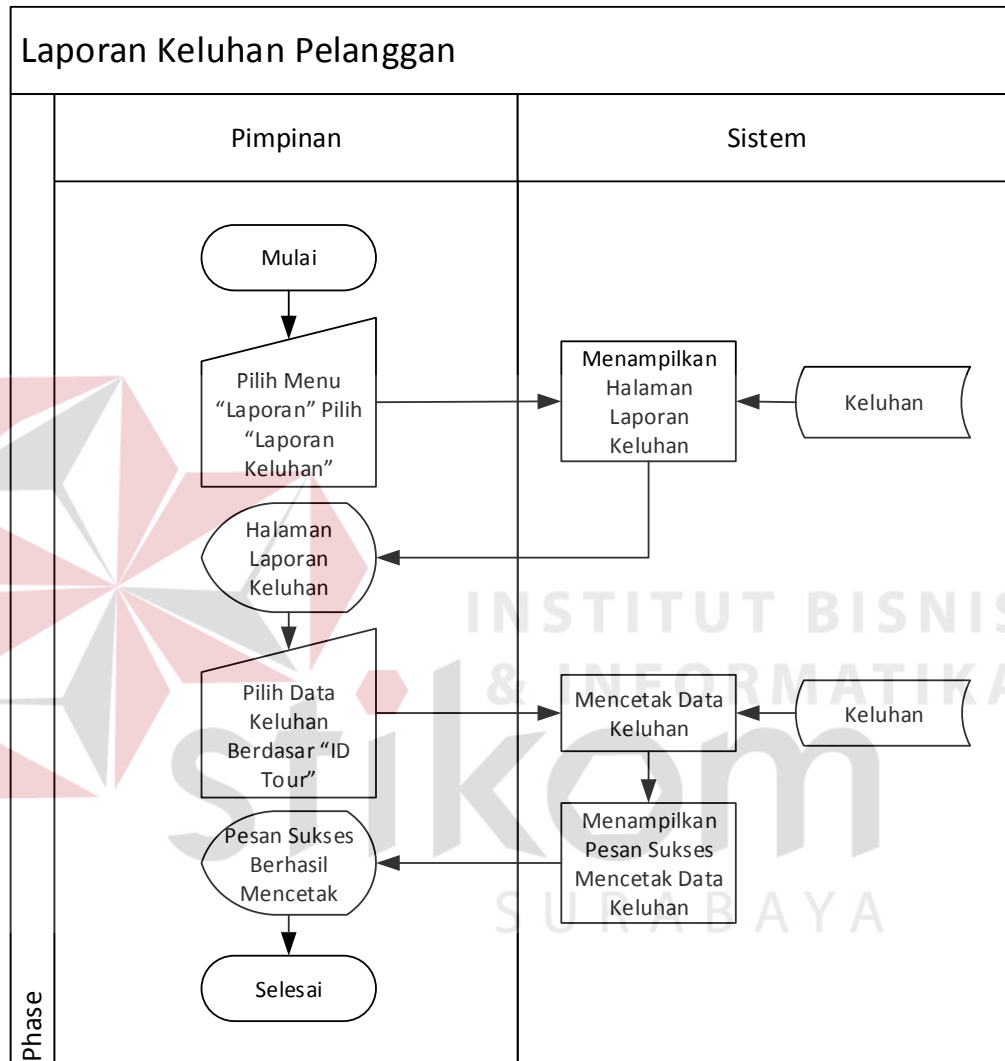


Gambar 3.20 *System Flow* Laporan Karakteristik Pelanggan

H.3 Laporan Keluhan

Fungsi laporan keluhan digunakan untuk mencetak data keluhan pelanggan yang berupa kritik dan saran. Halaman ini bisa diakses oleh pimpinan jika sudah melakukan *log in*. Pimpinan dapat melakukan pilih menu “Laporan” pilih “Laporan Keluhan”. Pada halaman ini, pimpinan dan admin dapat memilih laporan keluhan yang ingin dicetak. Setelah memilih id laporan yang ingin dicetak, maka akan

muncul *review* laporan yang akan dicetak. *Review* laporan keluhan diambil dari tabel keluhan. Jika selesai mencetak akan muncul pesan sukses laporan berhasil dicetak.

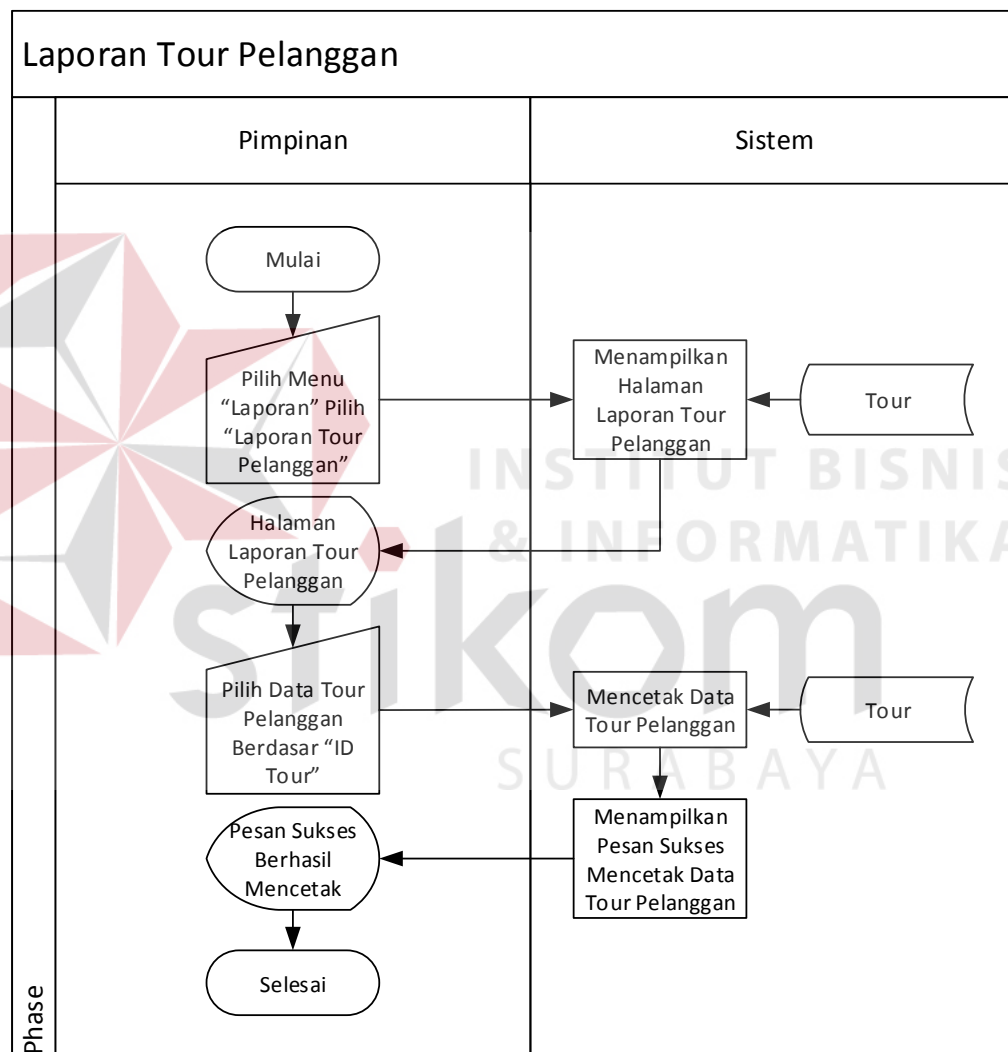


Gambar 3.21 *System Flow* Laporan Keluhan

H.4 Laporan *Tour* Pelanggan

Fungsi laporan *tour* pelanggan digunakan untuk mencetak data *tour* pelanggan dari jadwal *tour* pelanggan sampai data kerjasama Paramuda *Tour & Transport* dengan pihak ketiga yang bersangkutan. Halaman ini bisa diakses oleh pimpinan jika sudah melakukan *log in*. Pimpinan dapat melakukan pilih menu

“Laporan” pilih “Laporan *Tour* Pelanggan”. Pada halaman ini, pimpinan dan admin dapat memilih laporan *tour* yang ingin dicetak. Setelah memilih id laporan yang ingin dicetak, maka akan muncul *review* laporan yang akan dicetak. *Review* laporan *tour* diambil dari tabel *Tour*. Jika selesai mencetak akan muncul pesan sukses laporan berhasil dicetak.



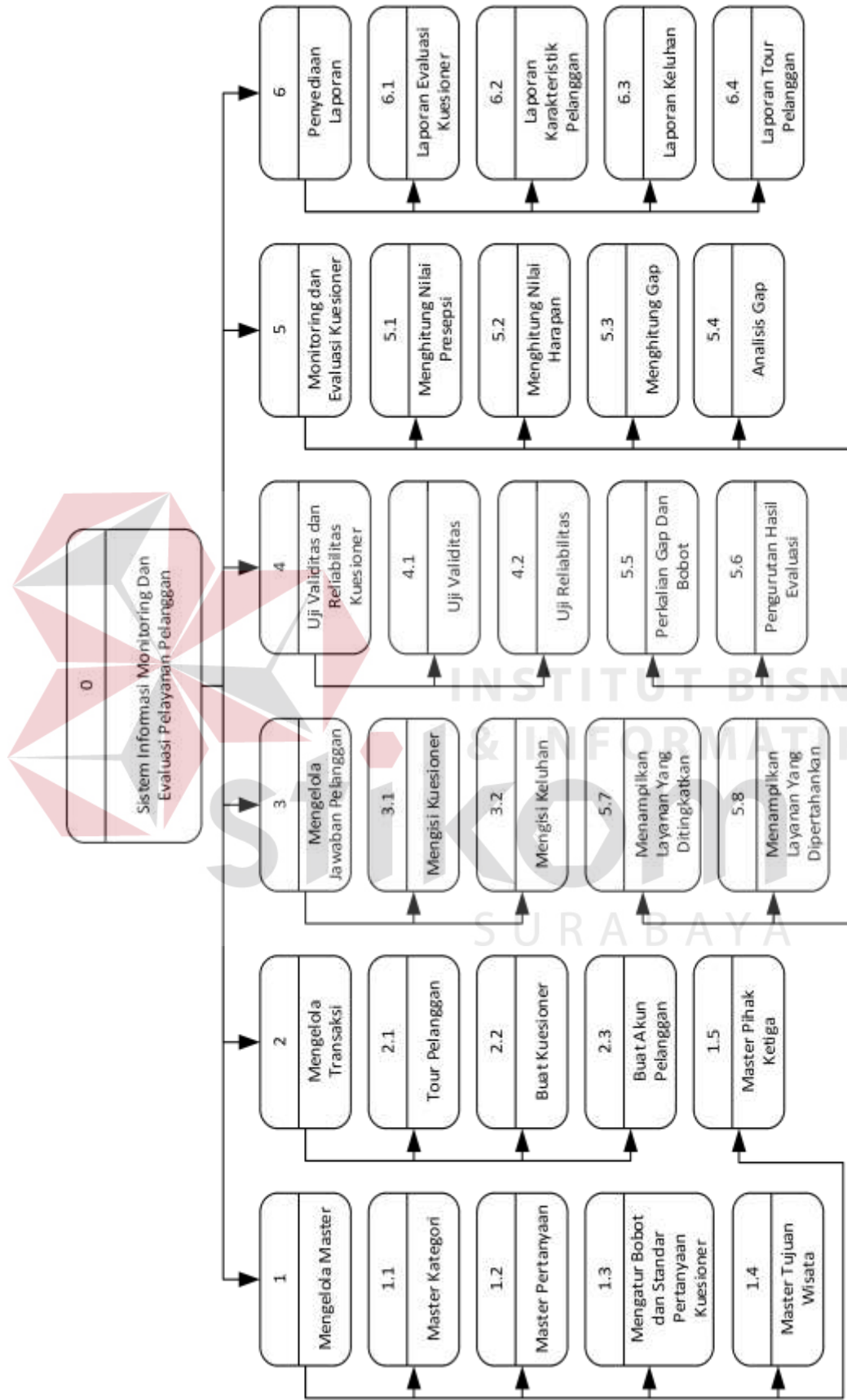
Gambar 3.22 *System Flow* Laporan *Tour* Pelanggan

3.2.5 Data Flow Diagram

Data Flow Diagram atau DFD adalah diagram yang menggunakan notasi-notasi simbol untuk menggambarkan arus dari data sistem. DFD sering digunakan untuk menggambarkan salah satu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir (misalnya lewat telepon, surat dan sebagainya) atau lingkungan fisik di mana data tersebut akan disimpan (misalnya file kartu, microfile, hardisk dan lain sebagainya). (Kendall & Kendall, 2003). Penggunaan notasi-notasi pada DFD ini diharapkan dapat membantu dalam memahami sistem pada semua tingkat kompleksitas.

A. Diagram Jenjang

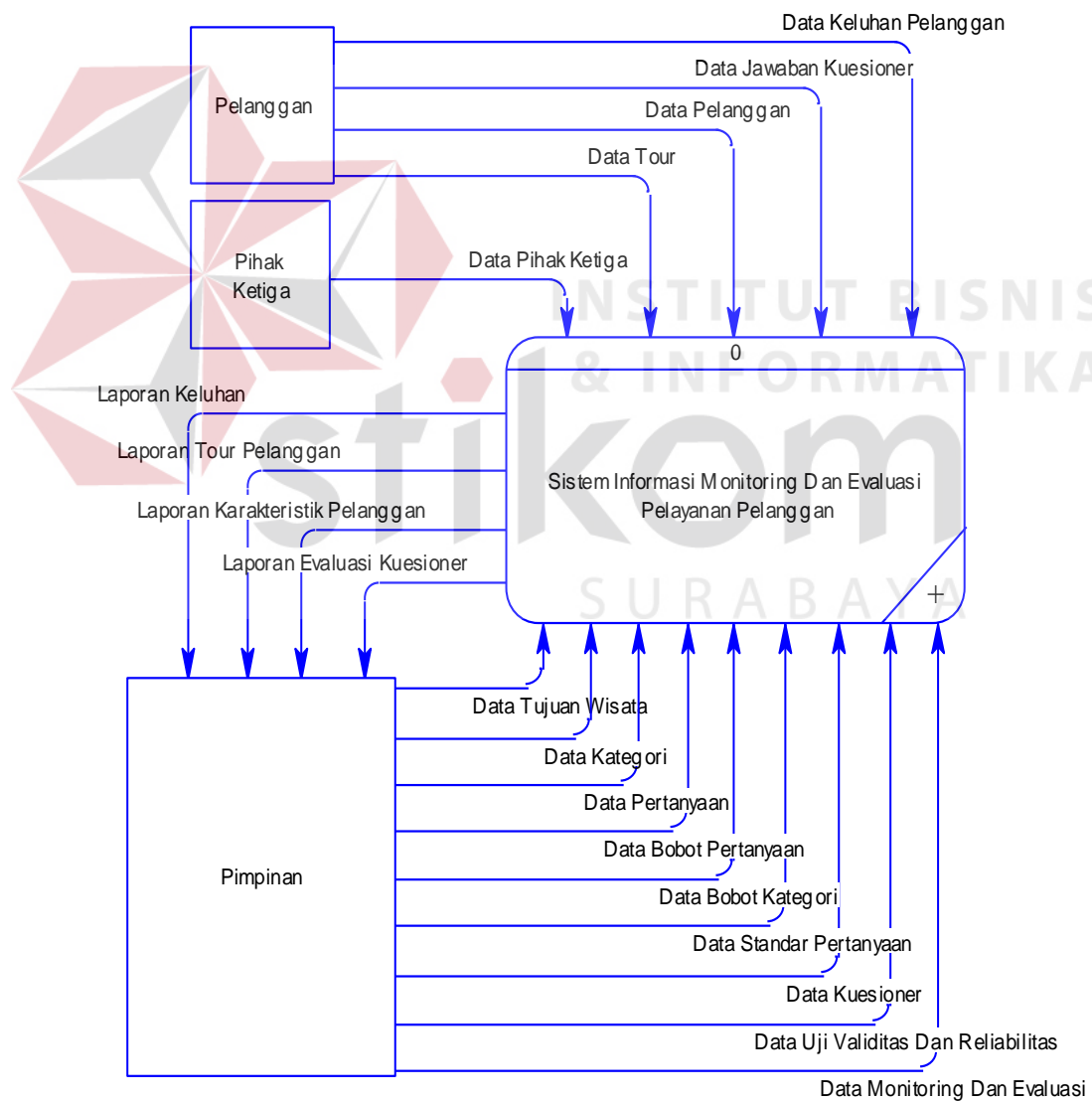
Diagram Jenjang Proses adalah sarana dalam melakukan desain dan teknik dokumentasi dalam siklus pengembangan sistem yang berbasis pada fungsi. Tujuannya agar Diagram Jenjang tersebut dapat memberikan informasi tentang fungsi-fungsi yang ada di dalam sistem. Gambar Diagram Jenjang dapat dilihat pada Gambar 3.23.



Gambar 3.23 Diagram Jenjang

B. Context Diagram

Context diagram merupakan gambaran menyeluruh dari DFD. Di dalam *context diagram* terdapat 3 (tiga) *External Entity* yaitu pimpinan, pelanggan, dan pihak ketiga. Proses pembuatan *context diagram* dimulai dari *system flow* yang menjelaskan alur sistem. Dalam alur sistem terdapat proses dan tabel yang dibutuhkan untuk menjalankan proses tersebut sehingga dapat diketahui alur data serta entitasnya. Tampilan dari *context diagram* dapat dilihat pada Gambar 3.24.

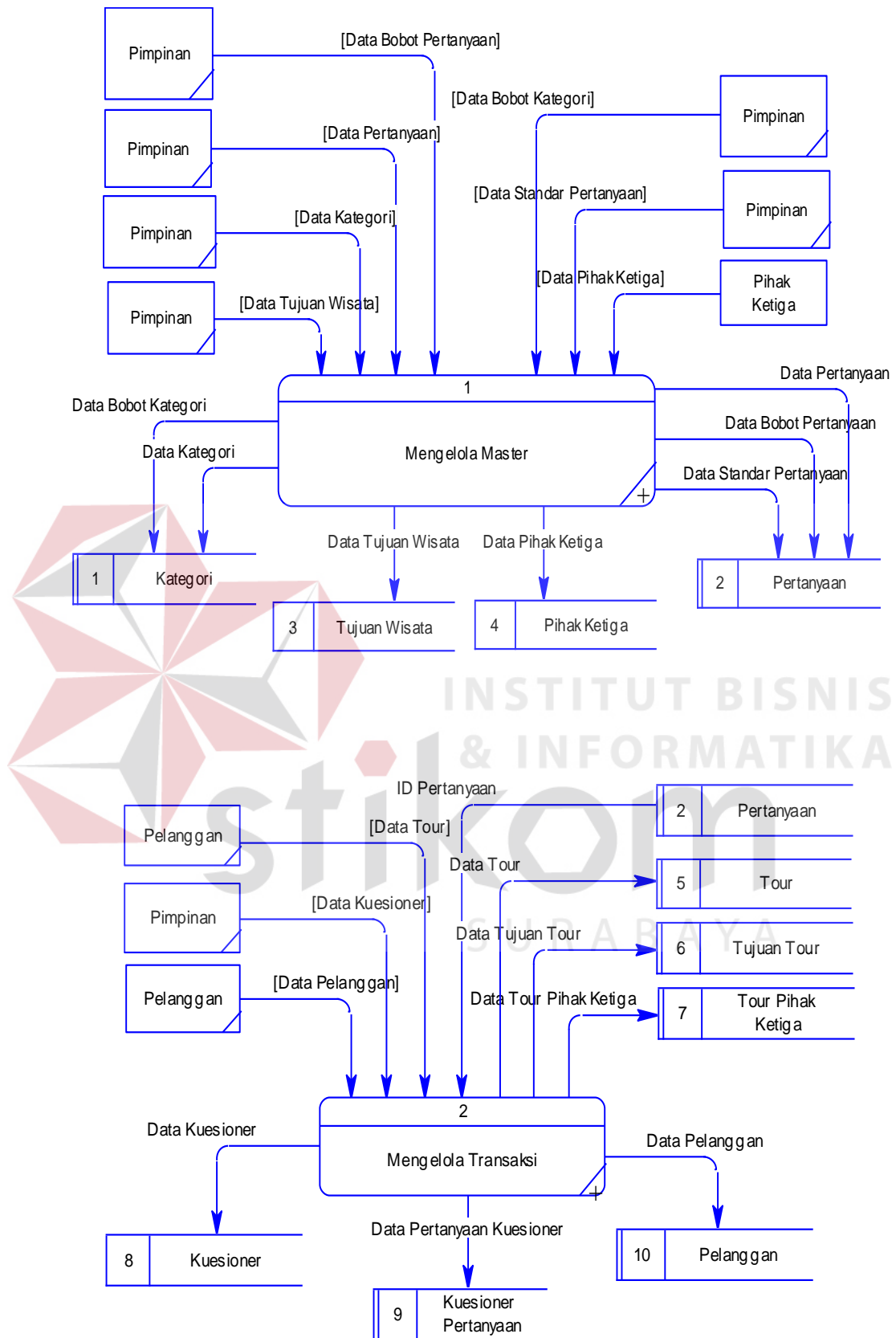


Gambar 3.24 Context Diagram

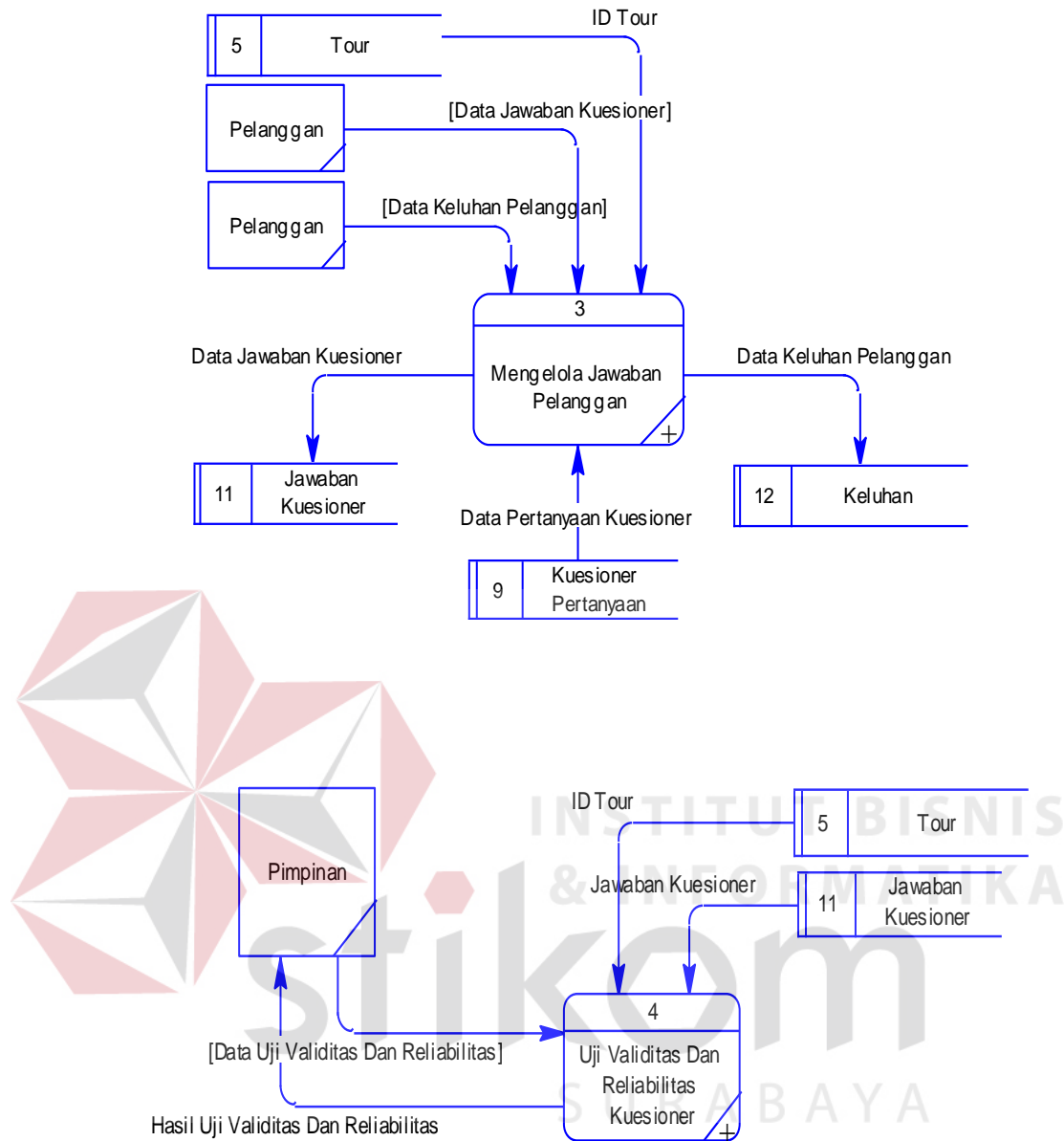
C. DFD Level 0

Pada DFD Level 0 akan digambarkan proses-proses yang ada dalam sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan. Terdapat 6 (enam) dan akan digambarkan pada Gambar 3.25, Gambar 3.26, dan Gambar 3.27 yaitu:

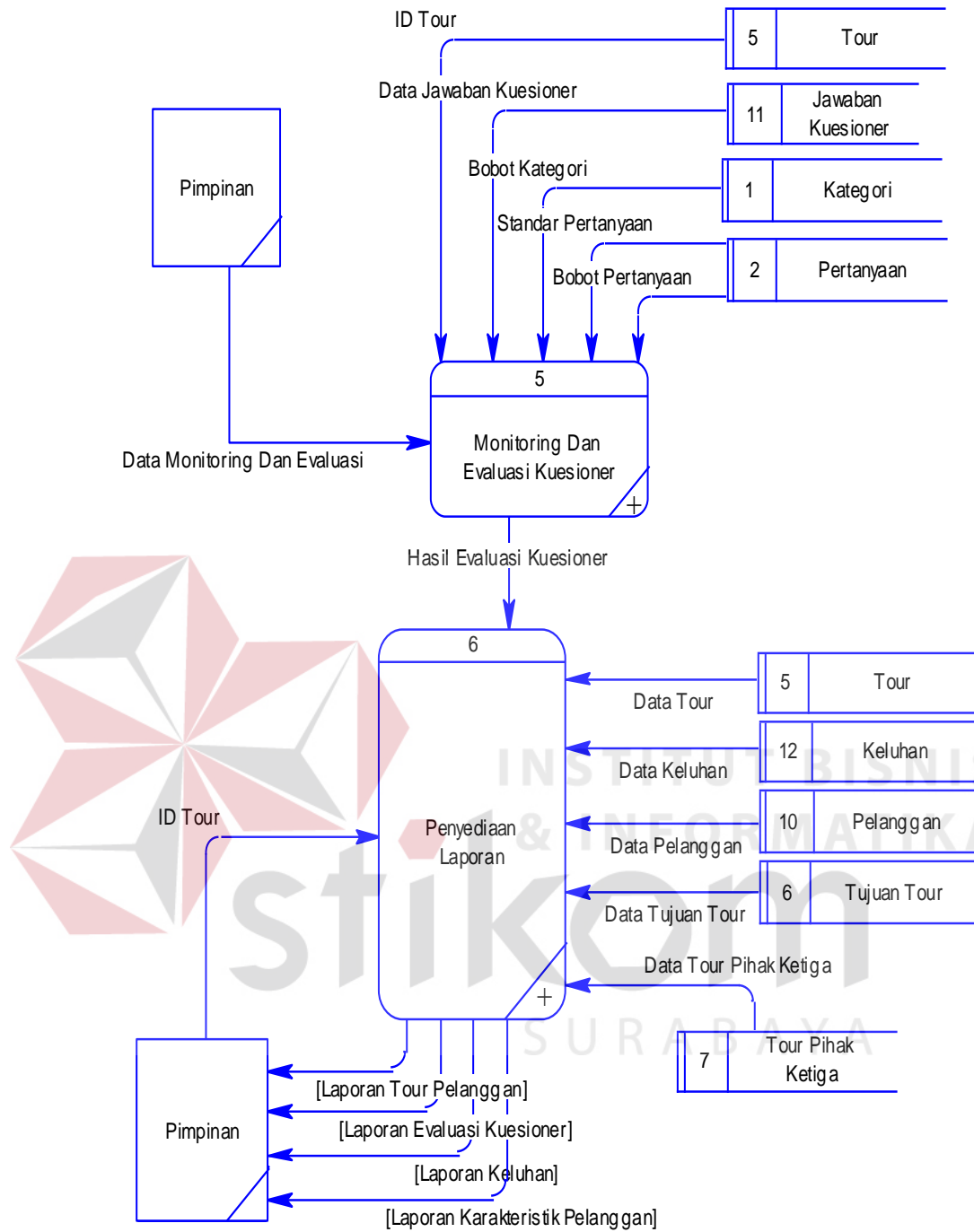
1. Mengelola Master, merupakan penggambaran proses memasukan data master kedalam sistem.
2. Mengelola Transaksi, merupakan penggambaran proses pencatatan pelayanan *tour*.
3. Mengelola jawaban kuesioner, merupakan proses penggambaran bagaimana pelanggan menilai layanan yang diberikan perusahaan.
4. Uji validitas dan reliabilitas, merupakan proses penggambaran bagaimana suatu kuesioner dapat dikatakan valid dan reliabel.
5. *Monitoring* dan evaluasi, merupakan penggambaran proses memantau kualitas pelayanan yang dibawah standar dan penentuan urutan perbaikan layanan yang dibawah standar.
6. Penyediaan Laporan, merupakan proses penggambaran bagaimana laporan dapat disediakan untuk perusahaan.



Gambar 3.25 DFD Level 0



Gambar 3.26 DFD Level 0 Lanjutan 1



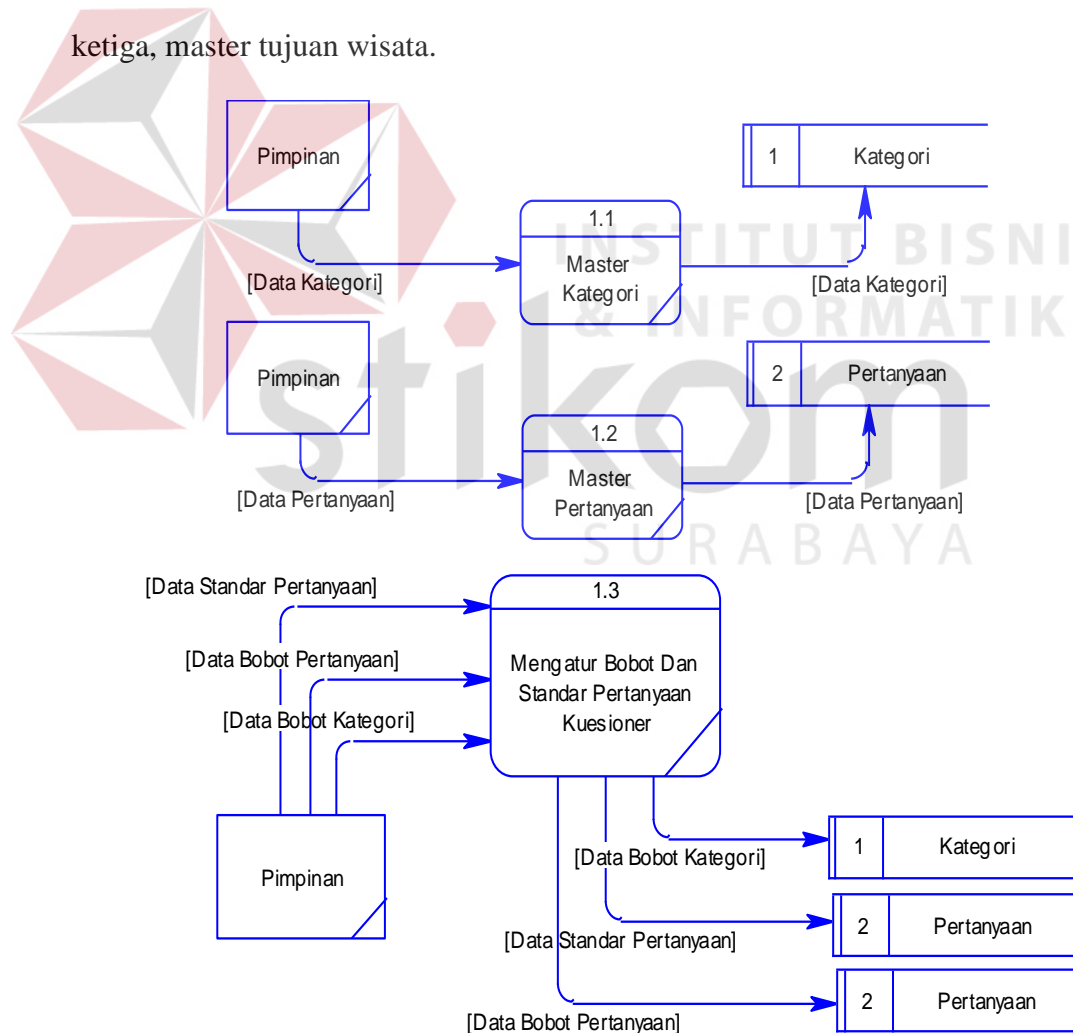
Gambar 3.27 DFD Level 0 Lanjutan 2

D. DFD Level 1

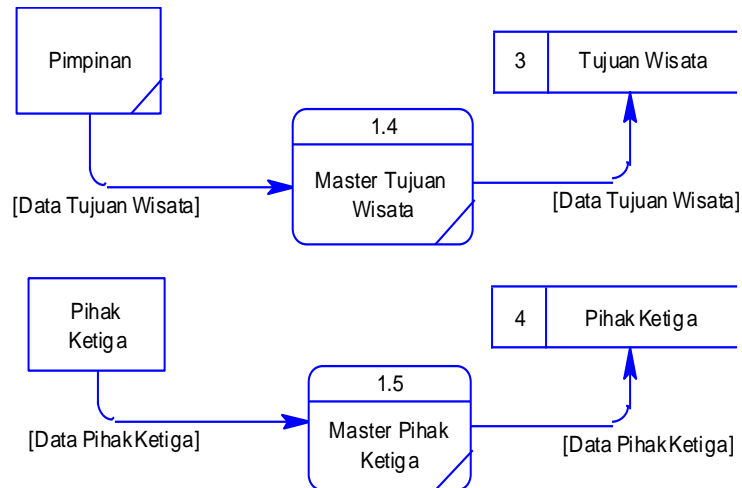
DFD *level 1* adalah gambaran aliran data yang lebih detail dari *context diagram*. Aliran data yang tidak dapat digambarkan pada *context diagram* akan dijelaskan lebih rinci pada DFD *level 1*.

D.1 Sub Proses Mengelola Master

Sub proses mengelola master dapat dilihat pada Gambar 3.28 dan Gambar 3.29. Pada sub proses ini akan dipisah lagi dengan 5 (lima) sub proses yaitu master kategori, master pertanyaan, mengatur bobot dan standar kuesioner, master pihak ketiga, master tujuan wisata.



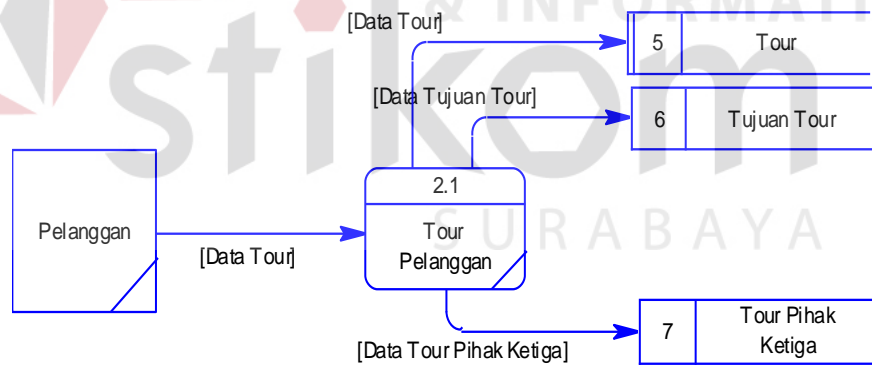
Gambar 3.28 DFD Level 1 Mengelola Master



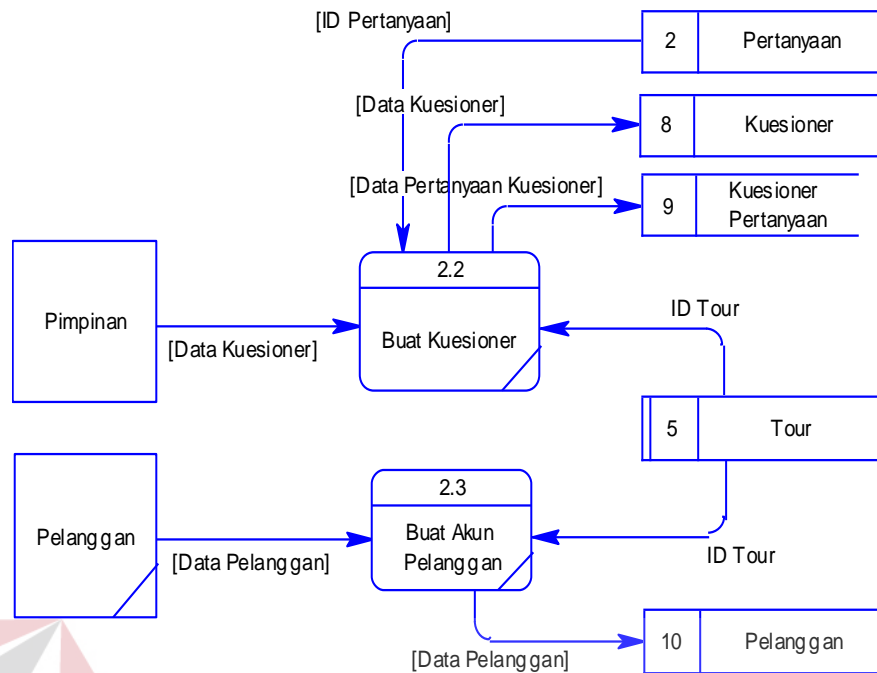
Gambar 3.29 DFD Level 1 Mengelola Master Lanjutan

D.2 Sub Proses Mengelola Transaksi

Sub proses mengelola transaksi dapat dilihat pada Gambar 3.30 dan Gambar 3.31. Pada sub proses ini akan dipisah lagi dengan 3 (tiga) sub proses yaitu *tour* pelanggan, buat kuesioner, dan buat akun pelanggan.



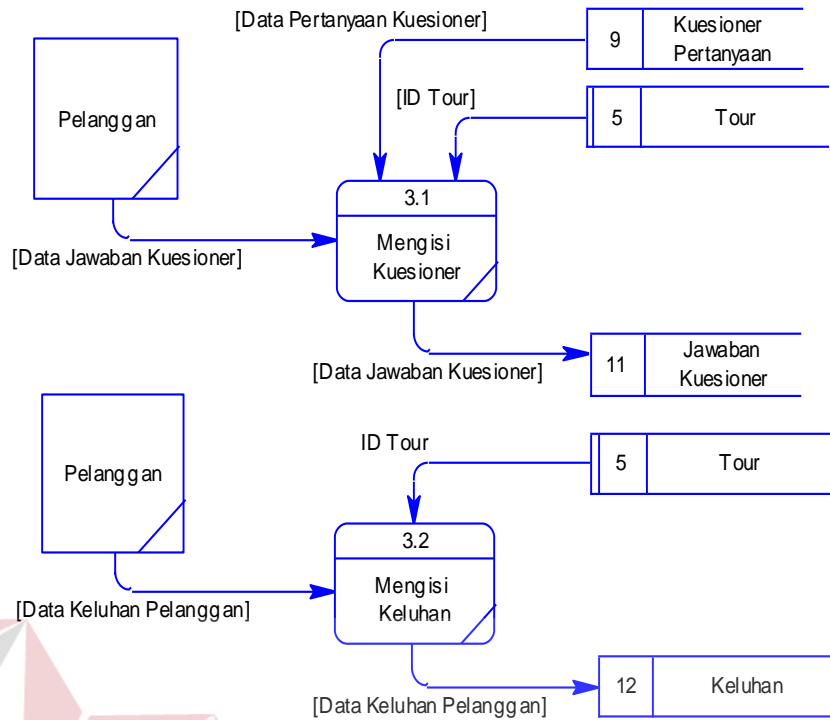
Gambar 3.30 DFD Level 1 Mengelola Transaksi



Gambar 3.31 DFD Level 1 Mengelola Transaksi Lanjutan

D.3 Sub Proses Mengelola Jawaban Pelanggan

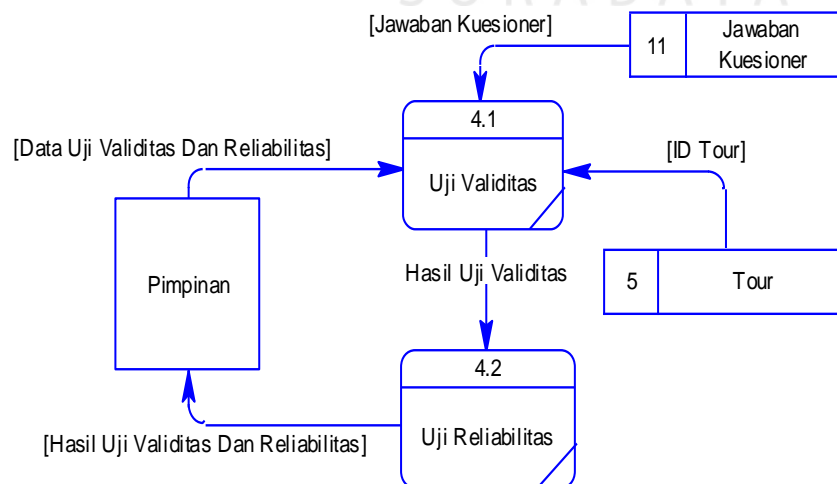
Sub proses mengelola jawaban pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3.32. Pada sub proses ini akan dipisah lagi dengan 2 (dua) sub proses yaitu mengisi kuesioner dan mengisi keluhan.



Gambar 3.32 DFD Level 1 Mengelola Jawaban Pelanggan

D.4 Sub Proses Uji Validitas Dan Reliabilitas

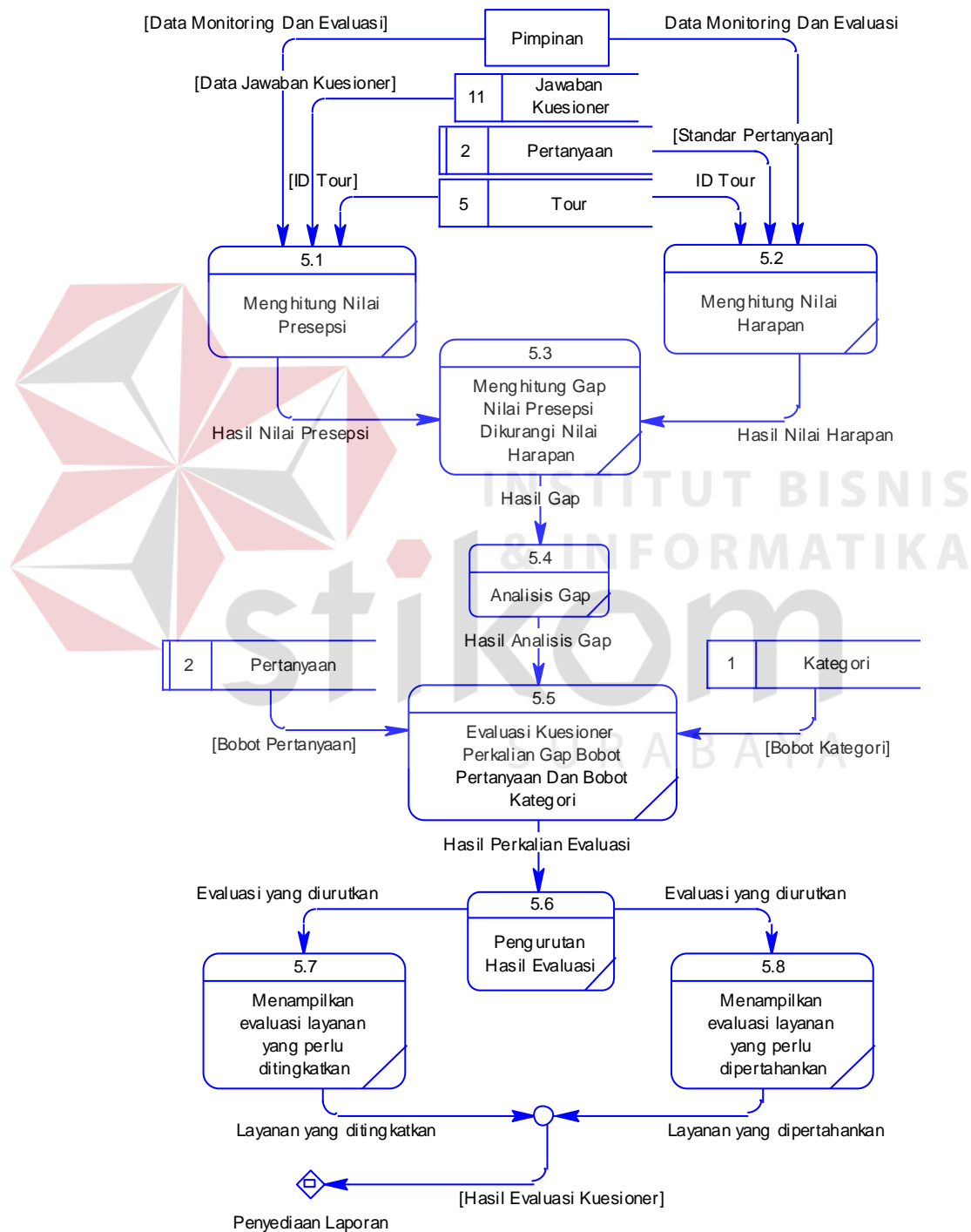
Sub proses uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Gambar 3.33. Pada sub proses ini akan dipisah lagi dengan 2 (dua) sub proses yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.



Gambar 3.33 DFD Level 1 Uji Validitas Dan Reliabilitas

D.5 Sub Proses *Monitoring* Dan Evaluasi Kuesioner

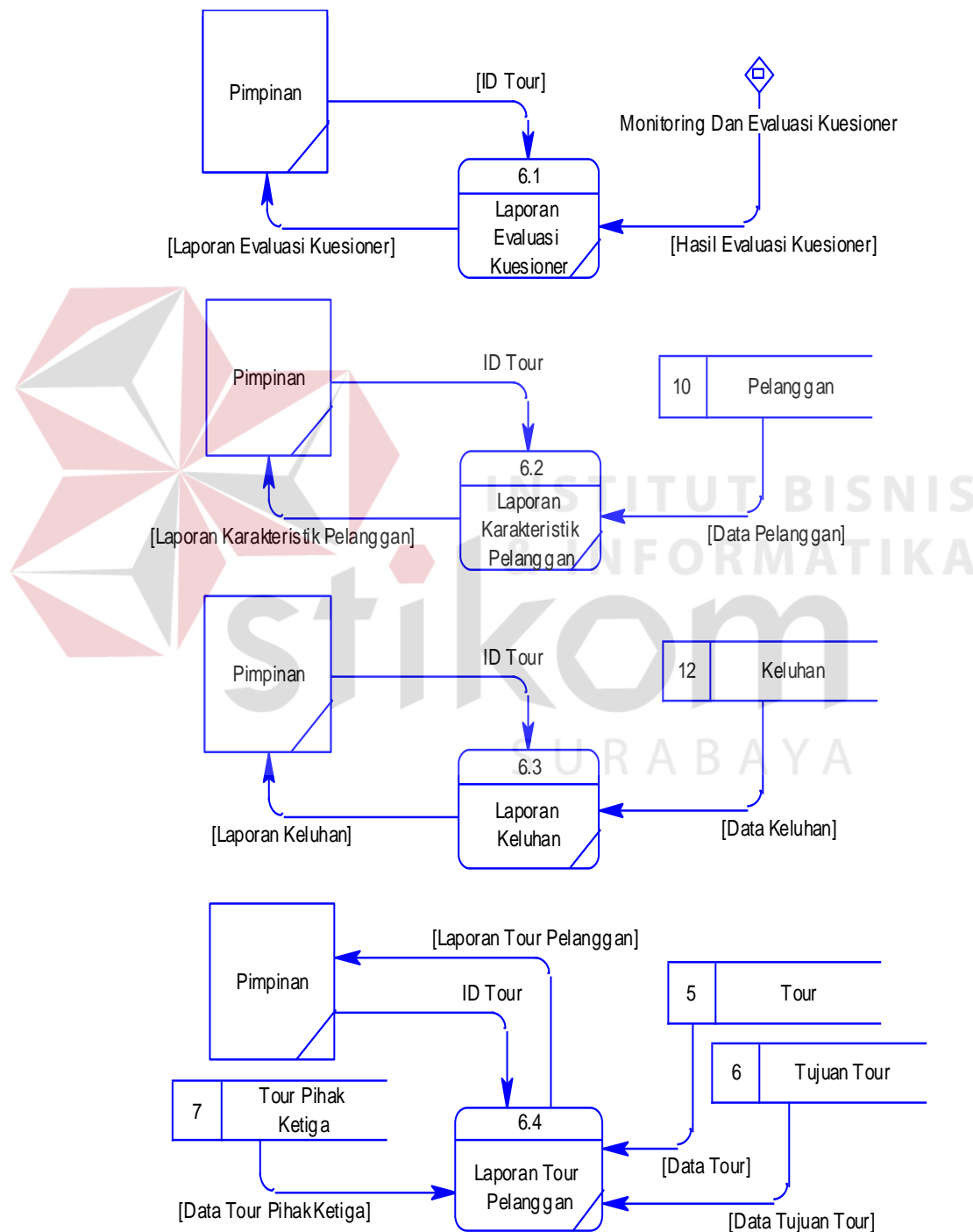
Sub proses *monitoring* dan evaluasi kuesioner dapat dilihat pada Gambar 3.34. Pada sub proses ini akan dipisah lagi dengan 2 (dua) sub proses yaitu gap kuesioner dan evaluasi kuesioner.



Gambar 3.34 DFD Level 1 *Monitoring* Dan Evaluasi Kuesioner

D.6 Sub Proses Penyediaan Laporan

Sub proses laporan dapat dilihat pada Gambar 3.35. Pada sub proses ini akan dipisah lagi dengan 4 (empat) sub proses yaitu laporan evaluasi kuesioner, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, laporan *tour* pelanggan.



Gambar 3.35 DFD Level 1 Penyediaan Laporan

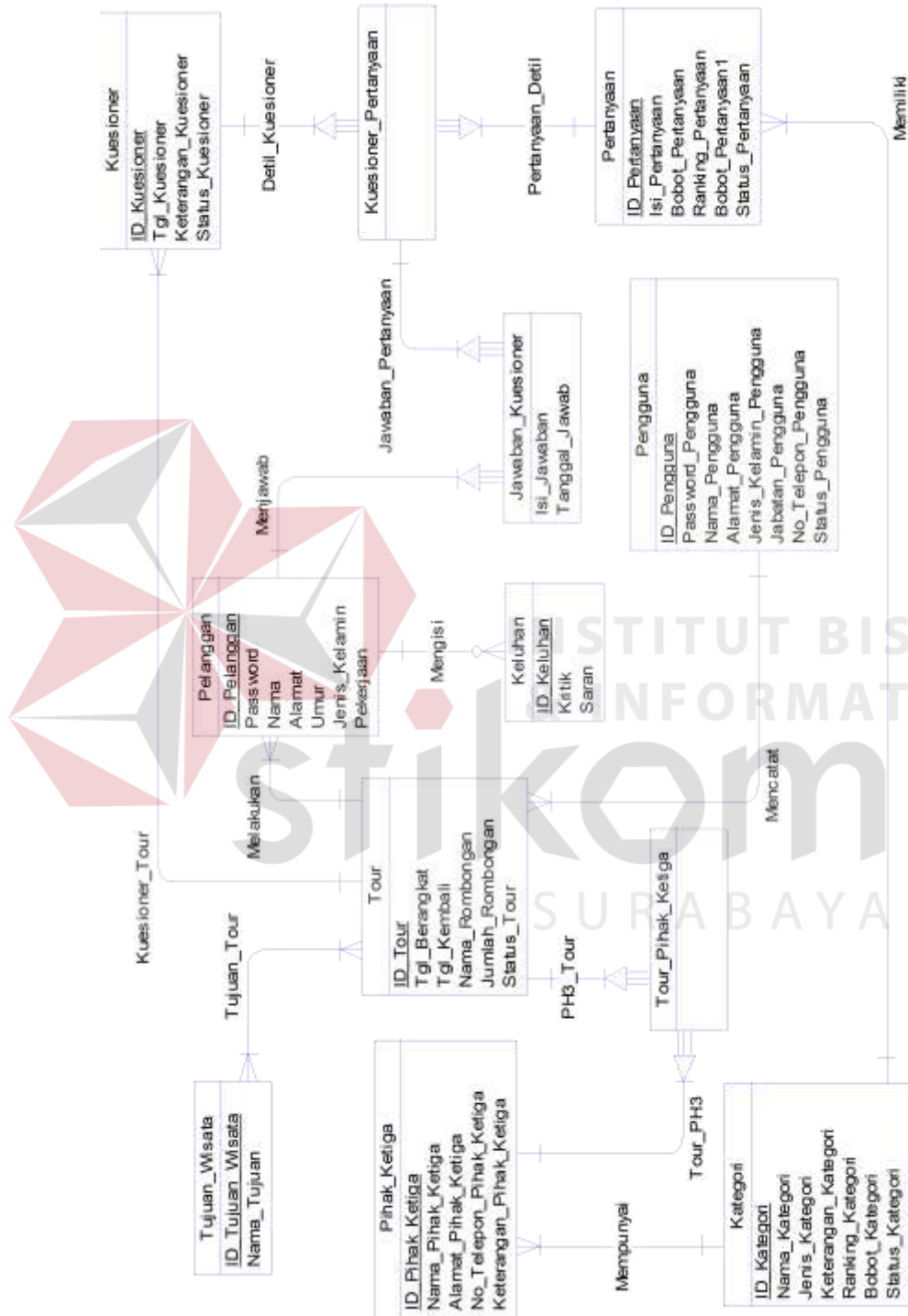
3.2.6 Entity Relationship Diagram

Menurut Hall (2011) ERD (*Entity Relationship Diagram*) merupakan salah satu teknik dokumentasi yang digunakan untuk menyajikan relasi antara entitas dalam sebuah sistem. (Hall, 2001).

A. Conceptual Data Model

CDM (*Conceptual Data Model*) menggambarkan secara keseluruhan konsep struktur basis data yang dirancang untuk salah satu sistem informasi sebagaimana terlihat pada Gambar 3.36.



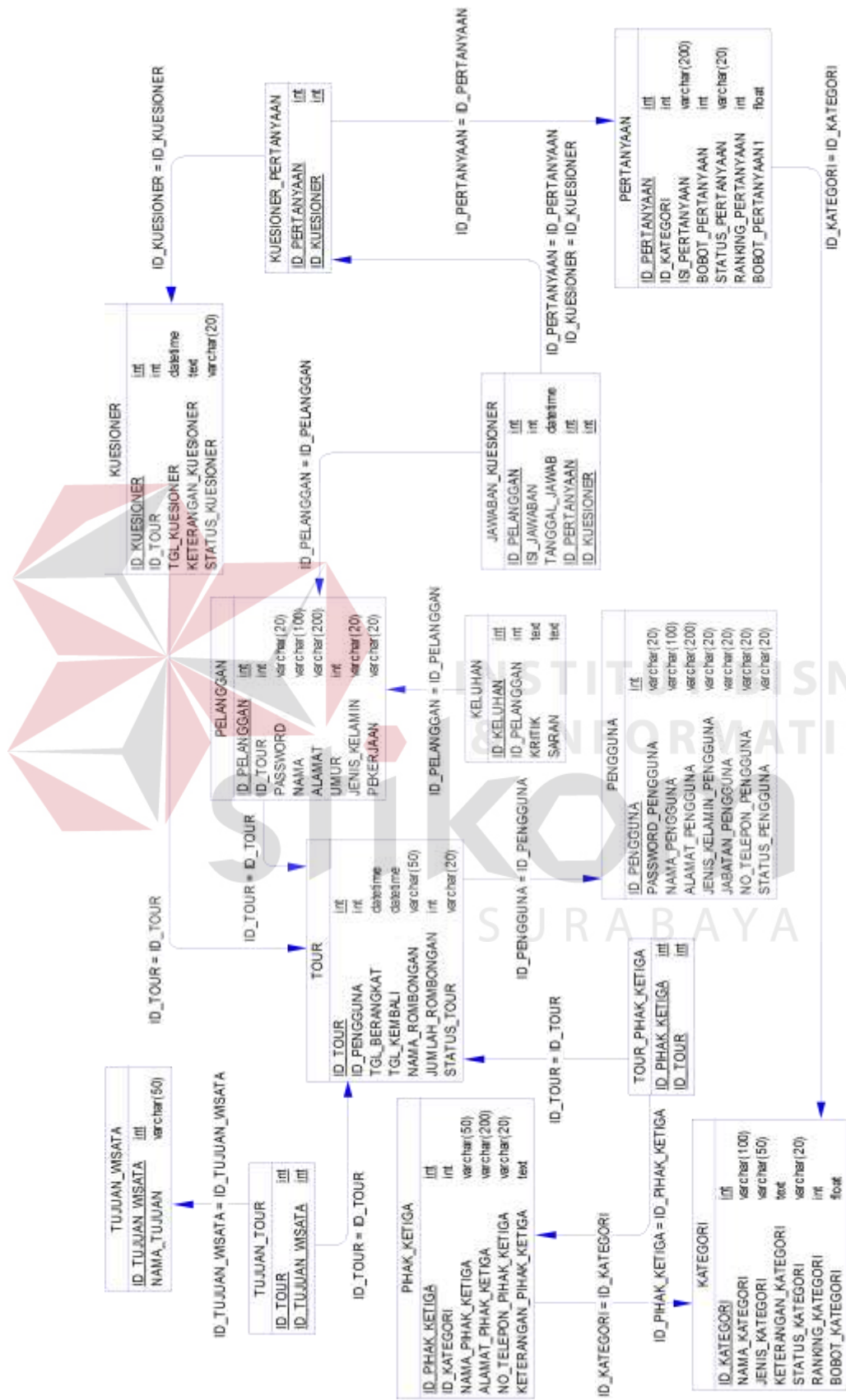


Gambar 3.36 Conceptual Data Model

B. Physical Data Model

PDM (*Physical Data Model*) menggambarkan secara detail konsep rancangan struktur basis data yang dirancang untuk salah satu sistem informasi. PDM merupakan hasil *generate* dari CDM. Pada PDM tergambar jelas tabel-tabel penyusun basis data beserta kolom-kolom yang terdapat pada setiap tabel sebagaimana terlihat pada Gambar 3.37.





Gambar 3.37 Physical Data Model

3.2.7 Struktur Tabel

Dalam struktur tabel berikut akan dijelaskan mengenai fungsi tabel, relasi antar tabel, *constraint* yang terdapat dalam tabel yang digunakan sebagai gambaran dari basis data yang akan dibentuk.

A. Tabel Pelanggan

Primary Key : ID_Pelanggan

Foreign Key : ID_Tour

Fungsi : Menyimpan data Pelanggan

Tabel 3.1 Tabel Pelanggan

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Pelanggan	int		PK		
2	ID_Tour	int		FK	ID_Tour	Tour
3	Password	varchar	20			
4	Nama	varchar	100			
5	Alamat	varchar	200			
6	Umur	int				
7	Jenis_Kelamin	varchar	20			
8	Pekerjaan	varchar	20			

B. Tabel Pengguna

Primary Key : ID_Pengguna

Foreign Key : -

Fungsi : Menyimpan data pengguna (pimpinan dan admin)

Tabel 3.2 Tabel Pengguna

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Pengguna	Int		PK		
2	Password_Pengguna	Varchar	20			
3	Nama_Pengguna	Varchar	100			
4	Alamat_Pengguna	Varchar	200			
5	Jenis_Kelamin_Pengguna	Varchar	20			
6	Jabatan_Pengguna	Varchar	20			
7	No_Telepon	Varchar	20			
8	Status_Pengguna	Varchar	20			

C. Tabel Kategori

Primary Key : ID_Kategori

Foreign Key : -

Fungsi : Menyimpan kategori pertanyaan

Tabel 3.3 Tabel Kategori

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Kategori	int		PK		
2	Nama_Kategori	varchar	100			
3	Jenis_Kategori	varchar	50			
4	Keterangan_Kategori	text				
5	Bobot_Kategori	float				
6	Status_Kategori	varchar	20			
7	Ranking_Kategori	int				

D. Tabel Pertanyaan

Primary Key : ID_Pertanyaan

Foreign Key : ID_Kategori

Fungsi : Menyimpan item pertanyaan

Tabel 3.4 Tabel Pertanyaan

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Pertanyaan	int		PK		
2	ID_Kategori	int		FK	ID_Kategori	Kategori
3	Isi_Pertanyaan	varchar	200			
4	Bobot_Pertanyaan	int				
5	Status_Pertanyaan	varchar	20			
6	Ranking_Pertanyaan	int				
7	Bobot_Pertanyaan1	float				

E. Tabel *Tour*

Primary Key : ID_Tour

Foreign Key : ID_Pengguna

Fungsi : Menyimpan data *tour* pelanggan

Tabel 3.5 Tabel *Tour*

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Tour	int		PK		
2	ID_Pengguna	int		FK	ID_Pengguna	Pengguna
3	Tgl_Berangkat	date				
4	Tgl_Kembali	date				
5	Nama_Rombongan	varchar	50			
6	Jumlah_Rombongan	int				
7	Status_tour	varchar	20			

F. Tabel Tujuan Wisata

Primary Key : ID_Tujuan_Wisata

Foreign Key : -

Fungsi : Menyimpan tujuan wisata

Tabel 3.6 Tabel Tujuan Wisata

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Tujuan_Wisata	int		PK		
2	Nama_Tujuan	varchar	50			

G. Tabel Tujuan Tour

Primary Key : ID_Tour, ID_Tujuan_Wisata

Foreign Key : ID_Tour, ID_Tujuan_Wisata

Fungsi : Menyimpan data tujuan *tour* pelanggan

Tabel 3.7 Tabel Tujuan Tour

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Tour	int		PK, FK	ID_Tour	Tour
2	ID_Tujuan_Wisata	int		PK, FK	ID_Tujuan_Wisata	Tujuan_Wisata

H. Tabel Pihak Ketiga

Primary Key : ID_Pihak_Ketiga

Foreign Key : ID_Kategori

Fungsi : Menyimpan data pihak ketiga

Tabel 3.8 Tabel Pihak Ketiga

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Pihak_Ketiga	int		PK		
2	ID_Kategori	int		FK	ID_Kategori	Kategori
3	Nama_Pihak_Ketiga	varchar	50			
4	Alamat_Pihak_Ketiga	varchar	200			
5	No_Telepon_Pihak_Ketiga	varchar	20			
6	Keterangan_Pihak_Ketiga	text				

I. Tabel *Tour* Pihak Ketiga

Primary Key : ID_Tour, ID_Pihak_Ketiga

Foreign Key : ID_Tour, ID_Pihak_Ketiga

Fungsi : Menyimpan data kerjasama *tour* dengan pihak ketiga

Tabel 3.9 Tabel *Tour* Pihak Ketiga

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Tour	int		PK, FK	ID_Tour	Tour
2	ID_Pihak_Ketiga	int		PK, FK	ID_Pihak_Ketiga	Pihak_Ketiga

J. Tabel Keluhan

Primary Key : ID_Keluhan

Foreign Key : ID_Pelanggan

Fungsi : Menyimpan data keluhan pelanggan

Tabel 3.10 Tabel Keluhan

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Keluhan	int		PK		
2	ID_Pelanggan	int		FK	ID_Pelanggan	Pelanggan
3	Kritik	text				
4	Saran	text				

K. Tabel Kuesioner

Primary Key : ID_Kuesioner

Foreign Key : ID_Tour

Fungsi : Menyimpan data kuesioner pelanggan

Tabel 3.11 Tabel Kuesioner

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Kuesioner	int		PK		
2	ID_Tour	int		FK	ID_Tour	Tour
3	Tgl_Kuesioner	date				
4	Keterangan_Kuesioner	text				
5	Status_Kuesioner	varchar	20			

L. Tabel Kuesioner Pertanyaan

Primary Key : ID_Kuesioner, ID_Pertanyaan

Foreign Key : ID_Kuesioner, ID_Pertanyaan

Fungsi : Menyimpan data pertanyaan kuesioner pelanggan

Tabel 3.12 Tabel Kuesioner Pertanyaan

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Kuesioner	int		PK, FK	ID_Kuesioner	Kuesioner
2	ID_Pertanyaan	int		PK, FK	ID_Pertanyaan	Pertanyaan

M. Tabel Jawaban Kuesioner

Primary Key : ID_Pelanggan

Foreign Key : ID_Pelanggan, ID_Kuesioner, ID_Pertanyaan

Fungsi : Menyimpan jawaban kuesioner pelanggan

Tabel 3.13 Tabel Jawaban Kuesioner

No	Field Name	Data Type	Length	Constraint	Foreign Key	
					On Field	On Table
1	ID_Pelanggan	int		PK, FK	ID_Pelanggan	Pelanggan
2	ID_Kuesioner	int		FK	ID_Kuesioner	Kuesioner
3	ID_Pertanyaan	int		FK	ID_Pertanyaan	Pertanyaan
4	Isi_Jawaban	int				
5	Tgl_Jawab	date				

3.2.8 Desain *Input* dan *Output*

Setelah melakukan perancangan basis data, tahap selanjutnya adalah membuat desain *input/output*. Desain yang nantinya dipakai untuk membuat sistem sebenarnya. Desain *input/output* atau dalam bahasa Indonesia desain antar muka ini terdiri dari seluruh halaman yang akan diimplementasikan oleh pengguna pada rancang bangun sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport*.

A. Desain *Input*

Desain *input* adalah kumpulan rancangan antar muka halaman masukan yang akan digunakan sebagai paduan dalam membangun sistem pada tahap selanjutnya.

A.1 Rancangan Antar Muka Hak Akses

Antar muka hak akses adalah halaman yang digunakan *user* untuk *log in* pada sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan. Rancangan antar muka hak akses dapat dilihat pada Gambar 3.38.



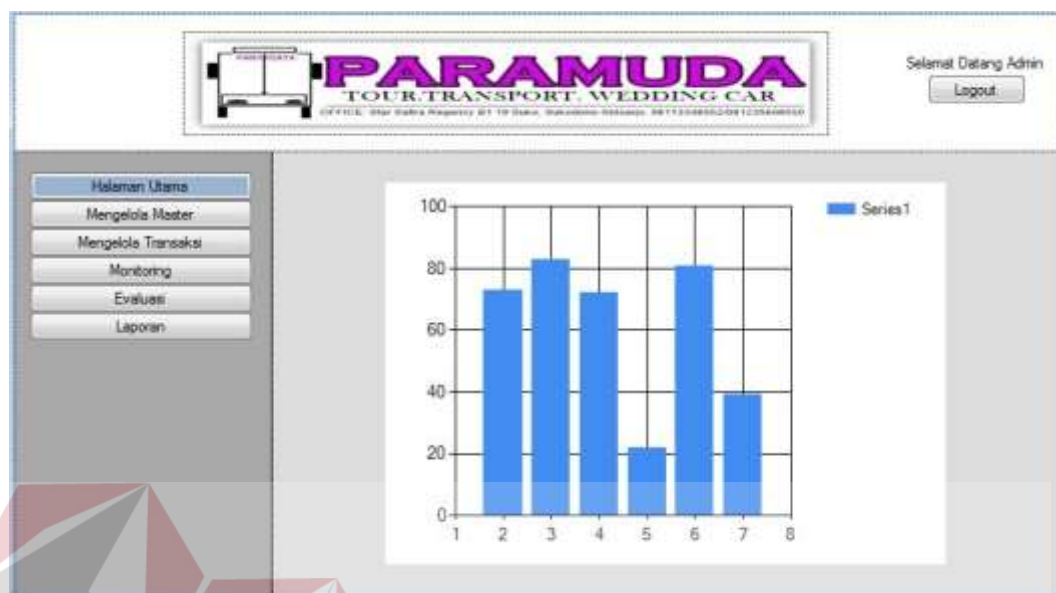
Gambar 3.38 Rancangan Antar Muka Hak Akses

Pada halaman ini, pengguna harus memasukkan *username* dan *password* yang telah dimilikinya. Setelah pengguna memasukkan *username* dan *password*, pengguna dapat menekan tombol *log in* untuk mulai proses hak akses. Setelah pesan sukses *log in* muncul, pengguna akan diarahkan ke halaman sesuai otorisasi yang dimiliki pada sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan.

A.2 Rancangan Antar Muka Halaman Utama Admin

Antar muka halaman utama admin adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat informasi yang dibutuhkan Paramuda *Tour & Transport*

dalam bentuk grafik. Rancangan antar muka halaman utama admin dapat dilihat pada Gambar 3.39.

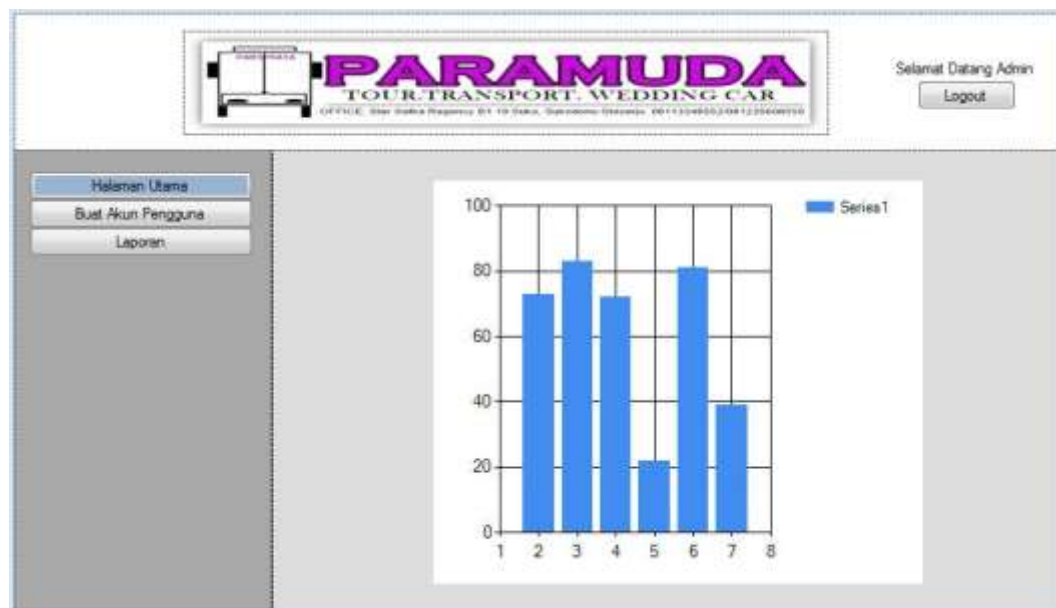


Gambar 3.39 Rancangan Antar Muka Halaman Utama Admin

Pada halaman ini, berisi informasi berupa grafik sehingga memudahkan admin dalam membaca data. Misal grafik tujuan wisata yang sering dikunjungi, grafik kota pelanggan, grafik total jumlah pelanggan, dan lain sebagainya.

A.3 Rancangan Antar Muka Halaman Utama Pimpinan

Antar muka halaman utama pimpinan adalah adalah halaman yang digunakan pimpinan untuk melihat informasi yang dibutuhkan Paramuda *Tour & Transport* dalam bentuk grafik. Rancangan antar muka halaman utama pimpinan dapat dilihat pada Gambar 3.40.



Gambar 3.40 Rancangan Antar Muka Halaman Utama Pimpinan

Pada halaman ini, berisi informasi berupa grafik sehingga memudahkan pimpinan dalam membaca data. Misal grafik tujuan wisata yang sering di kunjungi, grafik kota pelanggan, grafik total jumlah pelanggan, dan lain sebagainya.

A.4 Rancangan Antar Muka Buat Akun Pengguna

Antar muka buat akun pengguna adalah halaman yang digunakan pimpinan untuk menambah akun admin yang dapat menjalankan sistem. Rancangan antar muka buat akun pengguna dapat dilihat pada Gambar 3.41.

The screenshot shows the 'Buat Akun Pengguna' (Create User Account) page. At the top, there is a logo for 'PARAMUDA TOUR, TRANSPORT, WEDDING CAR' and a 'Selamat Datang Admin' (Welcome Admin) message with a 'Logout' button. The left sidebar contains navigation buttons: 'Halaman Utama', 'Buat Akun Pengguna' (highlighted), and 'Laporan'. The main content area is titled 'Buat Akun Pengguna' and contains the following form fields: 'Nama', 'Alamat', 'Jabatan' (dropdown), 'Jenis Kelamin' (dropdown), 'No Telepon', 'Password', 'Retype Password', and 'Jenis Kelamin' (dropdown). Below the form are 'Simpan' and 'Ubah' buttons. At the bottom, there is a table with the following columns: 'ID Pengguna', 'Password', 'Nama', 'Alamat', 'Jabatan', 'Jenis Kelamin', 'No Telp', 'Status', and 'Edit'. The table currently shows one row with a plus sign in the first column, indicating a new entry.

Gambar 3.41 Rancangan Antar Muka Buat Akun Pengguna

Pada halaman ini, pimpinan harus mengisi semua data pengguna pada *textbox* yang tersedia. Setelah semua data pengguna telah dilengkapi maka pimpinan dapat menekan tombol “Simpan” untuk menambah akun pengguna. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data pengguna. Untuk ubah data pengguna, pimpinan harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar pengguna akan muncul pada *inputan* untuk diubah. Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data pengguna yang telah diubah.

A.5 Rancangan Antar Muka Master Kategori Pertanyaan

Antar muka master kategori pertanyaan adalah halaman yang digunakan admin untuk mengolah kategori pertanyaan pada sistem. Rancangan antar muka master kategori pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 3.42.

The screenshot shows the admin interface for PARAMUDA TOUR, TRANSPORT, WEDDING CAR. The header includes the company logo and name, and a 'Logout' button. The left sidebar contains navigation links: Halaman Utama, Mengelola Master, Kategori, Pertanyaan, Mengatur Bobot/Standar, Tujuan Wisata, Pihak Ketiga, Mengelola Transaksi, Monitoring, Evaluasi, and Laporan. The main content area is titled 'Kategori Pertanyaan' and contains a form with the following fields: Nama Kategori Pertanyaan (text input), Jenis Kategori (dropdown), Keterangan Kategori (text input), Bobot Kategori (dropdown), and Status Kategori (dropdown). Below the form are 'Simpan' and 'Ubah' buttons. At the bottom, there is a table with the following columns: ID Kategori, Nama Kategori, Jenis Kategori, Keterangan, Bobot, Status, and Ubah. The table currently shows one row with a plus sign in the ID column, indicating a new record being added.

Gambar 3.42 Rancangan Antar Muka Master Kategori Pertanyaan

Pada halaman ini, terdapat kontrol id kategori yang tidak ditampilkan karena id kategori *auto generate* langsung dari sistem. Kontrol jenis kategori, bobot kategori, status kategori menggunakan *combobox*. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menambahkan kategori. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data kategori pertanyaan. Untuk ubah data kategori, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar kategori akan muncul pada *inputan* untuk diubah. Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data kategori yang telah diubah.

A.6 Rancangan Antar Muka Master Item Pertanyaan

Antar muka master item pertanyaan adalah halaman yang digunakan admin untuk mengolah item pertanyaan pada sistem. Rancangan antar muka master item pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 3.43.

The screenshot shows the 'Item Pertanyaan' master form. At the top, there is a header with the 'PARAMUDA TOUR, TRANSPORT, WEDDING CAR' logo and a 'Selamat Datang Admin' message with a 'Logout' button. On the left, a sidebar menu lists various system functions, with 'Item Pertanyaan' highlighted. The main form area contains the following fields:

- Kategori Pertanyaan:
- Item Pertanyaan:
- Bobot Pertanyaan:
- Status Pertanyaan:

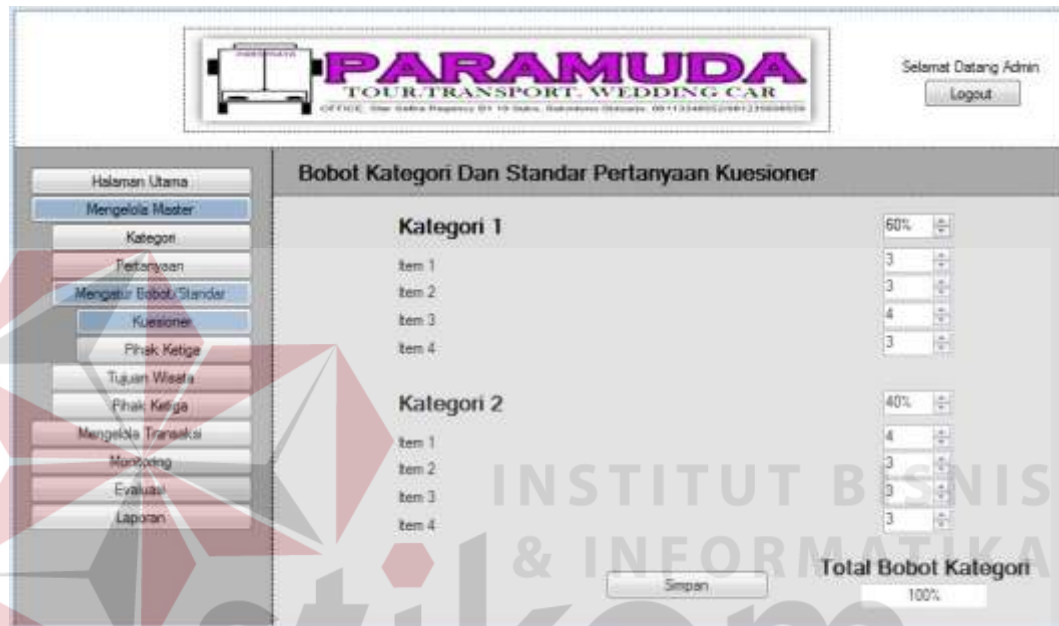
Below the form fields are two buttons: 'Simpan' and 'Ubah'. At the bottom, there is a table with the following columns: ID Item Pertanyaan, Kategori Pertanyaan, Item Pertanyaan, Bobot, Status, and Ubah. The table currently contains one row with a '+' icon in the 'Ubah' column.

Gambar 3.43 Rancangan Antar Muka Master Item Pertanyaan

Pada halaman ini, terdapat kontrol id item pertanyaan yang tidak ditampilkan karena id item pertanyaan *auto generate* langsung dari sistem. Kontrol kategori pertanyaan, bobot pertanyaan, status pertanyaan menggunakan *combobox*. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menambahkan item pertanyaan. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data item pertanyaan. Untuk ubah data item pertanyaan, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar item pertanyaan akan muncul pada *inputan* untuk diubah. Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data item pertanyaan yang telah diubah.

A.7 Rancangan Antar Muka Mengatur Bobot Atau Standar Kuesioner

Antar muka mengatur bobot atau standar kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk mengatur bobot kategori kuesioner atau standar pertanyaan kuesioner yang diinginkan *Paramuda Tour & Transport*. Rancangan antar muka mengatur bobot atau standar kuesioner dapat dilihat pada Gambar 3.44.



Gambar 3.44 Rancangan Antar Muka Mengatur Bobot Atau Standar Kuesioner

Pada halaman ini, setiap bobot kategori dan standar item pertanyaan dikontrol menggunakan domain up down. Admin dapat mengontrol bobot kategori yang berskala antara 1% sampai dengan 100% dan mengontrol standar pertanyaan yang berskala antara 1 sampai dengan 5. Semuanya diatur sesuai dengan keinginan *Paramuda Tour & Transport*. Admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan bobot kategori atau standar pertanyaan. Akan muncul pesan sukses jika telah berhasil melakukan penyimpanan.

A.8 Rancangan Antar Muka Master Tujuan Wisata

Antar muka master tujuan wisata adalah halaman yang digunakan admin untuk mengelola tujuan wisata yang akan dituju oleh pelanggan. Rancangan antar muka master tujuan wisata dapat dilihat pada Gambar 3.45.



Gambar 3.45 Rancangan Antar Muka Master Tujuan Wisata

Pada halaman ini, terdapat kontrol id tujuan wisata yang tidak ditampilkan karena id tujuan wisata *auto generate* langsung dari sistem. Terdapat textbox yang berfungsi untuk admin mengisikan nama tujuan wisata. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menambahkan tujuan wisata. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data tujuan wisata. Untuk ubah data tujuan wisata, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar tujuan wisata akan muncul pada *inputan* untuk diubah. Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data tujuan wisata yang telah diubah.

A.9 Rancangan Antar Muka Master Pihak Ketiga

Antar muka master pihak ketiga adalah halaman yang digunakan admin untuk mengelola pihak ketiga yang akan melakukan kerjasama dalam pelaksanaan *tour* pelanggan. Rancangan antar muka master pihak ketiga dapat dilihat pada Gambar 3.46.

The screenshot shows the 'PARAMUDA TOUR, TRANSPORT, WEDDING CAR' web application. The header includes the company logo and name, along with a 'Selamat Datang Admin' (Welcome Admin) message and a 'Logout' button. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Halaman Utama', 'Mengelola Master', 'Kategori', 'Pestisyenan', 'Mengatur Babot/Standar', 'Tujuan Wisata', 'Pihak Ketiga', 'Mengelola Transaksi', 'Monitoring', 'Evaluasi', and 'Laporan'. The main content area is titled 'Pihak Ketiga' and contains a form with the following fields: 'Nama Pihak Ketiga' (text input), 'Jenis Pihak Ketiga' (dropdown menu), 'Alamat' (text input), 'Nomor Telepon' (text input), and 'Keterangan' (text input). Below the form are 'Simpan' (Save) and 'Ubah' (Change) buttons. At the bottom, there is a table with the following columns: 'ID Pihak Ketiga', 'Nama', 'Jenis', 'Alamat', 'No Telp', 'Keterangan', and 'Ubah'.

Gambar 3.46 Rancangan Antar Muka Master Pihak Ketiga

Pada halaman ini, terdapat kontrol id pihak ketiga yang tidak ditampilkan karena id pihak ketiga *auto generate* langsung dari sistem. Kontrol jenis pihak ketiga menggunakan *combobox* untuk memilih jenis pihak ketiga. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menambahkan pihak ketiga. Setelah pesan sukses penambahan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data pihak ketiga. Untuk ubah data pihak ketiga, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar pihak ketiga akan muncul pada *inputan* untuk diubah. Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data pihak ketiga yang telah diubah.

A.10 Rancangan Antar Muka *Tour* Pelanggan

Antar muka *tour* pelanggan adalah halaman yang digunakan admin untuk mencatat *tour* pelanggan pada sistem. Rancangan antar muka *tour* pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3.47.

The screenshot shows the admin interface for 'PARAMUDA TOUR TRANSPORT WEDDING CAR'. The header includes the company logo and contact information, and a 'Selamat Datang Admin' (Welcome Admin) message with a 'Logout' button. A sidebar menu on the left lists various administrative functions, with 'Tour Pelanggan' selected. The main content area is titled 'Tour Pelanggan' and contains a form for creating or editing a tour. The form includes fields for 'Tanggal Keberangkatan' (Departure Date) and 'Tanggal Kembali' (Return Date), both set to 'Tuesday, July 12, 2016'. Other fields include 'Nama Rombongan' (Group Name), 'Jumlah Rombongan' (Number of Groups), 'Tujuan' (Destination), and 'Kerjasama Pihak Ketiga' (Third Party Cooperation). There are 'Simpan' (Save) and 'Ubah' (Edit) buttons at the bottom of the form. Below the form is a table listing existing tours with columns for 'ID Tour', 'Tanggal Keberangkatan', 'Tanggal Pulang', 'Nama Rombongan', 'Jumlah Rombongan', 'Tujuan', 'Kerjasama Pihak Ketiga', 'Status Tour', and 'Ubah'.

Gambar 3.47 Rancangan Antar Muka *Tour* Pelanggan

Pada halaman ini, terdapat kontrol id *tour* yang tidak ditampilkan karena id *tour* auto generate langsung dari sistem. Kontrol tanggal keberangkatan dan tanggal kembali menggunakan *datepicker*. Kontrol status *tour* menggunakan *textbox* yang *disabled* agar tidak dapat diubah. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan *tour* pelanggan. Setelah pesan sukses penyimpanan muncul, maka data akan muncul otomatis di daftar *tour* pelanggan. Untuk ubah data *tour*, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar *tour* akan muncul pada *inputan* untuk diubah. Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data *tour* yang telah diubah.

A.11 Rancangan Antar Muka Buat Kuesioner

Antar muka buat kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk membuat kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan. Rancangan antar muka buat kuesioner dapat dilihat pada Gambar 3.48.



Gambar 3.48 Rancangan Antar Muka Buat Kuesioner

Pada halaman ini, terdapat kontrol id kuesioner yang *disabled* karena id kuesioner *auto generate* langsung dari sistem. Kontrol nama rombongan menggunakan *combobox* untuk memilih rombongan yang dibuatkan kuesioner. Kontrol tanggal kuesioner menggunakan *datepicker* untuk mengetahui kapan kuesioner dibuat. Kontrol status kuesioner menggunakan *textbox* yang *disabled* agar tidak dapat diubah. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan kuesioner. Setelah pesan sukses penyimpanan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar kuesioner. Untuk ubah data kuesioner, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar kuesioner akan muncul pada *inputan* untuk diubah.

Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data kuesioner yang telah diubah.

A.12 Rancangan Antar Muka Buat Akun Pelanggan

Antar muka buat akun pelanggan adalah halaman yang digunakan admin untuk mencatat data pelanggan dan membuat *username* dan *password* untuk pelanggan agar dapat mengakses sistem. Rancangan antar muka buat akun pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3.49.



Gambar 3.49 Rancangan Antar Muka Buat Akun Pelanggan

Pada halaman ini, terdapat kontrol id pelanggan yang *disabled* karena id pelanggan *auto generate* langsung dari sistem. Kontrol nama rombongan menggunakan *combobox* untuk memilih rombongan pelanggan. Setelah semua data yang dibutuhkan telah dilengkapi maka admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan data pelanggan. Setelah pesan sukses penyimpanan muncul, maka data akan muncul otomatis didaftar data pelanggan. Untuk ubah data pelanggan, admin harus menekan icon ubah dan secara otomatis data pada daftar

pelanggan akan muncul pada *inputan* untuk diubah. Kemudian tekan tombol “Ubah” untuk menyimpan data pelanggan yang telah diubah.

A.13 Rancangan Antar Muka Profil Perusahaan

Antar muka profil perusahaan adalah halaman yang digunakan pelanggan untuk mengetahui semua informasi tentang perusahaan. Rancangan antar muka profil perusahaan dapat dilihat pada Gambar 3.50.



Gambar 3.50 Rancangan Antar Muka Mengisi Keluhan

A.14 Rancangan Antar Muka Mengisi Kuesioner

Antar muka mengisi kuesioner adalah halaman yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Paramuda *Tour & Transport*. Rancangan antar muka mengisi kuesioner dapat dilihat pada Gambar 3.51.

Gambar 3.51 Rancangan Antar Muka Mengisi Kuesioner

Pada halaman ini, terdapat kontrol id pelanggan dan nama rombongan yang *disabled* sehingga tidak bisa diisi oleh pelanggan karena id pelanggan dan id kuesioner sudah diatur oleh sistem. Pelanggan hanya dapat melengkapi data pelanggan yang belum terisi dan menjawab semua pertanyaan kuesioner yang ada pada sistem. Setelah semua dilengkapi maka pelanggan dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan jawaban pelanggan dan akan muncul pesan sukses penyimpanan jika proses penyimpanan berhasil.

A.15 Rancangan Antar Muka Mengisi Keluhan

Antar muka mengisi keluhan adalah halaman yang digunakan pelanggan untuk menyampaikan semua keluhannya. Rancangan antar muka mengisi keluhan dapat dilihat pada Gambar 3.52.

Gambar 3.52 Rancangan Antar Muka Mengisi Keluhan

Pada halaman ini, pelanggan hanya dapat menyampaikan semua keluhan lewat kritik dan saran yang ada pada sistem. Setelah semua keluhan sudah diisi maka pelanggan dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan keluhan dan akan muncul pesan sukses penyimpanan jika proses penyimpanan berhasil.

A.16 Rancangan Antar Muka Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Antar muka uji validitas dan reliabilitas kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dan mengukur tingkat keandalan kuesioner. Rancangan antar muka uji validitas dan reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada Gambar 3.53.

Gambar 3.53 Rancangan Antar Muka Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pada halaman ini, terdapat kontrol nama rombongan menggunakan *combobox* untuk memilih rombongan yang kuesionernya belum diuji. Admin harus memilih nama rombongan yang akan diuji kuesionernya dan mengisi tanggal uji. Setelah data yang dibutuhkan terisi admin dapat menekan tombol “Proses” untuk menguji kuesioner. Setelah muncul pesan sukses proses berhasil, maka hasil uji validitas dan uji reliabilitas akan muncul otomatis di halaman yang disediakan.

A.17 Rancangan Antar Muka Gap Kuesioner

Antar muka *monitoring* gap kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara nilai kuesioner yang didapatkan dengan standar nilai Paramuda *Tour & Transport*. Rancangan antar muka gap kuesioner dapat dilihat pada Gambar 3.54.



Gambar 3.54 Rancangan Antar Muka *Monitoring* Gap Kuesioner

Pada halaman ini, terdapat kontrol nama rombongan menggunakan *combobox* untuk memilih rombongan *tour* yang akan diketahui gapnya. Admin hanya dapat *monitoring* gap kuesioner dengan cara memilih nama rombongan kemudian tekan tombol “Lihat”. Setelah itu, gap yang terjadi akan muncul otomatis di halaman yang disediakan.

A.18 Rancangan Antar Muka Evaluasi Kuesioner

Antar muka evaluasi kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk mengetahui saran dimensi kuesioner (kualitas pelayanan) yang perlu dilakukan perbaikan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan *Paramuda Tour & Transport*. Rancangan antar muka evaluasi kuesioner dapat dilihat pada Gambar 3.55.



Gambar 3.55 Rancangan Antar Muka Evaluasi Kuesioner

Pada halaman ini, terdapat kontrol nama rombongan menggunakan *combobox* untuk memilih rombongan *tour* yang akan diproses guna mengetahui hasil evaluasinya. Setelah memilih admin dapat menekan tombol “Lihat” untuk hasil evaluasi kuesioner. Setelah muncul pesan sukses proses berhasil, maka hasil evaluais kuesioner akan muncul otomatis di halaman yang disediakan.

B. Desain Output

Desain *output* adalah kumpulan rancangan antar muka halaman keluaran yang akan digunakan sebagai paduan dalam membangun sistem pada tahap selanjutnya.

B.1 Rancangan Antar Muka Laporan Evaluasi

Antar muka laporan evaluasi adalah halaman yang digunakan pimpinan atau admin untuk mencetak hasil evaluasi yaitu saran perbaikan layanan yang tidak

sesuai harapan *Paramuda Tour & Transport*.. Rancangan antar muka laporan evaluasi dapat dilihat pada Gambar 3.56.

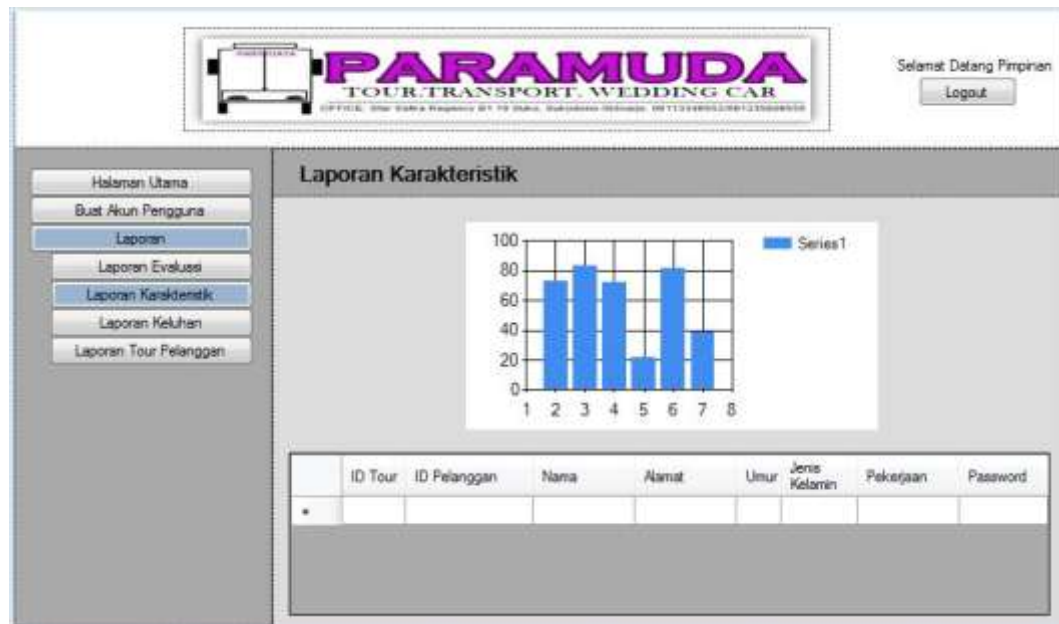


Gambar 3.56 Rancangan Antar Muka Laporan Evaluasi Kuesioner

Pada halaman ini, pimpinan atau admin hanya dapat mencetak laporan evaluasi yang sudah diproses dengan cara menekan tombol yang ada pada kolom action. Laporan akan otomatis tercetak sesuai dengan pilihan pimpinan atau admin pada kolom action. Setelah proses cetak berhasil, maka muncul pesan sukses laporan evaluasi berhasil dicetak.

B.2 Rancangan Antar Muka Laporan Karakteristik Pelanggan

Antar muka laporan karakteristik pelanggan adalah halaman yang digunakan pimpinan atau admin untuk mencetak data pelanggan dari nama pelanggan sampai *username* dan *password* pelanggan. Rancangan antar muka laporan karakteristik pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3.57.

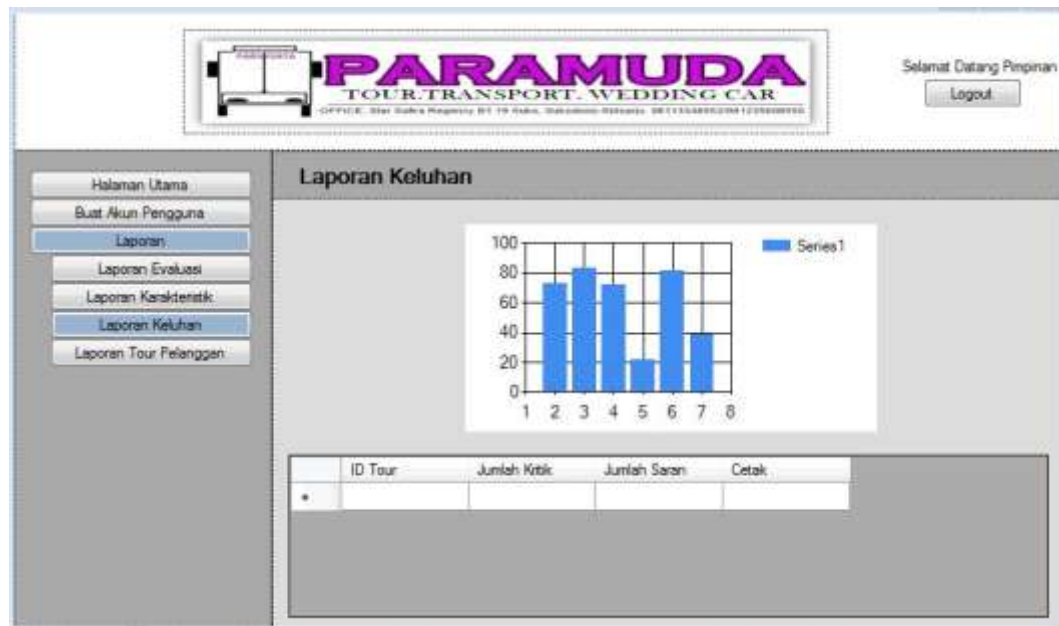


Gambar 3.57 Rancangan Antar Muka Laporan Karakteristik Pelanggan

Pada halaman ini, pimpinan atau admin hanya dapat mencetak laporan karakteristik pelanggan dengan cara menekan tombol yang ada pada kolom id *tour*. Id *tour* akan otomatis terisi sesuai dengan pilihan pimpinan atau admin. Setelah memilih pimpinan atau admin dapat menekan tombol “Cetak” untuk mencetak laporan karakteristik pelanggan. Setelah proses cetak berhasil, maka muncul pesan sukses laporan karakteristik pelanggan berhasil dicetak.

B.3 Rancangan Antar Muka Laporan Keluhan

Antar muka laporan keluhan adalah halaman yang digunakan pimpinan atau admin untuk mencetak data keluhan pelanggan yang berupa kritik dan saran. Rancangan antar muka laporan keluhan dapat dilihat pada Gambar 3.58.

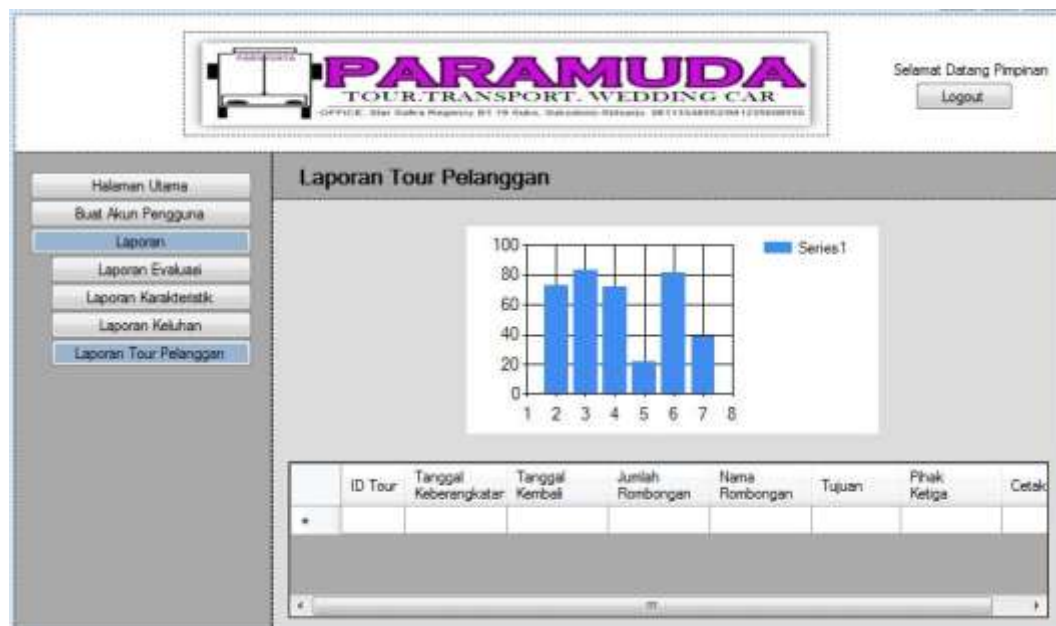


Gambar 3.58 Rancangan Antar Muka Laporan Keluhan

Pada halaman ini, pimpinan atau admin hanya dapat mencetak laporan keluhan dengan cara menekan tombol yang ada pada kolom cetak. Laporan akan otomatis tercetak sesuai dengan pilihan pimpinan atau admin pada kolom cetak. Setelah proses cetak berhasil, maka muncul pesan sukses laporan keluhan berhasil dicetak.

B.4 Rancangan Antar Muka Laporan *Tour* Pelanggan

Antar muka laporan *tour* pelanggan adalah halaman yang digunakan pimpinan atau admin untuk mencetak data *tour* pelanggan dari jadwal *tour* pelanggan sampai data kerjasama Paramuda *Tour & Transport* dengan pihak ketiga yang bersangkutan. Rancangan antar muka laporan detail *tour* dapat dilihat pada Gambar 3.59.



Gambar 3.59 Rancangan Antar Muka Laporan *Tour* Pelanggan

Pada halaman ini, pimpinan atau admin hanya dapat mencetak laporan detail *tour* menekan tombol yang ada pada kolom cetak. Laporan akan otomatis tercetak sesuai dengan pilihan pimpinan atau admin pada kolom cetak. Setelah proses cetak berhasil, maka muncul pesan sukses laporan detail *tour* berhasil dicetak.

3.2.9 Perancangan Evaluasi Sistem

Setelah melakukan perancangan dan desain sistem, maka tahapan yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan perencanaan atas uji coba sistem yang akan dilakukan setelah sistem selesai dibangun. Uji coba ini untuk mengetahui apakah sistem yang dibuat sesuai dengan kebutuhan dari Paramuda *Tour & Transport*. Uji coba ini dilakukan dengan uji coba sistem dan uji coba pengguna.

A. Rancangan Uji Coba Sistem

Setelah melakukan rancang bangun sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan, maka harus dilakukan uji coba untuk menguji sistem yang telah

dibangun. Rancangan uji coba sistem digunakan untuk menggambarkan skenario uji coba yang akan dilakukan. Rancangan ini akan digunakan untuk mengetahui apakah proses fungsional sistem yang dibuat memenuhi hasil yang diharapkan. Rancangan uji coba fungsional dapat dilihat pada Tabel 3.14.

Tabel 3.14 Rancangan Uji Coba Sistem

No.	Fungsionalitas	Cara Melakukan Pengujian	Output yang diharapkan
1	Hak Akses	Mencoba masuk sebagai pengguna sistem	Pengguna tanpa hak akses, tidak dapat masuk ke dalam sistem
			Pengguna dengan akses yang jelas dapat masuk ke dalam sistem dan menampilkan halaman sesuai otorisasi pengguna.
2	Buat Akun	Menambah akun pengguna	Menampilkan halaman buat akun pengguna
			Validasi masukan data
		Mengubah akun pengguna	Menampilkan pesan sukses menambah akun pengguna
			Menampilkan halaman buat akun pengguna
3	Mengelola Master	Menambah kategori pertanyaan	Menampilkan data akun pengguna yang akan diubah
			Validasi masukan data
		Mengubah kategori pertanyaan	Menampilkan pesan sukses mengubah data akun pengguna
			Menampilkan halaman mengelola master kategori
3	Mengelola Master	Menambah kategori pertanyaan	Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses menambah kategori
		Mengubah kategori pertanyaan	Menampilkan halaman mengelola master kategori
Menampilkan data kategori yang akan diubah			
			Validasi masukan data

No.	Fungsionalitas	Cara Melakukan Pengujian	<i>Output yang diharapkan</i>
			Menampilkan pesan sukses mengubah data kategori
		Menambah pertanyaan	Menampilkan halaman mengelola master pertanyaan
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses menambah pertanyaan
		Mengubah pertanyaan	Menampilkan halaman mengelola master pertanyaan
			Menampilkan data pertanyaan yang akan diubah
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses mengubah data pertanyaan
		Mengatur bobot kategori dan standar pertanyaan kuesioner	Menampilkan halaman mengatur bobot kategori dan standar pertanyaan kuesioner
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses mengatur bobot kategori dan standar pertanyaan kuesioner
		Menambah tujuan wisata	Menampilkan halaman mengelola master tujuan wisata
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses menambah tujuan wisata
		Mengubah tujuan wisata	Menampilkan halaman mengelola master tujuan wisata
			Menampilkan data tujuan wisata yang akan diubah
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses mengubah data tujuan wisata
		Menambah pihak ketiga	Menampilkan halaman mengelola master pihak ketiga
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses menambah pihak ketiga

No.	Fungsionalitas	Cara Melakukan Pengujian	Output yang diharapkan
4	Mengelola Transaksi	Mengubah pihak ketiga	Menampilkan halaman mengelola master pihak ketiga
			Menampilkan data pihak ketigayang akan diubah
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses mengubah data pihak ketiga
		Menambah <i>tour</i> pelanggan	Menampilkan halaman <i>tour</i> pelanggan
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses meyimpan <i>tour</i> pelanggan
		Mengubah <i>tour</i> pelanggan	Menampilkan halaman <i>tour</i> pelanggan
			Menampilkan data <i>tour</i> pelanggan yang akan diubah
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses mengubah data <i>tour</i> pelanggan
		Menambah kuesioner	Menampilkan halaman buat kuesioner
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses meyimpan kuesioner
		Mengubah kuesioner	Menampilkan halaman buat kuesioner
			Menampilkan data kuesioner yang akan diubah
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses mengubah data kuesioner
		Menambah akun pelanggan	Menampilkan halaman buat akun pelanggan
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses meyimpan akun pelanggan
		Mengubah akun pelanggan	Menampilkan halaman buat akun pelanggan
			Menampilkan data pelanggan yang akan diubah

No.	Fungsionalitas	Cara Melakukan Pengujian	Output yang diharapkan
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses mengubah data pelanggan
		Mengisi kuesioner	Menampilkan halaman mengisi kuesioner
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses berhasil menyimpan jawaban kuesioner
		Mengisi keluhan	Menampilkan halaman mengisi keluhan
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses berhasil meyimpan keluhan pelanggan
		Menilai layanan pihak ketiga	Menampilkan halaman penilaian pihak ketiga
			Validasi masukan data
			Menampilkan pesan sukses meyimpan penilaian pihak ketiga
		5	Uji Validitas Dan Reliabilitas
			Validasi masukan data
			Menampilkan hasil uji validitas reliabilitas
6	Monitoring Dan Evaluasi	Lihat gap kuesioner	Menampilkan halaman <i>monitoring</i> gap kuesioner
			Validasi masukan data
			Menampilkan hasil gap kuesioner
		Lihat evaluasi kuesioner	Menampilkan halaman evaluasi kuesioner
			Validasi masukan data
			Menampilkan hasil evaluasi kuesioner
7	Laporan	Cetak laporan evaluasi kuesioner	Menampilkan halaman laporan evaluasi kuesioner
			Validasi masukan data
			Mencetak laporan evaluasi kuesioner

No.	Fungsionalitas	Cara Melakukan Pengujian	Output yang diharapkan
		Cetak laporan karakteristik	Menampilkan halaman laporan karakteristik
			Validasi masukan data
			Mencetak laporan karakteristik
		Cetak laporan keluhan	Menampilkan halaman laporan keluhan
			Validasi masukan data
			Mencetak laporan keluhan
		Cetak laporan <i>tour</i> pelanggan	Menampilkan halaman laporan <i>tour</i> pelanggan
			Validasi masukan data
			Mencetak laporan <i>tour</i> pelanggan

B. Rancangan Uji Coba Pengguna

Perancangan angket uji coba pengguna ini dilakukan agar sistem yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan dan telah dapat diterima oleh pengguna. Perancangan angket uji coba pengguna ini dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu rancangan uji coba untuk admin dapat dilihat pada Tabel 3.15 dan rancangan uji coba untuk pihak pimpinan dapat dilihat pada Tabel 3.16.

Tabel 3.15 Rancangan Uji Coba Admin

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Tampilan navigasi fungsi sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan pelanggan mudah dipahami					
2	Langkah dalam mengolah master mudah					
3	Langkah dalam mengolah transaksi mudah					
4	Langkah dalam monitoring dan evaluasi mudah					
5	Langkah dalam cetak laporan mudah					
6	Laporan sangat membantu dalam melihat perkembangan perusahaan					

Tabel 3.16 Rancangan Uji Coba Pimpinan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Tampilan navigasi fungsi sistem informasi monitoring dan evaluasi pelayanan pelanggan mudah dipahami					
2	Langkah dalam membuat akun pelanggan mudah					
3	Langkah dalam cetak laporan mudah					
4	Laporan sangat membantu dalam melihat perkembangan perusahaan					

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Ragu-ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

C. Rancangan Uji Coba Perhitungan

Desain uji coba ini bertujuan untuk menyesuaikan antara perhitungan manual dan perhitungan fungsi dalam sistem, maka akan tampak pada Tabel 3.17:

Tabel 3.17 Rancangan Uji Coba Perhitungan

No.	Fungsi	Perhitungan Manual	Hasil Sistem	Keterangan
1	Perhitungan Uji Validitas Dan Reliabilitas			
2	Perhitungan Penentuan Bobot			
3	Perhitungan Gap Kuesioner			
4	Perhitungan Evaluasi Kuesioner			