

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

4.1 Kebutuhan Sistem

Implementasi program merupakan penyesuaian perangkat lunak dengan rancangan dan desain sistem yang telah dibuat sebelumnya. Diharapkan dengan adanya implementasi ini dapat membantu Paramuda *Tour & Transport* dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Sebelum menjalankan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan, hal yang harus diperhatikan untuk pertama kali adalah kebutuhan untuk dapat menjalankan sistem ini. Kebutuhannya terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Agar sistem dapat dijalankan, pada komputer (*client*) harus terhubung dengan jaringan internet.

4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras

Kebutuhan minimal perangkat keras untuk *client* yaitu adalah sebagai berikut :

1. Processor dengan Pentium Dual Core
2. Physical memory (RAM) 1 GB
3. Hard disk 500 GB
4. Monitor, keyboard dan mouse

4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak

Kebutuhan minimal perangkat lunak untuk *client* yaitu adalah sebagai berikut :

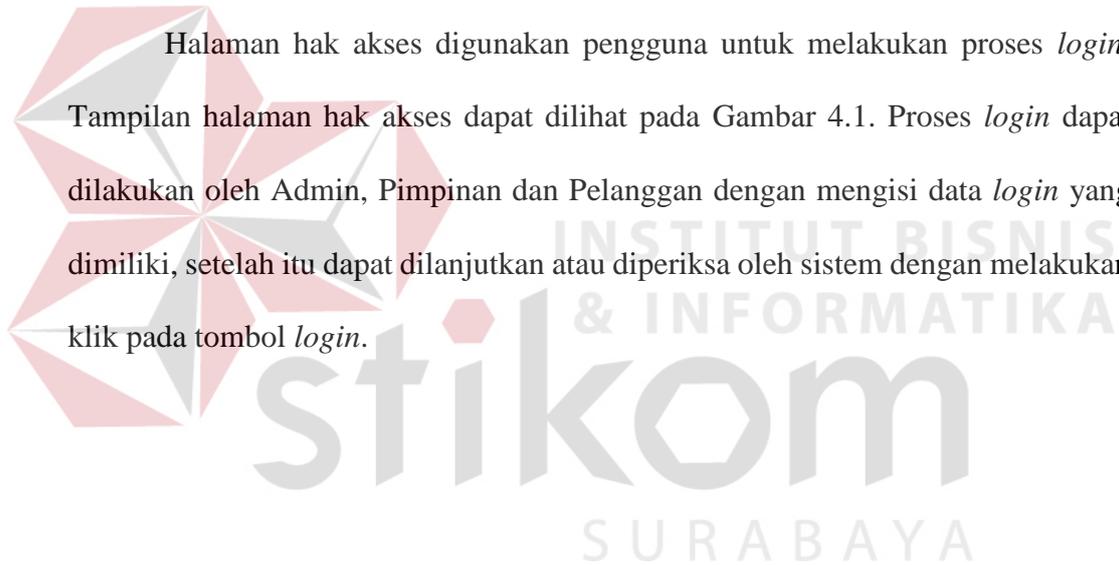
1. Sistem Operasi : Microsoft Windows 7 Professional
2. Browser : Google Chrome atau Mozilla Firefox

4.2 Implementasi Sistem

Setelah semua komponen komputer yang mendukung proses sistem selesai diinstal, maka proses selanjutnya adalah implementasi atau penerapan sistem. Implementasi sistem yang dimaksud adalah sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan. Halaman awal yang akan tampil dalam sistem ketika dijalankan adalah halaman *login*. Halaman *login* diperlukan sebagai keamanan bagi pengguna yang berhak untuk mengaksesnya.

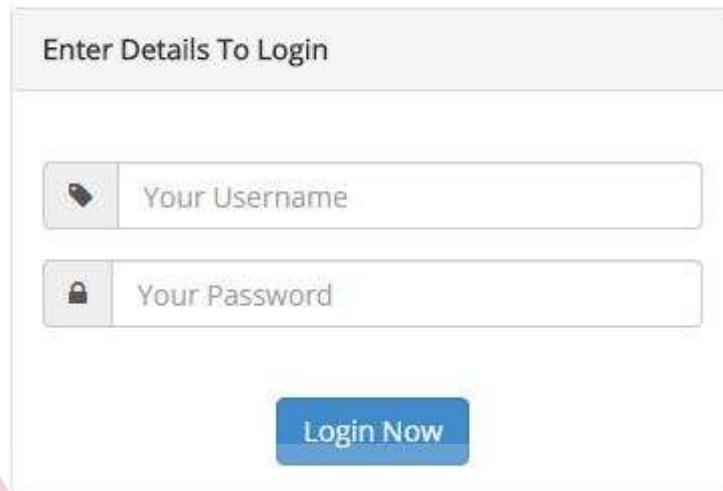
4.2.1 Halaman Hak Akses

Halaman hak akses digunakan pengguna untuk melakukan proses *login*. Tampilan halaman hak akses dapat dilihat pada Gambar 4.1. Proses *login* dapat dilakukan oleh Admin, Pimpinan dan Pelanggan dengan mengisi data *login* yang dimiliki, setelah itu dapat dilanjutkan atau diperiksa oleh sistem dengan melakukan klik pada tombol *login*.



Login

(Login yourself to get access)



The image shows a login form with a light gray header containing the text "Enter Details To Login". Below the header are two input fields: the first is labeled "Your Username" and has a key icon on the left; the second is labeled "Your Password" and has a lock icon on the left. Below these fields is a blue button with the text "Login Now".

Gambar 4.1 Halaman Hak Akses

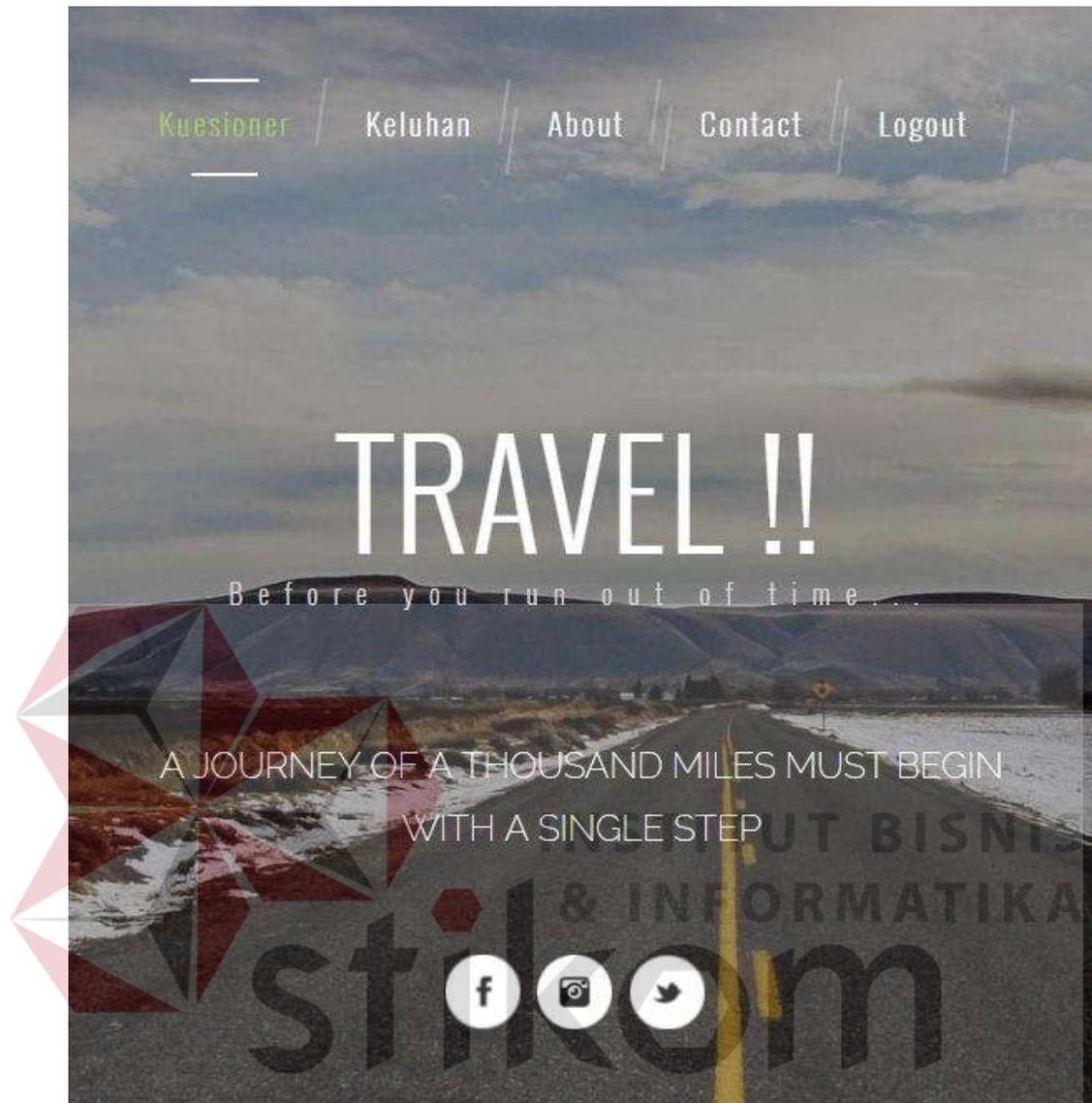
Setelah pengguna berhasil *login*, pengguna akan diarahkan ke halaman yang sesuai dengan otorisasi yang dimiliki. Untuk pengguna dengan otorisasi Admin akan memiliki menu seperti Gambar 4.2. Untuk pengguna dengan otorisasi Pimpinan akan memiliki menu seperti Gambar 4.3. Untuk pengguna dengan otorisasi Pelanggan akan memiliki menu seperti Gambar 4.4.



Gambar 4.2 Menu Admin



Gambar 4.3 Menu Pimpinan



Gambar 4.4 Menu Pelanggan

4.2.2 Halaman Utama Admin

Halaman utama admin adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat informasi yang dibutuhkan Paramuda *Tour & Transport* dalam bentuk grafik. Tampilan halaman utama admin dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Halaman Utama Admin

Halaman ini merupakan halaman yang pertama ditampilkan setelah admin melakukan *login*. 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.

4.2.3 Halaman Utama Pimpinan

Halaman utama pimpinan 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 4.6.



Gambar 4.6 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.

4.2.4 Halaman Buat Akun Pengguna

Halaman buat akun pengguna adalah halaman yang digunakan pimpinan untuk menambah akun admin yang dapat menjalankan sistem. Tampilan halaman buat akun pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.7.

Gambar 4.7 Halaman Buat Akun Pengguna

Untuk dapat masuk kehalaman ini, pimpinan harus membuka menu “Buat Akun Pengguna”. Untuk menambahkan akun pengguna pimpinan harus mengisi semua data pengguna pada tempat yang disediakan. 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 akun pengguna. Tampilan daftar akun pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.8.

ID Pengguna	Password	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	jabatan	Nomor Telepon	Status Pengguna	Ubah
2	11111	Bambang	SDA	Laki-Laki	Admin	081245112008	Aktif	Ubah
1	12345	Arham	SBY	Laki-Laki	Pimpinan	081336542199	Aktif	Ubah

Gambar 4.8 Daftar Akun Pengguna

Untuk ubah data akun 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.

4.2.5 Halaman Master Kategori Pertanyaan

Halaman master kategori pertanyaan adalah halaman yang digunakan admin untuk mengolah kategori pertanyaan pada sistem. Tampilan halaman master kategori pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Halaman Master Kategori

Untuk dapat masuk ke halaman ini admin harus membuka menu “Mengelola Master” kemudian pilih submenu “Kategori”. Admin dapat menambahkan data kategori dengan cara mengisi data pada form yang disediakan. 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 di daftar kategori pertanyaan. Tampilan daftar kategori pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.10.



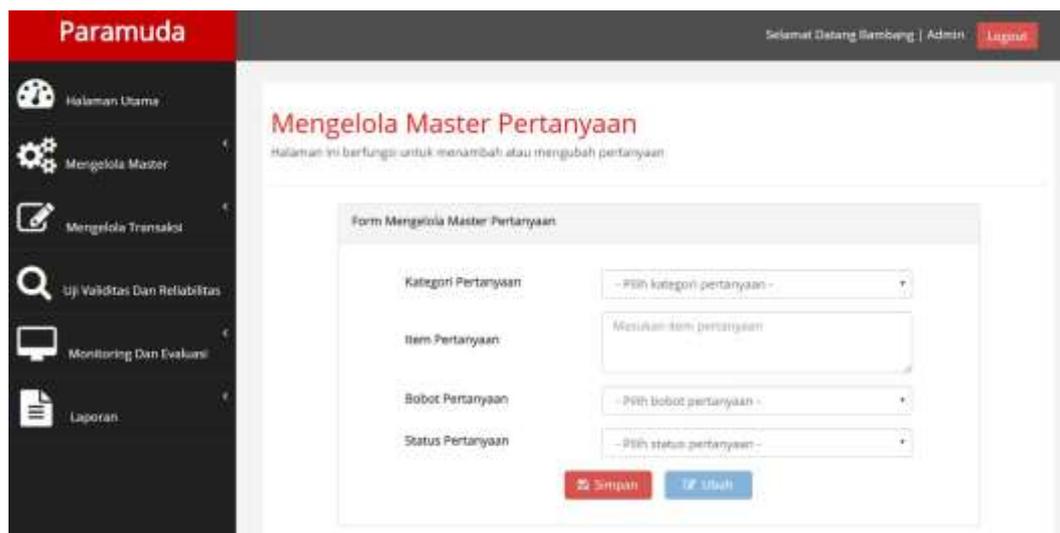
ID Kategori	Nama Kategori	Jenis Kategori	Keterangan Kategori	Bobot Kategori	Status Kategori	Ubah
9	Kepuasan	Kuesioner	Kategori ini dibuat untuk mengukur kepuasan pelanggan.	20	Tidak Aktif	Ubah
8	Penginapan	Pihak Ketiga	Kategori ini dibuat untuk mengukur pelayanan penginapan dari pihak ketiga.	35	Aktif	Ubah
7	Makanan	Pihak Ketiga	Kategori ini dibuat untuk mengukur pelayanan makanan dari pihak ketiga.	25	Aktif	Ubah
6	Transportasi	Pihak Ketiga	Kategori ini dibuat untuk mengukur pelayanan transportasi dari pihak ketiga.	40	Aktif	Ubah
5	Empati	Kuesioner	Kategori ini dibuat untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta empati yang diberikan oleh karyawan.	20	Aktif	Ubah

Gambar 4.10 Daftar 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.

4.2.6 Halaman Master Item Pertanyaan

Halaman master item pertanyaan adalah halaman yang digunakan admin untuk mengolah item pertanyaan pada sistem. Tampilan halaman master item pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Halaman Master Pertanyaan

Untuk dapat masuk halaman ini admin harus membuka menu “Mengelola Master” kemudian pilih submenu “Pertanyaan”. Admin dapat menambah pertanyaan dengan cara mengisi data pertanyaan pada form yang tersedia. 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 di daftar item pertanyaan. Tampilan daftar item pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.12.

Daftar Item Pertanyaan

5 records per page Search:

ID Pertanyaan	Kategori Pertanyaan	Item Pertanyaan	Bobot Pertanyaan	Status Pertanyaan	Ubah
1	Tampilan Fisik	Bus yang digunakan modern atau terbaru	4	Aktif	Ubah
2	Tampilan Fisik	Fasilitas bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	4	Aktif	Ubah
3	Tampilan Fisik	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	Aktif	Ubah
4	Tampilan Fisik	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	Aktif	Ubah
5	Tampilan Fisik	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	5	Aktif	Ubah

Showing 1 to 5 of 50 entries

Previous **1** 2 3 4 5 - 10 Next

Gambar 4.12 Daftar 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.

4.2.7 Halaman Mengatur Bobot Dan Standar Kuesioner

Halaman mengatur bobot atau standar kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk mengatur bobot kategori kuesioner atau standar pertanyaan kuesioner yang diinginkan *Paramuda Tour & Transport*. Tampilan halaman mengatur bobot atau standar kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.13.

The screenshot shows the 'Paramuda' web application interface. The main content area is titled 'Mengatur Bobot Dan Standar Kuesioner' and contains a table for setting weights and standards for questionnaire categories. The table has three columns: 'Nama Kategori', 'Ranking', and 'Bobot'. The categories listed are 'Tampilan Fisik', 'Keandalan', 'Daya Tanggap', 'Jaminan', and 'Empati'. Each category has a ranking value and a weight value displayed in a text box.

Nama Kategori	Ranking	Bobot
Tampilan Fisik	1	0.3333
Keandalan	5	0.0666
Daya Tanggap	3	0.2
Jaminan	2	0.2666
Empati	4	0.1333

Gambar 4.13 Halaman Mengatur Bobot Dan 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. Tampilan form mengatur bobot dan standar kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.14.

Form Mengatur Bobot Dan Standar Kuesioner

Nama Kategori	Ranking	Bobot
+ Tampilan Fisik	1	0.3333

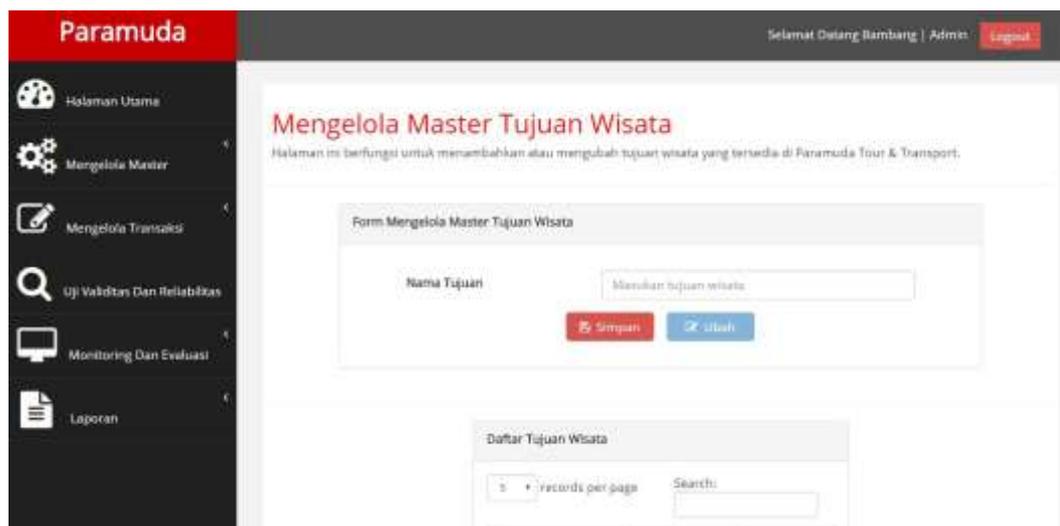
Pertanyaan	Ranking	Bobot	Standar
1. Bus yang digunakan modern atau terbaru	1	0.25	4 ▼
2. Fasilitas bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	2	0.2142	4 ▼
3. Kondisi bus sudah baik dan bersih	4	0.1428	5 ▼
4. Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	5	0.1071	4 ▼
5. Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	6	0.0714	5 ▼
6. Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	7	0.0357	4 ▼

Gambar 4.14 Form Mengatur Bobot Dan Standar Kuesioner

Admin dapat mengatur bobot kategori dan standar pertanyaan dengan cara mengubah data yang ingin diubah. Setelah itu admin dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan bobot kategori atau standar pertanyaan. Akan muncul pesan sukses jika telah berhasil melakukan penyimpanan.

4.2.8 Halaman Master Tujuan Wisata

Halaman master tujuan wisata adalah halaman yang digunakan admin untuk mengelola tujuan wisata yang akan dituju oleh pelanggan. Halaman master tujuan wisata dapat dilihat pada Gambar 4.15.

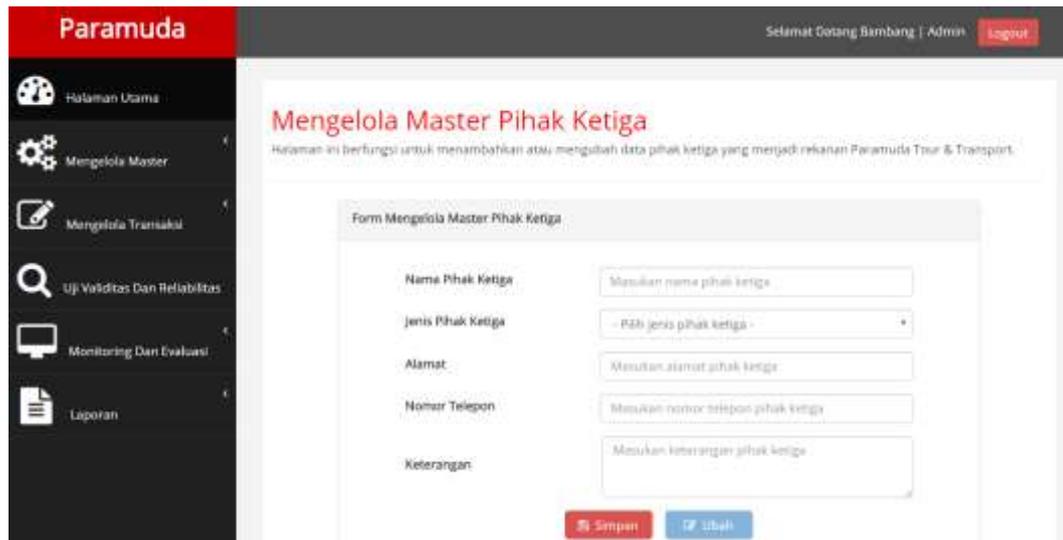


Gambar 4.15 Halaman Master Tujuan Wisata

Pada halaman ini, admin dapat menambah data tujuan wisata dengan cara mengisi data pada tempat yang sudah disediakan. 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.

4.2.9 Halaman Master Pihak Ketiga

Halaman master pihak ketiga adalah halaman yang digunakan admin untuk mengelola pihak ketiga yang akan melakukan kerjasama dalam pelaksanaan *tour* pelanggan. Tampilan halaman master pihak ketiga dapat dilihat pada Gambar 4.16.



The screenshot shows the 'Paramuda' web application interface. The top navigation bar includes the logo 'Paramuda' and the user information 'Selamat Datang Bambang | Admin' with a 'Logout' button. The left sidebar contains a menu with icons and labels: 'Halaman Utama', 'Mengelola Master', 'Mengelola Transaksi', 'Uji Validitas Dan Reliabilitas', 'Monitoring Dan Evaluasi', and 'Laporan'. The main content area is titled 'Mengelola Master Pihak Ketiga' and includes a sub-header 'Halaman ini berfungsi untuk menambahkan atau mengubah data pihak ketiga yang menjadi rekanan Paramuda Tour & Transport'. Below this is a form titled 'Form Mengelola Master Pihak Ketiga' with the following fields: 'Nama Pihak Ketiga' (text input), 'Jenis Pihak Ketiga' (dropdown menu), 'Alamat' (text input), 'Nomor Telepon' (text input), and 'Keterangan' (text area). At the bottom of the form are two buttons: 'Simpan' (red) and 'Batal' (blue).

Gambar 4.16 Halaman Master Pihak Ketiga

Pada halaman ini, admin dapat menambahkan data pihak ketiga dengan cara mengisi data pihak ketiga pada tempat yang sudah disediakan. 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 pihak ketiga. Tampilan daftar pihak ketiga dapat dilihat pada Gambar 4.17.

Daftar Pihak Ketiga

5 records per page Search:

ID Pihak Ketiga	Nama Pihak Ketiga	Jenis Pihak Ketiga	Alamat	Nomor Telepon	Keterangan	Ubah
8	PD. Fortuna	Transportasi	Malang	081224367485	Menyediakan bus pariwisata	Ubah
7	Hotel Sriwijaya	Penginapan	Jakarta	081336527889	Menyediakan kamar hotel dengan kualitas bintang 5	Ubah
6	Rumah Makan Hidayah	Makanan	Sidoarjo	083445267135	Menyediakan aneka makanan siap saji	Ubah
5	PO. Kalisari	Transportasi	Surabaya	081336580139	Menyediakan bus pariwisata	Ubah
4	PO. Exellent	Transportasi	Lamongan	081337128888	Menyediakan bus pariwisata	Ubah

Showing 1 to 5 of 8 entries

Previous 1 2 Next

Gambar 4.17 Daftar 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.

4.2.10 Halaman *Tour* Pelanggan

Halaman *tour* pelanggan adalah halaman yang digunakan admin untuk mencatat *tour* pelanggan pada sistem. Tampilan halaman *tour* pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.18.

The screenshot displays the 'Paramuda' web application interface. The top navigation bar includes the logo 'Paramuda' and the user information 'Selamat Datang Bambang | Admin' with a 'Logout' button. A dark sidebar on the left lists navigation options: 'Halaman Utama', 'Mengelola Monitor', 'Mengelola Transaksi', 'Uji Validitas Dan Reliabilitas', 'Monitoring Dan Evaluasi', and 'Laporan'. The main content area is titled 'Tour Pelanggan' and contains a 'Form Tour Pelanggan'. The form fields are: 'Tanggal Keberangkatan' (calendar icon), 'Tanggal Kembali' (calendar icon), 'Nama Rombongan' (text input), 'Jumlah Rombongan' (text input), and 'Tujuan' (dropdown menu). The dropdown menu for 'Tujuan' shows options: 'Malang', 'Jakarta', 'Bandung', and 'PO. Rosalia Indah'.

Gambar 4.18 Halaman *Tour Pelanggan*

Pada halaman ini, admin dapat mencatat *tour* pelanggan dengan cara mengisi data *tour* pada tempat yang sudah disediakan. 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. Tampilan daftar *tour* pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.19.

Daftar Tour Pelanggan

5 records per page Search:

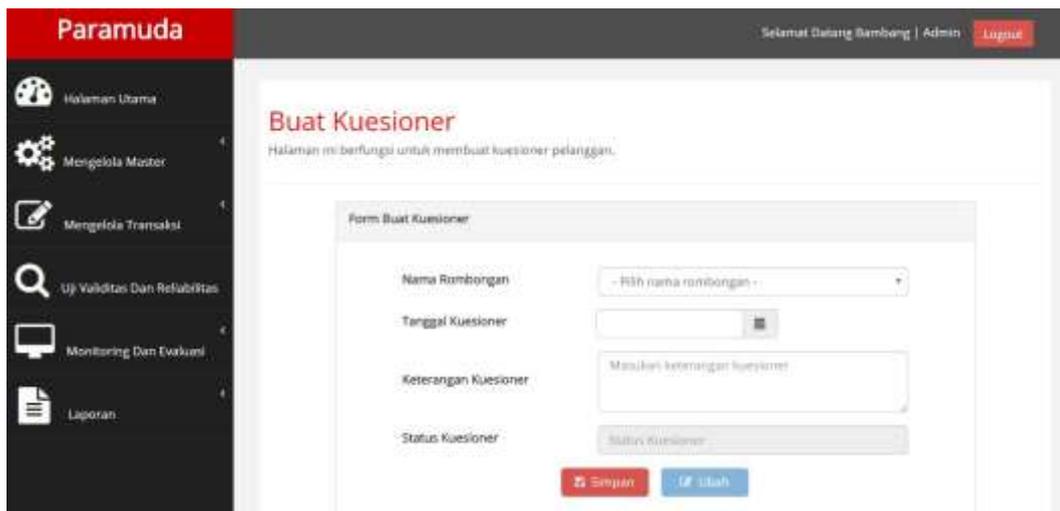
ID Tour	Nama Pengguna	Tanggal Keberangkatan	Tanggal Kembali	Nama Rombongan	Jumlah Rombongan	Tujuan	Kerjasama Pihak Ketiga	Status Tour	Ubah
58	Bambang	2016-09-05 00:00:00	2016-09-08 00:00:00	PT, HM. Sampoerna, tbk	30	- Jakarta - Bandung	- PO. Rosalia Indah - RM. Sederhana - Hotel Majapahit - Rumah Makan Hidayah	Belum Diuji	Ubah
57	Bambang	2016-08-24 00:00:00	2016-08-28 00:00:00	STIKOM	30	- Jakarta - Bandung	- PO. Rosalia Indah - Hotel Majapahit - PO. Exellent	Belum Diuji	Ubah
56	Bambang	2016-08-21 00:00:00	2016-08-28 00:00:00	PT, Berkah Lancar Abaditama	50	- Malang - Jakarta - Bandung	- Rumah Makan Hidayah - Hotel	Sudah Diuji	Ubah

Gambar 4.19 Daftar *Tour* Pelanggan

Untuk ubah data *tour* pelanggan, 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.

4.2.11 Halaman Buat Kuesioner

Halaman buat kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk membuat kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan. Tampilan halaman buat kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.20.



Gambar 4.20 Halaman Buat Kuesioner

Pada halaman ini, admin dapat membuat kuesioner untuk pelanggan dengan cara mengisi data yang dibutuhkan pada tempat yang sudah disediakan. 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 pelanggan. Tampilan daftar kuesioner pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.21.

Daftar Kuesioner Pelanggan

5 records per page Search:

ID Kuesioner	Nama Rombongan	Tanggal Kuesioner	Keterangan Kuesioner	Status Kuesioner	Ubah
9	PT. HM. Sampoerna, tbk	2016-09-05 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan Sampoerna	Belum Diuji	Ubah
8	STIKOM	2016-08-24 00:00:00	Kuesioner buat rombongan STIKOM	Belum Diuji	Ubah
7	PT. Berkah Lancar Abaditama	2016-08-21 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan PT. BLA	Belum Diuji	Ubah
5	COIIII	2016-06-29 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan COIIII	Belum Diuji	Ubah
4	BIG	2016-06-29 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan BIG	Belum Diuji	Ubah

Showing 1 to 5 of 5 entries

Previous 1 Next

Gambar 4.21 Daftar Kuesioner Pelanggan

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.

4.2.12 Halaman Buat Akun Pelanggan

Halaman buat akun pelanggan adalah halaman yang digunakan admin untuk mencatat data pelanggan dan membuat *username* dan *password* untuk pelanggan agar dapat mengakses sistem. Tampilan halaman buat akun pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.22.

The screenshot displays the 'Buat Akun Pelanggan' (Create Customer Account) page within the Paramuda system. The interface includes a dark sidebar on the left with navigation options: 'Halaman Utama', 'Mengelola Master', 'Mengelola Transaksi', 'Uji Validitas Dan Reliabilitas', 'Monitoring Dan Evaluasi', and 'Laporan'. The main content area is titled 'Buat Akun Pelanggan' and contains a sub-header 'Form Buat Akun Pelanggan'. The form consists of several input fields: 'Nama Rombongan' (a dropdown menu), 'Nama' (a text input), 'Alamat' (a text area), 'Umur' (a text input), 'Jenis Kelamin' (a dropdown menu), and 'Pekerjaan' (a dropdown menu). The top right of the page shows 'Selamat Datang Bambang | Admin' and a 'Logout' button.

Gambar 4.22 Halaman Buat Akun Pelanggan

Pada halaman ini, admin dapat menambahkan akun pelanggan agar dapat mengakses sistem dengan cara mengisi data pelanggan yang dibutuhkan pada tempat yang sudah disediakan. 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 akun pelanggan. Tampilan daftar akun pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.23.

Daftar Akun Pelanggan

5 records per page Search:

ID Pelanggan	Nama Rombongan	Nama	Password	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Ubah
88	PT. HM. Sampoerna, tbk	Shelly	sampoerna	Sidoarjo	30	Perempuan	Swasta	<input type="button" value="Ubah"/>
87	PT. HM. Sampoerna, tbk	Quinza	sampoerna	Sidoarjo	45	Perempuan	Swasta	<input type="button" value="Ubah"/>
86	PT. HM. Sampoerna, tbk	Wahono	sampoerna	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta	<input type="button" value="Ubah"/>
85	PT. HM. Sampoerna, tbk	Sulika	sampoerna	Sidoarjo	36	Perempuan	Swasta	<input type="button" value="Ubah"/>
84	PT. HM. Sampoerna, tbk	Parwes	sampoerna	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta	<input type="button" value="Ubah"/>

Showing 1 to 5 of 87 entries

Previous **1** 2 3 4 5 ... 18 Next

Gambar 4.23 Daftar Akun 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.

4.2.13 Halaman Mengisi Kuesioner

Halaman mengisi kuesioner adalah halaman yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Paramuda Tour & Transport*. Halaman mengisi kuesioner terdiri dari data pelanggan dan kuesioner pelanggan. Tampilan halaman mengisi kuesioner (data pelanggan) dapat dilihat pada Gambar 4.24.

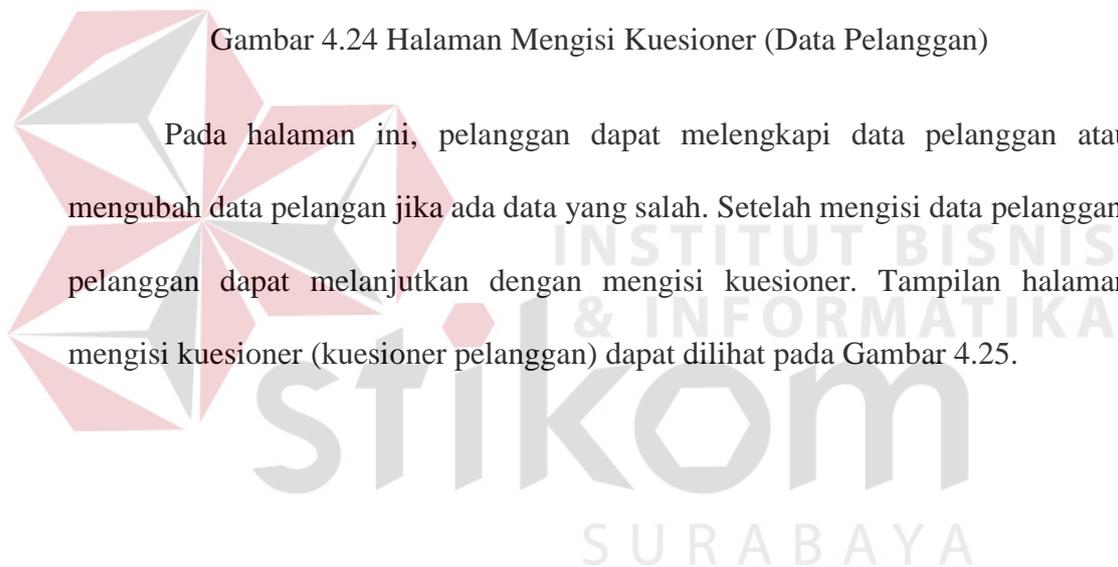
Data Pelanggan

ID Pelanggan	<input type="text" value="1"/>
Nama Rombongan	<input type="text" value="EOMI"/>
Nama	<input type="text" value="Suro"/>
Alamat	<input type="text" value="JKT"/>
Umur	<input type="text" value="23"/>
Jenis Kelamin	<input type="text" value="Laki - Laki"/>
Pekerjaan	<input type="text" value="Sewita"/>



Gambar 4.24 Halaman Mengisi Kuesioner (Data Pelanggan)

Pada halaman ini, pelanggan dapat melengkapi data pelanggan atau mengubah data pelanggan jika ada data yang salah. Setelah mengisi data pelanggan, pelanggan dapat melanjutkan dengan mengisi kuesioner. Tampilan halaman mengisi kuesioner (kuesioner pelanggan) dapat dilihat pada Gambar 4.25.



Kuesioner Pelanggan

1. Kategori Tampilan Fisik

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Bisa yang digunakan modern atau terbaru	<input type="radio"/>				
2	Resolusi bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	<input type="radio"/>				
3	Kondisi bus sudah baik dan bersih	<input type="radio"/>				
4	Kontrol rumah makan sudah baik dan bersih	<input type="radio"/>				
5	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	<input type="radio"/>				
6	Resolusi penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Wifi/Baru)	<input type="radio"/>				

Gambar 4.25 Halaman Mengisi Kuesioner (Kuesioner Pelanggan)

Pada halaman ini, pelanggan dapat mengisi kuesioner yang telah ditampilkan. Setelah semua dilengkapi maka pelanggan dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan data pelanggan dan jawaban kuesioner pelanggan dan akan muncul pesan sukses penyimpanan jika proses penyimpanan berhasil.

4.2.14 Halaman Mengisi Keluhan

Halaman mengisi keluhan adalah halaman yang digunakan pelanggan untuk menyampaikan semua keluhannya. Tampilan halaman mengisi keluhan dapat dilihat pada Gambar 4.26.

Gambar 4.26 Halaman Mengisi Keluhan

Pada halaman ini, pelanggan dapat mengisi keluhan berupa kritik dan saran pada tempat yang sudah tersedia. Setelah semua keluhan sudah diisi maka pelanggan dapat menekan tombol “Simpan” untuk menyimpan keluhan dan akan muncul pesan sukses penyimpanan jika proses penyimpanan berhasil.

4.2.15 Halaman Profil Perusahaan

Halaman profil perusahaan adalah halaman yang digunakan pelanggan untuk mengetahui semua informasi tentang perusahaan contohnya seperti sejarah perusahaan. Halaman profil perusahaan dapat dilihat pada Gambar 4.27.

Gambar 4.27 Halaman Profil Perusahaan

4.2.16 Halaman Uji Validitas Dan Reliabilitas

Halaman uji validitas dan reliabilitas kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dan mengukur tingkat keandalan kuesioner. Halaman uji validitas dan reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.28.

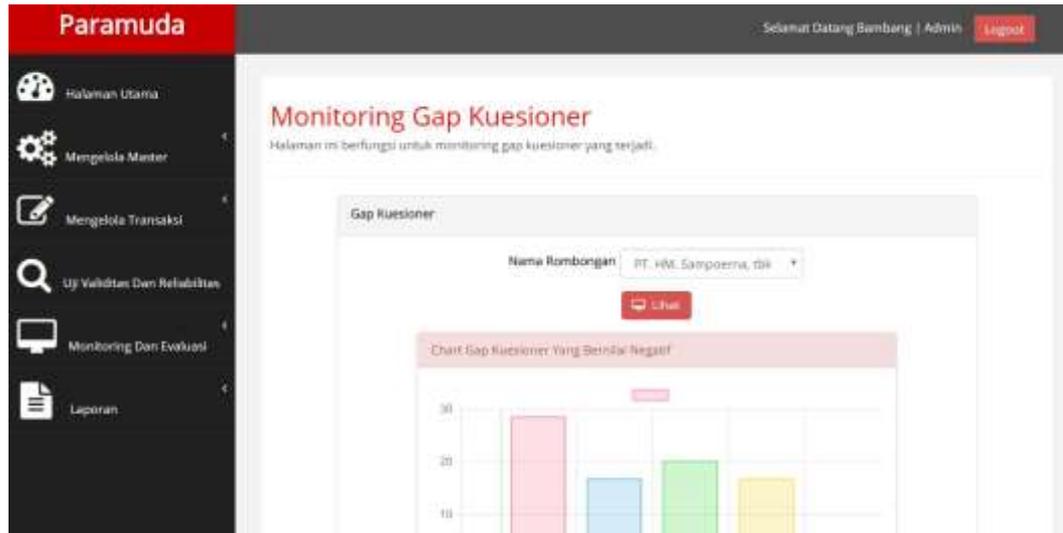


Gambar 4.28 Halaman Uji Validitas Reliabilitas

Pada halaman ini, admin dapat menguji validitas reliabilitas kuesioner dengan cara memilih nama rombongan yang akan diuji. 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.

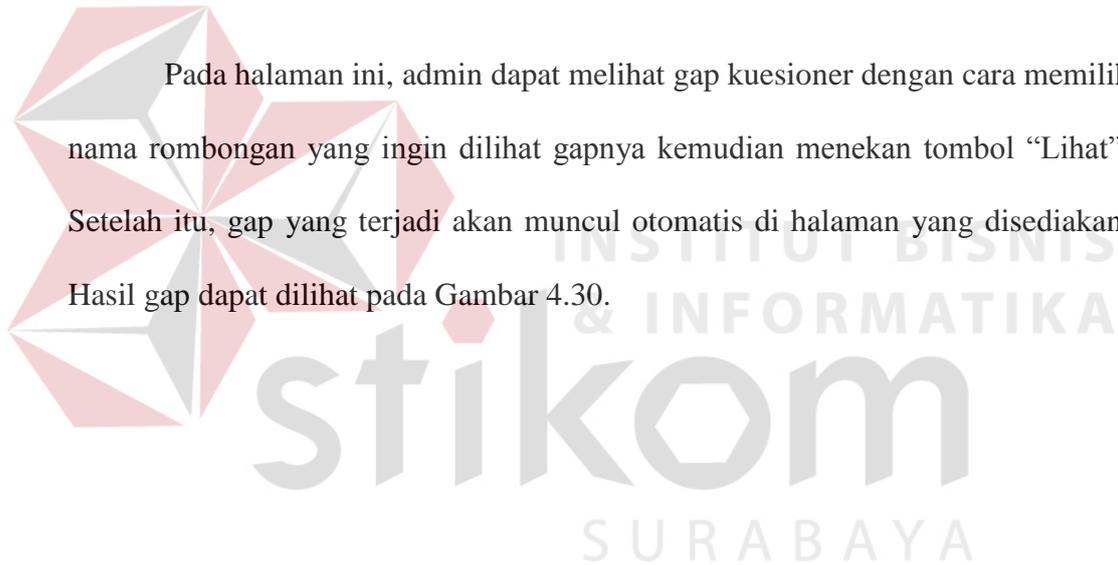
4.2.17 Halaman Gap Kuesioner

Halaman *monitoring* gap kuesioner adalah halaman yang digunakan admin untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara nilai kuesioner yang didapatkan dengan standar nilai Paramuda *Tour & Transport*. Tampilan halaman gap kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.29.



Gambar 4.29 Halaman Gap Kuesioner

Pada halaman ini, admin dapat melihat gap kuesioner dengan cara memilih nama rombongan yang ingin dilihat gapnya kemudian menekan tombol “Lihat”. Setelah itu, gap yang terjadi akan muncul otomatis di halaman yang disediakan. Hasil gap dapat dilihat pada Gambar 4.30.



1. Tampilan Fisik | Bobot 0.33 |

No.	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap	Analisis Gap
1.	Bus yang digunakan modern atau terbaru	4	4.2	0.2	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
2.	Fasilitas bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	4	4.3	0.3	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
3.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	4.6	-0.4	Perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena Gap < 0
4.	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	4.5	0.5	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
5.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	5	4.3	-0.7	Perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena Gap < 0
6.	Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	4	4.5	0.5	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0

Gambar 4.30 Detil Gap Kuesioner

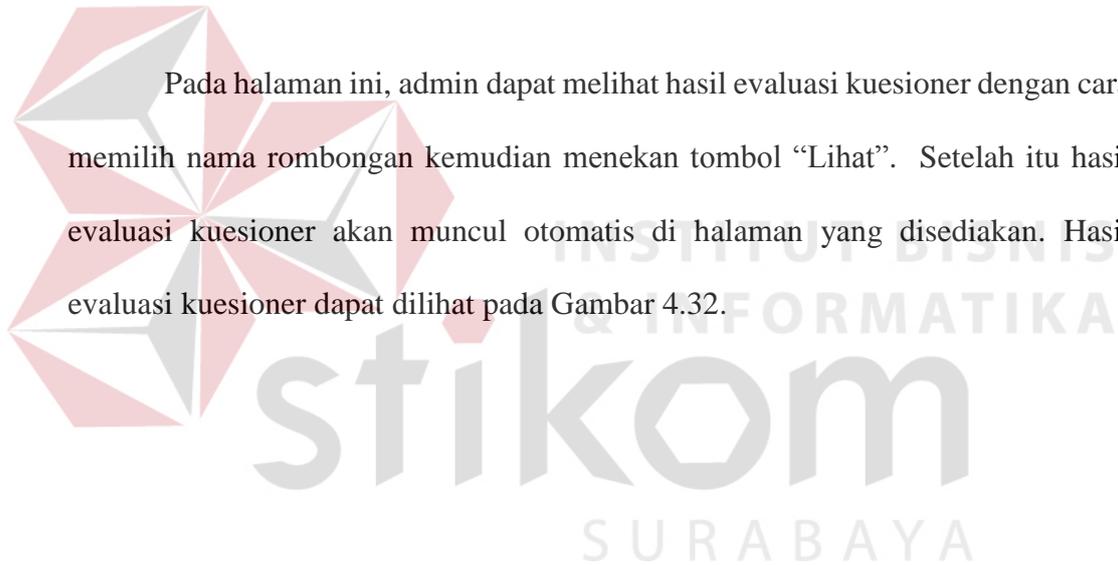
4.2.18 Halaman Evaluasi Kuesioner

Halaman 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*. Tampilan halaman evaluasi kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.31.



Gambar 4.31 Halaman Evaluasi Kuesioner

Pada halaman ini, admin dapat melihat hasil evaluasi kuesioner dengan cara memilih nama rombongan kemudian menekan tombol “Lihat”. Setelah itu hasil evaluasi kuesioner akan muncul otomatis di halaman yang disediakan. Hasil evaluasi kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.32.



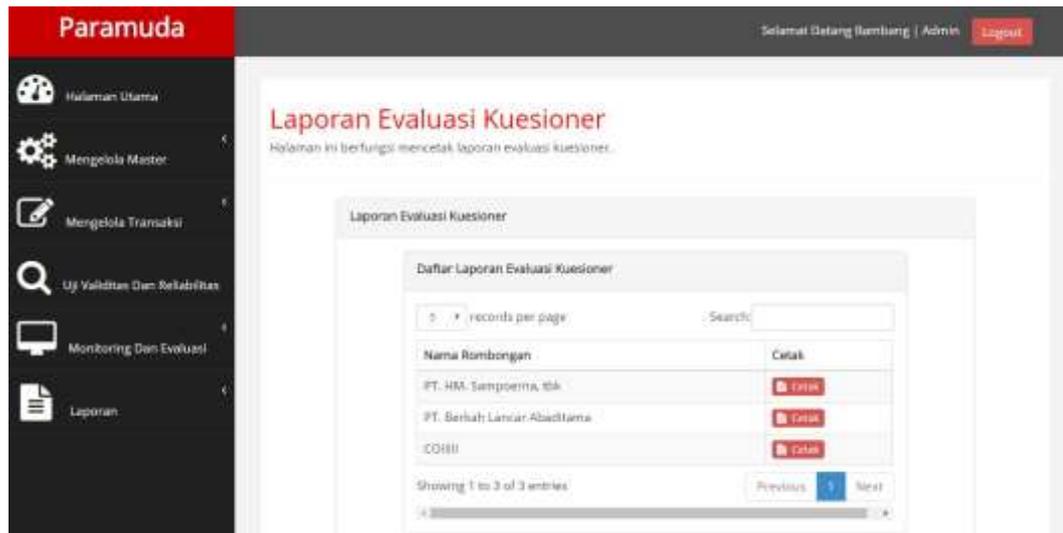
Layanan Yang Perlu Diperbaiki

No	Pertanyaan	Kategori	Gap	Bobot Kategori	Bobot Pertanyaan	Total Poin	Hasil Evaluasi
1.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	Tampilan Fisik	-0.4	0.33	0.14	-0.02063	Harus dilakukan perbaikan "Kondisi bus sudah baik dan bersih" pada kategori "Tampilan Fisik" dengan selisih gap "-0.4" dari standar yang sudah ditentukan.
2.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	Tampilan Fisik	-0.7	0.33	0.07	-0.01587	Harus dilakukan perbaikan "Kondisi penginapan sudah baik dan bersih" pada kategori "Tampilan Fisik" dengan selisih gap "-0.7" dari standar yang sudah ditentukan.
3.	Guide memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata dengan jelas	Jaminan	-0.6	0.27	0.10	-0.01439	Harus dilakukan perbaikan "Guide memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata dengan jelas" pada kategori "Jaminan" dengan selisih gap "-0.6" dari standar yang sudah ditentukan.
4.	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	Daya Tanggap	-0.7	0.20	0.10	-0.01400	Harus dilakukan perbaikan "Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik" pada kategori "Daya Tanggap" dengan selisih gap "-0.7" dari standar yang sudah ditentukan.

Gambar 4.32 Hasil Evaluasi Kuesioner

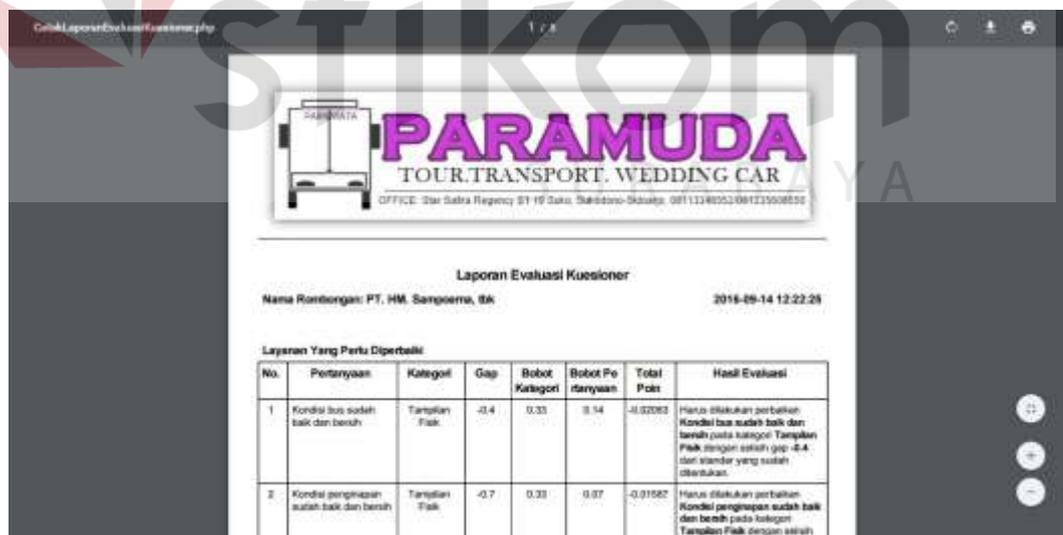
4.2.19 Halaman Laporan Evaluasi Kuesioner

Halaman laporan evaluasi kuesioner adalah halaman yang digunakan pimpinan atau admin untuk mencetak hasil evaluasi yaitu saran perbaikan layanan yang tidak sesuai harapan Paramuda *Tour & Transport*. Tampilan halaman laporan evaluasi kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.33.



Gambar 4.33 Halaman Laporan Evaluasi Kuesioner

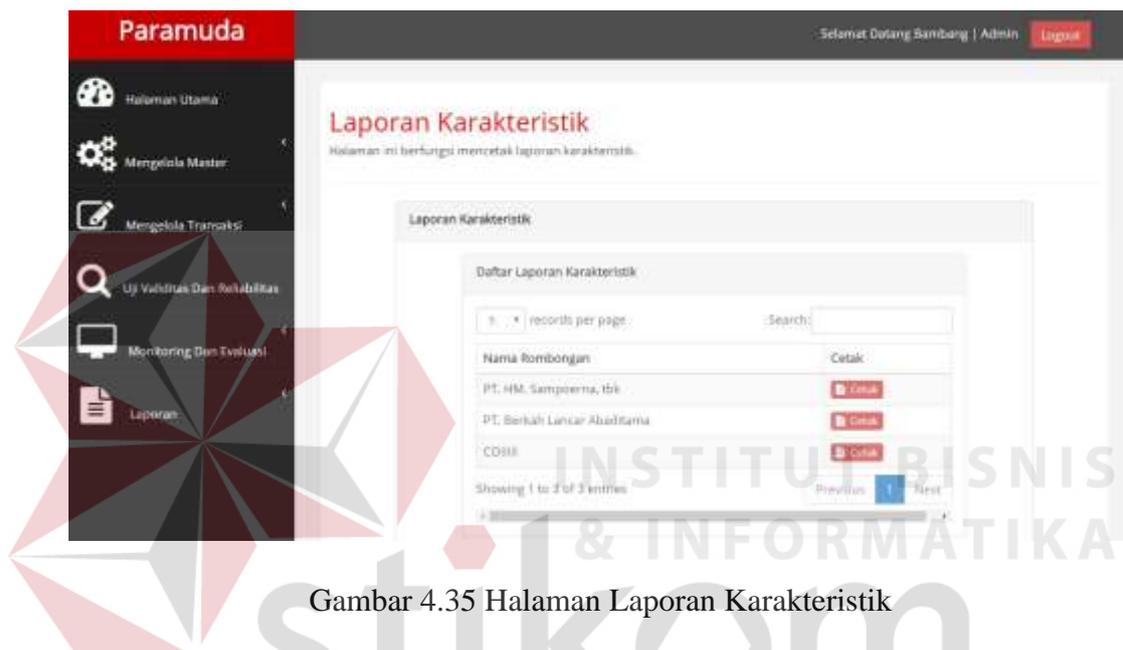
Pada halaman ini, admin atau pimpinan dapat mencetak laporan evaluasi dengan cara menekan tombol “Cetak” pada nama rombongan yang ingin dicetak. Setelah proses cetak berhasil, maka muncul pesan sukses laporan evaluasi berhasil dicetak.



Gambar 4.34 Laporan Evaluasi Kuesioner

4.2.20 Halaman Laporan Karakteristik Pelanggan

Halaman laporan karakteristik pelanggan adalah halaman yang digunakan pimpinan atau admin untuk mencetak data pelanggan dari nama pelanggan sampai *username* dan *password* pelanggan. Tampilan halaman laporan karakteristik pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.35.



Gambar 4.35 Halaman Laporan Karakteristik

Pada halaman ini, admin atau pimpinan dapat mencetak laporan karakteristik dengan cara menekan tombol “Cetak”. Setelah proses cetak berhasil, maka muncul pesan sukses laporan karakteristik pelanggan berhasil dicetak.

ColokLaporanKarakteristik.php 1 / 2

PARAMUDA
TOUR, TRANSPORT, WEDDING CAR
OFFICE: Star Bakti Regency 81 19 Bakti, Sukoharjo-Soloarjo 08113348552/08123568550

Laporan Karakteristik Pelanggan
Nama Rombongan: PT. HM. Sampoerna, Tbk. 2018-08-05 12:10:02

No.	ID Pelanggan	Password	Nama	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	89	sampoerna	Satriyah	Surabaya	45	Perempuan	Swasta
2	80	sampoerna	Aji	Surabaya	45	Laki Laki	Swasta
3	81	sampoerna	Santoso	Surabaya	47	Laki Laki	Swasta
4	82	sampoerna	Juhudin	Surabaya	40	Laki Laki	Swasta
5	83	sampoerna	Ramda	Surabaya	45	Perempuan	Swasta
6	84	sampoerna	Cita	Surabaya	38	Perempuan	Swasta
7	85	sampoerna	Anusudo	Surabaya	45	Laki Laki	Swasta
8	86	sampoerna	Husudih	Surabaya	30	Laki Laki	Swasta

Gambar 4.36 Laporan Karakteristik

4.2.21 Halaman Laporan Keluhan

Halaman laporan keluhan adalah halaman yang digunakan pimpinan atau admin untuk mencetak data keluhan pelanggan yang berupa kritik dan saran. Tampilan halaman laporan keluhan dapat dilihat pada Gambar 4.37.

Paramuda Selamat Datang Bambang | Admin Logout

Laporan Keluhan
Halaman ini berfungsi mencetak laporan keluhan.

Laporan Keluhan

Daftar Laporan Keluhan

recons per page Search

Nama Rombongan	Cetak
PT. HM. Sampoerna, Tbk	Cetak
PT. Berkah Lancer Abadijama	Cetak
COBHI	Cetak

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

Gambar 4.37 Halaman Laporan Keluhan

Pada halaman ini, admin atau pimpinan dapat mencetak laporan keluhan dengan cara memilih laporan keluhan yang ingin dicetak dan tekan tombol “Cetak”.

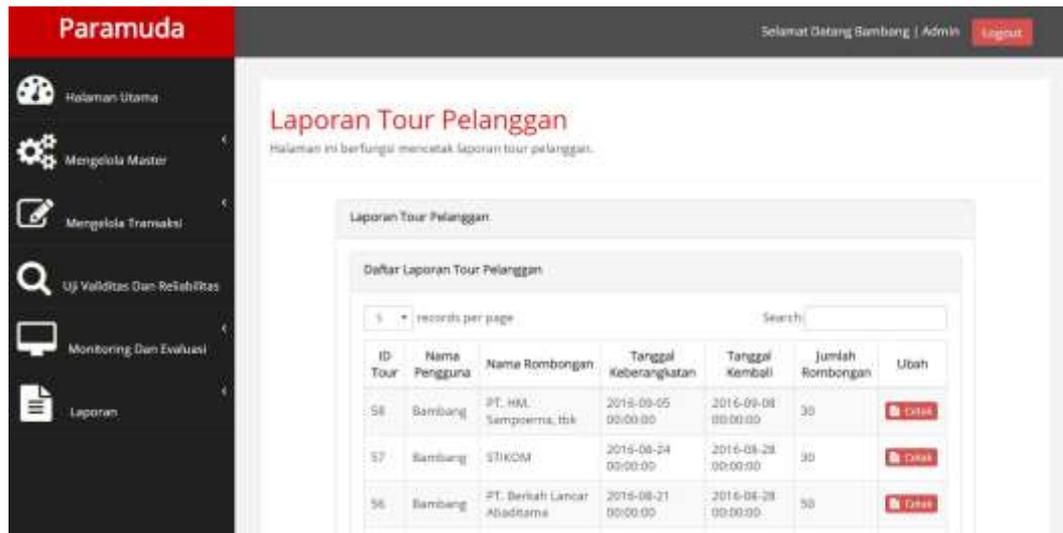
Setelah proses cetak berhasil, maka muncul pesan sukses laporan keluhan berhasil dicetak.



Gambar 4.38 Laporan Keluhan

4.2.22 Halaman Laporan *Tour* Pelanggan

Halaman 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. Tampilan halaman laporan detail *tour* dapat dilihat pada Gambar 4.39.



Gambar 4.39 Halaman Laporan *Tour* Pelanggan

Pada halaman ini, admin atau pimpinan 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.



Gambar 4.40 Laporan *Tour* Pelanggan

4.3 Evaluasi Sistem

Setelah implementasi sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi atau *testing* sistem, yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian sistem berjalan sesuai yang diharapkan dan memastikan sistem terhindar dari kesalahan yang terjadi. *Testing* juga dapat digunakan untuk memastikan kevalidan dalam proses *input*, sehingga dapat menghasilkan *output* yang diharapkan.

4.3.1 Uji Coba Sistem

Uji coba sistem ini berfokus pada pengujian sistem terhadap *handling error* pada setiap *inputan user*. Sebuah mekanisme yang digunakan untuk uji coba sistem ini adalah *test case*, yang mana menentukan apakah sebuah perangkat lunak atau sistem telah sukses atau gagal dalam testing atau uji coba.

A. Pencatatan *Tour* Pelanggan

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin dapat mencatat data *tour* pelanggan yang akan melakukan perjalanan wisata. Gambar 4.41 menunjukkan bahwa admin berhasil mencatat data *tour* pelanggan.

Daftar Tour Pelanggan

5 records per page Search:

ID Tour	Nama Pengguna	Tanggal Keberangkatan	Tanggal Kembali	Nama Rombongan	Jumlah Rombongan	Tujuan	Kerjasama Pihak Ketiga	Status Tour	Ubah
58	Bambang	2016-09-05 00:00:00	2016-09-08 00:00:00	PT, HM. Sampoerna, tbk	30	- Jakarta - Bandung	- PO. Rosalia Indah - RM. Sederhana - Hotel Majapahit - Rumah Makan Hidayah	Belum Diuji	Ubah
57	Bambang	2016-08-24 00:00:00	2016-08-28 00:00:00	STIKOM	30	- Jakarta - Bandung	- PO. Rosalia Indah - Hotel Majapahit - PO. Exellent	Belum Diuji	Ubah
56	Bambang	2016-08-21 00:00:00	2016-08-28 00:00:00	PT, Berkah Lancar Abaditama	50	- Malang - Jakarta - Bandung	- Rumah Makan Hidayah - Hotel	Sudah Diuji	Ubah

Gambar 4.41 Daftar *Tour* Pelanggan

B. Pembuatan Kuesioner

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin dapat membuat kuesioner untuk pelanggan. Gambar 4.42 menunjukkan bahwa admin berhasil membuat kuesioner untuk pelanggan.

Daftar Kuesioner Pelanggan

5 records per page Search:

ID Kuesioner	Nama Rombongan	Tanggal Kuesioner	Keterangan Kuesioner	Status Kuesioner	Ubah
9	PT. HM. Sampoerna, tbk	2016-09-05 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan Sampoerna	Belum Diuji	Ubah
8	STIKOM	2016-08-24 00:00:00	Kuesioner buat rombongan STIKOM	Belum Diuji	Ubah
7	PT. Berkah Lancar Abaditama	2016-08-21 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan PT. SLA	Belum Diuji	Ubah
5	COIIII	2016-06-29 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan COIIII	Belum Diuji	Ubah
4	BIG	2016-06-29 00:00:00	Kuesioner untuk rombongan BIG	Belum Diuji	Ubah

Showing 1 to 5 of 5 entries

Previous 1 Next

Gambar 4.42 Daftar Kuesioner Pelanggan

C. Pembuatan Akun Pelanggan

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin berhasil menambahkan akun pelanggan untuk mendapatkan *username* dan *password* untuk mengakses sistem. Gambar 4.43 menunjukkan bahwa admin berhasil membuat akun pelanggan.

Daftar Akun Pelanggan

5 records per page Search:

ID Pelanggan	Nama Rombongan	Nama	Password	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Ubah
88	PT. HM. Sampoerna, tbk	Shelly	sampoerna	Sidoarjo	30	Perempuan	Swasta	Ubah
87	PT. HM. Sampoerna, tbk	Quinza	sampoerna	Sidoarjo	45	Perempuan	Swasta	Ubah
86	PT. HM. Sampoerna, tbk	Wahono	sampoerna	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta	Ubah
85	PT. HM. Sampoerna, tbk	Sulika	sampoerna	Sidoarjo	36	Perempuan	Swasta	Ubah
84	PT. HM. Sampoerna, tbk	Parwes	sampoerna	Sidoarjo	45	Laki Laki	Swasta	Ubah

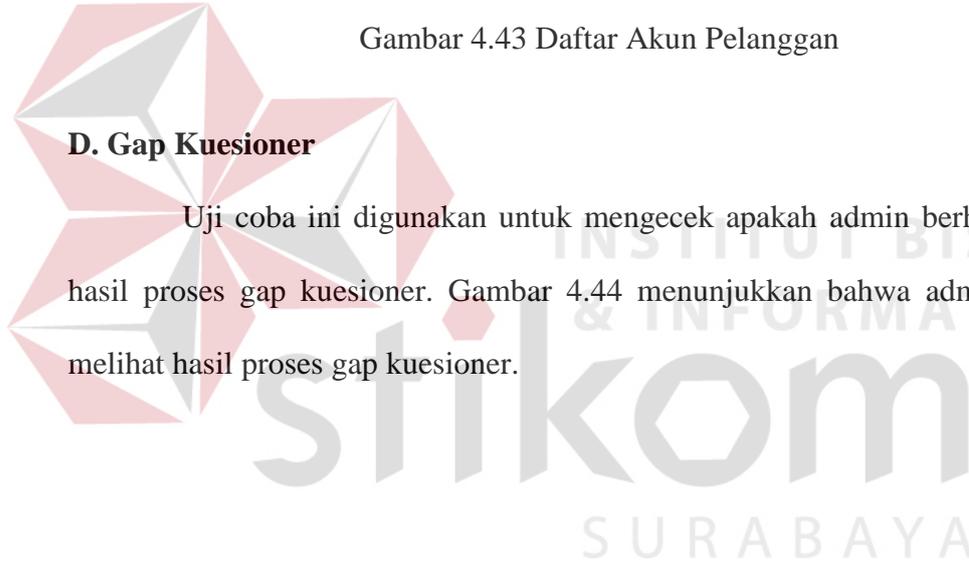
Showing 1 to 5 of 87 entries

Previous **1** 2 3 4 5 ... 18 Next

Gambar 4.43 Daftar Akun Pelanggan

D. Gap Kuesioner

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin berhasil melihat hasil proses gap kuesioner. Gambar 4.44 menunjukkan bahwa admin berhasil melihat hasil proses gap kuesioner.



1. Tampilan Fisik | Bobot 0.33 |

No.	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap	Analisis Gap
1.	Bus yang digunakan modern atau terbaru	4	4.2	0.2	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
2.	Fasilitas bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	4	4.3	0.3	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
3.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	4.6	-0.4	Perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena Gap < 0
4.	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	4.5	0.5	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
5.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	5	4.3	-0.7	Perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena Gap < 0
6.	Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	4	4.5	0.5	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0

Gambar 4.44 Hasil Gap Kuesioner

E. Evaluasi Kuesioner

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah admin berhasil melihat hasil proses evaluasi kuesioner. Gambar 4.45 menunjukkan bahwa admin berhasil melihat hasil proses evaluasi kuesioner.

Layanan Yang Perlu Diperbaiki

No	Pertanyaan	Kategori	Gap	Bobot Kategori	Bobot Pertanyaan	Total Poin	Hasil Evaluasi
1.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	Tampilan Fisik	-0.4	0.33	0.14	-0.02063	Harus dilakukan perbaikan "Kondisi bus sudah baik dan bersih" pada kategori "Tampilan Fisik" dengan selisih gap "-0.4" dari standar yang sudah ditentukan.
2.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	Tampilan Fisik	-0.7	0.33	0.07	-0.01587	Harus dilakukan perbaikan "Kondisi penginapan sudah baik dan bersih" pada kategori "Tampilan Fisik" dengan selisih gap "-0.7" dari standar yang sudah ditentukan.
3.	Guide memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata dengan jelas	Jaminan	-0.6	0.27	0.10	-0.01439	Harus dilakukan perbaikan "Guide memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata dengan jelas" pada kategori "Jaminan" dengan selisih gap "-0.6" dari standar yang sudah ditentukan.
4.	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	Daya Tanggap	-0.7	0.20	0.10	-0.01400	Harus dilakukan perbaikan "Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik" pada kategori "Daya Tanggap" dengan selisih gap "-0.7" dari standar yang sudah ditentukan.

Gambar 4.45 Hasil Evaluasi Kuesioner

F. Penyediaan Laporan

Uji coba ini digunakan untuk mengecek apakah penyediaan laporan sudah sesuai dengan kebutuhan pimpinan. Gambar 4.33 sampai dengan Gambar 4.40 menunjukkan penyediaan laporan sudah sesuai dengan kebutuhan pimpinan Paramuda *Tour & Transport*.

4.3.2 Uji Coba Pengguna

Uji coba pengguna sistem ini ditujukan pada tiga *user* yang akan menjalankan sistem yaitu: pimpinan dan admin. Hasil uji coba ini dihitung dengan skala likert (Umar, 2004) digunakan untuk mengukur sikap seseorang terhadap sesuatu, seperti setuju atau tidak setuju, senang atau tidak senang, dan baik atau tidak baik. Berikut adalah ulasan dari hasil uji coba yang telah dilakukan.

Tabel 4.1 Hasil Uji Coba Admin

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

Tabel 4.2 Hasil Uji Coba Pimpinan

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

Bobot Nilai :

Sangat Tidak Setuju = 1

Tidak Setuju = 2

Ragu-Ragu = 3

Setuju = 4

Sangat Setuju = 5

Presentase Nilai :

Sangat Tidak Setuju = 0% - 19.99%

Tidak Setuju = 20% - 39.99%

Ragu-Ragu = 40% - 59.99%

Setuju = 60% - 79.99%

Sangat Setuju = 80% - 100%

1) Perhitungan Uji Coba Admin

Pertanyaan 1 = 4

Pertanyaan 2 = 5

Pertanyaan 3 = 4

Pertanyaan 4 = 5

Pertanyaan 5 = 5

Pertanyaan 6 = 5

Maka hasil perhitungan dari nilai tersebut adalah : **Total skor** = $4+5+4+5+5+5 = 28$. Untuk menentukan hasil interpretasi, akan ditentukan skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) data tersebut akan diolah dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = 6 \times 5 = 30$$

$$X = 6 \times 1 = 6$$

Hasil penilaian interpretasi responden terhadap sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan ini adalah hasil nilai akan dihasilkan menggunakan rumus Index %.

$$\text{INDEX \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100 = 28 / 30 \times 100 = 93,3\%$$

Dari hasil penilaian interpretasi diperoleh index 93,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai yang diberikan admin masuk dalam kategori **sangat setuju** dengan tampilan dari sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan

2) Perhitungan Uji Coba Pimpinan

Pertanyaan 1 = 4

Pertanyaan 2 = 5

Pertanyaan 3 = 5

Pertanyaan 4 = 5

Maka hasil perhitungan dari nilai tersebut adalah : **Total skor** = $4+5+5+5 = 19$. Untuk menentukan hasil interpretasi, akan ditentukan skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) data tersebut akan diolah dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = 4 \times 5 = 20$$

$$X = 4 \times 1 = 4$$

Hasil penilaian interpretasi responden terhadap sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan ini adalah hasil nilai akan dihasilkan menggunakan rumus Index %.

$$\text{INDEX \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100 = 19 / 20 \times 100 = 95\%$$

Dari hasil penilaian interpretasi diperoleh index 95%, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai yang diberikan pimpinan masuk dalam kategori **sangat setuju** dengan tampilan dari sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan.

4.3.3 Uji Coba Perhitungan

A. Perhitungan Uji Validitas Dan Reliabilitas

Langkah pertama: mengelompokkan semua jawaban isi kuesioner menjadi satu dan menjumlahkan nilai dari isi jawaban kuesioner berdasarkan tiap pelanggan.

Tabel 4.3 Pengelompokan Jawaban Kuesioner

resp	nomor pernyataan																								TOTAL	
	Tampilan Fisik						Keandalan				Daya Tanggap				Jaminan					Empati						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24		Q25
1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	118
2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	106
3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	117
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	104
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	117
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	106
7	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	119
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	103
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	103
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	105
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	105
12	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	117
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	117
14	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	107
15	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	108
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	104
17	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	106
18	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	117
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	119
21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	117
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	104
23	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	107
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	103
25	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	108
26	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	106
27	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	107
28	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	106
29	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	116
30	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	107

Langkah kedua: langkah untuk menguji validitas adalah setiap jawaban kuesioner dihitung uji validitasnya. Untuk isi jawaban kuesioner dijadikan variabel X dan total isi jawaban kuesioner per responden dijadikan variabel Y. Masing-masing variabel X dan Y dipangkatkan dua. Setelah itu variabel X dan Y dikalikan.

Tabel 4.4 Perhitungan Validitas (Pernyataan 1)

Pernyataan 1	Pelanggan	x	y	x ²	y ²	xy
	1	5	118	25	13924	590
	2	4	106	16	11236	424
	3	4	117	16	13689	468
	4	4	104	16	10816	416
	5	5	117	25	13689	585
	6	4	106	16	11236	424
	7	4	119	16	14161	476
	8	4	103	16	10609	412
	9	4	103	16	10609	412
	10	4	105	16	11025	420
	11	4	105	16	11025	420
	12	5	117	25	13689	585
	13	5	117	25	13689	585
	14	4	107	16	11449	428
	15	5	108	25	11664	540
	16	4	104	16	10816	416
	17	4	106	16	11236	424
	18	5	117	25	13689	585
	19	4	104	16	10816	416
	20	5	119	25	14161	595
	21	4	117	16	13689	468
	22	4	104	16	10816	416
	23	4	107	16	11449	428
	24	4	103	16	10609	412
	25	4	108	16	11664	432
	26	4	106	16	11236	424
	27	4	107	16	11449	428
	28	4	106	16	11236	424
	29	4	116	16	13456	464
	30	4	107	16	11449	428
	N=30	127	3283	543	360281	13945

Tabel 4.5 Perhitungan Validitas (Pernyataan 2)

Pernyataan 2	Pelanggan	x	y	x²	y²	xy
	1	4	118	16	13924	472
	2	4	106	16	11236	424
	3	4	117	16	13689	468
	4	4	104	16	10816	416
	5	5	117	25	13689	585
	6	4	106	16	11236	424
	7	5	119	25	14161	595
	8	4	103	16	10609	412
	9	4	103	16	10609	412
	10	4	105	16	11025	420
	11	4	105	16	11025	420
	12	4	117	16	13689	468
	13	4	117	16	13689	468
	14	5	107	25	11449	535
	15	4	108	16	11664	432
	16	4	104	16	10816	416
	17	5	106	25	11236	530
	18	4	117	16	13689	468
	19	4	104	16	10816	416
	20	5	119	25	14161	595
	21	5	117	25	13689	585
	22	4	104	16	10816	416
	23	4	107	16	11449	428
	24	4	103	16	10609	412
	25	4	108	16	11664	432
	26	5	106	25	11236	530
	27	4	107	16	11449	428
	28	4	106	16	11236	424
	29	5	116	25	13456	580
	30	4	107	16	11449	428
	N=30	128	3283	552	360281	14039

Untuk perhitungan jawaban kuesioner dari pernyataan 3 sampai pernyataan 25 sama dengan contoh seperti di atas.

Langkah ketiga: Melakukan perhitungan uji validitas terhadap isi jawaban kuesioner. Perhitungan uji validitas tersebut menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$r_1 = \frac{30 (13945) - (127 * 3283)}{\sqrt{[30 * 543 - (127)^2] [30 * 360281 - (3283)^2]}}$$

$$= 0.6375$$

$$r_2 = \frac{30 (14039) - (128 * 3283)}{\sqrt{[30 * 552 - (128)^2] [30 * 360281 - (3283)^2]}}$$

$$= 0.4094$$

Untuk perhitungan uji validitas dari pernyataan 3 sampai pernyataan 25 sama dengan contoh seperti di atas. Jika hasil perhitungan uji validitas (r hitung) lebih besar dari r tabel, maka pertanyaan dapat dikatakan valid. Tes dilakukan pada sistem untuk menyesuaikan hasil perhitungan manual dengan perhitungan sistem, dapat dilihat pada Gambar 4.46.

86	4	106	16	11236	424
87	4	116	16	13456	464
88	4	107	16	11449	428
N = 30	127	3283	543	360281	13945

$$r = \frac{[(30 \times 13945) - (127 \times 3283)]}{\sqrt{[(30 \times 543) - (127)^2] \times [(30 \times 360281) - (3283)^2]}}$$

$$= 0.6375$$

Hasil perhitungan validitas menunjukkan bahwa nilai validitas (0.6375) > r tabel (0.349). Maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan "**Valid**".

Gambar 4.46 Hasil Perhitungan Sistem Uji Validitas

Langkah keempat: Melakukan perhitungan uji realibilitas terhadap isi jawaban kuesioner. Perhitungan uji realibilitas tersebut menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

1. Hitung nilai variansi setiap pernyataan

$$\begin{aligned}\delta^2(1) &= \frac{543 - \frac{127^2}{30}}{30} \\ &= 0.1789\end{aligned}$$

Untuk perhitungan nilai variansi dari pernyataan 2 sampai pernyataan 25 sama dengan contoh seperti di atas. Tes dilakukan pada sistem untuk menyesuaikan hasil perhitungan manual dengan perhitungan sistem, dapat dilihat pada Gambar 4.47.

$$\begin{aligned}r &= \frac{[(30 \times 13945) - (127 \times 3283)] : \sqrt{[(30 \times 543) - (127)^2] \times [(30 \times 360281) - (3283)^2]}}{30} \\ &= 0.6375\end{aligned}$$

Hasil perhitungan validitas menunjukkan bahwa nilai validitas (0,6375) > r tabel (0,349). Maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan "Valid"

$$\begin{aligned}\text{Variansi } (\delta) &= (543 - ((127)^2 : 30)) : 30 \\ &= 0.1789\end{aligned}$$

Gambar 4.47 Hasil Perhitungan Sistem Nilai Variansi

2. Jumlahkan nilai semua variansi

$$\begin{aligned}\sum \delta^2 &= \delta^2(1) + \delta^2(2) + \dots + \delta^2(25) \\ &= 5.7433\end{aligned}$$

3. Hitung variansi total

$$\begin{aligned}\text{variansi total } (\delta^2) &= \frac{360281 - \frac{3283^2}{30}}{30} \\ &= 33.7122\end{aligned}$$

4. Hitung nilai realibilitasnya

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

$$r = \left(\frac{25}{25-1} \right) \left(1 - \frac{5.7433}{33.7122} \right)$$

$$r = 0.8642$$

Tes dilakukan pada sistem untuk menyesuaikan hasil perhitungan manual dengan perhitungan sistem, dapat dilihat pada Gambar 4.48.

$$\begin{aligned} \sum \delta &= \delta(1) + \delta(2) + \dots + \delta(n) \\ &= 5.7433 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Total Variansi} &= (360281 - ((3283)^2 : 30)) : 30 \\ &= 33.71222222221 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} R &= (25 : (25-1)) \left(1 - \frac{5.7433 : 33.71222222221}{33.71222222221} \right) \\ &= 0.8642 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa tingkat keandalan kuesioner adalah "Reliabilitas Tinggi"

Nilai	Keterangan
0.00 - 0.19	Tidak Reliabel
0.20 - 0.39	Reliabilitas Rendah
0.40 - 0.69	Reliabilitas Sedang
0.70 - 0.89	Reliabilitas Tinggi
0.90 - 1.00	Reliabilitas Sangat Tinggi

Gambar 4.48 Hasil Perhitungan Sistem Jumlah Variansi, Total Variansi, Dan Uji Reliabilitas

B. Perhitungan Penentuan Bobot

Perhitungan penentuan bobot menggunakan metode ranking. Metode ranking adalah metode yang paling sederhana untuk pemberian nilai bobot. Intinya setiap parameter akan disusun berdasarkan ranking. Penentuan ranking dapat

dilakukan secara langsung, misalnya parameter paling penting diberi nilai 1, parameter penting diberi nilai 2 dan parameter kurang penting diberi nilai 3.

Tabel 4.6 Penentuan Rangkings Bobot

Pertanyaan	Ranking	Kategori	Ranking
Pertanyaan 1	1	Tampilan Fisik	1
Pertanyaan 2	2		
Pertanyaan 3	4		
Pertanyaan 4	5		
Pertanyaan 5	6		
Pertanyaan 6	7		
Pertanyaan 7	3		
Pertanyaan 1	1	Keandalan	5
Pertanyaan 2	3		
Pertanyaan 3	4		
Pertanyaan 4	2		
Pertanyaan 1	1	Daya Tanggap	3
Pertanyaan 2	3		
Pertanyaan 3	4		
Pertanyaan 4	2		
Pertanyaan 1	4	Jaminan	2
Pertanyaan 2	5		
Pertanyaan 3	2		
Pertanyaan 4	3		
Pertanyaan 5	6		
Pertanyaan 6	1		
Pertanyaan 1	1	Empati	4
Pertanyaan 2	2		
Pertanyaan 3	3		
Pertanyaan 4	4		

Penentuan bobot untuk pertanyaan ke **1** pada kategori **tampilan fisik**, dari tabel diatas diketahui **n = 7, r = 1**.

$$W_j = (n - r_j + 1) / \sum(n - r_p + 1)$$

$$W_1 = (7 - 1 + 1) / \{ (7 - 7 + 1) + (7 - 6 + 1) + (7 - 5 + 1) + (7 - 4 + 1) + (7 - 3 + 1) + (7 - 2 + 1) + (7 - 1 + 1) \}$$

$$W_1 = 7 / (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7) = \mathbf{0.25}$$

Untuk bobot pertanyaan selanjutnya beserta bobot kategori menggunakan rumus perhitungan yang sama. Berikut hasil perhitungan bobot pertanyaan dan bobot kategori:

Tabel 4.7 Hasil Bobot Berdasarkan Ranking

Pertanyaan	Ranking	Bobot	Kategori	Ranking	Bobot
Pertanyaan 1	1	0.25	Tampilan Fisik	1	0.333333
Pertanyaan 2	2	0.21429			
Pertanyaan 3	4	0.14286			
Pertanyaan 4	5	0.10714			
Pertanyaan 5	6	0.07143			
Pertanyaan 6	7	0.03571			
Pertanyaan 7	3	0.17857			
Pertanyaan 1	1	0.4	Keandalan	5	0.066667
Pertanyaan 2	3	0.2			
Pertanyaan 3	4	0.1			
Pertanyaan 4	2	0.3			
Pertanyaan 1	1	0.4	Daya Tanggap	3	0.2
Pertanyaan 2	3	0.2			
Pertanyaan 3	4	0.1			
Pertanyaan 4	2	0.3			
Pertanyaan 1	4	0.14286	Jaminan	2	0.266667
Pertanyaan 2	5	0.09524			

Pertanyaan	Ranking	Bobot	Kategori	Ranking	Bobot
Pertanyaan 3	2	0.2381	Empati	4	0.133333
Pertanyaan 4	3	0.19048			
Pertanyaan 5	6	0.04762			
Pertanyaan 6	1	0.28571			
Pertanyaan 1	1	0.4			
Pertanyaan 2	2	0.3			
Pertanyaan 3	3	0.2			
Pertanyaan 4	4	0.1			

Tes dilakukan pada sistem untuk menyesuaikan hasil perhitungan manual dengan perhitungan sistem, dapat dilihat pada Gambar 4.49 dan Gambar 4.50.

Nama Kategori	Ranking	Bobot
Tampilan Fisik	1	0.3333
Keandalan	5	0.0666
Daya Tanggap	3	0.2
Jaminan	2	0.2666
Empati	4	0.1333

Gambar 4.49 Hasil Perhitungan Sistem Bobot Kategori

+ Tampilan Fisik			
Pertanyaan	Ranking	Bobot	Standar
1. Bus yang digunakan modern atau terbaru	1	0.25	4
2. Fasilitas bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	2	0.2142	4
3. Kondisi bus sudah baik dan bersih	4	0.1428	5
4. Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	5	0.1071	4
5. Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	6	0.0714	5
6. Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	7	0.0357	4
7. Karyawan Paramuda Tour & Transport berpenampilan rapi dan menarik	3	0.1785	4

Gambar 4.50 Hasil Perhitungan Sistem Bobot Pertanyaan

C. Perhitungan Gap Kuesioner

Gap kuesioner didapat dari menghitung selisih antara nilai yang diharapkan perusahaan dengan yang dirasakan pelanggan dari setiap pertanyaan. Nilai gap diperoleh dengan rumus:

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

Penentuan gap kuesioner pertanyaan ke 1 bisa didapatkan lewat perhitungan:

$$\text{Nilai Gap} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

$$= 4.233333 - 4$$

$$= 0.233333$$

Untuk gap kuesioner pertanyaan ke 2 sampai 30 dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Gap Kuesioner

Pertanyaan	Nilai Persepsi (Rata-Rata Jawaban Pelanggan)	Nilai Harapan	Gap
1	4.233333333	4	0.233333333
2	4.266666667	4	0.266666667
3	4.566666667	5	-0.433333333
4	4.466666667	4	0.466666667
5	4.333333333	5	-0.666666667
6	4.466666667	4	0.466666667
7	4.333333333	4	0.333333333
8	4.3	4	0.3
9	4.433333333	4	0.433333333
10	4.366666667	4	0.366666667
11	4.5	5	-0.5
12	4.5	4	0.5
13	4.233333333	4	0.233333333
14	4.3	5	-0.7
15	4.3	4	0.3
16	4.333333333	4	0.333333333
17	4.433333333	5	-0.566666667
18	4.366666667	4	0.366666667
19	4.333333333	4	0.333333333
20	4.466666667	4	0.466666667
21	4.366666667	4	0.366666667
22	4.366666667	4	0.366666667
23	4.366666667	4	0.366666667
24	4.5	4	0.5
25	4.3	4	0.3

Tes dilakukan pada sistem untuk menyesuaikan hasil perhitungan manual dengan perhitungan sistem, dapat dilihat pada Gambar 4.51.

1. Tampilan Fisik | Bobot 0.33 |

No.	Pertanyaan	Standar	Nilai	Gap	Analisis Gap
1.	Bus yang digunakan modern atau terbaru	4	4.2	0.2	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
2.	Fasilitas bus yang disediakan memadai (AC/TV/DVD)	4	4.3	0.3	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
3.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	5	4.6	-0.4	Perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena Gap < 0
4.	Kondisi rumah makan sudah baik dan bersih	4	4.5	0.5	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0
5.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	5	4.3	-0.7	Perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena Gap < 0
6.	Fasilitas penginapan yang disediakan memadai (AC/TV/Air Panas)	4	4.5	0.5	Kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik dan harus tetap dipertahankan karena Gap > 0

Gambar 4.51 Hasil Perhitungan Sistem Gap Kuesioner

D. Perhitungan Evaluasi Kuesioner

Evaluasi kuesioner merupakan proses pengurutan pelayanan dari yang terburuk sampai yang terbaik. Pengurutan tersebut berdasarkan total nilai yang dihasilkan. Semakin kecil total nilai berarti layanan tersebut semakin buruk sedangkan semakin besar total nilai berarti layanan tersebut semakin baik. Untuk total nilai yang bernilai negatif (-) merupakan indikator layanan yang perlu ditingkatkan. Sedangkan total nilai yang bernilai positif (+) merupakan indikator layanan yang perlu dipertahankan. Untuk mendapatkan total nilai menggunakan rumus:

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

Penentuan total nilai untuk perhitungan evaluasi kuesioner bisa didapatkan lewat perhitungan:

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

$$= -0.43333 \times 0.14285 \times 0.33333$$

$$= -0.02063$$

Untuk total nilai perhitungan evaluasi kuesioner selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Evaluasi Kuesioner

Pertanyaan	Gap	Bobot Pertanyaan	Bobot Kategori	Total Nilai
3	-0.433333333	0.142857143	0.333333	-0.0206349
5	-0.666666667	0.071428571	0.333333	-0.015873
17	-0.566666667	0.095238095	0.266667	-0.014391552
14	-0.7	0.1	0.2	-0.014
11	-0.5	0.3	0.066667	-0.01000005
10	0.366666667	0.1	0.066667	0.002444457
25	0.3	0.1	0.133333	0.00399999
6	0.466666667	0.035714286	0.333333	0.00555555
9	0.433333333	0.2	0.066667	0.005777807
20	0.466666667	0.047619048	0.266667	0.005925933
8	0.3	0.4	0.066667	0.00800004
13	0.233333333	0.2	0.2	0.009333333
16	0.333333333	0.142857143	0.266667	0.012698429
24	0.5	0.2	0.133333	0.0133333
23	0.366666667	0.3	0.133333	0.01466663
4	0.466666667	0.107142857	0.333333	0.01666665
19	0.333333333	0.19047619	0.266667	0.016931238

Pertanyaan	Gap	Bobot Pertanyaan	Bobot Kategori	Total Nilai
15	0.3	0.3	0.2	0.018
2	0.266666667	0.214285714	0.333333	0.0190476
1	0.233333333	0.25	0.333333	0.019444425
22	0.366666667	0.4	0.133333	0.019555507
7	0.333333333	0.178571429	0.333333	0.01984125
18	0.366666667	0.238095238	0.266667	0.023280452
21	0.366666667	0.285714286	0.266667	0.027936543
12	0.5	0.4	0.2	0.04

Tes dilakukan pada sistem untuk menyesuaikan hasil perhitungan manual dengan perhitungan sistem, dapat dilihat pada Gambar 4.52 dan Gambar 4.53.

Layanan Yang Perlu Diperbaiki

No	Pertanyaan	Kategori	Gap	Bobot Kategori	Bobot Pertanyaan	Total Poin	Hasil Evaluasi
1.	Kondisi bus sudah baik dan bersih	Tampilan Fisik	-0.4	0.33	0.14	-0.02063	Harus dilakukan perbaikan "Kondisi bus sudah baik dan bersih" pada kategori "Tampilan Fisik" dengan selisih gap "-0.4" dari standar yang sudah ditentukan.
2.	Kondisi penginapan sudah baik dan bersih	Tampilan Fisik	-0.7	0.33	0.07	-0.01587	Harus dilakukan perbaikan "Kondisi penginapan sudah baik dan bersih" pada kategori "Tampilan Fisik" dengan selisih gap "-0.7" dari standar yang sudah ditentukan.

Gambar 4.52 Hasil Perhitungan Sistem Evaluasi Kuesioner 1

Layanan Yang Perlu Dipertahankan

No	Pertanyaan	Kategori	Gap	Bobot Kategori	Bobot Pertanyaan	Total Poin	Hasil Evaluasi
1.	Ketepatan waktu istirahat	Keandalan	0.4	0.07	0.10	0.00244	Harus mempertahankan layanan "Ketepatan waktu istirahat" pada kategori "Keandalan" dengan selisih gap "0.4" dari standar yang sudah ditentukan.
2.	Karyawan memperhatikan kepentingan para pelanggan	Empati	0.3	0.13	0.10	0.00400	Harus mempertahankan layanan "Karyawan memperhatikan kepentingan para pelanggan" pada kategori "Empati" dengan selisih gap "0.3" dari standar yang sudah ditentukan.

Gambar 4.53 Hasil Perhitungan Sistem Evaluasi Kuesioner 2

4.3.4 Evaluasi Uji Coba

Berdasarkan uji coba sistem dapat diketahui bahwa antara desain sistem dengan hasil sistem sesuai. Sehingga fungsi yang ada dalam sistem akan dapat sesuai pula dengan tujuan awal perancangan sistem yaitu dapat mengetahui indikator layanan yang perlu ditingkatkan dan indikator layanan yang perlu dipertahankan.

Berdasarkan uji coba pengguna dengan pengisian angket fungsi sistem menunjukkan hasil yang dapat dikategorikan layak pada kedua pengguna sistem yaitu admin dan pimpinan. Pada uji coba pengguna terhadap admin dapat dilihat dari nilai rata-rata index sebesar 93,3%. Hal ini menunjukkan admin telah setuju bahwa sistem dapat melakukan *monitoring* dan evaluasi pelayanan. Pada uji coba

pengguna terhadap pimpinan dapat dilihat dari nilai rata-rata index sebesar 95%. Hal ini menunjukkan pimpinan telah setuju bahwa sistem dapat menyediakan laporan yang dibutuhkan perusahaan.

Berdasarkan uji coba perhitungan dapat diketahui bahwa antara perhitungan manual dengan perhitungan sistem menghasilkan luaran yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa perhitungan pada sistem akurat. Perhitungan yang ada pada sistem diantaranya perhitungan uji validitas dan reliabilitas, perhitungan penentuan bobot, perhitungan gap kuesioner, dan perhitungan evaluasi kuesioner.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sistem yang dihasilkan dapat melakukan *monitoring* dan evaluasi pelayanan yang menghasilkan luaran indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan dan dapat menghasilkan laporan yang dibutuhkan Paramuda *Tour & Transport*.

