



**RANCANG BANGUN APLIKASI PENGUKURAN TINGKAT
KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN
PADA INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM
SURABAYA**



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

Fajjrul Junaidi

(08.41010.0270)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA

STIKOM SURABAYA

2016

**RANCANG BANGUN APLIKASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN
PADA INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana



UNIVERSITAS

Dinamika

Disusun Oleh :

Nama : Fajjrul Junaidi

NIM : 08410100270

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

2016

LEMBAR PENGESAHAN

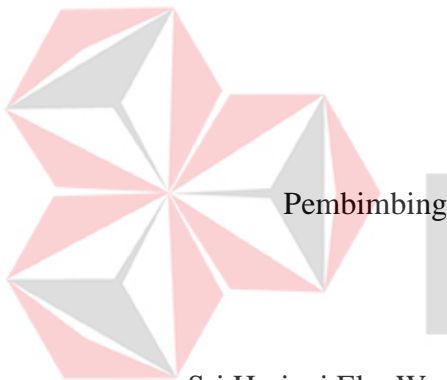
**RANCANG BANGUN APLIKASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN
PADA INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM**

Laporan Kerja Praktik

Fajjrul Junaidi

NIM : 08.41010.0270

Surabaya, 11 Januari 2016



Pembimbing

Disetujui :

Penyelia

Sri Hariani Eko W., S.Kom., M.MT.

NIDN 0726017801

Rudi Santoso, S.Sos., M.M.

NIDN 0717107501

Mengetahui

Ketua Program Studi

S1 Sistem Informasi

Vivine Nurcahyawati, M.Kom

NIDN 0723018101

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan benar, bahwa Laporan Kerja Praktik ini adalah asli karya saya, bukan plagiat baik sebagian maupun apalagi keseluruhan. Karya atau pendapat orang lain yang ada dalam Laporan Kerja Praktik ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya tindakan plagiat pada Laporan Kerja Praktik ini, maka saya bersedia untuk mengulang kerja praktik saya.



Surabaya, 11 Januari 2016

UNIVERSITAS
Dinamika
Fajjrul Junaidi

ABSTRAK

Perpustakaan dituntut untuk mampu bergerak secara cepat dan dinamis guna untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para penggunanya. Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai pusat informasi dan dokumentasi untuk pembelajaran yang dapat diandalkan bagi seluruh sivitas akademika Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya.

Agar perpustakaan senantiasa dapat memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya dibutuhkan sebuah aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan. Dengan memanfaatkan aplikasi yang dibangun ini diharapkan pihak perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan lebih baik kepada para penggunanya.

Setelah penulis membuat aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan ini, diharapkan proses pelayanan Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya menjadi lebih baik, sehingga ke depannya para pengguna perpustakaan merasa lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : aplikasi, tingkat kepuasan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Pengguna Perpustakaan pada Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya” ini dapat diselesaikan.

Melalui kesempatan yang sangat berharga ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian Laporan Kerja Praktik ini, terutama kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan dorongan dan semangat.
2. Bapak Rudi Santoso, S.Sos., M.M. selaku Kepala Bagian Perpustakaan.
3. Ibu Sri Hariani Eko Wulandari, S.Kom., M.MT. selaku Dosen pembimbing
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, yang telah memberikan bantuan moral dan materil dalam proses penyelesaian laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan.

Surabaya, 11 Januari 2016

Penulis



UNIVERSITAS
Dinamika

Kupersembahkan kepada kedua orang tua saya dan adik yang saya sayangi



UNIVERSITAS
Dinamika

***“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”
(Thomas Alva Edison)***

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Permasalahan	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Permasalahan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kontribusi	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Identitas Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Uraian Singkat Tentang Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Visi & Misi	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Visi	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Misi	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Tugas	Error! Bookmark not defined.
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
3.1 Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Tujuan dan Manfaat Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Pengertian Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.3 Pelanggan	18

3.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.5	Lima dimensi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6	Definisi Sistem Informasi	Error! Bookmark not defined.
3.7	<i>System Development Life Cycle (SDLC)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8	<i>Tools Pemrograman</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	<i>Visual Basic</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	<i>SQL Server</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Analisa Permasalahan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Kebutuhan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisa Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Perancangan Sistem	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.	Data Flow Diagram	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.	Perancangan Database.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4.	Struktur Basis Data dan Tabel	Error! Bookmark not defined.
4.4.5.	Rancangan Desain I/O (<i>Input/Output</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.5	Teknologi	Error! Bookmark not defined.
1.	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.	Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Implementasi Input/ Output	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	<i>Form Login</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	<i>Form Pertanyaan</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	<i>Form Menu Admin</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.4	<i>Form Input Pertanyaan</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.5	<i>Form Input Kategori</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.6	<i>Form Laporan Pertanyaan</i>	52
4.6.7	<i>Form Laporan Kategori</i>	53
BAB V PENUTUP.....		54
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR TABEL

Tabel 4 1 Pengguna.....	31
Tabel 4 2 Tabel Pertanyaan.....	31
Tabel 4 3 Tabel Kategori.....	32
Tabel 4 4 Tabel Detil Penilaian.....	32
Tabel 4 5 Tabel Penilaian.....	33



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Contoh Kuesioner Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 4 1 Context Diagram	31
Gambar 4 2 DFD Level 0.....	32
Gambar 4 3 Desain Conceptual Data Model (CDM).....	33
Gambar 4 4 Desain Physical Data Model (PDM).....	34
Gambar 4 5 Form Halaman Awal	38
Gambar 4 6 Form Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 7 Form Menu Admin.....	39
Gambar 4 8 Form Input Kategori.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 9 Form Input Pertanyaan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 10 Form Laporan Pertanyaan	42
Gambar 4 11 Form Laporan Kategori.....	43
Gambar 4 12 Form Login.....	45
Gambar 4 13 Form Kuesioner Kategori Reability	46
Gambar 4 14 Form Kuesioner Kategori Assurance	46
Gambar 4 15 Form Kuesioner Kategori Tangiable.....	47
Gambar 4 16 Form Kuesioner Kategori Emphaty	47
Gambar 4 17 Form Kuesioner Kategori Responsiveness	48
Gambar 4 18 Form Menu Admin.....	49
Gambar 4 19 Form Laporan	49
Gambar 4 20 Form Input Pertanyaan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Form KP- 5	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Form KP- 6	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Form KP- 7	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Kerja Praktik	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Source Code Kuesioner	63
Lampiran 6 Biodata Penulis	71



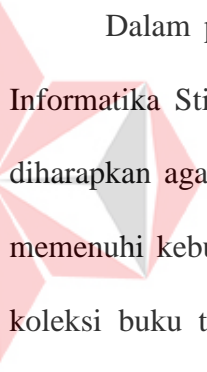
UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan perpustakaan sangat penting sebagai pusat informasi dan menunjang proses pendidikan di perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan penunjang proses pendidikan, sumber informasi, dan pencarian literatur, bagi seluruh *civitas* akademika. Memahami pentingnya fungsi perpustakaan, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya berusaha untuk menciptakan perpustakaan yang dapat menjadi sarana penunjang proses pendidikan.



Dalam pengelolaan dan manajemennya Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya menerapkan sistem informasi perpustakaan yang diharapkan agar perpustakaan senantiasa dapat memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya. Perpustakaan juga selalu menyediakan koleksi buku terbaru dan literatur dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kepuasan bagi pengguna senantiasa berusaha menjaga dan meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang dalam diri seseorang atau dalam kelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Jika pengunjung merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka pengunjung perpustakaan

enggannya berkunjung ke perpustakaan. Hal ini menyebabkan kegiatan belajar menjadi terganggu. Hal ini akan berbeda jika pengunjung merasa puas, pengunjung akan kembali lagi mengunjungi perpustakaan, dengan begitu kegiatan proses belajar mengajar menjadi lancar. Hal ini sesuai dengan tujuan utama perpustakaan yaitu sebagai penunjang proses pendidikan

Sesuai dengan tujuan dari Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang selalu ingin meningkatkan pelayanannya, memberikan kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam penyajian informasi bagi pengguna khususnya segenap *civitas* akademika, maka dibutuhkan sebuah pengukuran untuk mengukur seberapa puas pengguna dalam menerima informasi yang disajikan oleh Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Untuk mengukur kepuasan para pengguna Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya tersebut, maka dibutuhkan sebuah aplikasi kuesioner.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada kepala bagian perpustakaan maka dapat diidentifikasi permasalahan pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. Permasalahan tersebut dimulai dari tidak adanya wadah untuk menampung dan menangani keluhan pelanggan sehingga pihak bagian perpustakaan mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para penggunanya. Adapun solusi yang digunakan agar dapat memberikan kemudahan penyelesaian permasalahan adalah menentukan faktor (dimensi) kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bentuk kuesioner kepuasan pelanggan.

Diharapkan dengan aplikasi kuesioner yang dibuat dapat membantu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga mutu dari pelayanan Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya semakin baik. Dengan demikian diharapkan untuk kedepannya tidak ada lagi keluhan dari para pengunjung atau pengguna Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, atas pelayanan ataupun koleksi buku yang diberikan oleh Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, rumusan masalah pada kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang bangun sebuah aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan pada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
2. Bagaimana merancang bangun aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan yang dapat menghasilkan laporan sesuai dengan kondisi yang terjadi pada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan ini hanya berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut pelayanan yang ada di dalam Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

2. Sistem ini diselesaikan dengan berbasis desktop menggunakan bahasa pemrograman *VB.NET* dan perancangan *database* menggunakan *SQL Server 2008*.
3. Aplikasi ini tidak membahas peminjaman, pengembalian, penghitungan denda keterlambatan peminjaman, pembuatan laporan, pengolahan koleksi bahan pustaka, dan daftar keanggotaan.

1.4 Tujuan

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka tujuan dari pembuatan sistem informasi ini adalah:

1. Merancang sebuah aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan pada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
2. Merancang sebuah aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan yang dapat menghasilkan laporan sesuai dengan kondisi yang terjadi yang berguna untuk peningkatan kualitas layanan pada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

1.5 Kontribusi

Diharapkan setelah proyek Kerja Praktik (KP) ini selesai, maka akan memberikan kemudahan kepada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya kepada para penggunanya dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pelayanan yang akan diberikan kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari dalam lima bab, yaitu pendahuluan, gambaran umum perusahaan, landasan teori, deskripsi pekerjaan dan pembahasan serta penutup. Berikut penjelasan masing-masing bab beserta sub bahasannya:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah didasarkan pada tujuan, batasan masalah yang dibahas, tujuan dari pembuatan aplikasi, kontribusi, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Berisi gambaran umum instansi terkait yakni umum atau kilas sejarah dari pada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya beserta visi dan misi.

BAB III : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi konsep dasar atau teori-teori pendukung yang terkait dalam pembuatan Aplikasi Tingkat Layanan Perpustakaan Menurut Pengguna pada Perpustakaan STIMIK STIKOM Surabaya.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian langkah-langkah yang digunakan untuk pembuatan sistem yang digunakan untuk penyelesaian masalah yang membahas keseluruhan desain input, proses, dan output dari sistem. Serta implementasi dari perancangan system yang telah dilakukan dalam

pembuatan aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan pada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dengan berfokus pada pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada para pengguna.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan mengenai sistem yang telah dibuat tentang kesimpulan dari perancangan sistem, terkait dengan tujuan dan permasalahan yang ada pada Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yakni berupa aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan, dan saran terhadap perbaikan sistem di masa yang akan datang.

LAMPIRAN

Dalam bagian ini penulis menyertakan beberapa lampiran yang akan menunjang laporan kerja praktik yang telah dibuat.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II

GAMBARAN UMUM INSTANSI

2.1 Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	: Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya
Alamat	: Jl. Raya Kedung Baruk No. 98, Surabaya
No Telp / HP	: (031) - 8721731
Email	: rudis@stikom.edu
Contact Person	: Rudi Santoso, S.Sos., M.M
Jabatan	: Kepala Bagian

2.2 Uraian Singkat Tentang Perusahaan

Pada tanggal 30 April 1983 SK Yayasan Putra Bhakti No. 01/KPT/PB/III/1983, dibuka untuk pertama kalinya wilayah Jawa Timur akademi komputer dengan nama AKIS (Akademi Komputer & Informatika Surabaya). Kemudian berdasarkan rapat BKLPTS tanggal 2-3 Maret 1984 kepanjangan AKIS dirubah menjadi Akademi Manajemen Informatika & Komputer Surabaya. Selang 2 bulan, berdasarkan surat keputusan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dikti) nomor: 0274/O/1984 dan kepanjangan AKIS berubah lagi menjadi Akademi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya. Dan pada tanggal 20 Maret 1986 nama AKIS berubah menjadi STIKOM SURABAYA, singkatan dari Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya berdasarkan SK Yayasan Putra Bhakti nomor: 07/KPT/PB/03/86.

Bersamaan dengan itu pula, seiring dengan awal dibukanya AKIS hingga menjadi STIKOM Surabaya, bertujuan untuk menunjang proses pendidikan dan memberikan layanan informasi pada masyarakat, didirikanlah perpustakaan yang

diberi nama sesuai dengan lembaga induknya hingga saat ini bernama Perpustakaan STIKOM Surabaya. Pada tanggal 17 Juni 2007, STIKOM SURABAYA berganti nama kembali menjadi STIKOM SURABAYA dengan arti yang masih sama. Dalam struktur organisasi STIKOM Surabaya, kedudukan Perpustakaan STIKOM Surabaya adalah sebagai suatu bagian atau departemen yang berada dibawah lembaga induknya, yaitu STIKOM Surabaya dan bukan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) seperti pada perpustakaan Universitas pada umumnya.

Perpustakaan STIKOM pertama kali bertempat di Jl. Ketintang Baru XIV/2 Surabaya. Setelah itu, pindah lokasi dan menempati gedung di SIER, Jl. Rungkut Industri I/1 Surabaya. Sekitar Maret 1999, bersamaan dengan perpindahan ke kampus baru, maka perpustakaan STIKOM juga ikut pindah ke kampus baru, di Jl. Raya Kedung Baruk 98, gedung biru. Pada bulan Agustus 2006, seiring dengan selesainya beberapa lantai gedung merah, maka perpustakaan STIKOM pindah dan menempati lantai pertama gedung merah dengan luas total 906 m² dan memiliki dua belas (12) orang karyawan yang terdiri dari 8 pria dan 4 wanita. Pada tahun 2014 seiring bergantinya nama STIKOM Surabaya menjadi STMIK STIKOM Surabaya perpustakaan STMIK STIKOM Surabaya kembali pindah dan menempati lantai 8-10 gedung merah.

Sebagai salah satu penunjang sumber informasi dan pencarian literatur, perpustakaan STMIK STIKOM Surabaya berusaha terus untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan khususnya sivitas akademik STMIK STIKOM Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan melanggan jurnal *IEEE (Computer)* pada tahun 1998 hingga sekarang. Pada sekitar tahun 2007, juga melanggan jurnal

ACM, sebagai salah satu cara untuk melengkapi kebutuhan akan referensi penelitian.

Selain itu, pada tahun 2001 juga sudah memulai menjadi anggota dari *Microsoft Campus Agreement*. Kepengurusan *Microsoft Campus Agreement* diberikan ke perpustakaan dikarenakan memang koleksi-koleksi ini akan diolah dan dijadikan sebagai koleksi Perpustakaan STMIK STIKOM Surabaya. Dengan bergabungnya STMIK STIKOM Surabaya pada *Campus Agreement*, secara otomatis semua komputer yang ada di STMIK STIKOM Surabaya akan menggunakan *software* asli dari *Microsoft*. Kerjasama ini terus diperbaharui hingga sekarang dan akan terus berlanjut hingga tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2007 juga, perpustakaan STMIK STIKOM Surabaya mempunyai fasilitas baru yaitu *e-Resources Center* yang mana berisi koleksi-koleksi dalam bentuk digital yang bisa di *download* secara khusus untuk *civitas* akademika STMIK STIKOM Surabaya. Selain itu juga, perpustakaan STMIK STIKOM Surabaya juga dilengkapi dengan komputer yang terhubung dengan internet. Sejak lokasi perpustakaan STMIK STIKOM Surabaya berada dikampus baru, ruangan perpustakaan sudah dilengkapi dengan akses *hotspot* yang bisa diakses melalui laptop (*notebook*) atau *mobile devices* yang lain. Pada bulan September 2008, perpustakaan STMIK STIKOM Surabaya juga mendapat tambahan komputer sebanyak 20 buah yang nantinya berfungsi sebagai komputer untuk mengerjakan tugas kuliah, akses internet, ataupun untuk pelatihan perpustakaan sendiri nantinya.

Pada akhir tahun 2014 semenjak STIKOM Surabaya berganti nama menjadi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, Perpustakaan Institut Bisnis dan

Informatika Stikom Surabaya kembali berpindah tempat, saat ini Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya menempati 3 lantai atas yang berada di gedung merah, yaitu menempati lantai 8 hingga lantai 10. Pada lantai 8 difungsikan sebagai tempat pencarian buku-buku koleksi dan *literatur-literatur* yang dimiliki Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang dilengkapi ruang baca. Pada lantai 9 difungsikan sebagai ruang baca yang luas serta tempat registrasi peminjaman dan pengembalian *software* atau buku perpustakaan, sedangkan pada lantai 10 difungsikan sebagai tempat koleksi-koleksi buku tugas akhir yang dimiliki Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, ditempat ini juga disediakan ruang baca.

2.3 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

Sebagai pusat informasi dan dokumentasi untuk pembelajaran intelektual yang dapat diandalkan bagi segenap sivitas akademika STMIK STIKOM Surabaya.

2.2.2 Misi

Berperan aktif dalam:

- Menyelenggarakan proses pengadaan, pengolahan, dan pelestarian bahan pustaka, serta sumber belajar yang lain;
- Menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan oleh pengguna;
- Menyebarkan informasi untuk dapat dimanfaatkan secara optimal dalam proses pembelajaran.

2.2.3 Tujuan

- Meningkatkan kemampuan, keterampilan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) perpustakaan agar dapat berkarya secara professional;
- Meningkatkan kemampuan, keterampilan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) Perpustakaan agar dapat berkarya secara professional;
- Mengembangkan fasilitas guna memenuhi kebutuhan pengguna;
- Meningkatkan pelayanan prima, memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam penyajian informasi bagi pengguna.

2.2.4 Tugas

- Digitalisasi koleksi dan konten lokal sehingga terwujud Digital Library dengan akses full teks;
- Memperluas jaringan kerjasama dengan berbagai pihak termasuk alumni;
- Meningkatkan mutu pendidikan dengan cara meningkatkan minat baca, melakukan bedah buku dan dan untuk mahasiswa, penerbitan resensi secara berkala, kerjasama dengan dosen;
- Meningkatkan jumlah pengguna, peminjam dan disiplin pengguna perpustakaan;
- Melakukan literasi informasi perpustakaan terhadap semua pengguna baik dari sivitas akademika STIKOM Surabaya atau masyarakat umum.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Perpustakaan

Perpustakaan bukan merupakan hal yang baru di kalangan masyarakat, dimana-mana telah diselenggarakan perpustakaan, seperti perpustakaan di sekolah-sekolah, baik sekolah umum maupun sekolah kejuruan, baik sekolah dasar maupun menengah. Begitu pula di kantor-kantor, bahkan sekarang telah digalakkan perpustakaan-perpustakaan umum baik di tingkat kabupaten sampai di tingkat desa. Namun, walaupun bukan hal yang baru, banyak orang yang salah dalam mendefinisikan perpustakaan. Banyak orang yang mengasosiasikan perpustakaan itu dengan buku-buku, sehingga setiap tumpukan buku pada suatu tempat disebut perpustakaan.

Menurut Ibrahim Bafadal (2014) *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.

Dari penjelasan definisi tersebut, dapat disimpulkan ciri dari perpustakaan yang dapat kita rinci sebagai berikut:

1. Perpustakaan itu merupakan suatu unit kerja

Adanya perpustakaan tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu.

2. Perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka

Di perpustakaan disediakan sejumlah bahan pustaka. Bahan pustaka bukan hanya berupa buku-buku, tetapi juga bukan berupa buku (*non book material*) seperti majalah, surat kabar, brosur, *micro film*, peta, *globe*, gambar-gambar.

3. Perpustakaan harus digunakan oleh pemakai atau pengguna

Tujuan pengelolaan atau pengaturan bahan-bahan pustaka tidak lain adalah agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh si pemakai atau pengguna.

4. Perpustakaan sebagai sumber informasi

Perpustakaan tidak hanya sebagai tumpukan buku tanpa ada gunanya, tetapi secara prinsip, perpustakaan harus dapat dijadikan atau berfungsi sebagai sumber informasi bagi setiap yang membutuhkan.

Jadi ciri dari perpustakaan yang utama, perpustakaan memiliki bahan pustaka atau disebut juga koleksi pustaka yang dapat digunakan oleh pemakai atau pengguna perpustakaan.

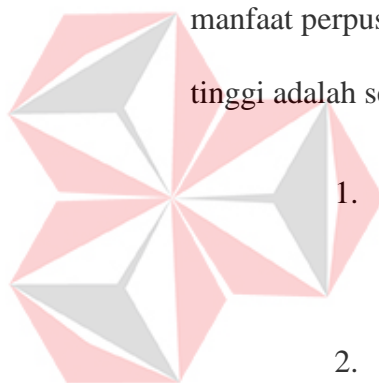
Ibrahim Bafadal (2014) pernah memberikan definisi terhadap perpustakaan sekolah. Ia menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah merupakan koleksi yang diorganisasi di dalam suatu ruang agar dapat digunakan oleh murid-murid dan guru. Di dalam penyelenggaraannya, perpustakaan sekolah tersebut diperlakukan pustakawan yang bisa diambil dari salah seorang guru.

3.1.1 Tujuan dan Manfaat Perpustakaan

Penyelenggaraan perpustakaan di perguruan tinggi bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka tetapi dengan adanya penyelenggaraan perpustakaan di perguruan tinggi, diharapkan dapat membantu dosen atau mahasiswa dalam kegiatan proses belajar mengajar, terutama dalam penyelesaian tugas-tugas. Oleh sebab itu bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan harus dapat menunjang kegiatan belajar mengajar.

Perpustakaan akan tampak bermanfaat apabila benar-benar memperlancar pencapaian tujuan proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Secara rinci, manfaat perpustakaan, baik yang diselenggarakan di sekolah maupun di perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan dapat menimbulkan kecintaan murid atau mahasiswa terhadap membaca.
2. Perpustakaan dapat memperkaya pengalaman belajar murid atau mahasiswa.
3. Perpustakaan dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhirnya murid atau mahasiswa mampu belajar mandiri
4. Perpustakaan dapat mempercepat penguasaan teknik membaca.
5. Perpustakaan dapat membantu perkembangan kecakapan berbahasa.
6. Perpustakaan dapat melatih murid atau mahasiswa ke arah tanggung jawab.



UNIVERSITAS
Dinamika

7. Perpustakaan dapat memperlancar dalam penyelesaian tugas-tugas murid atau mahasiswa.
8. Perpustakaan dapat membantu guru atau dosen dalam mencari sumber pengajaran.
9. Perpustakaan dapat membantu murid atau mahasiswa, guru atau dosen, dan staff lainnya dalam mengikuti perkembangan teknologi.

3.2 Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan kebutuhan" atau "membuat sesuatu memadai". *Oxford Learner's dictionary* dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mendeskripsikan kepuasan sebagai "*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*" artinya adalah sebuah perasaan bahagia ketika mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi. Tjiptono dan Chandra (2005) mengatakan kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman. Tjiptono dan Chandra (2005) juga mengatakan kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya.

3.2.1 Kepuasan Pelanggan

Layanan secara harfiah mengandung arti membantu atau menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang. Layanan mengacu pada upaya membuat kepuasan orang yang membutuhkan layanan, terkait kualitas aktivitas

yang ditawarkan perorangan atau organisasi kepada konsumen, terkait dengan suatu produk berupa barang atau jasa.

Layanan merupakan salah satu kunci sukses keberhasilan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Peranannya menjadi sangat menentukan, ketika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam merebut konsumen. Hal ini berdampak positif pada badan usaha untuk selalu bersaing memberikan kualitas pelayanan terbaik, sehingga dapat menarik lebih pengguna jasa.

Kualitas yang dimaksud pada dasarnya adalah segala sesuatu untuk memuaskan kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan pelanggan. Apabila persepsi pemakai jasa atau layanan sesuai atau melebihi harapan pemakai jasa, maka pemakai jasa akan terus menggunakan jasa atau layanan yang diberikan oleh badan usaha. Namun jika kualitas layanan yang diberikan badan usaha tidak sesuai dan tidak dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, maka tidak mungkin akan berakibat pada pengguna jasa enggan menggunakan jasa yang diberikan badan usaha tersebut. Hal ini juga menjadi salah satu faktor dalam kegagalan menarik pengguna jasa baru. Oleh karena itu badan usaha harus dapat memberikan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pemakai jasa sehingga mencapai kepuasan dan lebih jauh lagi loyalitas pemakai jasa.

Inti dari kualitas sendiri adalah bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan (customer's satisfaction). Kepuasan pelanggan (customer's satisfaction) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang

diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut (Zeithaml dan Bitner, 2003). Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk jasa atau layanan yang dikonsumsi. Yang menjadi pertimbangan sehubungan dengan kepuasan pelanggan itu sendiri adalah pengaduan atau keluhan. Pengaduan atau keluhan itu sebenarnya sebuah informasi dari penyampaian rasa atas ketidakpuasan dari pelanggan atau konsumen sebagai penerima produk jasa atau layanan. Oleh karena itu, konsumen yang merasa kepuasannya tidak terpenuhi akibat kebutuhan, keinginan maupun harapan yang diharapkan tidak tercapai cenderung melakukan pengaduan atau keluhan atas apa yang diterimanya.

3.3 Pelanggan

Gasparz (1997) menyatakan bahwa pelanggan adalah semua orang yang menuntut organisasi komersil atau jasa untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan oleh sebab itu akan berpengaruh pada performa organisasi komersil atau jasa.

Dalam buku Gasparz, L.L. Bean, Freeport, Maine mengatakan tentang beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada organisasi komersil atau jasa yang tergantung pada orang tersebut.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa organisasi komersil atau jasa pada keinginannya.
3. Tidak ada seorang yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Pada dasarnya ada tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu:

1. Pelanggan Internal (*Internal Customer*)

Merupakan orang yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa (*performance*) pekerjaan organisasi komersil atau jasa. Dalam perpustakaan pelanggan internal, seperti: mahasiswa dan dosen.

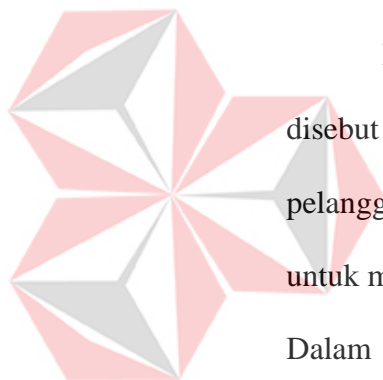
2. Pelanggan Antara (*Intermediate Customer*)

Merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu

3. Pelanggan Eksternal (*External Customer*)

Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customer*). Dalam perpustakaan pelanggan eksternal, seperti: Seorang tamu yang sekedar berkunjung, untuk melihat-lihat koleksi dari perpustakaan.

Dalam hal ini pelanggan yang dimaksud adalah pemakai atau pengguna perpustakaan. Menurut Sutarno NS dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan (2008), sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan (2008). Sedangkan menurut Wiji Suwarno (2009), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada. Pemakai atau pengguna perpustakaan bisa



UNIVERSITAS
Dinamika

diklasifikasikan menjadi anggota (*members*) dan pembaca (*readers*) ini akan sangat berpengaruh terhadap variasi perlakuan pustakawan terhadap pengguna atau pemakai perpustakaan.

3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Amstrong (2004) menyatakan bahwa terdapat empat perangkat untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Sebuah perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan biasanya menyediakan formulir/kotak/*hotlines* dengan nomor gratis sehingga memudahkan pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan. Perusahaan juga mempekerjakan staff khusus untuk segera menangani keluhan pelanggannya sehingga masalah dapat terselesaikan. Dalam perpustakaan, misalnya: menyediakan kotak keluhan dan saran yang ditempatkan di dalam perpustakaan atau menyediakan salah seorang petugas perpustakaan yang ditempatkan di layanan pengaduan.

2. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*)

Perusahaan melaksanakan survey secara berkala kepada pelanggan di berbagai tempat untuk mengetahui apakah mereka puas dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan, melalui pembagian kuesioner atau dengan wawancara secara langsung, melalui telepon, atau melalui *e-mail*. Hal ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan. Pelanggan akan lebih respek terhadap perusahaan karena merasa diperhatikan oleh perusahaan tersebut. Dalam perpustakaan, misalnya: melakukan wawancara langsung



kepada para pengguna perpustakaan yang dilakukan oleh salah seorang petugas perpustakaan.

3. Menyamar berbelanja (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan karyawannya bertindak sebagai pembeli potensial dengan tujuan untuk mengetahui apakah produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan melaporkan hasil temuan tentang kekuatan dan kelemahan ketika membeli produk atau jasa perusahaan bahkan yang dimiliki oleh pesaingnya. Dalam perpustakaan, misalnya: menyewa seseorang untuk bertindak sebagai pengguna perpustakaan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna

4. Analisis pelanggan yang hilang (*customer loss rate analysis*)

Perusahaan melakukan analisis penyebab dari para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti ke perusahaan lainnya. Perusahaan menghubungi secara langsung pelanggannya untuk mengetahui penyebab hal tersebut sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan perbaikan di masa kini dan masa yang akan datang, serta tentu saja diharapkan pelanggannya selalu *loyal* terhadap perusahaan. Dalam perpustakaan, misalnya: menganalisa pengguna dengan melihat keramaian dari kunjungan pengguna ke perpustakaan tiap bulannya.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk (barang atau jasa), suatu produk (barang atau jasa) dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk (barang atau jasa) tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Disamping itu kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dan mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya peningkatan pelayanan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan.

3.5 Lima dimensi Kepuasan Pelanggan

Teori kualitas layanan model *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dan rekan-rekannya didasarkan pada pendekatan ketidaksesuaian dengan harapan dalam mengidentifikasi setiap *gap* diantara harapan dan persepsi 5 (lima) komponen utama kualitas layanan, yaitu:

a. *Realibility* (Reliabilitas)

Kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijalankan secara akurat dan dapat diandalkan.

b. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka memberikan kepercayaan dan keyakinan.

c. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tampilan fisik, perlengkapan, personal, dan materi komunikasi.

d. *Emphaty* (Empati)

Memusatkan perhatian dan kepedulian pelanggan.

e. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera.

Seterusnya hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan juga didukung oleh studi Parasuraman *et. al* (1998), yang meneliti pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan (*Customer Satisfaction*).

3.6 Definisi Sistem Informasi

Sebuah sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak computer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut (Kristanto, 2003). Selain itu data juga memegang peranan penting dalam sistem informasi. Data yang akan dimasukkan dalam sebuah sistem informasi dapat berupa formulir-formulir, prosedur-prosedur dan bentuk data lainnya.

Selain itu sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
2. Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.
3. Suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan- laporan yang diperlukan.

3.7 *System Development Life Cycle (SDLC)*

System Development life Cycle (SDLC) adalah pendekatan melalui beberapa tahap untuk menganalisis dan merancang sistem dimana sistem tersebut telah dikembangkan dengan sangat baik melalui penggunaan siklus kegiatan penganalisis dan pemakai secara spesifik (Kendall, 2010). Langkah-langkah

dalam SDLC dijalankan secara bertahap, tidak pernah tercapai sebagai satu langkah terpisah. Beberapa aktivitas muncul secara simultan, dan aktivitas tersebut dilakukan berulang-ulang. Ada 7 tahap di dalam SDLC, tahap-tahap tersebut adalah:

1. Identifikasi masalah, peluang, dan tujuan.
2. Menentukan syarat-syarat.
3. Menganalisis kebutuhan-kebutuhan sistem
4. Merancang sistem yang direkomendasikan
5. Mengembangkan dan mendokumentasikan perangkat lunak
6. Menguji dan mempertahankan sistem
7. Mengimplementasikan dan mengevaluasi sistem

3.8 Tools Pemrograman

Dalam pembuatan sebuah aplikasi, tentunya dibutuhkan alat yang dinamakan *tools* atau alat yang berupa bahasa pemrograman. *Tools* yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini adalah *VB.NET* yang digunakan untuk pengembangan aplikasi berbasis form, *Crystal Report* yang nantinya akan digunakan sebagai pengembang dalam pembuatan laporan pada aplikasi, dan menggunakan basis data *SQL Server 2008*.

3.8.1 Visual Basic

Salah satu *tools* yang mengembangkan aplikasi .Net adalah *Microsoft Visual Basic .Net* (Selanjutnya disingkat VB.Net). VB.NET adalah bahasa pemrograman untuk membuat aplikasi berbasis *Windows*, aplikasi *form Web ASP.NET (Active Server Page)*, layanan *web XML* dan aplikasi *mobile* seperti

computer Palm dan Pocket PC. VB.NET dibangun di atas fondasi .NET Framework (Lingkungan kerja .NET) (Kusumo, 2004)

3.8.2 SQL Server

SQL Server 2008 adalah sebuah terobosan baru dari Microsoft dalam bidang database. SQL Server adalah sebuah DBMS (Database Management System) yang dibuat oleh Microsoft untuk ikut berkecimpung dalam persaingan dunia pengolahan data menyusul para pendahulunya seperti IBM dan Oracle. SQL Server 2008 (HS, 2010) dibuat pada saat kemajuan dalam bidang hardware se-demikian pesat. Oleh karena itu sudah dapat dipastikan bahwa SQL Server 2008 membawa beberapa terobosan dalam bidang pengolahan



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang tahapan- tahapan yang dilakukan dalam merancang dan membangun aplikasi desktop menggunakan konsep *System Development Life Cycle* (SDLC). Tahapan tersebut diawali dengan analisa permasalahan yang terjadi sampai perancangan yang dibuat sebagai solusi dari permasalahan tersebut. Tahapan- tahapan dalam pembuatan solusi tersebut adalah sebagai berikut.

4.1 Analisa Permasalahan

Sesuai dengan tujuan dan harapan dari Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang selalu ingin meningkatkan pelayanannya, memberikan kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam penyajian informasi bagi pengguna khususnya segenap *civitas* akademika, maka dibutuhkan sebuah pengukuran untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menerima informasi yang disajikan oleh Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya tersebut, maka diperlukan sebuah aplikasi pengukuran tingkat kepuasan atau kuesioner yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga mutu dari pelayanan Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya semakin baik. Dengan demikian diharapkan pengunjung atau pengguna Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya puas atas pelayan ataupun

koleksi buku yang diberikan oleh Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

4.2 Analisis Kebutuhan

Setelah melakukan analisis permasalahan dari perusahaan, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan analisa kebutuhan perusahaan. Dalam melaksanakan tahap ini pengumpulan data untuk pengenalan perguruan tinggi dilakukan dengan cara yang digunakan yaitu wawancara.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada kepala bagian perpustakaan maka dapat diidentifikasi permasalahan pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. Permasalahan tersebut dimulai dari tidak adanya wadah untuk menampung dan menangani keluhan pelanggan sehingga pihak bagian perpustakaan mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para penggunanya. Adapun solusi yang digunakan agar dapat memberikan kemudahan penyelesaian permasalahan adalah menentukan faktor (dimensi) kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bentuk kuesioner kepuasan pelanggan.

Dibawah ini adalah gambaran Kuesioner Kepuasan Pelanggan yang akan dibuat untuk Perpustakaan STIKOM Surabaya



Institut Bisnis dan Informatika
Stikom Surabaya
Heart & Mind Towards Excellence

Kepada Yth.

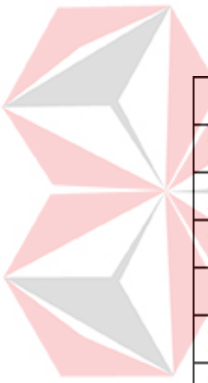
Pengunjung Perpustakaan STIKOM Surabaya

Mohon kuesioner diisi dengan sejujurnya untuk peningkatan pelayanan pada Perpustakaan STIKOM Surabaya

TB	Tidak Bagus
KB	Kurang Bagus
CB	Cukup Bagus
B	Bagus
SB	Sangat Bagus

UNIVERSITAS
Dinamika

NO	Pertanyaan	Keterangan				
A Variabel Realibility						
1	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku					
2	Keakuratan info koleksi terbaru yang diberikan petugas					
3	Kemudahan pencarian <i>literatur</i> dengan <i>katalog online</i>					
B Variabel Assurance						
4	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dibidangnya					
5	Keramahan petugas perpustakaan					
6	Ketersediaan koleksi yang memadai					
C Variabel Tangiable						
7	Kebersihan dari perpustakaan					
8	Suasana nyaman dan tenang dari perpustakaan					
9	Fasilitas <i>wifi</i> yang disediakan perpustakaan					
10	Fasilitas AC yang ada dalam perpustakaan					
11	Struktur dan rancangan dari bangunan perpustakaan (Meja, Bangku, dll)					



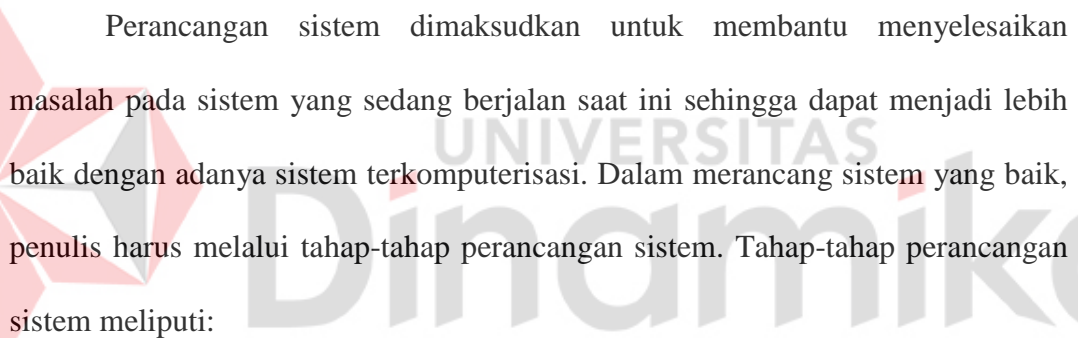
D Variabel Emphaty					
12	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang tersedia				
13	Kemampuan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna				
14	Kepekaan petugas terhadap kebutuhan pengguna				
E Variabel Responsiveness					
15	Kesigapan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna				
16	Kesigapan petugas melayani peminjaman dan pengembalian buku				
17	Penanganan keluhan dari pengguna perpustakaan				
F Variabel Kepuasan Pengguna					
18	Pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dari pengguna				
19	Pelayanan yang diberikan memuaskan pengguna				
20	Tidak ada keluhan, dan keluhan dapat teratasi				
21	Pengguna merasa senang, puas, dan membuat pengguna tertarik berkunjung kembali				

Gambar 4.1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

4.3 Analisa Sistem

Dalam pengembangan sebuah sistem informasi ini, maka dibutuhkan sebuah analisa dan perancangan sebuah sistem pengolah data. Metode ini membutuhkan analisa secara *internal* maupun *external* untuk mendukung fungsi utama mengapa aplikasi ini dibuat. Untuk dapat membuat aplikasi ini maka dibutuhkan data tentang kriteria pertanyaan yang akan diajukan, bobot nilai pertanyaan yang akan diajukan guna untuk mendukung proses penilaian dari *kuesioner*.

4.4 Perancangan Sistem



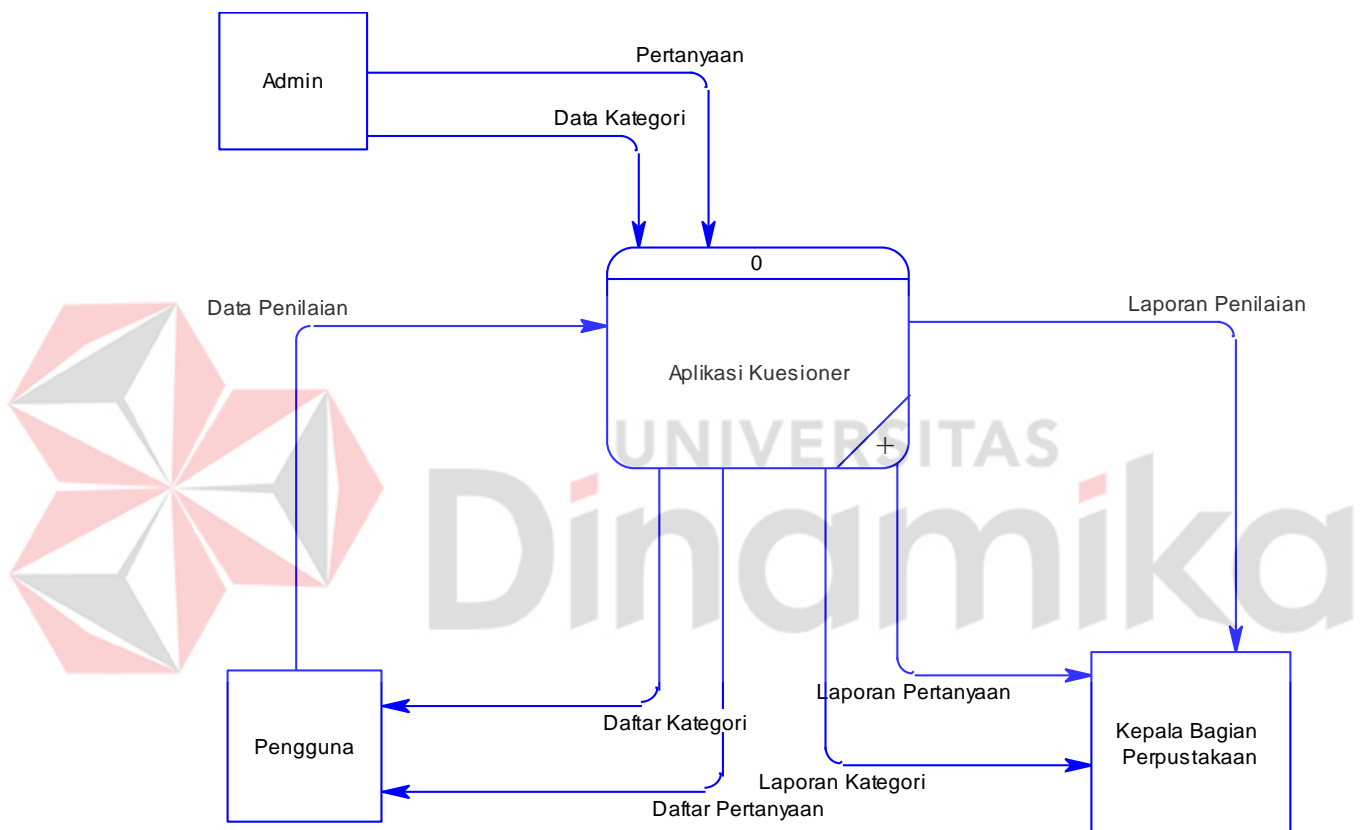
Perancangan sistem dimaksudkan untuk membantu menyelesaikan masalah pada sistem yang sedang berjalan saat ini sehingga dapat menjadi lebih baik dengan adanya sistem terkomputerisasi. Dalam merancang sistem yang baik, penulis harus melalui tahap-tahap perancangan sistem. Tahap-tahap perancangan sistem meliputi:

1. DFD (*context diagram, dfd level 0, dfd level 1*).
2. ERD (*Entity Relationship Diagram*) meliputi CDM (*Conceptual Data Model*) dan PDM (*Physical Data Model*).
3. Rancangan desain I/O (*Input/Output*).

4.4.1. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) yaitu bagan yang memiliki arus data dalam sebuah sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dibuat atau dikembangkan.

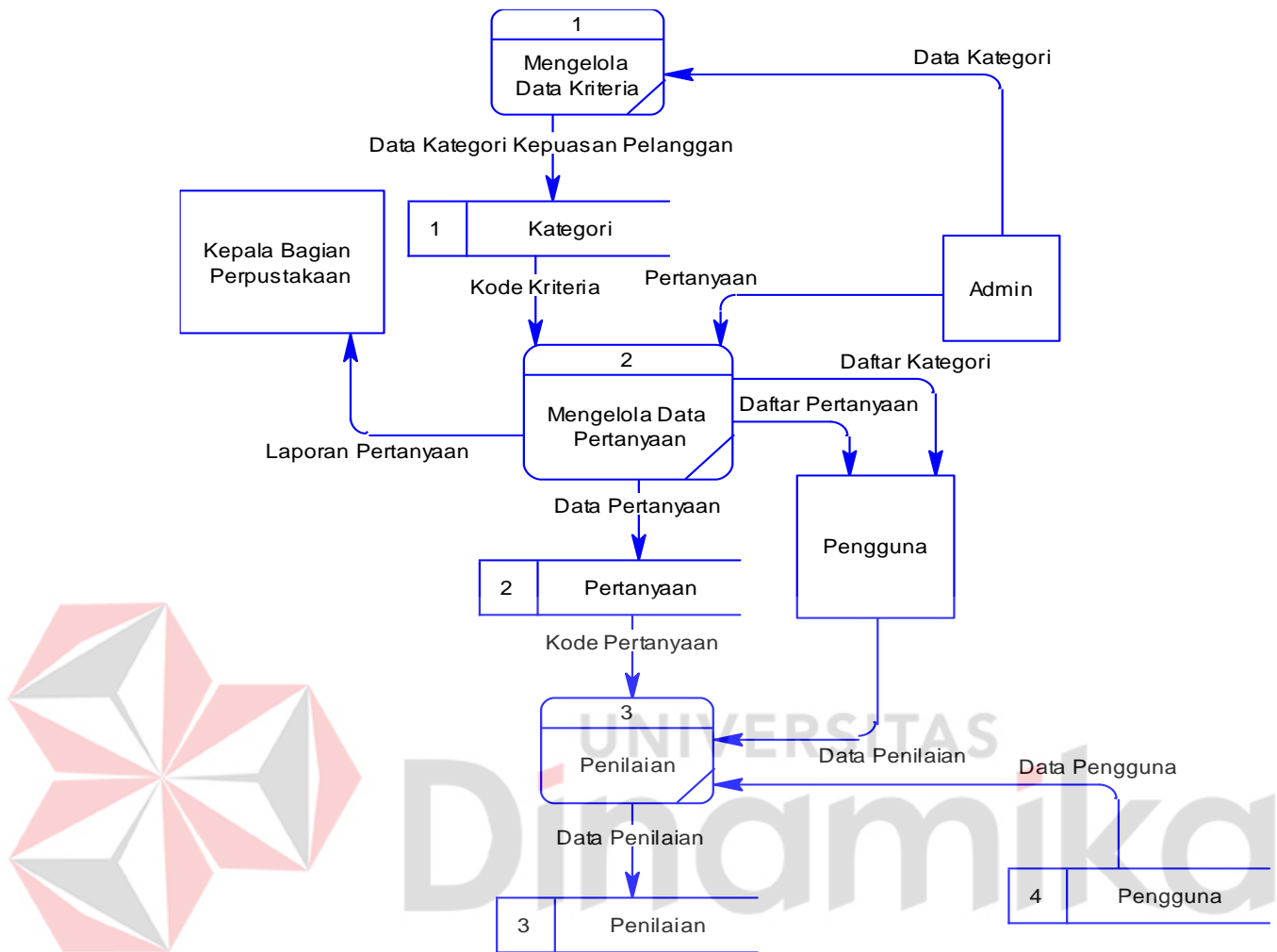
A. Context Diagram



Gambar 4.2 *Context Diagram*

Context diagram tersebut menggambarkan proses sistem atau aplikasi secara garis besar. Dalam *Context diagram* pada sistem ini memiliki tiga *external entity* yang menunjang jalannya system yaitu: admin, kepala bagian perpustakaan, dan pengguna.

B. DFD Level 0



Gambar 4.3 DFD Level 0

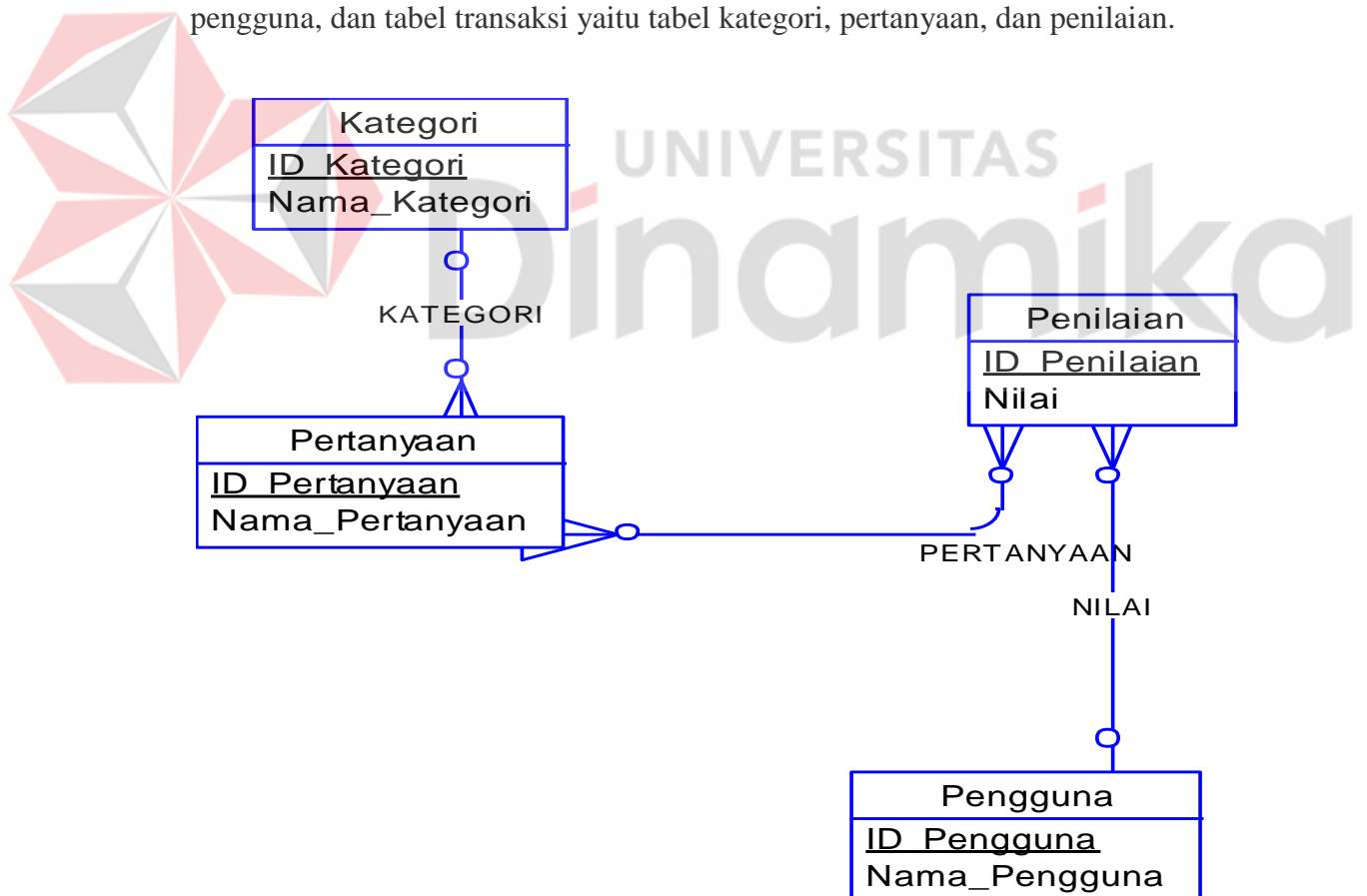
Dalam DFD level 0 ini terdapat tiga proses dan dua *external entity*. Proses tersebut antara lain mengelola data kategori, mengelola data pertanyaan dan penilaian, sedangkan *external entity* adalah yaitu admin sebagai orang yang mengelola aplikasi meliputi data pertanyaan dan data kategori, kepala bagian perpustakaan sebagai orang yang menerima laporan data penilaian, pertanyaan dan kategori dan pengguna sebagai penilai dari pertanyaan.

4.4.3. Perancangan Database

Pada tahap ini, akan dilakukan penyusunan dan perancangan *database* yang akan digunakan beserta dengan strukturnya. Rancangan *database* sistem yang dibuat akan berupa ERD (*Entity Relationship Diagram*), yaitu alat yang digunakan untuk merepresentasikan model data yang terdapat pada sistem dimana didalamnya terdapat *entity* dan *relationship*.

A. Conceptual Data Model (CDM)

Berikut adalah struktur *database* dari sistem aplikasi tingkat layanan menurut pengguna yang dibuat, yang terdiri dari tabel master yaitu tabel master pengguna, dan tabel transaksi yaitu tabel kategori, pertanyaan, dan penilaian.

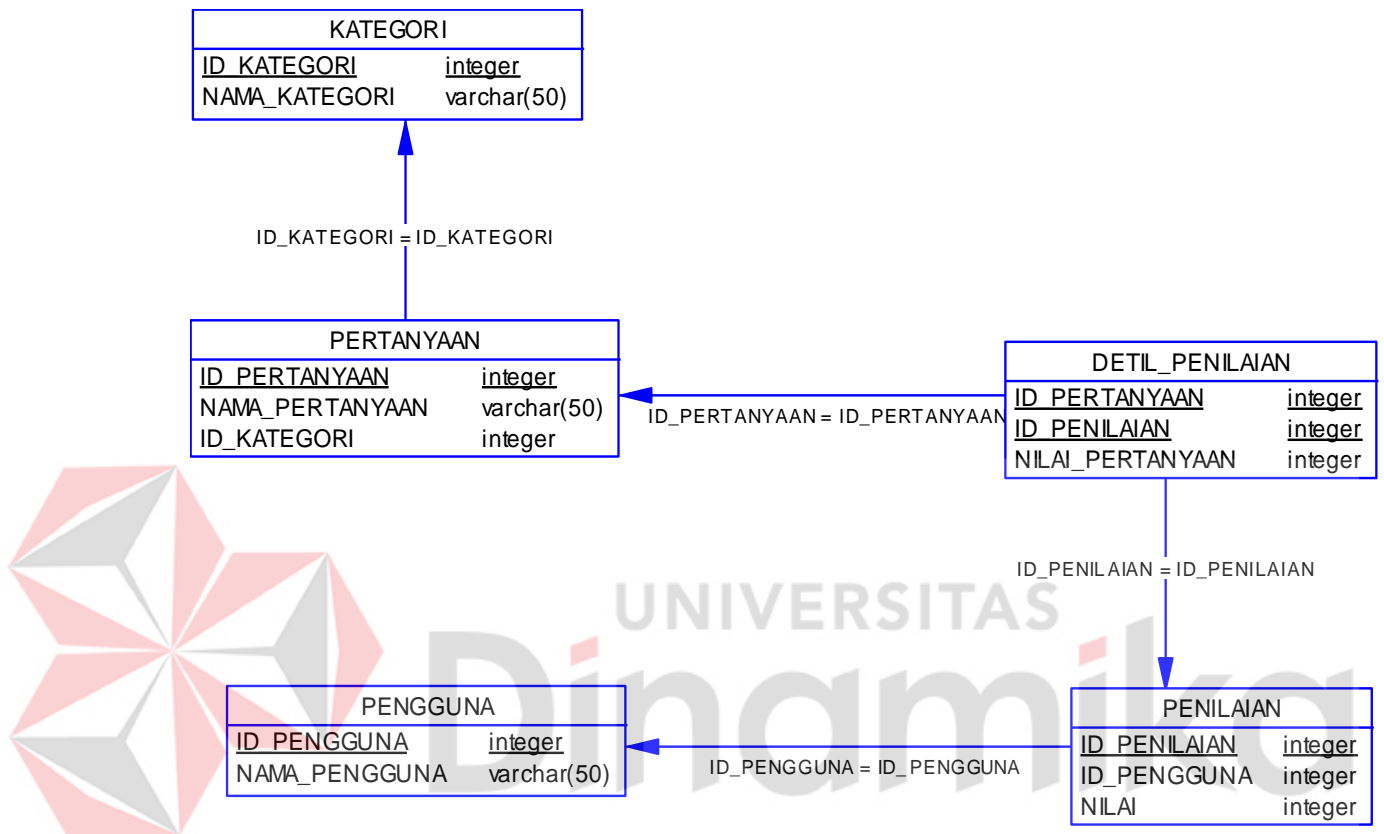


Gambar 4.4 Desain *Conceptual Data Model* (CDM)

B. Physical Data Model (PDM)

Berikut adalah gambaran struktur database *generate* dari CDM pada gambar

4.4 Desain *Conceptual Data Model (CDM)*



Gambar 4.5 Desain *Physical Data Model (PDM)*

4.4.4. Struktur Basis Data dan Tabel

Dalam pengembangan sistem informasi tingkat layanan kepuasan pengguna ini digunakan beberapa tabel untuk proses penyimpanan data. Desain tabel menggambarkan *entity* yang terdapat dalam database yang digunakan pada pembuatan aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna. Tabel- tabel tersebut meliputi: Tabel Master Pengguna, Tabel Master Pertanyaan, Tabel Transaksi Kategori, Tabel Transaksi Detil Penilaian, dan Tabel Transaksi Penilaian.

1. Nama tabel : Pengguna.
- Fungsi : Menyimpan data *user*, *password* dan identitas dari pada *user*.
- Primary key* : ID_Pengguna
- Foreign key* : -

NO.	Field Name	Type Data	Length	Constraint	Keterangan
1.	ID_Pengguna	Integer		Primary Key	NIM
2.	Nama_Pengguna	Varchar	50		Password

Tabel 4.1 Tabel Pengguna

2. Nama tabel : Pertanyaan.
- Fungsi : Menyimpan pertanyaan berdasar kategori.
- Primary Key* : ID_Pertanyaan
- Foreign key* : -

NO.	Field Name	Type Data	Length	Constraint	Keterangan
1.	ID_Pertanyaan	Integer		Primary Key	Kode Pertanyaan
2.	ID_Kategori	Integer			Kode Kategori
3.	Nama_Pertanya	Varchar	50		Pertanyaan

	an				
--	----	--	--	--	--

Tabel 4.2 Tabel Pertanyaan

3. Nama tabel : Kategori

Fungsi : Mengklasifikasikan pertanyaan berdasarkan kategori.

Primary Key : ID_Kategori

Foreign Key : -

NO.	Field Name	Type Data	Length	Constraint	Keterangan
1.	ID_Kategori	Integer		Primary Key	Kode Kategori
2.	Nama_Kategori	Varchar	50		Kategori

Tabel 4.3 Tabel Kategori

4. Nama tabel : Detil Penilaian

Fungsi : Menyimpan detil penilaian.

Primary Key : ID_Pertanyaan

Foreign Key : ID_Penilaian

NO.	Field Name	Type Data	Length	Constraint	Keterangan
1.	ID_Pertanyaan	Integer		Primary Key	Kode Pertanyaan

2.	ID_Penilaian	Integer		Foreign Key	Kode Penilaian
3.	Nilai_Pertanya an	Integer			Nilai

Tabel 4.4 Detil Penilaian

5. Nama tabel : Penilaian

Fungsi : Menyimpan penilaian.

Primary Key : ID_Pengguna

Foreign Key : -

NO.	Field Name	Type Data	Length	Constraint	Keterangan
1.	ID_Penilaian	Integer		Primary Key	Kode Penilaian
2.	ID_Pengguna	Integer			NIM
3.	Nilai	Integer			

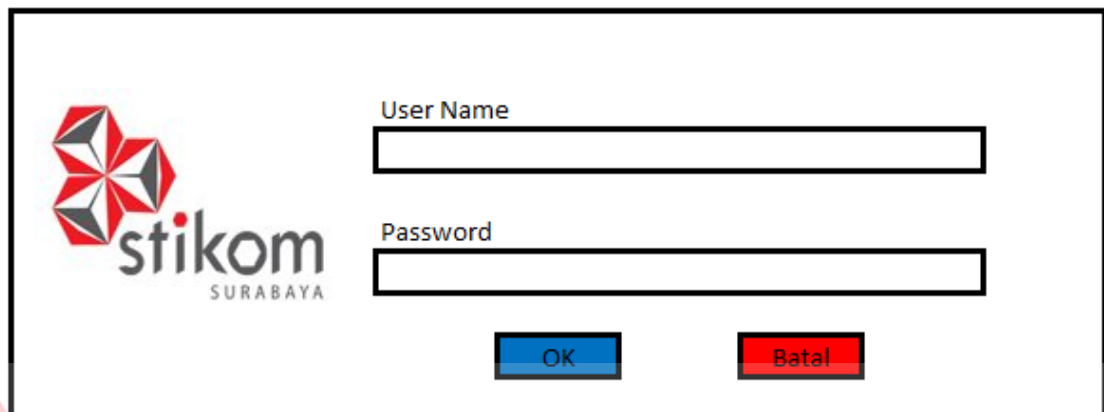
Tabel 4.1 Tabel Penilaian

4.4.5. Rancangan Desain I/O (*Input/Output*)

Desain I/O (*input/output*) merupakan tampilan dari *form-form* dari aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna yang akan dibuat dalam rangka untuk memasukkan data dan laporan sebagai informasi yang dihasilkan dari

pengolahan data. Diharapkan pada desain - desain yang dibuat cukup *user friendly* dengan pengguna atau pemakai sistem, sehingga dapat mempermudah *user* dalam menggunakan aplikasi ini.

A. Desain *Form Login*

The image shows a login form for STIKOM SURABAYA. On the left side, there is a logo consisting of a stylized red and white flower-like shape above the text 'stikom SURABAYA'. To the right of the logo, there are two input fields. The first is labeled 'User Name' and the second is labeled 'Password'. Below these fields are two buttons: a blue button labeled 'OK' and a red button labeled 'Batal'.

Gambar 4.5 Desain *Form Login*

Desain *form login* adalah desain awal dari *form login* atau *form* pembuka dari aplikasi ini, dalam desain *form login* ini terdapat dua kolom dimana *user* diharuskan mengisi dua kolom tersebut, untuk bisa masuk ke dalam aplikasi. Kolom yang pertama adalah kolom *user name* atau kolom nama pengguna, dan kolom yang kedua adalah kolom *password*.

B. Desain *Form* Pertanyaan atau *Kuesioner*

Pertanyaan						
NO	Pertanyaan	Tidak Bagus	Kurang Bagus	Cukup Bagus	Bagus	Sangat Bagus
1	Kemudahan proses peminjaman buku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Kemudahan proses pengembalian buku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Keakuratan info koleksi terbaru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Kemudahan pencarian literatur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kemudahan penggunaan fasilitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<< <input type="text" value="Realibility"/> >> <input type="button" value="Simpan"/>						

Gambar 4.6 Desain *Form* *Kuesioner*

Desain *form* *kuesioner* adalah desain awal dari *form* *kuesioner*. *Form* ini akan tampil jika *user* berhasil *login* dan terautentikasi sebagai pengguna. Nantinya pengguna dihadapkan pada pertanyaan yang telah tersedia, nantinya pengguna bisa memilih pertanyaan yang disediakan berdasarkan kategori yang tersedia sesuai dengan keluhan pengguna perpustakaan. Untuk memilih kategori tersebut telah disediakan menu kategori di kolom pojok kiri bawah pertanyaan.

C. Desain *Form* Menu Admin

ADMIN	
Menu	Laporan
Kategori	Laporan Kategori
Pertanyaan	Laporan Pertanyaan
Keluar	

Gambar 4.7 Desain *Form* Menu Admin

Desain *form* menu admin adalah desain awal tampilan menu admin. *Form* ini tampil ketika pada saat proses *login*, *username* yang diisi terautentikasi sebagai admin. Pada *form* ini terdapat menu dan laporan, pada menu berisi tentang *input* kategori dan *input* pertanyaan, sedangkan pada laporan berisi tentang laporan kategori dan laporan pertanyaan. Dibawah ini desain awal dari menu *input* kategori, *input* pertanyaan, serta desain awal laporan kategori dan laporan pertanyaan.

D. Desain *Form Menu Input Kategori*

ADMIN									
Menu	Laporan								
Kategori									
Pertanyaan									
Keluar									
Kategori									
ID Kategori	1								
Nama Kategori	Realibility								
	<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Ubah"/> <input type="button" value="Batal"/>								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Nama Kategori</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Realibility</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Empathy</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Tangiabile</td> </tr> </tbody> </table>	ID	Nama Kategori	1	Realibility	2	Empathy	3	Tangiabile
ID	Nama Kategori								
1	Realibility								
2	Empathy								
3	Tangiabile								

Gambar 4.8 Desain *Form Menu Input Kategori*

Desain *form input* kategori adalah desain awal menu *input* kategori. *Form* ini akan tampil jika admin memilih menu *input* kategori. Pada *form* ini digunakan oleh admin untuk *menginputkan* kategori untuk pertanyaan yang akan diberikan kepada pengguna.

E. Desain *Form* Menu *Input* Pertanyaan

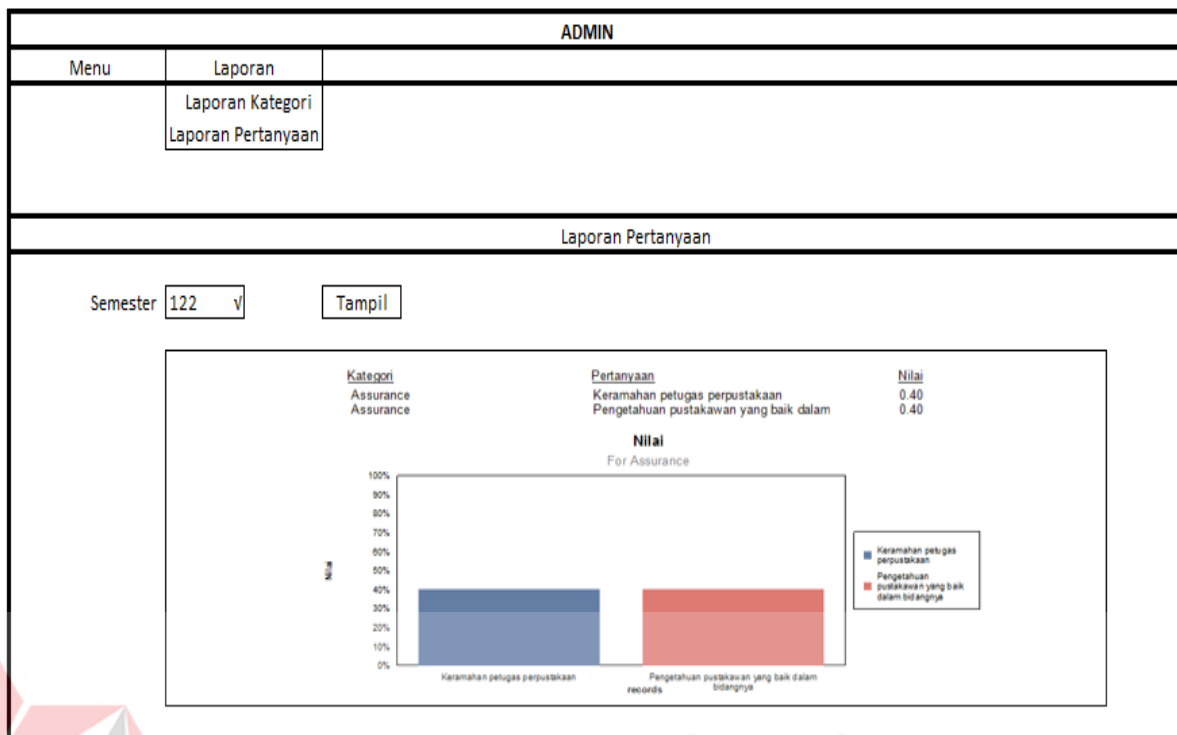
ADMIN							
Menu	Laporan						
Kategori Pertanyaan							
Keluar							
Pertanyaan							
Kategori	Realibility <input type="checkbox"/>						
Pertanyaan	<input type="text" value="Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku"/>						
	<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Ubah"/> <input type="button" value="Batal"/>						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nama Pertanyaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku</td> </tr> <tr> <td>Keakuratan pelayanan info koleksi buku terbaru</td> </tr> <tr> <td>Kemudahan pencarian literatur</td> </tr> <tr> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Nama Pertanyaan	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	Keakuratan pelayanan info koleksi buku terbaru	Kemudahan pencarian literatur		
Nama Pertanyaan							
Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku							
Keakuratan pelayanan info koleksi buku terbaru							
Kemudahan pencarian literatur							

Gambar 4.9 Desain *Form* Menu *Input* Pertanyaan

Desain *form* menu *input* pertanyaan adalah desain awal menu *input* pertanyaan. *Form* ini akan tampil jika admin memilih menu *input* pertanyaan.

Pada *form* ini digunakan oleh admin untuk menginputkan pertanyaan yang akan diberikan kepada pengguna, baik menambah pertanyaan baru atau merubah pertanyaan yang sudah ada berdasarkan kategori yang telah diinputkan sebelumnya atau kategori yang sudah ada.

F. Desain *Form* Laporan Pertanyaan

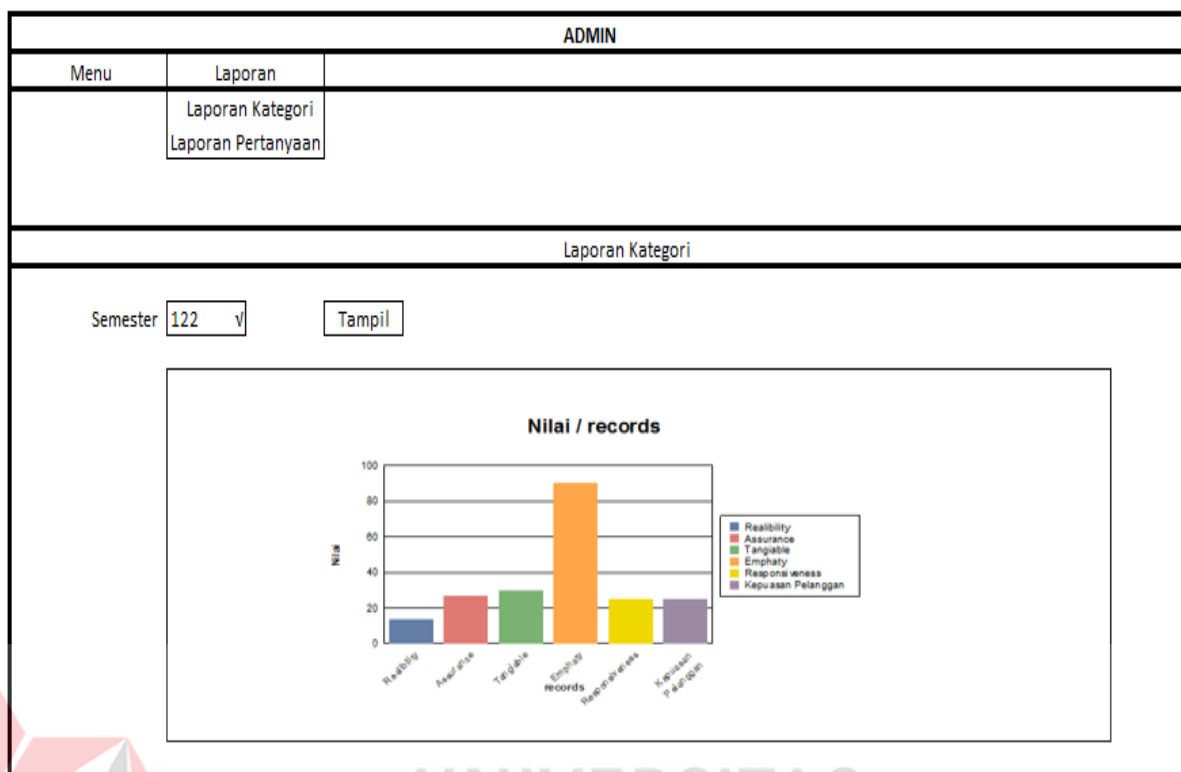


Gambar 4.10 Desain *Form* Laporan Pertanyaan

Desain *form* laporan pertanyaan adalah desain awal laporan pertanyaan.

Form ini akan tampil jika admin memilih laporan, laporan pertanyaan. Pada *form* ini digunakan oleh admin melihat hasil nilai dari pertanyaan dari setiap kategori yang telah diberikan kepada setiap pengguna perpustakaan. Pada *form* ini juga tersedia tombol semester, tombol ini digunakan admin untuk melihat nilai dari pertanyaan setiap semesternya.

G. Desain *Form* Laporan Kategori



Gambar 4.11 Desain *Form* Laporan Kategori

Desain *form* laporan kategori adalah desain awal laporan kategori. *Form* ini akan tampil jika admin memilih laporan, laporan kategori. Pada *form* ini digunakan oleh admin melihat hasil nilai dari setiap kategori, kategori apa saja yang sering menjadi keluhan dari pengguna perpustakaan. Pada *form* ini juga tersedia tombol semester, tombol ini digunakan admin untuk melihat nilai dari kategori setiap semesternya, kategori apa saja yang sering menjadi keluhan tiap semesternya.

Untuk menjalankan aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan ini dibutuhkan teknologi yang mumpuni untuk menjalakkannya. Teknologi yang dibutuhkan dalam menjalankan aplikasi ini seperti, perangkat keras atau *hardware* dan perangkat lunak atau *software*. Dibawah ini dijelaskan spesifikasi kebutuhan teknologi yang akan digunakan.

4.5 Teknologi

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Untuk spesifikasi perangkat keras minimum yang dibutuhkan dalam menjalankan aplikasi pengukuran tingkat kepuasan layanan pengguna perpustakaan ini adalah satu unit pc atau notebook dengan:

- a. Processor 2 Ghz
- b. Memory RAM 2 GB
- c. VGA on Board
- d. Monitor Super VGA (800 x 600) dengan minimum 256 warna.
- e. Keyboard + mouse

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Sedangkan untuk perangkat lunak minimum yang harus terinstal di dalam sistem komputer adalah:

- a. System operasi Windows 7
- b. Net Framework 4.0
- c. Free Memory 200 MB.

4.6 Implementasi Input/ Output

Implementasi *Input/ output* merupakan penerapan dari rancangan *input/ output* yang berupa *form- form* untuk memasukkan data dan laporan yang nantinya akan berguna sebagai informasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data yang dilakukan oleh aplikasi. Implementasi *input/ output* ini nantinya akan langsung berinteraksi dengan pengguna.

4.6.1 Form Login

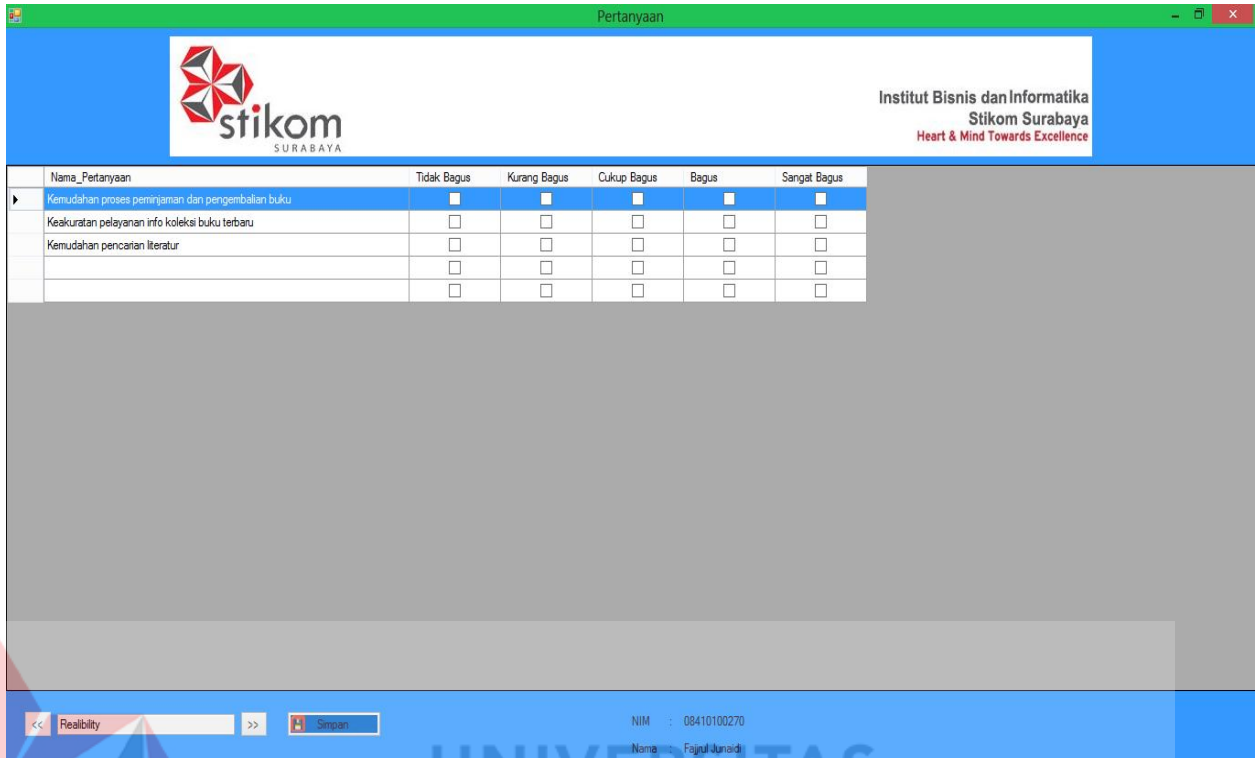


The image shows a screenshot of a login form titled "Login". The form has a blue background and a green border. On the left side, there is a logo for "stikom SURABAYA" featuring a red and white geometric design. To the right of the logo, there are two input fields: "User name" and "Password". Below the "Password" field, there are two buttons: "OK" (green) and "Batal" (red). The form is overlaid on a background that includes a large, stylized geometric logo on the left and a watermark "Dinamika" in the center.

Gambar 4.12 Form Login

Form login adalah *form* awal atau *form* pembuka dari aplikasi ini, dalam form ini user diharuskan mengisi 2 kolom yaitu kolom *user name* dan *password* untuk masuk ke dalam aplikasi. Pengisian kolom ini berguna sebagai *autentikasi* pengguna atau admin.

4.6.2 Form Pertanyaan



Nama_Pertanyaan	Tidak Bagus	Kurang Bagus	Cukup Bagus	Bagus	Sangat Bagus
Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keakuratan pelayanan info koleksi buku terbaru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kemudahan pencarian literatur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Gambar 4.13 Form Kuesioner Kategori Realibility



Nama_Pertanyaan	Tidak Bagus	Kurang Bagus	Cukup Bagus	Bagus	Sangat Bagus
Pengetahuan pustakawan yang baik dalam bidangnya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keramahan petugas perpustakaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ketersediaan koleksi yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 4.14 Form Kuesioner Kategori Assurance

Pertanyaan



Institut Bisnis dan Informatika
Stikom Surabaya
Heart & Mind Towards Excellence


Name_Pertanyaan	Tidak Bagus	Kurang Bagus	Cukup Bagus	Bagus	Sangat Bagus
Kebersihan dari perpustakaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suasana nyaman dan tenang dari perpustakaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas wifi yang disediakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas AC yang disediakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<< Tangible >>

NIM : 08410100270
Nama : Fajrul Junaidi

Gambar 4.15 *Form Kuesioner Kategori Tangible*

Pertanyaan



Institut Bisnis dan Informatika
Stikom Surabaya
Heart & Mind Towards Excellence

Name_Pertanyaan	Tidak Bagus	Kurang Bagus	Cukup Bagus	Bagus	Sangat Bagus
Kemudahan dalam menggunakan fasilitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kepekaan petugas akan kebutuhan pengguna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<< Emphaty >>

NIM : 08410100270
Nama : Fajrul Junaidi

Gambar 4.16 *Form Kuesioner Kategori Emphaty*

Nama_Pertanyaan	Tidak Bagus	Kurang Bagus	Cukup Bagus	Bagus	Sangat Bagus
Kesigapan petugas dalam memberikan informasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kesigapan petugas melayani peminjaman buku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kesigapan petugas melayani pengembalian buku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Penanganan keluhan dari dari pengguna perpustakaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNIVERSITAS Dindamika

<< Responsiveness >> Simpan

NIM : 08410100270
Nama : Fajrul Junaidi

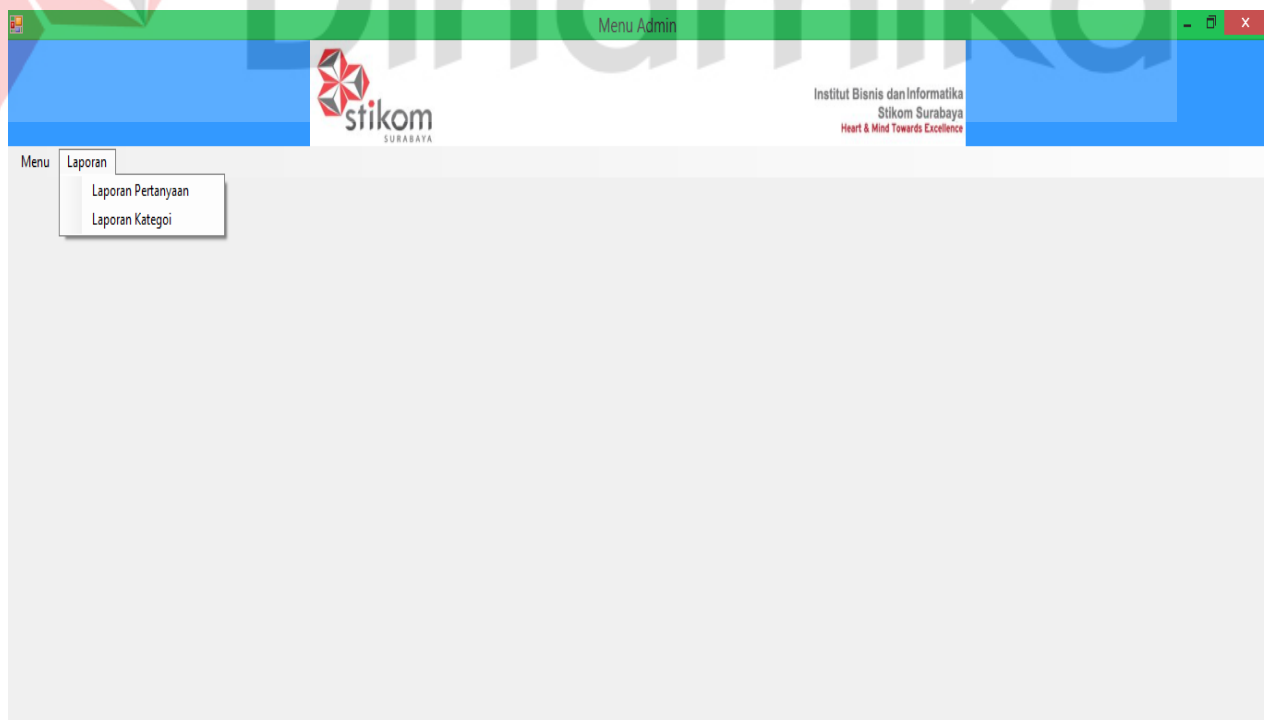
Gambar 4.17 *Form Kuesioner* Kategori *Responsiveness*

Form kuesioner ini akan tampil jika *user* berhasil *login* dan terautentikasi sebagai pengguna. Pengguna dihadapkan pada pertanyaan yang telah tersedia, nantinya pengguna bisa memilih pertanyaan yang disediakan berdasarkan kategori yang tersedia sesuai dengan keluhan pengguna perpustakaan. Untuk memilih kategori tersebut telah disediakan menu kategori di kolom pojok kiri bawah pertanyaan.

4.6.3 Form Menu Admin




Gambar 4.18 *Form Menu Admin, Input Kategori dan Input Pertanyaan*



Gambar 4.19 *Form Laporan, Laporan Kategori dan Laporan Pertanyaan*

Form Menu Admin tampil ketika pada saat login, kolom *username* yang diisi terautentikasi sebagai admin. Pada *form* ini terdapat menu dan laporan, pada menu berisi tentang *input* kategori dan *input* pertanyaan, sedangkan pada laporan berisi tentang laporan kategori dan laporan pertanyaan. Pada *form* ini admin dapat menentukan apakah ingin menginputkan kategori atau pertanyaan sesuai dengan kebutuhan, atau ingin melihat laporan hasil dari pertanyaan atau kategori yang telah diberikan kepada pengguna perpustakaan. Dibawah ini *form* dari menu *input* kategori, *input* pertanyaan, serta *form* laporan kategori dan laporan pertanyaan.

4.6.4 Form Input Pertanyaan



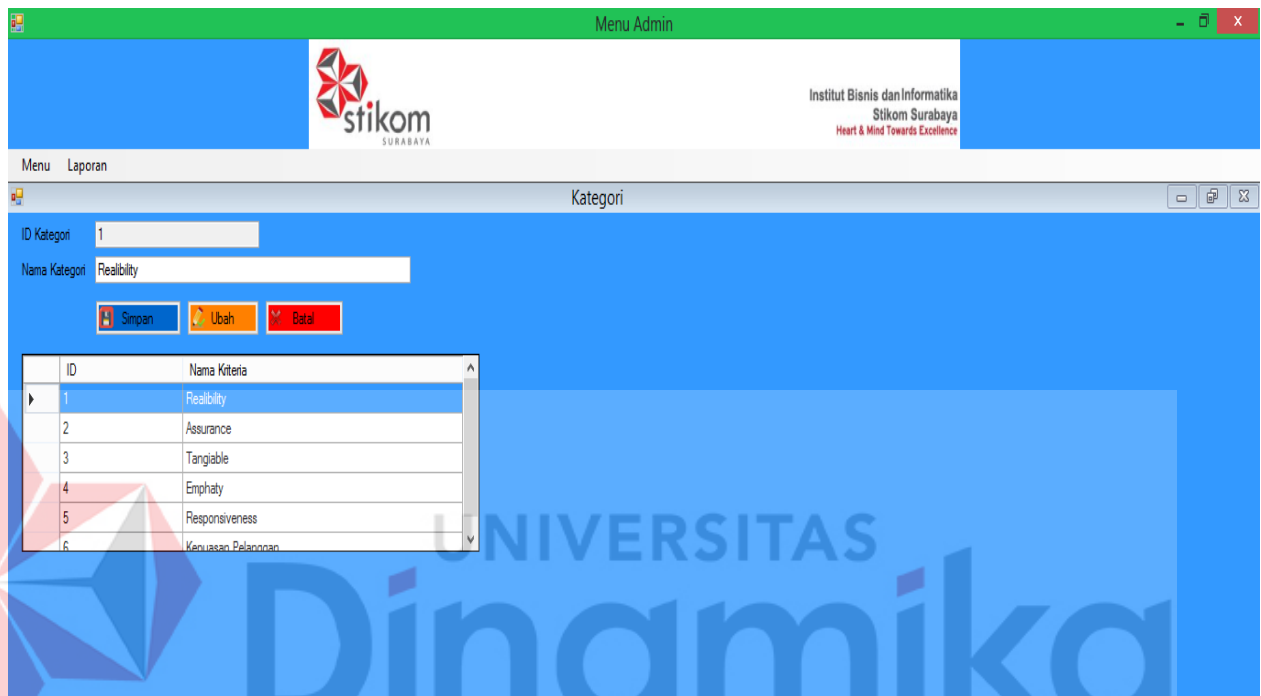
Nama_Pertanyaan
Kesigapan petugas dalam memberikan informasi
Kesigapan petugas melayani peminjaman buku
Kesigapan petugas melayani pengembalian buku
Penanganan keluhan dari dari pengguna perpustakaan

Gambar 4.20 *Form Input* Pertanyaan

Form input pertanyaan tampil ketika admin memilih menu pertanyaan, pada *form input* pertanyaan admin dapat menginputkan pertanyaan yang akan diajukan kepada pengguna. Pada *form* ini admin harus mengkatagorikan

pertanyaan yang akan diajukan kepada pengguna sesuai dengan kategori yang tersedia atau kategori yang telah *diinputkan* sebelumnya.

4.6.5 Form Input Kategori

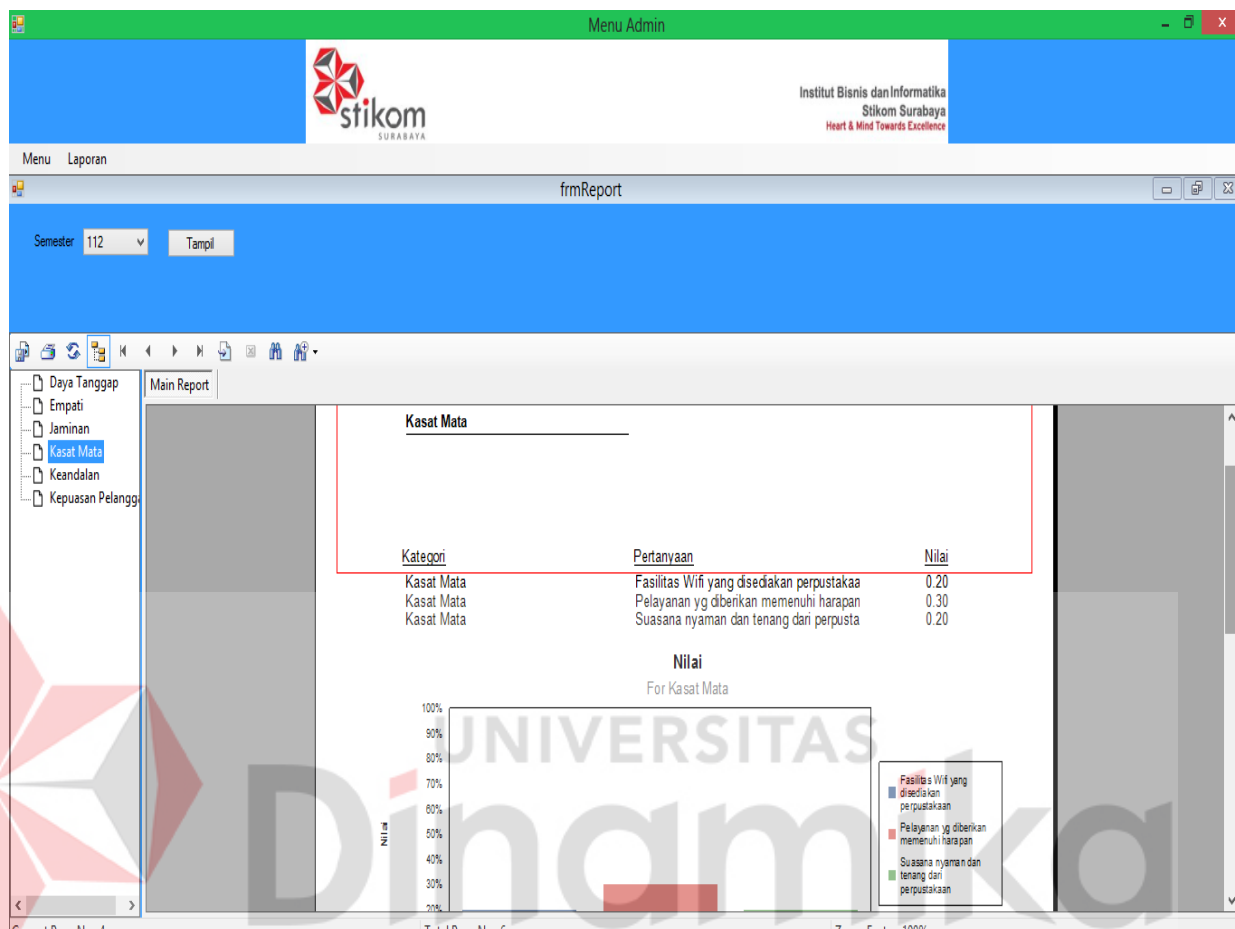


ID	Nama Kriteria
1	Realbity
2	Assurance
3	Tangible
4	Emphaty
5	Responsiveness
6	Kepuasan Pelanggan

Gambar 4.21 *Form Input Kategori*

Form ini merupakan form yang digunakan admin untuk *menginputkan* kategori, *form* ini digunakan oleh admin untuk *menginputkan* kategori untuk pertanyaan yang akan diberikan kepada pengguna.

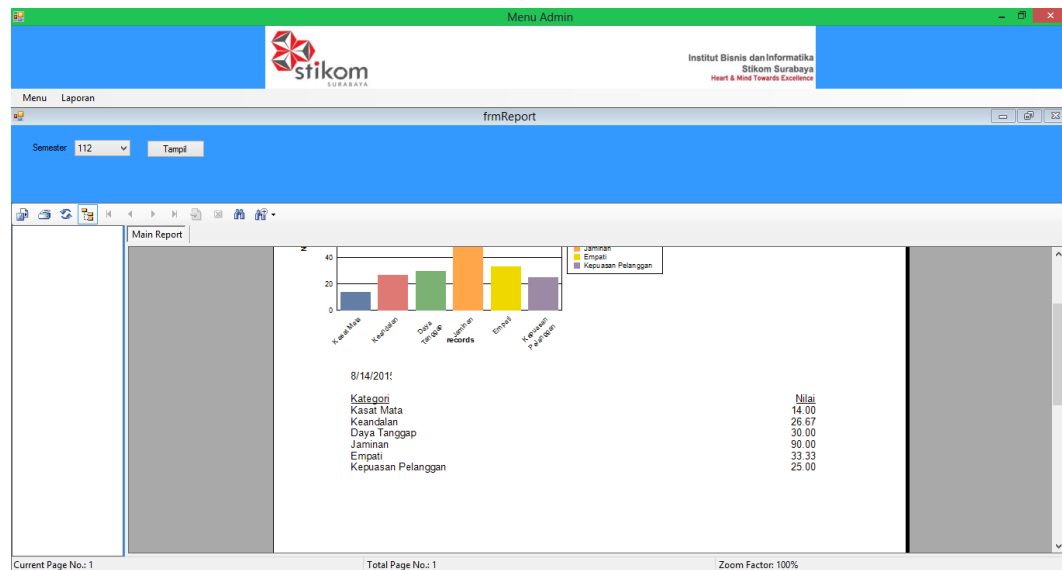
4.6.6 Form Laporan Pertanyaan



Gambar 4.22 Form Laporan Pertanyaan

Form laporan pertanyaan ini akan tampil jika admin memilih laporan, laporan pertanyaan. Pada *form* ini digunakan oleh admin melihat hasil nilai dari pertanyaan dari setiap kategori yang telah diberikan kepada setiap pengguna perpustakaan. Pada *form* ini juga tersedia tombol semeseter, tombol ini digunakan admin untuk melihat nilai dari pertanyaan setiap semesternya. Dibawah ini hasil laporan pertanyaan yang telah dicetak.

4.6.7 Form Laporan Kategori



Gambar 4.23 Form Laporan Kategori

. Form ini akan tampil jika admin memilih laporan, laporan kategori. Pada form ini digunakan oleh admin melihat hasil nilai dari setiap kategori, kategori apa saja yang sering menjadi keluhan dari pengguna perpustakaan. Pada form ini juga tersedia tombol semeseter, tombol ini digunakan admin untuk melihat nilai dari kategori setiap semesternya, kategori apa saja yang sering menjadi keluhan tiap semesternya. Dibawah ini hasil laporan kategori yang telah dicetak.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembuatan aplikasi tingkat layanan menurut pengguna Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Dengan membangun sistem aplikasi penilaian tingkat layanan menurut pengguna tersebut, dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan kepada para pengguna Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
2. Sistem yang dibangun dapat memberikan informasi sejauh mana pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada para penggunanya.
3. Sistem yang dibangun sangat membantu pihak instansi dalam proses pelayanan yang diberikan kepada penggunanya.

5.2 Saran

Berdasarkan penjelasan tentang Aplikasi yang telah dibuat, dapat diberikan saran untuk pengembangan sistem ini sebagai berikut:

1. Aplikasi tingkat layanan menurut pengguna ini dapat dikembangkan tidak hanya untuk pelayanan di perpustakaan saja, melainkan juga terhadap aktifitas lain yang ada di perpustakaan.
2. Aplikasi tingkat layanan menurut pengguna ini masih banyak kekurangan diharapkan untuk pengembang selanjutnya bisa menambahkan fitur-fitur yang kurang pada aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim. (2014). *Pengeloalaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Gaspar, Vincent (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- HS, O. (2010). SQL Server 2008 Express. In O. HS, *SQL Server 2008 Express* (p. 2). Semarang: WAHANA KOMPUTER.
- Kendall, K. dan Kendall, J. (2010). *Analisis dan Perancangan Sistem Edisi Kelima - Jilid 1 Versi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P. dan G. Armstrong (2004). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education
- Kristanto, A. (2003). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kristanto, A. (2003). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kusumo, D. A. (2004). *Buku Latihan Visual Basic.NET Versi 2002 dan 2003* (pp. 2-4). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- N. S., Sutarno. (2008). *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, Wiji. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious. (2005). *Service, Quality, Satisfaction*.

Yogyakarta: ANDI Offset.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, dan B.M. Jo (2003). *Service Marketing Edisi ke-3*.

New York: McGraw-Hill Inc.



UNIVERSITAS
Dinamika