

# Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Dekstop (Penelitian Terhadap PT.Gowa Modern Motor)

Mega Khaerunisah<sup>1\*</sup>, Sutan Moh Arif<sup>2</sup>, Nur Ali<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas IndraPrasta PGRI, Jakarta Timur, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[khaerunisah74@gmail.com](mailto:khaerunisah74@gmail.com), <sup>2</sup>[cutans.muhsars@gmail.com](mailto:cutans.muhsars@gmail.com), <sup>3</sup>[nurali7896@yahoo.com](mailto:nurali7896@yahoo.com)

(\* : coressponding author)

**Abstrak**—PT.Gowa Modern Motor atau yang biasa kita kenal adalah Hyundai didirikan pada tahun 2020. Hyundai Motor Company, adalah sebuah perusahaan otomotif yang merupakan divisi dari Hyundai Motor Group dan merupakan produsen mobil terbesar di Korea Selatan. PT.Gowa Modern Motor atau Hyundai mempunyai visi dan misi yaitu “Menjadi Agen Tunggal juga Distributor yang Disegani” dan “Mampu bersaing menyediakan mobil berkualitas, serta memiliki keseragaman jaringan berstandar global dan mengerti keinginan pelanggan”. Survei kepuasan pelanggan tentunya dibutuhkan untuk mengetahui respon pelanggan terhadap kualitas layanan yang ada di Hyundai. Maka dari itu penulis bertujuan untuk membuat “Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Pada PT.Gowa Modern Motor” agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode Penelitian dan Pengembangan. Model pengembangan yang digunakan adalah model sekuensial linier yang terdiri dari proses analisis, desain, implementasi, dan pengujian. Dalam tahapan analisis dilakukan untuk mengetahui kebutuhan yang digunakan literatur pendukung pengembangan. Sedangkan, tahapan implementasi dilakukan dengan menggunakan UML sebagai media pemodelan. Tahapan pengujian dilakukan empat aspek, yaitu *functionality*, *usability*, *efficiency* dan *portability*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi Survey Kepuasan Pelanggan Pada PT.Gowa Modern Motor berbasis dekstop yang telah memenuhi kelayakan perangkat lunak dalam empat aspek, yaitu aspek *functionality* sebesar 100%, aspek *usability* sebesar 88.2%, aspek *efficiency* dan aspek *portability*.

**Kata Kunci:** Sistem Survei Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Pengembangan, Java, Dekstop

**Abstract**—PT. Gowa Modern Motor or what we usually know is Hyundai was founded in 2020. Hyundai Motor Company, is an automotive company that is a division of Hyundai Motor Group and is the largest car manufacturer in South Korea. PT. Gowa Modern Motor or Hyundai has a vision and mission, namely "To be the Sole Agent and Respected Distributor" and "Able to compete to provide quality cars, as well as have a uniformity of global standard networks and understand customer desires". Customer satisfaction surveys are certainly needed to find out the customer's response to the quality of service at Hyundai. The purpose of this study is to be able to find out the level of customer satisfaction, using the Research and Development method. The development model used is a linear sequential model consisting of a process of analysis, design, implementation, and testing. . The analysis stage is carried out to find out the needs of the literature that supports the development. The implementation stage is carried out using UML as a modeling medium. The testing stages were carried out four musts, namely *functionality*, *usability*, *efficiency* and *portability*. Based on the results of the study, it can be concluded that the Customer Satisfaction Survey Information System at PT. Gowa Modern Motor is desktop-based which has met the feasibility of the software in four aspects, namely the *functionality* aspect by 100%, the *usability* aspect by 88.2%, the *efficiency* aspect and the *portability* aspect.

**Keywords:** Customer Satisfaction Survey System, Customer Satisfaction, Development, Java, Desktop

## 1. PENDAHULUAN

Tantangan yang dihadapi setiap perusahaan saat ini biasanya berfokus pada pelayanan yang berorientasi pada kepuasan (*customer satisfaction*). Salah satu cara membangun kepercayaan adalah dengan memberikan jaminan bahwa perusahaan akan selalu menempati janjinya kepada pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau loyalitas yang berkelanjutan (Band, 1991).

Sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif PT.Gowa Modern Motor atau yang biasa kita kenal adalah (Hyundai). Didirikan pada tahun 2020, Hyundai Motors Indonesia merupakan anak perusahaan penjualan dan distributor resmi Hyundai Motor Company untuk mobil penumpang Hyundai di Indonesia. Visi perusahaan, “Bersama untuk Masa Depan yang Lebih Baik”,

adalah dasar dari dedikasi kami dalam menyediakan jajaran produk teknologi yang membantu membangun solusi untuk masa depan yang lebih berkelanjutan.

Perusahaan ini dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen. Semakin berkualitas produk dan pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan. Pelayanan yang optimal akan menciptakan persepsi kepuasan pelanggan, dengan demikian perlu dilakukan “Survei Kepuasan Pelanggan” untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.Gowa Modern Motor. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan kepada manajemen pengelola PT.Gowa Modern Motor terkait dengan atribut-atribut layanan yang seharusnya dipenuhi untuk meningkatkan kualitas layanan.
- b. Untuk mengetahui pelayanan di PT.Gowa Modern Motor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Meringankan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan pemilik PT.Gowa Modern Motor.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Research and Development (R&D). Menurut Sugiyono (2016: 297) “Metode R&D adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tertentu”. Untuk dapat menghasilkan produk tertentu digunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan dan menguji keefektifan produk tersebut agar berfungsi di masyarakat. Proses pengujian produk dengan menggunakan penelitian eksperimen ini disebut dengan penelitian terapan (*Applied Research*).

Di dalam penelitian, kegiatan yang dilakukan tidak hanya mencari dan mengumpulkan data, tetapi juga langsung melakukan klasifikasi terhadap data tersebut, mengolah dan menganalisa data, membangun hipotesis menjadi teori serta menulis laporan dari waktu ke waktu. Dalam rangka penyusunan penelitian ini, penulis berusaha mendapatkan data yang cukup dengan cara pengumpulan bahan-bahan keterangan dan data yang berhubungan dengan judul penelitian tugas akhir ini, sehingga tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Penulis menggunakan metode Studi Lapangan. Studi lapangan dilakukan oleh penulis untuk survei langsung terhadap rancangan sistem yang ada di PT.Gowa Modern Motor (*Hyundai*). Dalam studi lapangan ini dipergunakan Teknik pengumpulan antara lain:

### a. Observasi

Yaitu metode untuk mendapatkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, pencatatan dan pengumpulan data-data yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir ini dan dilakukan di PT.Gowa Modern Motor (*Hyundai*).

### b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu metode untuk mendapatkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, pencatatan dan pengumpulan data-data yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir ini dan dilakukan di PT.Gowa Modern Motor (*Hyundai*).

### c. Dokumentasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melihat dan mencatat data yang ada pada survei sebelumnya yang sudah dikumpulkan oleh Pegawai. Serta melihat proses berjalannya survei dilokasi tempat (*Hyundai*) beroperasi, guna untuk dijadikan bahan penelitian. Sehingga penulis mendapatkan informasi dari metode-metode yang sudah dilakukan sebelumnya.

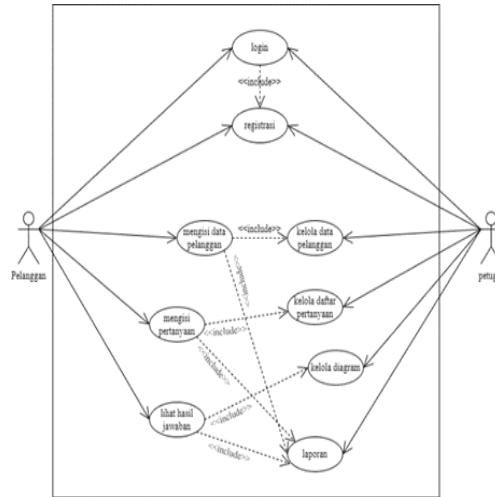
## 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam perancangan ini penulis juga menggunakan pemodelan UML. UML digunakan untuk menggambarkan perancangan awal dari sistem yang akan dibangun. “UML (*Unified Modelling*

*Language*) adalah salah satu standar bahasa yang banyak digunakan didunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasikan objek. (Rosa dan Shalahuiddin, 2015).

### 3.1 Perancangan *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan diagram yang menggambarkan segala fungsionalitas sistem yang diekspresikan sebagai transaksi-transaksi yang terjadi pada *actor* dan sistem. Use Case Diagram dibawah ini, merupakan sistem pendukung keputusan survei kepuasan pelanggan.



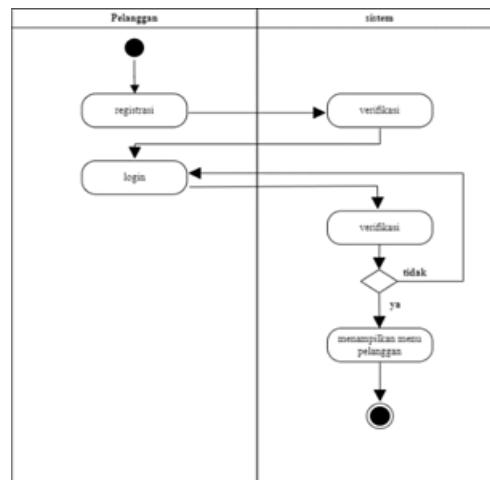
**Gambar 1.** *Use Case Diagram* Sistem yang Diusulkan

### 3.2 Perancangan *Activity Diagram*

*Activity* diagram digunakan dalam menggambarkan rangkaian aliran aktivitas yang terjadi pada sistem dan memodelkan aksi yang akan dilakukan saat suatu operasi dieksekusi, serta memodelkan hasilnya. Pada sistem keputusan pendukung keputusan survei kepuasan pelanggan ini terdapat beberapa *activity* diagram yaitu :

#### a. *Activity* Login Pelanggan

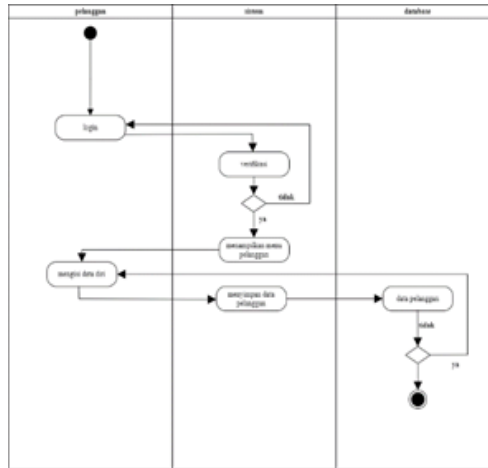
Pada *activity* login pelanggan, alur aktivitasnya dimulai dari registrasi. Pelanggan akan melakukan registrasi dan verifikasi data. Jika sudah melakukan registrasi dan verifikasi data, maka data tersebut akan otomatis tersimpan ke dalam sistem. Lalu pelanggan akan diarahkan kembali ke halaman login dan mengisi data, jika berhasil akan menampilkan halaman utama pelanggan.



**Gambar 2.** *Activity Diagram* Login Sistem

**b. Activity Data Pelanggan**

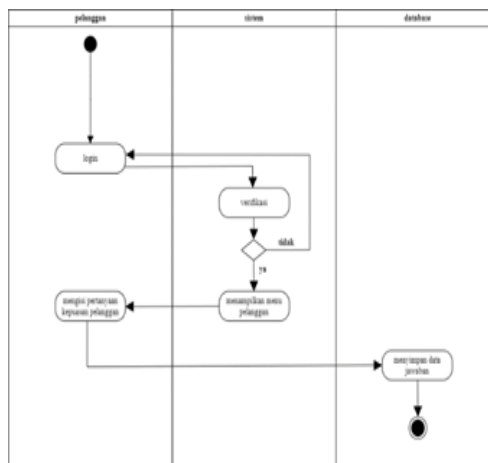
Pada *activity* data pelanggan, alur aktivitasnya dimulai dari halaman login. Kemudian pelanggan akan diminta untuk mengisi data seperti: *username* dan *password*. Jika pelanggan belum mempunyai *username* dan *password*, pelanggan akan melakukan registrasi dan verifikasi data. Jika sudah melakukan registrasi dan verifikasi data, maka data tersebut akan otomatis tersimpan ke dalam sistem. Lalu pelanggan akan diarahkan kembali ke halaman login dan mengisi data, jika berhasil akan menampilkan halaman utama pelanggan.



**Gambar 3. Activity Diagram Data Pelanggan**

**c. Activity Jawaban Pelanggan**

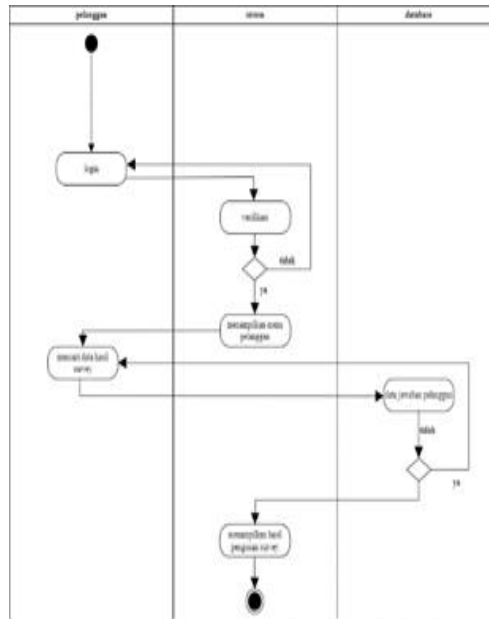
*Activity* jawaban pelanggan, alur aktivitasnya yang pertama pelanggan akan melakukan login, dengan mengisi data dan melakukan verifikasi. Jika gagal, akan muncul notifikasi “Login Gagal”, dan kembali ke halaman login. Jika berhasil maka akan menampilkan menu utama pelanggan. Pelanggan akan diminta untuk mengisi pertanyaan kepuasan pelanggan & otomatis akan tersimpan ke dalam sistem.



**Gambar 4. Activity Diagram Jawaban Pelanggan**

**d. Activity Hasil Pelanggan**

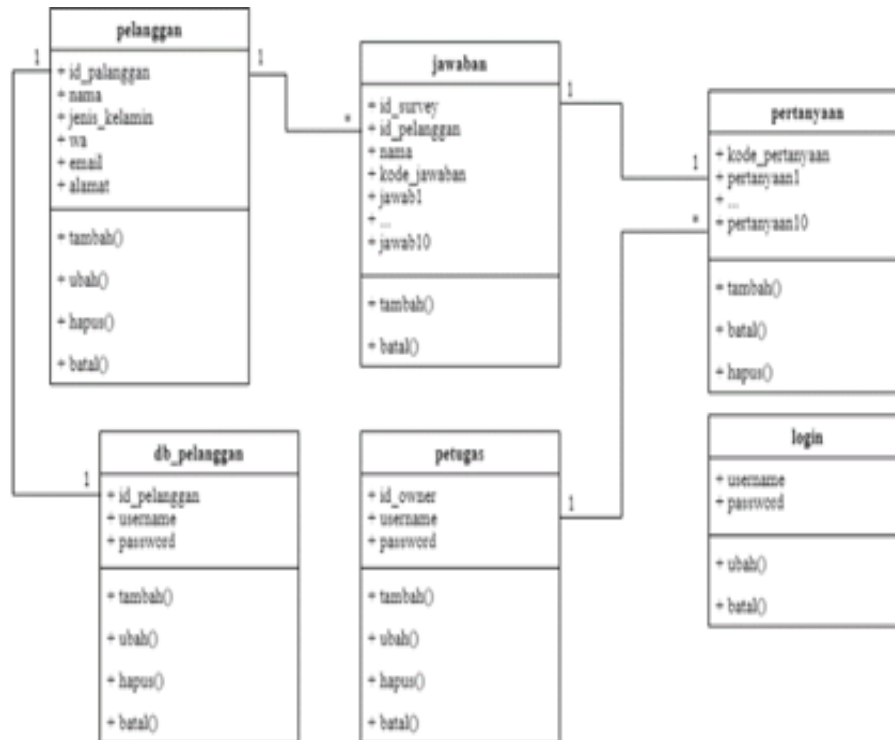
*Activity* hasil pelanggan, alur aktivitasnya yang pertama pelanggan akan melakukan login, dengan mengisi data dan melakukan verifikasi. Jika gagal, akan muncul notifikasi “Login Gagal”, dan kembali ke halaman login. Jika berhasil maka akan akan menampilkan menu utama pelanggan. Lalu pilih menu lihat hasil survei pada sistem, dengan memasukkan ID pelanggan maka akan muncul hasil survey dan bisa dicetak.



**Gambar 5.** Activity Diagram Hasil Pelanggan

### 3.3 Perancangan Class Diagram

Class diagram menggambarkan struktur sistem dari sisi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi. Atribut merupakan variabel-variabel yang dimiliki oleh suatu kelas dan mendeskripsikan properti dengan sebaris teks di dalam kotak kelas tersebut. . Metode atau operasi adalah fungsi-fungsi yang dimiliki oleh suatu kelas. Dalam “Sistem Informasi Survey Kepuasan Pelanggan Pada PT.Gowa Modern Motor” dapat digambarkan class diagram sebagai berikut:



**Gambar 6.** Class Diagram

## 4. IMPLEMENTASI

Berikut beberapa Implementasi Layar dari hasil sistem informasi survey kepuasan pelanggan pada PT.Gowa Modern Motor

### a. Tampilan Halaman Utama



**Gambar 7.** Tampilan Halaman Utama

Pada gambar diatas merupakan tampilan halaman utama yang telah dibuat penulis. Seperti rancangan yang digambarkan pada tahap desain, di menu utama terdapat menu “Login Pelanggan” dan di menu yang kedua ada menu “Login Pemilik”. Jika kalian sebagai Pelanggan , kalian dapat memilih menu Login Pelanggan seperti gambar di atas. Sedangkan jika kalian sebagai pemilik , kalian dapat memilih menu Login Pemilik.

### b. Tampilan Layar Menu Login



**Gambar 8.** Tampilan Layar Menu Login

Pada gambar diatas, merupakan tampilan menu login untuk pemilik dan pelanggan. Untuk menu login terdapat dua field yaitu: username dan password. Dan terdapat dua button, yaitu: masuk dan registrasi. Pelanggan dan petugas akan diminta untuk mengisi kolom seperti: username dan password. Jika username dan password salah maka akan kembali ke menu login. Untuk pelanggan dan petugas yang belum mempunyai username dan password, dapat pilih menu registrasi di paling bawah menu.

**c. Tampilan Layar Menu Pertanyaan**



**Gambar 9.** Tampilan Menu Pertanyaan

Pada gambar diatas, menampilkan halaman pertanyaan. Di halaman pertanyaan terdapat beberapa menu, yaitu: kode pertanyaan, kategori, simpan, ubah, hapus, batal. Untuk menu kategori, bertujuan untuk mengelompokkan pertanyaan-pertanyaan yang ada di halaman pertanyaan. Terdapat menu hapus, yang bertujuan untuk menghapus pertanyaan di halaman pertanyaan. Sedangkan menu simpan, bertujuan untuk menyimpan pernyataan-pertanyaan yang ada di halaman pertanyaan.

**d. Tampilan Layar Laporan**



**Gambar 10.** Tampilan Layar Laporan

Pada gambar di atas merupakan halaman laporan, yang terdiri dari menu user, menu review, dan yang terakhir menu data. Jika pelanggan mengisi survei kepuasan pelanggan di dalam sistem, maka dengan otomatis data tersebut akan tersimpan di halaman laporan.

## 5. KESIMPULAN

Dengan dibuatnya aplikasi sistem survei kepuasan pelanggan pada PT.Gowa Modern Motor, semua kegiatan yang berhubungan dengan pengolahan data pelanggan, survei pelanggan, menjadi lebih cepat dan akurat. Aplikasi sistem survei kepuasan pelanggan pada PT.Gowa Modern Motor dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam bentuk laporan dan chart. Kemudian dengan adanya aplikasi ini diharapkan akan mempermudah kegiatan pengolahan data survei oleh pegawai.

## 5.1 Kesimpulan

Dengan adanya aplikasi survei kepuasan pelanggan berbasis dekstop sebagai alat bantu, dalam penulisan ini dapat diambil kesimpulan dengan menggunakan aplikasi ini berdasarkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Hasil dari aplikasi Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Pada PT.Gowa Modern
2. Motor melalui perhitungan Aspek functionality diuji menggunakan angket yang berisi 10 pernyataan. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa keseluruhan fungsi yang ada pada pernyataan dapat dijalankan dengan baik. Berdasarkan interpretasi skala Likert, hasil tersebut dinyatakan Sangat Puas.
3. Aplikasi sistem survei pelanggan pada PT.Gowa Modern Motor telah berhasil dirancang dalam bentuk aplikasi berbasis dekstop sehingga aplikasi ini dapat mempermudah pengelolaan data, meliputi data pelanggan, survei pelanggan, dan laporan. Sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih cepat, mudah dan efisien.

## 5.2 Saran

Untuk penelitian lebih lanjut, peneliti memiliki beberapa saran, antara lain sebagai berikut:

Aplikasi Sistem Informasi Survey Kepuasan Pelanggan Pada PT.Gowa Modern Motor dapat dianalisis dan kemudian dikembangkan kembali dalam hal desain maupun penambahan database sesuai perkembangan kebutuhan data pelanggan.

Penelitian ini juga dapat dikembangkan dengan menggabungkan metode-metode perhitungan hasil survei yang sejenis maupun metode lainnya.

## REFERENCES

- A. S., Rosa dan Shalahuddin, M. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Informatika.
- A. S., Rosa dan Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Informatika.
- Diana, A., dan Setiawati, L. (2011). *Sistem Informasi Akutansi Perancangan, Proses dan Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Fathansyah. (2015). *Basis Data*. Bandung:Informatika Bandung.
- Gelinas, J.U., Dull, Richard B., Wheeler, P. R. (2012). *Accounting Information Systems*. Cengage Learning.
- Indrajani. (2018). *Database Design All In One*. PT. Elex Media Komputindo.
- Jeperson Hutahean. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. CV Budi Utama: Yogyakarta.
- Jogiyanto H.M. (2005:1). *Analisis dan Desain Informasi*, Andi. Yogyakarta.
- J. W. Satzinger, R. B. Jackson dan S. D. Burd. (2011) *Systems Analysis and Design in a Changing World*, Sixth ed.
- Krismiaji. (2015). *Sistem Informasi Akutansi*. Edisi Keempat. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kurniawan, Hendra, Eri Mardiani, N. (2011). *Inventory, Aplikasi menggunakan Java NetBeans, XAMPPP, dan iReport*. PT Elex Media Komputindo.
- Muharto, dan Ambarita Arisandy. (2016). *Metode Penelitian Sistem Informasi*, Yogyakarta: Deepublish.
- Nugroho, N.T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Paradigma*, 12(02): 144-222.
- Paillin, D. B. (2012). *Perancangan Sistem Informasi Penjualan pada Toko Ribo Jaya Ambon*. Universitas Pattimura.
- Panjaitan, J.E. & Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2): 265-289.
- Pressman, R. S. (2010). *Software Engineering : a practitioner's approach*. McGraw-Hill.
- Raharjo, B. (2011). *Belajar Otodidak Membuat Database Menggunakan MySQL*. Informatika.





- Subhan, M. (2012). *Analisa Perancangan Sistem*. Lentara Ilmu Cendikia.
- Shalahudin, M. dan R. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak dan Berorientasi Objek*. Informatika.
- Sugiyono, Prof., Dr. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, Prof., Dr. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiarti, Yuni, S.T., M.Kom. (2013). *Analisis dan Perancangan UML (United Modelling Language) Generated VB 6*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. PT. Bumi Aksara.
- Tata Sutabri (2012). *Konsep Sistem Informasi, Andi*. Yogyakarta.
- Tim MySQL. (2012). About MySQL. Diakses dari <http://www.mysql.com/about>. Diakses pada tanggal 16 Juli 2022, Jam 10.00 WIB.
- Zakiyudin, A. (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Mitra Wacana Media.