



JRIIN: Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 01, No. 01, Juni 2023
ISSN 9999-9999 (media online)
Hal 236-241

Rancang Bangun Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan Berbasis Web pada PT. Uwais Group Berkarya Menggunakan Metode Prototyping

Aditia¹, Muhamad Hanafi¹, Muhammad Rio Arya Pratama¹, Saprudin^{1*}

¹Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Email: ¹adityastikes@gmail.com, ²muhamadhanafi319@gmail.com, ³muhammadrioap96@gmail.com,
^{4*}dosen00845@unpam.ac.id

Abstrak– PT. Uwais Group Berkarya adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Sebagai sebuah perusahaan yang fokus pada pelayanan kepada pelanggan, PT. Uwais Group Berkarya perlu untuk memastikan kepuasan pelanggan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, PT. Uwais Group Berkarya memutuskan untuk membuat aplikasi survey kepuasan pelanggan. Aplikasi ini akan memungkinkan perusahaan untuk memperoleh umpan balik dari pelanggan dengan cepat dan efektif. Dengan begitu, PT. Uwais Group Berkarya dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Dalam merancang dan mengembangkan aplikasi survey kepuasan pelanggan, PT. Uwais Group Berkarya memutuskan untuk menggunakan metode *prototyping*. Metode ini dipilih karena dapat memungkinkan perusahaan untuk membuat model *prototipe* dari aplikasi sebelum membuat versi *finalnya*. Dengan begitu, PT. Uwais Group dapat mengidentifikasi masalah dan perbaikan yang perlu dilakukan pada aplikasi sebelum memasarkannya ke pelanggan. Melalui aplikasi survey kepuasan pelanggan yang dibangun dengan menggunakan metode *prototyping*, PT. Uwais Group Berkarya diharapkan dapat memperoleh data yang lebih akurat dan valid mengenai kepuasan pelanggan. Selain itu, dengan adanya aplikasi survey kepuasan pelanggan ini, perusahaan juga dapat meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan pelanggan, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Metodologi yang digunakan penulis dalam merancang aplikasi survey kepuasan pelanggan ini adalah metode *prototyping*: Metode *Prototyping* merupakan metode pengembangan perangkat lunak yang memungkinkan adanya interaksi antara pengembang sistem dengan pengguna sistem, sehingga dapat mengatasi ketidakserasian antara pengguna dan pengguna 1. Menjelaskan pentingnya survey kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan PT. Uwais Group Berkarya. Dengan mengidentifikasi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan, pembaca dapat memahami bahwa survey kepuasan pelanggan adalah cara yang efektif untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. 2. Menjelaskan betapa pentingnya menggunakan metode survey yang efektif dalam mengumpulkan data yang akurat dan merefleksikan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan adanya aplikasi yang dibuat dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak PT. Uwais Group Berkarya untuk perbaikan kinerja pelayanan serta mengetahui hasil kinerja dan sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta dapat mengukur kinerja PT. Uwais Group Berkarya berdasarkan kriteria pertanyaan seputar pelayanan yang dilakukan pada tersebut.

Kata Kunci: *Customer Service, Survei Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi.*

Abstract– PT. Uwais Group Berkarya is a company engaged in the health sector. As a company that focuses on customer service, PT. Uwais Group Berkarya needs to ensure customer satisfaction in order to maintain and improve the quality of services provided. To measure the level of customer satisfaction, PT. Uwais Group Berkarya decided to make a customer satisfaction survey application. This application will enable companies to obtain feedback from customers quickly and effectively. Thus, PT. Uwais Group Berkarya can find out what customers want and identify areas that need improvement. In designing and developing a customer satisfaction survey application, PT. Uwais Group Berkarya decided to use the *prototyping* method. This method was chosen because it allows companies to create a *prototype* model of the application before making the final version. Thus, PT. Uwais Group can identify problems and improvements that need to be made to applications before marketing them to customers. Through a customer satisfaction survey application built using the *prototyping* method, PT. Uwais Group Berkarya is expected to be able to obtain more accurate and valid data regarding customer satisfaction. In addition, with this customer satisfaction survey application, companies can also improve interaction and communication with customers, so that it can help improve service quality and overall customer satisfaction. The methodology used by the author in designing this library repository application is the *prototyping* method. PT services Uwais Group Berkarya. By identifying low levels of customer satisfaction, readers can understand that customer satisfaction surveys are an effective way to find out customer needs and



expectations, so that more targeted improvements and service improvements can be made. 2. Remembering how important it is to use effective survey methods in collecting accurate data and describing overall customer satisfaction. With the application made, it can be used as evaluation material for PT. Uwais Group Work to improve service performance and find out the results of performance and the extent to which the level of community satisfaction with the services that have been provided and can measure the performance of PT. Uwais Group Berkarya is based on the criteria for questions about the services performed on it.

Keywords: *Customer Service, Customer Satisfaction Survey, Information Systems.*

1. PENDAHULUAN

PT. Uwais Group Berkarya adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Sebagai sebuah perusahaan yang fokus pada pelayanan kepada pelanggan, PT. Uwais Group Berkarya perlu untuk memastikan kepuasan pelanggan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, PT. Uwais Group Berkarya memutuskan untuk membuat aplikasi survey kepuasan pelanggan. Aplikasi ini akan memungkinkan perusahaan untuk memperoleh umpan balik dari pelanggan dengan cepat dan efektif. Dengan begitu, PT. Uwais Group Berkarya dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Dalam merancang dan mengembangkan aplikasi survey kepuasan pelanggan, PT. Uwais Group Berkarya memutuskan untuk menggunakan metode prototyping. Metode ini dipilih karena dapat memungkinkan perusahaan untuk membuat model prototipe dari aplikasi sebelum membuat versi finalnya. Dengan begitu, PT. Uwais Group dapat mengidentifikasi masalah dan perbaikan yang perlu dilakukan pada aplikasi sebelum memasarkannya ke pelanggan.

Melalui aplikasi survey kepuasan pelanggan yang dibangun dengan menggunakan metode prototyping, PT. Uwais Group Berkarya diharapkan dapat memperoleh data yang lebih akurat dan valid mengenai kepuasan pelanggan. Selain itu, dengan adanya aplikasi survey kepuasan pelanggan ini, perusahaan juga dapat meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan pelanggan, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. METODE

2.1 Teknik Pengumpulan Data

2.1.1 Observasi

Pada kegiatan observasi ini dilakukan pengamatan secara langsung proses yang terjadi dalam kegiatan PT. Uwais Group Berkarya. Pengumpulan data dengan cara observasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan mereka dan mendapatkan informasi dan data yang berhubungan dalam penyelesaian masalah untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan di PT. Uwais Group Berkarya.

2.1.2 Wawancara

Melakukan wawancara langsung dengan pelanggan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan mereka. Wawancara dilakukan secara tatap muka.

2.1.3 Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data tentang kepuasan pelanggan dan mendapatkan informasi dan data yang berkaitan dengan judul penelitian.

2.2 Metode Perancangan Sistem

Metode Prototipe merupakan sebuah metode pengembangan software yang cukup banyak digunakan. Dengan metode ini, pengembang dan pelanggan bisa saling berinteraksi selama proses pengembangan software. Hal ini tentu sangat menguntungkan dan semakin memudahkan dalam pembuatan perangkat lunak.

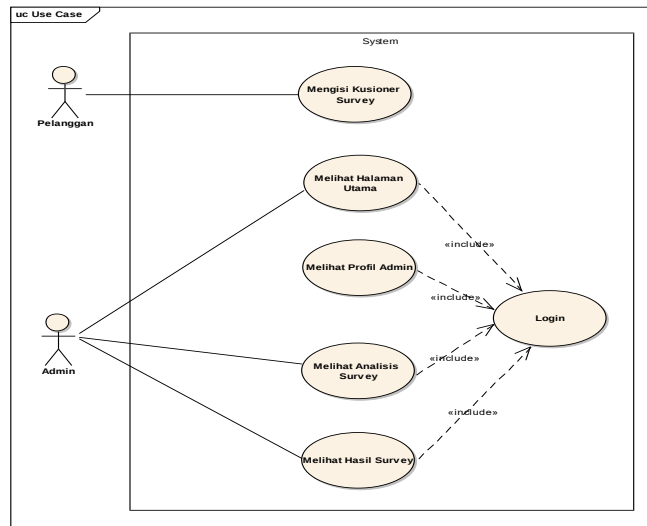
Metode Prototype adalah teknik pengembangan sistem yang menggunakan prototype untuk menggambarkan sistem sehingga klien atau pemilik sistem mempunyai gambaran jelas pada sistem yang akan dibangun oleh tim pengembang.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi hasil dari kegiatan penelitian yang sudah dilakukan

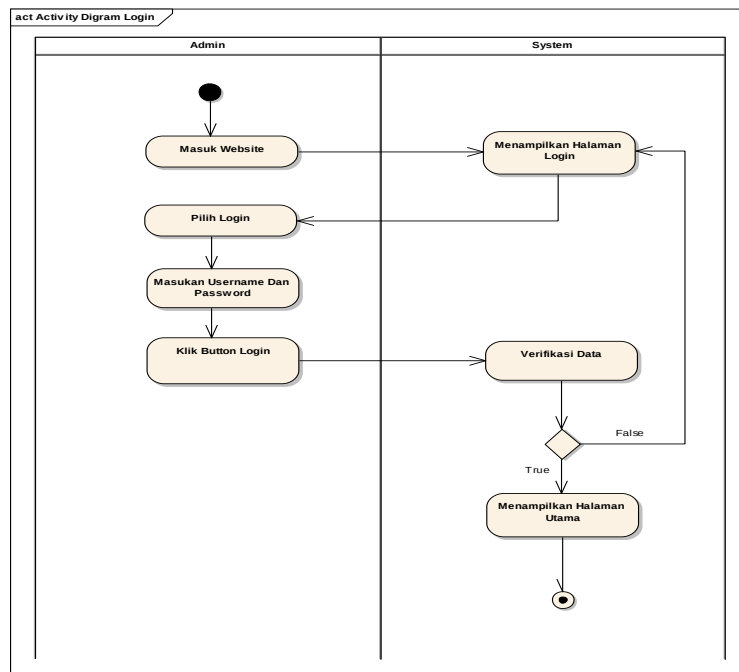
3.1 Perancangan Sistem

3.1.1 Use Case



Gambar 1. Use Case

3.1.2 Activity Diagram

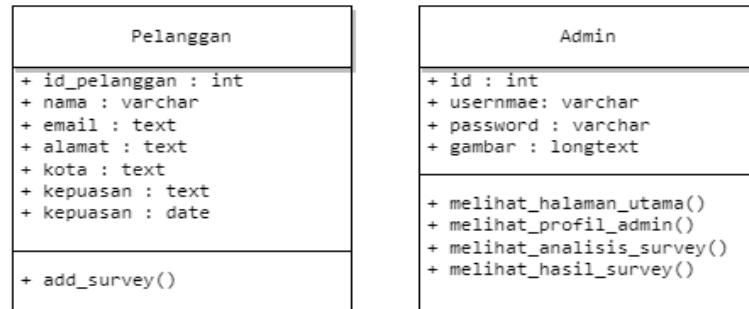


Gambar 2. Activity Diagram



JRIIN: Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 01, No. 01, Juni 2023
ISSN 9999-9999 (media online)
Hal 236-241

3.1.3 Class Diagram



Gambar 3. Class Diagram

3.2 Implementasi Sistem

3.2.1 Implementasi Halaman Penilaian

Gambar 4. Halaman Penilaian

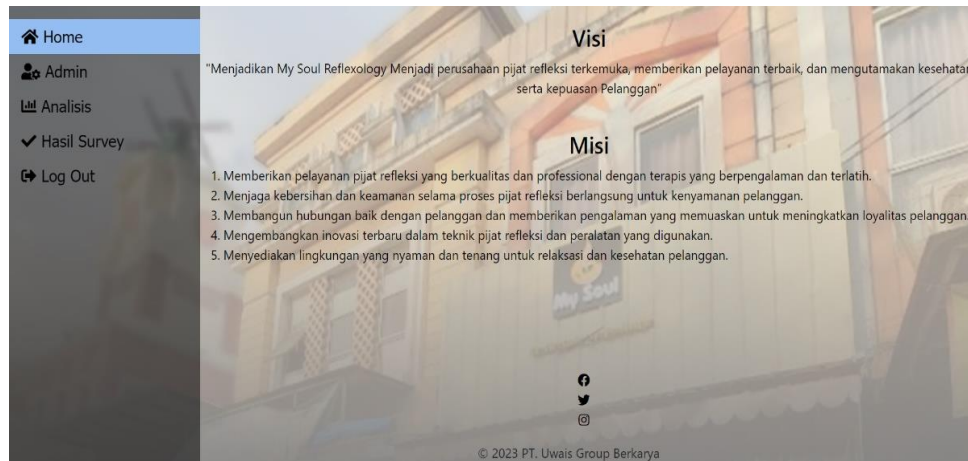
3.2.2 Implementasi Halaman Login

Gambar 5. Halaman Login



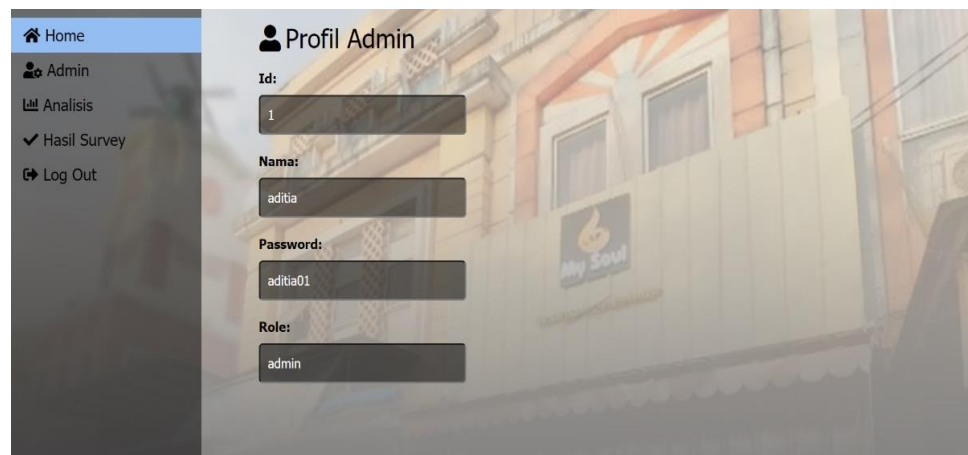
JRIIN: Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 01, No. 01, Juni 2023
ISSN 9999-9999 (media online)
Hal 236-241

3.2.3 Implementasi Halaman *Dashboard*



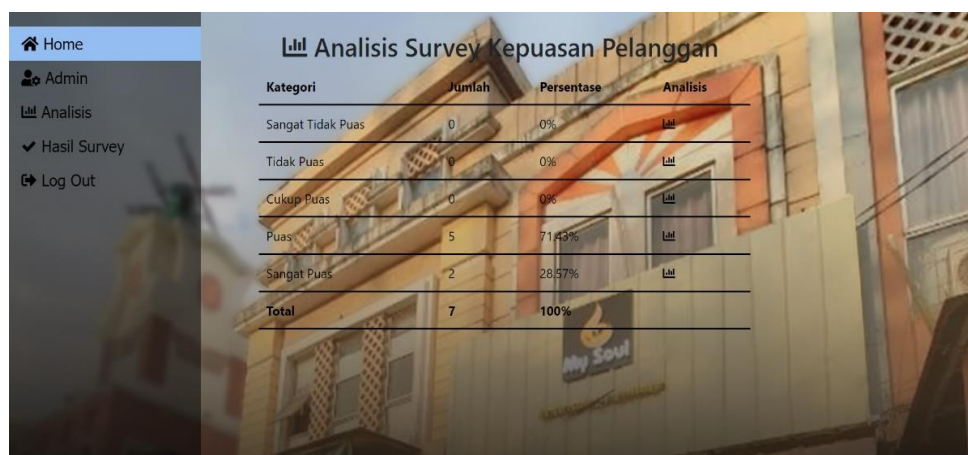
Gambar 6. Halaman *Dashboard*

3.2.4 Implementasi Halaman Admin



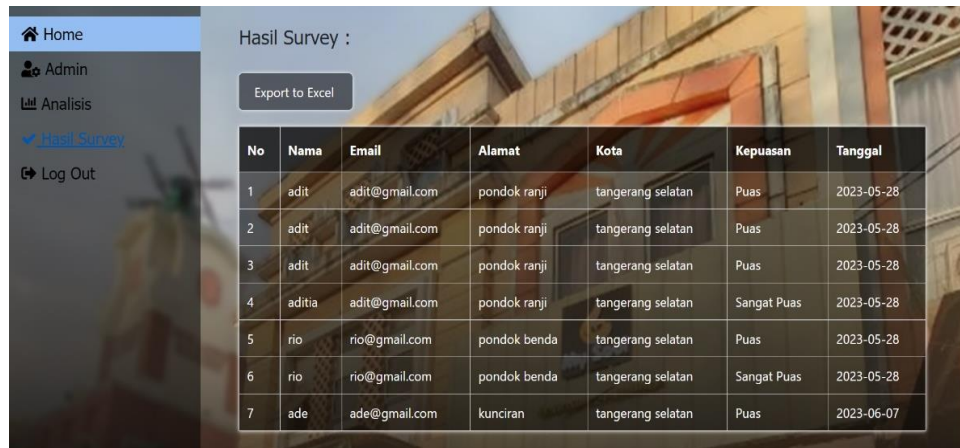
Gambar 7. Halaman Admin

3.2.5 Implementasi Halaman Analisis



Gambar 8. Halaman Analisis

3.2.6 Implementasi Halaman Hasil Survey



The screenshot shows a web application interface for survey results. On the left is a sidebar menu with options: Home, Admin, Analisis, Hasil Survey (highlighted), and Log Out. The main content area is titled 'Hasil Survey :'. Below the title is a button labeled 'Export to Excel'. A table displays the survey results with the following data:

No	Nama	Email	Alamat	Kota	Kepuasan	Tanggal
1	adit	adit@gmail.com	pondok ranji	tangerang selatan	Puas	2023-05-28
2	adit	adit@gmail.com	pondok ranji	tangerang selatan	Puas	2023-05-28
3	adit	adit@gmail.com	pondok ranji	tangerang selatan	Puas	2023-05-28
4	aditia	adit@gmail.com	pondok ranji	tangerang selatan	Sangat Puas	2023-05-28
5	rio	rio@gmail.com	pondok benda	tangerang selatan	Puas	2023-05-28
6	rio	rio@gmail.com	pondok benda	tangerang selatan	Sangat Puas	2023-05-28
7	ade	ade@gmail.com	kunciran	tangerang selatan	Puas	2023-06-07

Gambar 9. Halaman Hasil Survey

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Dengan adanya aplikasi yang dibuat dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak PT. Uwais Group Berkarya untuk perbaikan kinerja pelayanan serta mengetahui hasil kinerja dan sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta dapat mengukur kinerja PT. Uwais Group Berkarya berdasarkan kriteria pertanyaan seputar pelayanan yang dilakukan pada tersebut.

REFERENCES

- AL FALAHI, A. R., JANANTO, A., Kom, S., & Cs, M. (2018). "Rancang Bangun Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan Pt. Gojek Indonesia Cabang Semarang Berbasis Web Mobile".
- Arnis, U. K., Apriyanto, A., & Dani, A. A. H. (2018). Aplikasi Form Rencana Studi (FRS) Online Di Fakultas Teknik Univesitas Andi Djemma. *UJMC (Unisda Journal of Mathematics and Computer Science)*, 4(2), 43–52.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (t.t.). *How to Design and Evaluate Research in Education*.
- Groves, R. M., Fowler Jr, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2011). *Survey methodology*. John Wiley & Sons.
- Hamid, H., Hendrawan, N., & Halim, A. K. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Pdam Kab. Bombana Menggunakan Metode Servqual Application Design Of Customer Satisfaction Survey On Service Performance Of Pdam Kab. Bombana Using Servqual Method. *Jurnal Informatika*, 9(1). <http://ejournal.unidayan.ac.id/index.php/JIU>
- Kurniadi, D., & Fitri Islami, A. (2018). *Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Mahasiswa Berbasis Kuesioner Online*. <http://journals.sttgarut.ac.id>
- Nurhayati, A. N., Josi, A., & Hutagalung, N. A. (t.t.). "Rancang Bangun Aplikasi Penjualan Dan Pembelian Barang Pada Koperasi Kartika Samara Grawira Prabumulih".
- Salman, P. M. (t.t.). "Aplikasi Pengolahan Data Sparepart Pada Pt Kaltim Prima Utama Coal".
- Stock, M. L., Litt, D. M., Arlt, V., Peterson, L. M., & Sommerville, J. (2013). The Prototype/Willingness model, academic versus health-risk information, and risk cognitions associated with nonmedical prescription stimulant use among college students. *British Journal of Health Psychology*, 18(3), 490–507. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8287.2012.02087>.