



## BAB I

### PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Latar belakang Masalah

Hampir semua transaksi atau pelayanan yang dilakukan oleh sebuah lembaga, organisasi, atau perusahaan tentunya untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen sehingga tercipta kepuasan konsumen, rasa tenang, nyaman, dan pada akhirnya mencapai kepercayaan dan potensial pembeli yang setia, sehingga akan membukukan keuntungan maksimal bagi semua pihak pemangku kepentingan (*stakeholder*). Memiliki informasi tentang apa keinginan dan keluhan konsumen dapat mendukung upaya menciptakan layanan yang baik untuk konsumen. Untuk mengumpulkan informasi tersebut, sebuah lembaga, organisasi atau perusahaan biasanya melakukan survei kepuasan terhadap pelanggan.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sendiri sudah memiliki survei kepuasan pelanggan. Namun survei kepuasan pelanggan tersebut masih dilakukan secara manual. Salah satu divisi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang mengadakan survei kepuasan terhadap para pelanggannya adalah BAAK. BAAK adalah Bagian Administrasi, Akademik, dan Kemahasiswaan yang melayani kebutuhan dan layanan kemahasiswaan seperti layanan akademis dan administrasi kemahasiswaan. Pada periode tertentu di setiap tahun ajaran akademik, BAAK melakukan pengumpulan umpan balik survei kepuasan terhadap layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa. Pengisian umpan balik survei kepuasan ini masih berbentuk manual di mana BAAK menyediakan kertas formulir survei umpan balik yang dapat diambil oleh mahasiswa untuk diisi pada sebuah *counter* di BAAK. Akses formulir survei umpan balik ini hanya terjangkau pada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mahasiswa yang sedang mengunjungi BAAK saat periode survei berjalan sehingga penyebaran survei belum menjangkau seluruh mahasiswa. Selain itu proses rekapitulasi hasil survei yang dilakukan BAAK belum dilakukan secara komputerisasi sehingga adanya kemungkinan terjadi kesalahan perhitungan hasil survei. Hal-hal tersebut mengakibatkan proses mengetahui harapan mahasiswa terhadap layanan dan waktu pemenuhan layanan BAAK membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan temuan masalah-masalah tersebut, pihak manajemen Kampus Kwik Kian Gie menawarkan solusi untuk melakukan penelitian membuat sistem survei kepuasan pelanggan secara *online*.

Dengan dibuatnya sistem survei kepuasan pelanggan *online* ini, diharapkan proses pembuatan survei, penyebaran survei, hingga hasil rekapitulasi survei tersebut menjadi lebih mudah dilaksanakan oleh BAAK di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.. Berdasarkan latar belakang masalah, penulis memberikan judul skripsi “Perancangan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus : Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)”.

## B. Identifikasi Masalah

1. Pengisian umpan balik survei kepuasan di BAAK masih manual.
2. Waktu mengetahui harapan mahasiswa terhadap layanan dan waktu pemenuhan layanan BAAK masih lama.
3. Belum adanya cara menyebarkan survei kepuasan secara *online*.
4. Belum adanya rekapitulasi hasil umpan balik survei kepuasan secara komputerisasi.
5. Umpan balik survei kepuasan BAAK belum bisa diakses secara *online*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



### C. Batasan Masalah

1. Pengisian umpan balik survei kepuasan layanan administrasi di BAAK masih manual.
2. Proses mengetahui harapan mahasiswa terhadap layanan BAAK masih lama.
3. Belum adanya cara menyebarluaskan survei kepuasan secara *online* di kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Belum adanya rekapitulasi hasil umpan balik survei kepuasan secara komputerisasi.
5. Umpan balik survei kepuasan BAAK belum bisa diakses secara *online* di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem survei kepuasan pelanggan *online* yang digunakan untuk membuat survei dan mengeditnya, menyebarluaskan survei tersebut, dan melakukan rekapitulasi hasil survei.

### E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kampus

Dengan diselesaikannya penelitian untuk perancangan survei kepuasan pelanggan secara *online* ini, diharapkan kampus dapat lebih mudah melakukan pembuatan survei, menyebarluaskan survei tersebut, dan menghitung hasil dari rekapitulasi survei tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Bagi Penulis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan penulis menambah wawasan tentang bagaimana perancangan sebuah sistem dan pengimplementasiannya dalam sebuah organisasi dan perusahaan.

## 3. Bagi Pembaca

Dengan diselesaikannya penelitian ini, diharapkan pembaca menjadi lebih paham berbagai manfaat yang dirasakan sebuah sistem survei yang dilakukan secara *online*.

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.