



## BAB III

### ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Tempat objek dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Bagian Administrasi, Akademik, dan Kemahasiswaan (BAAK) yang terletak di kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Lembaga pendidikan yang telah berdiri sejak tahun 1987 ini menyelenggarakan program pendidikan setara S1 dengan gelar BBA (*Bachelor of Business Administration*). Para pendiri yayasan yang juga penyelenggara pendidikan ini, Kwik Kian Gie dan praktisi-praktisi bisnis yang berprestasi dalam bidangnya, yaitu Kaharudin Ongko dan Djoenaedi Joesoef, tidak hanya mencerminkan tapi juga meyakinkan masyarakat bahwa seluk beluk bisnis adalah fokus utama pendidikan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Sejak tahun 2005, program studi yang disediakan oleh kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie berjumlah enam, di antaranya, Akuntansi, Manajemen, sistem Informasi, Teknik Informatika, Ilmu Komunikasi, dan Ilmu Administrasi.

Objek dari penelitian ini adalah survei kepuasan terhadap mahasiswa yang menggunakan layanan BAAK. BAAK merupakan singkatan dari Bagian Administrasi, Akademik, dan Kemahasiswaan. BAAK menangani segala keperluan administrasi kemahasiswaan yang dimiliki oleh mahasiswa. Setiap periode tertentu, pihak manajemen BAAK melakukan umpan balik survei kepuasan berupa kertas yang dapat diambil dan diisi oleh mahasiswa yang mengunjungi BAAK untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan yang diberikan BAAK kepada mahasiswa pada periode tersebut dan mengetahui berbagai keluhan yang mungkin dimiliki oleh mahasiswa.

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.



## B. Analisis Sistem yang Berjalan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sudah memiliki pengisian survei kepuasan pelanggan. Namun metode untuk mengisi survei kepuasan pelanggan tersebut masih menggunakan cara konvensional dengan menggunakan kertas. Survei tersebut biasanya hanya digunakan untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai layanan BAAK yang diberikan.

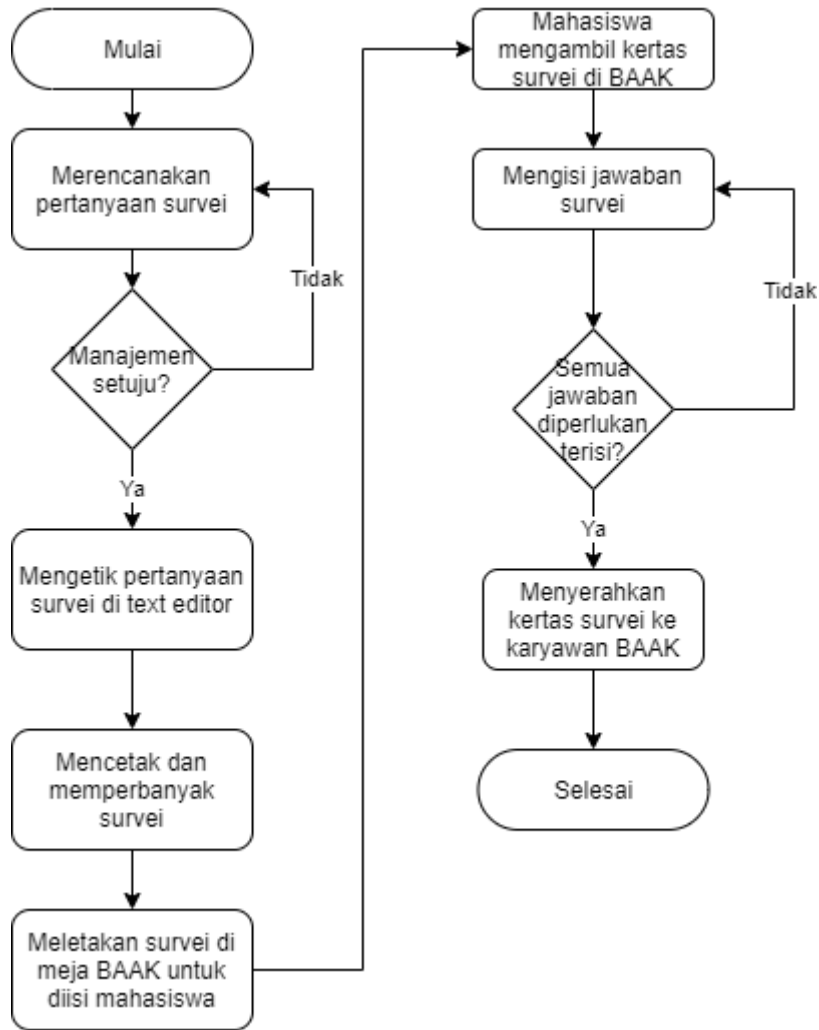
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Proses pembuatan survei dilakukan dengan terlebih dahulu merencanakan daftar pertanyaan survei. Pertanyaan tersebut disesuaikan dengan informasi apa yang ingin didapat dari calon responden. Kemudian perencanaan daftar pertanyaan tersebut dicek oleh pihak manajemen dan dilakukan revisi bila diperlukan. Apabila pertanyaan survei tersebut sudah disetujui manajemen, daftar pertanyaan survei tersebut kemudian diketik di dalam sebuah *text editor*, dicetak dan di *fotocopy* untuk diperbanyak. Survei yang sudah diperbanyak tersebut kemudian diletakan di meja BAAK untuk diisi oleh mahasiswa.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Proses pengisian survei dilakukan oleh mahasiswa dengan mengambil kertas survei yang sudah disediakan di meja BAAK. Mahasiswa kemudian mengisi semua jawaban yang diperlukan dan memberikan kertas survei tersebut kepada karyawan BAAK. Berikut *flowchart*-nya dapat dilihat pada gambar 3.1.:

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.



**Gambar 3.1**  
**Flowchart Pembuatan dan Pengisian Survei Konvensional**

Sumber: Olahan Penulis

## C Metodologi Penelitian

Dalam merancang sistem survei kepuasan pelanggan ini, penulis menggunakan metode *waterfall*. *Waterfall* adalah metode perancangan perangkat lunak yang dilakukan secara berurutan yang mengalir ke bawah seperti air terjun. Tahap-tahap dari model *waterfall* adalah :

a. *Requirement Analysis*

Tahap ini dilakukan untuk memahami sistem apa yang diharapkan oleh pengguna.

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. *System Design*

Pada tahap ini, spesifikasi dari sistem yang akan dibuat ditentukan mulai dari perangkat keras yang dibutuhkan hingga arsitektur sistem tersebut.

c. *Implementation*

Sistem dipecah menjadi beberapa modul kecil dan kemudian dikembangkan masing-masing sebelum diintegrasikan pada tahap selanjutnya.

d. *Integration & Testing*

Seluruh modul kecil yang sudah dikembangkan selanjutnya saling diintegrasikan dan dilakukan pengujian untuk mengecek kesalahan.

e. *Operation & Maintenance*

Sistem sudah digunakan dan dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk memperbaiki segala kesalahan yang ditemukan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**1. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Data yang dibutuhkan adalah data mengenai sistem seperti apa yang diharapkan oleh pemegang kepentingan. Berikut adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian:

a. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung pada BAAK di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie guna mengetahui sistem yang digunakan oleh BAAK dalam mengumpulkan data survei kepuasan pelanggan untuk digunakan sebagai bahan kajian penelitian. Penulis

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.



mengobservasi proses pengisian survei manual dan memperoleh formulir pengisian survei manual tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan narasumber. Penulis melakukan wawancara terstruktur terhadap Kepala Bagian Administrasi, Akademik, dan Kemahasiswaan, Kepala *Information and Communications Technology*, dan Kepala Program Studi Sistem Informasi dan Teknik Informatika. Pada wawancara terstruktur, penulis sudah mengetahui apa yang informasi yang ingin didapat dari narasumber. Penulis biasanya sudah memiliki daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber tersebut.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Studi pustaka adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis. Studi pustaka dilaksanakan dengan melakukan pencarian di jurnal atau *e-book* yang berhubungan dengan topik penelitian.

d. Kuesioner

Penulis menyebarkan kuesioner secara *online* untuk mengumpulkan data mengenai pendapat mahasiswa terhadap umpan balik kepuasan layanan mahasiswa yang masih berbentuk konvensional di BAAK. Hasil kuesioner tersebut kemudian digunakan sebagai bahan kajian penelitian.

© 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.



## 2. Teknik Analisis Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### a. Kualitatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik kualitatif adalah teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata tertulis sehingga membentuk sebuah data deskriptif. Data yang diperoleh penulis melalui wawancara dan observasi langsung dianalisis menggunakan teknik kualitatif.

##### (1) Reduksi Data

Data yang diperoleh penulis dari wawancara dengan pihak terkait dan observasi langsung pada BAAK di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie kemudian dilakukan reduksi data dengan merangkum dan memilih hal-hal pokok sehingga data yang diperoleh merupakan data yang dapat menunjang penelitian.

##### (2) Penyajian Data

Setelah data direduksi selanjutnya dilakukan penyajian data. Penyajian data dilakukan agar hasil reduksi data terorganisir dan tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami.

##### (3) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ditarik melalui temuan dan dilakukan verifikasi data. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat. Penulis menarik kesimpulan dari data yang diperoleh bahwa proses pelaksanaan umpan balik layanan BAAK terhadap mahasiswa masih manual mulai dari pengisian survei hingga proses rekapitulasi hasil survei tersebut.

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.



b. *Pearson Product Moment Correlation*

Teknik analisis data *product moment* digunakan untuk menguji validitas butir pertanyaan kuesioner dengan mengkorelasikan pertanyaan dengan total skor pertanyaan tersebut. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah  $r = 0,3$ . Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila hasil korelasi antara pertanyaan dengan total skor pertanyaan tersebut lebih besar dari syarat minimum tersebut.

**3. Teknik Pengukuran Data**

Pada penelitian ini, pengukuran data dilakukan dalam menentukan kepuasan dari jawaban yang diberikan responden. Hasil angka yang didapat dari rumus ini menentukan tingkat kepuasan yang dimiliki responden.

Pertanyaan kepuasan pelanggan yang diberikan kepada responden dihitung menggunakan Skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 5. Setiap skor dari rentang tersebut memiliki arti sebagai berikut :

- 1 : Sangat Kurang Baik
- 2 : Kurang Baik
- 3 : Netral
- 4 : Baik
- 5 : Sangat Baik

Kemudian total hasil dari skor dihitung sebagai berikut :

$$T \times P_n$$

Keterangan :

T : Total responden yang memilih

P<sub>n</sub> : Pilihan skor likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- C** 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Untuk mendapatkan hasil interpretasi, perlu diketahui skor tertinggi (X) dan terendah (Y).

$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden.}$

$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden.}$

$\text{Rumus indeks \%} = \text{Total skor} / Y \times 100.$

Sebelum menyelesaikannya, perlu diketahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan mencari Interval skor persen

(I) melalui rumus berikut.

$I = 100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka  $= 100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

Angka 0% – 19,99% = Sangat Kurang Baik

Angka 20% – 39,99% = Kurang Baik

Angka 40% – 59,99% = Netral

Angka 60% – 79,99% = Baik

Angka 80% – 100% = Sangat Baik.

**© 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.