

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner pendapat mahasiswa terhadap umpan balik BAAK Manual

Kepada para responden yang terhormat,

Saya Andanawira mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk tugas karya akhir yaitu, "Perancangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)".

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini.

Setiap jawaban Anda sangat berarti bagi peneliti, sehingga peneliti mengharapkan Anda menjawab semua pertanyaan secara jujur sesuai dengan jawaban yang mewakili Anda. Tidak ada jawaban yang benar dan salah dalam mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner dan data pribadi Anda bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas ketersediaan Anda dalam meluangkan waktu dan kerja sama yang Anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

1. Bagaimana pendapat Anda terhadap kemudahan pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas)?
2. Bagaimana pendapat Anda terhadap akses pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas) di mana Anda diperlukan ke BAAK untuk mengisinya?
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai fleksibilitas dari pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas)?
4. Bagaimana pendapat Anda mengenai efisiensi waktu dari proses pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas)?



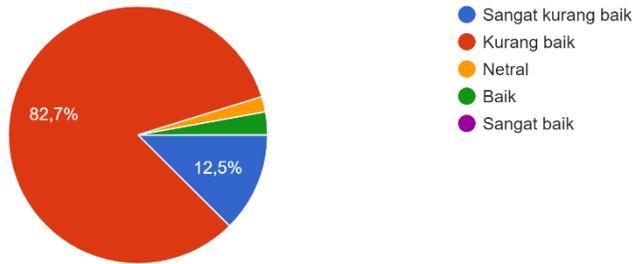


Pie chart:

1. Bagaimana pendapat Anda terhadap kemudahan pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (mengggunakan kertas)?

Bagaimana pendapat Anda terhadap kemudahan pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (mengggunakan kertas)?
4 tanggapan

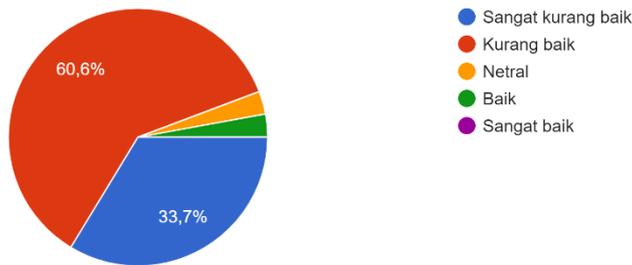
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



2. Bagaimana pendapat Anda terhadap akses pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (mengggunakan kertas) di mana Anda diperlukan ke BAAK untuk mengisinya?

Bagaimana pendapat Anda terhadap akses pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (mengggunakan kertas) di mana Anda diperlukan ke BAAK untuk mengisinya?
4 tanggapan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



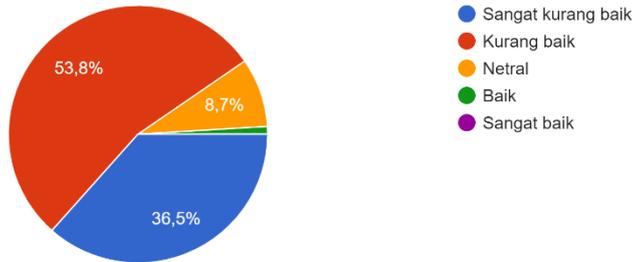
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar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



3. Bagaimana pendapat Anda mengenai fleksibilitas dari pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas)?

6. Bagaimana pendapat Anda mengenai fleksibilitas dari pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas)?

104 tanggapan

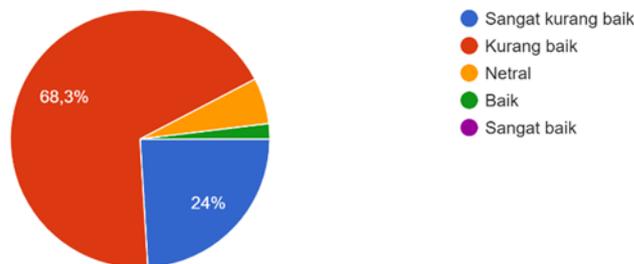


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Bagaimana pendapat Anda mengenai efisiensi waktu dari proses pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas)?

4. Bagaimana pendapat Anda mengenai efisiensi waktu dari proses pengisian survei umpan balik layanan BAAK manual (menggunakan kertas)?

104 tanggapan



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.



Keterangan :

1 = Sangat kurang baik

2 = Kurang baik

3 = Netral

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Data kuesioner :

No.	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4
1	2	2	2	2
2	2	3	2	4
3	2	1	2	3
4	2	2	3	2
5	2	2	2	2
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	2	2	2	2
9	2	2	2	2
10	4	4	4	4
11	4	4	3	3
12	2	2	2	1
13	2	1	1	2
14	1	2	1	2
15	1	1	1	1
16	1	1	2	1
17	2	1	1	1
18	1	2	2	1
19	1	2	1	1
20	2	1	1	2
21	2	1	2	2
22	1	2	2	2
23	2	2	1	1
24	2	1	2	1
25	1	2	2	1
26	2	2	1	2
27	2	1	2	1
28	2	2	2	2
29	2	2	1	1
30	2	2	1	2

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.



31	3	1	1	2
32	2	2	1	2
33	2	2	2	1
34	2	1	2	2
35	2	1	3	2
36	2	1	2	2
37	2	3	2	2
38	2	2	1	1
39	2	1	2	2
40	2	2	1	2
41	2	2	2	1
42	2	2	1	1
43	2	2	1	2
44	2	2	2	2
45	2	2	1	3
46	2	2	2	1
47	2	2	2	2
48	2	1	2	2
49	2	1	2	1
50	2	2	1	2
51	2	2	2	2
52	2	1	2	1
53	1	2	2	3
54	2	2	1	2
55	2	2	1	2
56	2	2	1	2
57	2	2	1	2
58	2	1	2	2
59	2	1	2	2
60	1	2	2	2
61	2	2	2	1
62	2	2	1	2
63	2	1	2	2
64	2	2	2	2
65	2	1	2	2
66	2	2	1	2
67	2	2	1	2
68	2	1	2	2
69	1	2	2	2
70	2	1	2	2
71	2	1	2	2
72	2	2	3	2
73	2	2	1	2
74	2	2	1	1
75	2	1	2	2

1. Urut yang 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.



76	2	1	2	3
77	2	1	2	2
78	2	2	1	2
79	2	1	1	2
80	2	2	2	1
81	2	2	1	2
82	2	1	3	2
83	2	2	2	2
84	2	2	1	2
85	2	1	2	2
86	2	2	2	2
87	2	2	3	2
88	2	2	1	2
89	2	2	3	2
90	2	2	2	2
91	2	2	2	2
92	2	2	2	2
93	2	2	1	2
94	2	1	2	2
95	2	2	2	2
96	2	2	2	2
97	2	2	1	1
98	2	2	1	2
99	2	2	3	2
100	2	2	2	2
101	2	1	2	2
102	4	4	2	2
103	3	3	3	3
104	1	1	1	1

1. Urut yang 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.



Hasil uji validitas *Pearson Product Moment Correlation* menggunakan program SPSS.

Keterangan:

- N = jumlah sampel
- item_1 = Pertanyaan 1
- item_2 = Pertanyaan 2
- item_3 = Pertanyaan 3
- item_4 = Pertanyaan 4
- N = 104 pada signifikansi 5%
- r tabel = 0,195

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	Skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.429**	.269**	.384**	.429**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
item_2	Pearson Correlation	.429**	1	.122	.294**	.312**
	Sig. (2-tailed)	.000		.226	.003	.002
	N	101	101	101	101	101
item_3	Pearson Correlation	.269**	.122	1	.288**	.213*
	Sig. (2-tailed)	.006	.226		.003	.033
	N	101	101	101	101	101
item_4	Pearson Correlation	.384**	.294**	.288**	1	.235*
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.003		.018
	N	101	101	101	101	101
Skor_total	Pearson Correlation	.429**	.312**	.213*	.235*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.033	.018	
	N	101	101	101	101	104

No. Pertanyaan	r tabel	Koefisien Korelasi	Validitas Pertanyaan
1	0,195	0,429	Valid
2	0,195	0,312	Valid
3	0,195	0,213	Valid
4	0,195	0,235	Valid



Lampiran 2

Kuesioner mahasiswa terhadap umpan balik BAAK *Online*

Kepada para responden yang terhormat,

Saya Andanawira mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk tugas karya akhir yaitu, "Perancangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)". Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini.

Sebagai ketersediaan Anda dalam meluangkan waktu dan kerja sama yang Anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

1. Bagaimana pendapat Anda terhadap kemudahan pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?
2. Bagaimana pendapat Anda terhadap akses pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai fleksibilitas dari pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?
4. Bagaimana pendapat Anda mengenai efisiensi waktu dari proses pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?

© Hak Cipta milik IBIKKG, 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.



Hasil *chart*:

1. Bagaimana pendapat Anda terhadap kemudahan pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?



2. Bagaimana pendapat Anda terhadap akses pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institusi 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.



3. Bagaimana pendapat Anda mengenai fleksibilitas dari pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?



4. Bagaimana pendapat Anda mengenai efisiensi waktu dari proses pengisian survei umpan balik layanan petugas BAAK *online* ini?



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.



No.	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4
1	4	5	5	5
2	5	5	5	5
3	4	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
6	4	5	5	5
7	5	5	4	5
8	5	5	5	5
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	4
13	5	4	5	4
14	5	4	4	4
15	4	4	5	4
16	4	4	5	4
17	4	4	4	4
18	5	4	4	4
19	4	5	4	4
20	4	4	4	5
21	4	4	4	5
22	4	4	4	4
23	4	5	4	5
24	5	5	5	4
25	4	5	4	4
26	4	5	4	4
27	4	5	4	5
28	4	4	4	4
29	4	4	5	4
30	4	4	5	5
31	4	5	5	5
32	4	4	4	4
33	4	5	4	5
34	4	4	5	5
35	5	5	5	5
36	5	5	5	5
37	5	5	5	5
38	4	5	5	5
39	5	5	5	5
40	5	5	5	5
41	4	4	4	4
42	4	4	5	5
43	5	4	4	4
44	3	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



45	4	5	4	4
46	3	5	5	5
47	5	5	5	5
48	3	5	5	5
49	5	5	4	5
50	5	5	3	5
51	5	5	5	5
52	5	5	5	5
53	5	4	5	5
54	5	5	5	5
55	5	5	5	5
56	4	5	4	5
57	5	5	3	4
58	5	5	5	5
59	5	4	5	5
60	5	4	5	4
61	4	4	4	4
62	4	4	5	4
63	4	4	4	4
64	4	5	5	4
65	5	4	5	5
66	5	4	4	4
67	4	5	3	5
68	5	5	3	5
69	4	5	3	5
70	5	4	5	5
71	5	4	4	5
72	5	4	5	4
73	4	5	5	5
74	5	4	4	4
75	5	4	5	5
76	5	5	5	5
77	5	5	5	5
78	5	4	5	4
79	5	5	5	4
80	5	4	5	5
81	5	5	5	5
82	5	5	4	5
83	4	4	4	5
84	4	4	4	4
85	4	5	4	5
86	5	4	4	4
87	4	4	5	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



90	4	4	5	5
91	3	4	5	5
92	4	4	5	5
93	4	4	5	4
94	4	4	5	5
95	4	5	5	5
96	5	4	5	5
97	5	4	5	5
98	5	4	4	4

Hasil uji validitas *Pearson Product Moment Correlation* menggunakan program SPSS.

Keterangan:

N = jumlah sampel

item_1 = Pertanyaan 1

item_2 = Pertanyaan 2

item_3 = Pertanyaan 3

item_4 = Pertanyaan 4

N = 98 pada signifikansi 5%

r tabel = 0,195

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.



Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.135	.148	.136	.590**
	Sig. (2-tailed)		.186	.145	.182	<,001
	N	98	98	98	98	98
item_2	Pearson Correlation	.135	1	.016	.448**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.186		.874	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98
item_3	Pearson Correlation	.148	.016	1	.266**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.145	.874		.008	<,001
	N	98	98	98	98	98
item_4	Pearson Correlation	.136	.448**	.266**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.182	<,001	.008		<,001
	N	98	98	98	98	98
skor_total	Pearson Correlation	.590**	.600**	.608**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	98	98	98	98	98

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

No. Pertanyaan	r tabel	Koefisien Korelasi	Validitas Pertanyaan
1	0,195	0,590	Valid
2	0,195	0,600	Valid
3	0,195	0,608	Valid
4	0,195	0,707	Valid

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



Lampiran 3

Wawancara Kepala Program Studi SI dan TI



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

Daftar pertanyaan:

1. Apakah kampus sudah memiliki sistem survei kepuasan pelanggan?
2. Mengapa kampus ingin memiliki sistem survei kepuasan pelanggan sendiri?
3. Sistem survei kepuasan pelanggan apa yang diinginkan kampus?
4. Siapa saja pengguna sistem survei kepuasan pelanggan ini nantinya?
5. Bagaimana nanti kampus ingin mengimplementasi sistem ini?

Berikut adalah wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Program Studi mengenai sistem survei yang akan dibuat.

1. Pertanyaan : Apakah kampus sudah memiliki sistem survei kepuasan pelanggan?

Jawaban : Sebenarnya sudah, namun masih berbeda-beda caranya. Kebanyakan masih melalui lisan seperti menanyakan secara lisan pada salah satu mahasiswa secara acak mengenai pendapat dalam menggunakan fasilitas kampus. Beberapa divisi ada juga yang sudah menggunakan *google form*. Dan beberapa divisi seperti BAAK masih menggunakan *form* manual yang dicetak untuk diisi oleh mahasiswa.

2. Pertanyaan : Mengapa kampus ingin memiliki sistem survei kepuasan pelanggan sendiri?

Jawaban : Karena dengan memiliki sistem survei sendiri yang menyatukan sistem survei setiap divisi akan membuat pihak manajemen mudah mengakses data-data dari survei tersebut. Selain itu dengan memiliki sistem survei sendiri, kampus tidak perlu mengandalkan *google form* lagi. Dan dengan mempunyai sistem survei sendiri, akan lebih mudah apabila ingin dilakukan penyesuaian sistem tersebut terhadap kebutuhan kampus dan lebih dapat terintegrasi dengan sistem kampus lainnya seperti SSS.

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.



3. Pertanyaan : Sistem survei kepuasan pelanggan apa yang diinginkan kampus?

Jawaban : Sistem survei yang dibuat nantinya diharapkan dapat memiliki fitur di mana setiap divisi dapat membuat formulir dengan pertanyaan buatan sendiri dan menentukan jenis jawabannya. Setiap divisi juga dapat melihat hasil dari survei tersebut. Kemudian hasil dari survei yang masuk ke *database* kita sendiri dapat digunakan apabila ingin dilakukan integrasi ke sistem lainnya. Lalu hasil dari survei setiap divisi dapat diakses oleh pihak manajemen.

4. Pertanyaan : Siapa saja pengguna sistem survei kepuasan pelanggan ini nantinya?

Jawaban : Untuk saat ini, direncanakan penggunaanya hanya oleh divisi-divisi kampus saja. Seperti BAAK, keuangan, personalia, dan sebagainya. Mungkin nantinya bisa juga digunakan untuk divisi yang dibuat mahasiswa seperti UKM atau himpunan mahasiswa.

5. Pertanyaan : Bagaimana nanti kampus ingin mengimplementasi sistem ini?

Jawaban : Untuk implementasinya, kalian dapat memberikan sistem tersebut ke pihak ICT karena kampus memiliki server *hosting* sendiri. Kemudian kalian melakukan demonstrasi penggunaan sistem tersebut kepada mereka.



Lampiran 4

Naskah Wawancara Pembuka dengan Kepala BAAK



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

Daftar pertanyaan:

1. Bagaimana dengan proses penyebaran survei *feedback* BAAK menggunakan kertas?
2. Bagaimana dengan rekapitulasi hasil survei *feedback* BAAK?
3. Bagaimana BAAK menentukan pertanyaan kepuasan mahasiswa dalam *feedback*?
4. Bagaimana BAAK mengukur kepuasan mahasiswa melalui jawaban dari pertanyaan tersebut?

Berikut ini adalah naskah hasil wawancara dengan Ibu Martha selaku kepala BAAK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie :

1. Pertanyaan : Bagaimana dengan penyebaran survei *feedback* BAAK manual menggunakan kertas?

Jawaban : Kalau mahasiswa yang datang ke BAAK baru disarankan untuk mengisi, formulir itu diberikan kepada mahasiswa yang mau mengisi, kalau saran saya dikarenakan tidak banyak mahasiswa yang datang ke kampus, jika pelaksanaan survei ingin secara maksimal, maka diperlukan tahap di mana survei ini dapat kita terapkan secara *online*. Untuk secara *online*, penyebarannya bisa secara email mahasiswa.

2. Pertanyaan : Bagaimana dengan rekapitulasi hasil survei *feedback*?

Jawaban : Kalau secara manual, kita melihat rata – rata, kalau survei dinyatakan bagus, target kita rata-ratanya di atas 3,5 ke atas, karena dikatakan bagus setelah mencapai 3,5 ke atas.

3. Pertanyaan : Karena survei *feedback* BAAK tersebut masih manual, berarti perhitungan hasilnya masih manual?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.



Jawaban : Betul. Untuk perhitungan manual kita bisa. Namun saran saya alangkah baiknya perhitungannya secara komputerisasi menggunakan program, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan hitungnya.

4. Pertanyaan : Bagaimana BAAK menentukan pertanyaan kepuasan mahasiswa dalam *feedback*?

Jawaban : Pertanyaan itu harus sesuai dengan apa yang dicari, misalnya kepuasan, berarti kita harus mengarahkan mahasiswa itu dengan pertanyaan yang cocok mengenai pelayanan yang ada di BAAK, misalnya seperti transkrip nilai, mahasiswa meminta transkrip nilai yang pada umumnya pelayanan di BAAK tadinya 2 hari bisa menjadi 1 hari, kemungkinan itulah yang dinyatakan puas karena kita mampu melayani mahasiswa dengan pelayanan dari BAAK yang lebih cepat.

5. Pertanyaan : Bagaimana BAAK mengukur kepuasan mahasiswa melalui jawaban dari pertanyaan tersebut?

Jawaban : Standar BAAK dalam menilai kepuasan mahasiswa yaitu setidaknya di atas rata – rata 3,5. Jadi kalau dinyatakan untuk sempurna adalah 4, berarti di atas rata- rata 3,5 sampai 4.

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.



Lampiran 5

Naskah Wawancara Penutup dengan Kepala BAAK



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Daftar pertanyaan:

1. Apakah fitur-fitur di sistem kami dalam melakukan survei secara *online* sudah terpenuhi?
2. Bagaimana pendapat ibu terhadap fitur rekapitulasi sistem survei ini?
3. Apakah sistem kami ini sudah memenuhi fitur dasar dari pelaksanaan survei?

Berikut ini adalah naskah hasil wawancara penutup dengan Ibu Martha selaku kepala BAAK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie setelah menguji coba sistem :

1. Pertanyaan : Setelah ibu mencoba program kami, apakah menurut ibu fitur-fitur di dalam sistem kami dalam melakukan survei secara *online* sudah terpenuhi?

Jawaban : Secara fitur sudah cukup baik, penyebarannya mudah dipahami, dan mahasiswa mudah memahami pertanyaan disediakan. Hanya untuk tampilan mungkin perlu ditingkatkan agar lebih mudah dipahami.. Untuk secara *online*, penyebarannya bisa secara email mahasiswa.

2. Pertanyaan : Bagaimana menurut ibu terhadap fitur rekapitulasi dari sistem survei? Seperti tampilannya yang menggunakan *bar chart/pie chart* dan lain-lain.

Jawaban : Iya itu bagus untuk mempercepat penghitungan hasil survei. tapi lebih bagus apabila dari *bar chart* atau *pie chart* tersebut kelihatan lebih terinci seperti persennanya.

3. Pertanyaan : Dari semua masukan ibu mengenai tampilan dan fitur sistem survei, menurut ibu apakah sudah memenuhi fitur dasar dari pelaksanaan survei?

Jawaban : Kalau untuk hal dasar pelaksanaan survei secara *online* sudah terpenuhi. Tapi lebih baik apabila masukan ibu tadi ditambahkan, seperti tampilan yang lebih baik lagi dan tampilan *bar chart* atau *pie chart* yang lebih terperinci.

1. Ditarang 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.



Lampiran 6

Naskah Wawancara Pembuka dengan Kepala ICT



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Daftar pertanyaan:

1. Bagaimana dengan sistem survei yang saat ini sedang berjalan?
2. Mengapa kampus ingin memiliki sistem survei kepuasan?
3. Fitur apa saja yang diharapkan dari sistem survei?
4. Siapa saja pengguna dari sistem ini?
5. Bagaimana kampus ingin mengimplementasikan sistem yang dibuat?

Berikut ini adalah naskah hasil wawancara dengan Pak Romy selaku kepala ICT Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie :

1. Pertanyaan : Bagaimana dengan sistem survei yang saat ini sedang berjalan ?

Jawaban : Saat ini untuk sistem survei masih manual, untuk operasionalnya masih manual, untuk pengelompokan datanya juga masih manual.

2. Pertanyaan : Jadi karena masih manual, itu yang menyebabkan kampus ingin memiliki sistem survei kepuasan pelanggan sendiri ?

Jawaban : iya benar, sudah ada permintaan ke ICT untuk membangun sistem survei kepuasan pelanggan, dikarenakan banyaknya permintaan, kita melihat skala prioritas, dan dikarenakan sistem survei ini skala prioritasnya belum terlalu penting, maka belum dibuat oleh ICT.

3. Pertanyaan : Kira – kira fitur apa saja yang diharapkan?

Jawaban : jadi, yang diminta adalah sistem yang selain untuk *input* ada juga bentuk *reporting* sampai ke *dashboard*. Di saat melakukan *input*, kita mengizinkan setiap departemen bisa membuat *list* pertanyaan sendiri – sendiri, jadi mereka bisa melihat pertanyaan, dan jawaban yang mereka buat, jadi bisa dibidang *self service* yaitu ICT

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.



yang membuat, lalu kita serahkan operasionalnya ke masing – masing unit seperti

BAAK.

4. Pertanyaan : Siapa saja nanti yang menjadi pengguna sistem ini?

Jawaban : selain ICT, bisa digunakan untuk tiap - tiap departemen, bisa jadi pertanyaan dengan angkatan berikutnya berbeda.

5. Pertanyaan : Selain departemen sebagai pembuat, penggunanya kebanyakan mahasiswa, jadi mahasiswa juga menjadi sebagai pengguna?

Jawaban : iya betul, selain mahasiswa kliennya selain mahasiswa, target dari survei bisa siapa saja seperti contohnya karyawan ICT.

6. Pertanyaan : Bagaimana kampus ingin mengimplementasikan sistem yang dibuat? Apakah *hosting* sendiri atau tidak nantinya?

Jawaban : Dari yang saya lihat *traffic*- nya tidak terlalu besar, kita bisa *hosting* sendiri di kampus yang dapat diakses dengan *domain* kampus.

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.



Lampiran 7

Naskah Wawancara Penutup dengan Kepala ICT



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

Daftar pertanyaan:

1. Setelah mencoba sistem kami, apa kritik dan saran yang dapat diberikan?
2. Apakah fitur dasar sistem survei sudah terpenuhi?

Berikut ini adalah naskah hasil wawancara dengan Pak Romy selaku kepala ICT Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie :

1. Pertanyaan : Setelah bapak mencoba sistem yang telah kami buat, apa masukan, kritik, dan saran mengenai sistem kami ini?

Jawaban : Kalau saya lihat, untuk kebutuhan utama dari sistem survei sudah terpenuhi. secara *user* sudah ada *role*-nya, meski masih admin dan *user*, tapi untuk utamanya sudah cukup. lalu dari segi menu, *user* dapat membuat survei sendiri sehingga tidak mengganggu *user* yang lain. dan admin mempunyai akses penuh termasuk surveinya *user*. dari segi *ui*, yang saya lihat sudah cukup, tapi memang ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. seperti tampilan menu di sebelah kiri tersebut, mungkin bisa menggunakan warnanya yang kontras seperti perpaduan hitam dan putih atau kuning.

2. Pertanyaan : Baik, pak. berarti menurut bapak secara fitur dasar sudah terpenuhi, pak?

Jawaban : Iya secara fitur dasar sudah terpenuhi. saran saya untuk tambahan fitur lain misalnya untuk survei yang terhapus, mungkin untuk admin bisa *me-recover* survei terhapus tersebut langsung di sistemnya. atau mungkin bisa dicegah penghapusan survei apabila survei tersebut sudah ada jawaban. sehingga hanya admin yang dapat menghapus survei yang sudah terisi tersebut. tapi menurut saya sudah bagus secara dasar, sudah ada fitur *qr*-nya. Saran lain dari saya mungkin bisa dibuat di mana survei

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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

memiliki periode sehingga survei tersebut hanya dapat diisi pada periode yang ditentukan.

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.



Peneliti : Lalu untuk membuat suatu pertanyaan, apa saja yang ibu pertimbangkan?

Bu Martha: Saya menilai untuk setiap pertanyaan yang diajukan itu, masukan dari saya berarti pertanyaan itu harus sesuai dengan apa yang kita cari, misalnya kepuasan, berarti kita harus mengarahkan mahasiswa itu dengan pertanyaan yang cocok mengenai apa pelayanan di sini, bagaimana misalnya, transkrip nilai yang kita berikan, mereka minta sekian, tapi kita bisa melayani misalnya mereka pelayanan itu 2 hari tapi kita bisa memberikannya 1 hari kemungkinan itulah kriteria yang dinyatakan puas karena kita mampu melebihi target 2 hari tersebut menjadi 1 hari. Kalau saran saya begitu baru dinyatakan puas. Berarti dilihat dari kecepatan layanan BAAK terhadap layanan-layanan yang diberikan BAAK. Dan tanggapnya BAAK untuk mengetahui apa saja kebutuhan mahasiswa saat mereka butuhkan.

Peneliti : Berarti itu yang jadi pertimbangan ibu dalam memberikan pertanyaan kepada mahasiswa?

Bu Martha: Betul.

Peneliti : Lalu untuk mengukur jawaban dari mahasiswa tersebut tentu ada standarnya bu. bagaimana standar di sini? kira-kira di atas rata-rata berapa?

Bu Martha: Di atas rata-rata 3.5 ya. untuk dinyatakan sempurna, 4. berarti di atas *range* 3.5 menuju 4.

Peneliti : Baik bu. Terima kasih atas waktu dan masukkan dari ibu.

Bu Martha: Ya terima kasih kembali.

Lampiran 9

Transkrip Wawancara Penutup Kepala BAAK

Berikut adalah transkrip wawancara penutup dengan Bu Martha selaku kepala BAAK

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie :

Peneliti : Setelah ibu mencoba sistem kami, yang sudah kami buat, menurut ibu, apakah fitur sistem kami sudah memenuhi pelaksanaan survei secara *online*, bu?

Bu Martha : Kalau fiturnya sudah cukup bagus ya. Kalau fitur sudah cukup bagus saya lihat dan mahasiswa pun cukup mengerti dan pertanyaannya sudah cukup mengarah ke situ. Cuma tampilannya yang agak sedikit ditingkatkan.

Peneliti : Lalu dari fitur rekapitulasinya menurut ibu seperti penggunaan *pie chart*, *bar chart* apakah sudah bisa membantu BAAK dalam menghitung hasil survei, bu?

Bu Martha : Kalau untuk membantu secara cepat sudah bisa kita katakan. karena fitur yang diberikan seperti bar, jadi kita bisa lihat berapa banyak yang milih, kita bisa lihat dia punya gambar begitu kalau menurut saya. Tapi berapa persennya itu kan belum terlihat, seperti sekian persen yang menyatakan setuju nah kalo misalnya kita pakaikan ke sistem pengolahan data seperti spss, itu terlihat sekali dalam bentuk angka yang *fixed*. kalau tadi kan hanya gambar, jadi kelihatan berapa yang setuju, itu sih saya lihat perbedaannya tadi.

Peneliti : Jadi lebih diperjelas angkanya berapa persen ya bu?

Bu Martha : Iya, karena kadang-kadang pimpinan tidak mau terima gambar seperti itu saja misalkan dari 50 mahasiswa, berapa persen yang menyatakan setuju, jadi itu aja perbedaannya.

Peneliti : Tadi adalah masukan dari ibu mengenai fitur, tampilan, mulai dari pengisian survei, pembuatan survei, penyebaran dan hasil rekapitulasinya, menurut ibu apakah semua hal-hal dasar tersebut sudah terpenuhi?

Bu Martha : Kalau untuk fitur dasar sudah bisa terpenuhi.

Peneliti : Baik bu atas waktu dan kerja sama ibu, saya Andanawira dan Ricky Adiputra mengucapkan terima kasih.

Bu Martha : Sama-sama terima kasih kembali.





Lampiran 10

Transkrip Wawancara Pembuka Kepala ICT

Berikut adalah transkrip wawancara pembuka dengan Pak Romy selaku kepala ICT Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie :

Peneliti : Baik selamat pagi pak Romy, saya Andanawira dan Ricky Adiputra pada pagi ini akan mewawancarai pak Romy seputar survei kepuasan pelanggan yang dimiliki oleh IBI KKG langsung saja ke pertanyaan pertama. Sistem survei di kampus ini bagaimana, pak? Bisa bapak jelaskan? Apakah sudah ada?

Pak Romy: Saat ini untuk sistem survei masih manual. jadi untuk operasional manual, pengelompokan data manual, jadi serba manual.

Peneliti :Jadi karena masih manual tersebut, kampus ingin memiliki sistem survei kepuasan pelanggan sendiri?

Pak Romy: Betul, jadi memang sudah ada permintaan ke ICT untuk membangun sistem survei kepuasan pelanggan. sudah ada permintaan itu, cuma karena banyaknya permintaan jadi kita melihat skala prioritas. Jadi kebetulan untuk sistem survei ini masih belum kita mulai karena skala prioritasnya belum terlalu memenuhi. seperti itu.

Peneliti : Berarti karena belum sampai skala prioritas yang bapak bilang tadi, jadi ini diselenggarakan sebagai proyek kampus yang dibuat oleh mahasiswa, begitu pak?

Pak Romy: Iya inisiatif dari dosen atau inisiatif dari kaprogdi atau dosen pembimbing. Jadi kalau mungkin sistemnya bagus tidak menutup kemungkinan kita akan adopsi. tapi itu balik lagi apakah rekan-rekan berdua keberatan.

Peneliti :Begitu sistemnya sudah jadi mungkin bapak bisa menguji cobanya untuk memberikan *feedback*.

Pak Romy: Itu dibangun dari apa? Bahasa pemrogramannya?

Peneliti : Berbasis web menggunakan *php* dengan *framework codeigniter*.

Pak Romy: Oh murni C.I? ada *ajax* nya.

Peneliti : Kalau untuk *ui* kebanyakan menggunakan *jquery*.

Pak Romy: Ada *reporting* juga?

Peneliti : Kalau *reporting* bisa *export* ke *excel* hasil rekapitulasinya seperti pertanyaan satu dengan jawaban dan *timestampnya*.

Pak Romy :Oke-oke.

Peneliti :Untuk sistem yang akan kami buat, kira-kira fitur apa saja yang bapak harapkan?

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menghormati dan menyebarkan 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.



Pak Romy : Jadi kebetulan sudah pernah disampaikan juga permintaan tersebut ke ICT. Jadi yang diminta itu sistem yang selain untuk *input*, ada bentuknya *reporting* hingga fitur *dashboard*.

C

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Peneliti : *Dashboard*, berarti seperti tampilan survei apa saja dan berapa yang menjawab survei tersebut?

Pak Romy :Betul. Jadi misalkan ada 3 survei. Yang pertama misalkan survei kepuasan mahasiswa untuk masalah perkuliahan, untuk kepuasan mahasiswa masalah pengajaran dosen, lalu ketiga mungkin kepuasan mahasiswa untuk kampus, fasilitas kampus seperti ruang kelas, kantin. dari tiga survei ini, *dashboard* ini dalam artian *pie chart*, *bar chart*. jadi misalkan mahasiswa untuk kegiatan perkuliahan di kelas 70 persen puas, 20 persen cukup, sisanya 10 persen tidak puas. di saat kita klik muncul 70, 20, 10 gitu. 10 nya ini kita penasaran kenapa, kita klik 10 persen itu alasan tidak puasnya kenapa. Dan siapa aja yang tidak puas. Dari situ kita bisa membangun kampus bisa lebih baik lagi gimana. kalau yang 70 persen mungkin kita entar aja lah.

Peneliti : Yang penting yang ada masalah aja begitu ya pak?

Pak Romy :Betul. kayak misalkan *wifi*, dilihat tidak puas, *wifi*-nya jelek begitu. Tapi kita tidak bisa telan mentah-mentah. Contoh misalnya *wifi* tidak bagus. Kujur saya pernah dapat *feedback* seperti itu, saya tanya balik, tidak puas saat dia akses di mana. Karena secara jaringan, *wifi* kan dititik tertentu. Jadi setiap data dijadikan analisa apakah kita akan lanjut sebagai proses perbaikan atau kita sampai kan saja ke mahasiswa tersebut. Dikasih pengertian. mungkin secara tidak langsung bisa kita kasih pengertian. Tidak langsungnya itu misalkan kita tempelkan "*wifi hotspot*" di sini. kalau tidak ada tulisan "*wifi hotspot*-nya" berarti sinyal jangkauannya juga kurang.

Peneliti : Berarti dari fitur yang bapak sampaikan untuk fitur sistem yang dibuat, yaitu fitur pembuatan survei untuk pertanyaan-pertanyaan kepuasan pelanggan untuk misalkan kemahasiswaan, layanan dari kampus dan bisa melihat hasil rekapitulasinya dalam misalnya bentuk *pie chart* atau *bar chart* dan melihat yang puas kira-kira bagaimana.

Pak Romy: Betul. dan saat *inputan*-nya kita mempersilahkan setiap departemen seperti ICT, BAAK. masing-masing kan layanan umum. BAAK bisa membuat *list* pertanyaan, bisa berdiri sendiri-sendiri.

Peneliti : Berarti setiap departemen mempunyai akun sendiri di mana bisa merancang pertanyaan sendiri-sendiri dan memilih cara menjawabnya sendiri.

Pak Romy: Betul. dan mereka bisa melihat juga pertanyaan yang mereka buat sendiri. Bisa dibidang *self service*. seperti ICT yang membuat, tapi kita serahkan operasionalnya ke masing-masing unit seperti BAAK, LPPM. seperti itu.

Peneliti : Berarti untuk penggunaanya, selain ICT bisa digunakan oleh departemen lain?

Pak Romy: Betul. jadi mereka misalnya pertanyaan nomor 1 bisa berbeda dengan pertanyaan di angkatan berikutnya.

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.



Peneliti : Tentu selain departemen sebagai pembuat survei, penjawabnya kebanyakan mahasiswa. mahasiswa juga menjadi pengguna?

Pak Romy: Betul. Selain mahasiswa, di ICT, kliennya tidak hanya mahasiswa, karyawan juga. Jadi bisa siapa saja.

Peneliti : Lalu jika bapak memutuskan untuk menggunakan sistem yang kami buat, kira-kira bagaimana *hosting*-nya? Apakah menggunakan *server* kampus atau bagaimana, pak?

Pak Romy: Kalau saya lihat *traffic* nya tidak terlalu besar, jadi seharusnya bisa *hosting* sendiri.

Peneliti : Jadi aksesnya menggunakan domain kampus?

Pak Romy: Iya domain kampus. Jadi ada sub domainnya. Jadi mungkin seperti survei.kwikkiangie.ac.id

Peneliti : Baiklah itu semua pertanyaan dari saya, selanjutnya kami akan membuat sistem sesuai dengan apa yang kita diskusikan. Terima kasih atas waktu pak Romy.



Peneliti : Baiklah itu masukan dari pak Romy tentang sistem kami. segala masukan pak Romy akan kami catat dan kembangkan lanjut. Terima kasih atas masukan dan waktu pak Romy.

C 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Peneliti

Pak Richard

Peneliti

Pak Richard

sih yang penting. Karena ga mungkin surveinya program studi dengan surveinya BAAK sama. Jadi mereka harus punya hak untuk bikin pertanyaan sendiri, lalu mereka harus punya hak untuk melihat hasilnya, entah hasilnya tersebut kualitatif atau kuantitatif. Dan memilih beberapa jenis pertanyaan itu termasuk salah satu fitur yang oke sebenarnya. Lalu memungkinkan untuk integrasi, sehingga maksudnya di sini adalah karena hasilnya masuk ke *database* sendiri otomatis kita dapat langsung pakai hasilnya tersebut untuk ditampilkan ke banyak program misalnya ke SSS atau kami punya program sendiri misalnya untuk akademis atau ke *website*. Kita kan punya *database*-nya sendiri, itu kan tidak harus diproses banyak. Dan hasilnya bisa diakses oleh penanggung jawab/*supervisor* atau atasannya jadi kayak punya hak akses. Misalnya BAAK yang bikin *form* berarti BAAK bisa minta program studi untuk bisa melihat seperti *view* aja hasilnya seperti itu. Sebenarnya itu fitur dasarnya. Mungkin masih banyak yang bisa dikembangkan, tapi setidaknya fitur dasarnya itu. Dan itu sepertinya cukup-cukup minimal.

: Jadi yang akan menggunakan sistem ini apakah hanya dosen-dosen divisi seperti BAAK ICT atau mahasiswa bisa menggunakan sistem ini juga?

Oke, sejauh ini arahnya adalah hanya untuk divisi seperti biro-biro yang kita punya seperti BAAK, BKMK, perpustakaan, program studi, mungkin keuangan, personalia. Lebih ke situ. Tapi ke depan, karena kita punya sendiri, jadi kebijakannya bisa berubah juga, jadi misalnya UKM ingin punya juga, himpunan mahasiswa ingin punya juga, itu kan cuma masalah kita bisa kasih akses ke mereka juga atau tidak. Dan kita bisa kendalikan semua. Dan kalau sekarang repotnya dengan *google form*, misalnya kita tidak bisa punya satu tempat yang terintegrasi yang kira-kira kelihatan *Form* BAAK yang ini. Dan kadang mereka punya 2 *form* 3 *form* dan datanya itu misah semua. Misalnya mereka punya satu *form* lalu tidak diedit dan kemudian disebar ke mahasiswa, lalu karena mereka tidak *ngedit*, mereka buat *form* baru, disebar lagi. Yang mengisi beda-beda dan bagaimana cara integrasinya sedangkan pertanyaannya beda-beda. Jadi misalnya "uda ngisi *form* BAAK belum?" "*form* yang mana?" mungkin mahasiswa bilang sudah mengisi namun yang diisi adalah *form* yang pertama kali sedangkan yang dimaksud adalah *form* yang lain. Nah dengan kita punya sendiri, kita punya hak akses untuk itu, kita punya kendali, kita punya *link*-nya, kita tahu siapa yang sudah mengisi, tujuannya apa. Itu penting.

: Lalu kalau sistemnya sudah kita buat, implementasinya bagaimana? Apakah kita langsung kasih atau kampus *hosting* sendiri?

Ah iya, cara kedua itu sepertinya lebih oke. Karena kampus itu kan punya server sendiri. Jadi seperti kalian *package* lalu kalian *demo*-in ke ICT atau presentasikan dan kemudian ada serah terimanya gitulah. Nanti ICT yang akan mengurus *hosting*-nya. Karena pasti akan ada uji coba. Jadi tidak usah *hosting* sendiri. Tapi misalnya kalau kalian ingin *hosting* buat sidang, mau nyoba untuk tes, coba minta ke ICT untuk *hosting* sementara. Jadi terserah kalian. Jadi ketika sistemnya sudah berjalan nanti, sudah *finish* sistemnya sudah bisa

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.



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

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

dijalanin. Tapi kalau kalian butuh buat sidang, kalau kalian mau *hosting*, bagus. Atau bareng teman-teman kalian seperti kemarin ada yang mau *hosting* juga, *hosting* sementara boleh, atau *hosting* gratisan juga boleh. Walaupun saya tidak merekomendasikan karena agak berbahaya buat sidang. Seperti tiba-tiba *down* jadi lebih baik kalian ke ICT saja untuk minta izin sementara atau setidaknya untuk 2-3 hari. Ada lagi pertanyaannya?

Peneliti : Sudah itu saja ko. Jadi kami sudah cukup tahu gambaran sistem ingin dibuat seperti apa, lalu kira-kira *user*-nya untuk saat ini dipakai untuk divisi, dosen atau staf-staf. Ke depannya untuk mahasiswa masih belum tahu. Lalu mengapa mereka ingin mempunyai sistem kepuasan sendiri karena selain bisa di *custom* bisa tambah fitur baru, bisa diintegrasikan dengan sistem yang lain.

Pak Richard : Iya betul. Itu yang paling penting sebenarnya. Bukan masalah *google form* tidak keren, jujurnya bukan itu. Karena percuma kan kita punya itu jalan semuanya. Tapi prosesnya lama setelah dari situnya, harus *download* lagi, filter lagi, dan segala macam, itu prosesnya lama. Sehingga itu salah satu hal yang paling utama sehingga kita harus *develop* sendiri. Kecuali *google* menyediakan API di mana setiap ada yang masuk langsung ke *database* kita, mungkin sistem kalian tidak akan diperlukan. Tapi mengembangkan itu sendiri juga sebenarnya tidak gampang juga. Jadi kita buat sendiri saja.

Peneliti : Oke terima kasih ko atas waktunya sudah menjawab pertanyaan wawancara kami.

Pak Richard : Oke.

Peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pak Richard

Peneliti

Pak Richard

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.

Formulir Umpan Balik Layanan BAAK

Kepada Yth Mahasiswa Aktif Semester

Sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan kami di BAAK, mohon bantuannya untuk memberikan umpan balik pelayanan kami selama

Atas kesediannya diucapkan terima kasih.

Berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut Anda sesuai.

1. Secara umum, bagaimanakah layanan BAAK terhadap mahasiswa?

Kurang Baik
 Cukup Baik
 Baik
 Sangat Baik

2. Bagaimanakah layanan BAAK dalam proses :

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1. Surat Keterangan Mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Transkrip Nilai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Surat Pengantar Magang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Surat Keterangan Lulus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. KRS Semester Genap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. KRS Semester Sisipan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Bagaimanakah keramahan petugas BAAK dalam memberikan layanan kepada Anda selama ini?

Kurang Baik
 Cukup Baik
 Baik
 Sangat Baik

4. Bagaimanakah BAAK dalam memberikan respons terhadap pertanyaan / komplain / keluhan Anda melalui email BAAK (baak@kwikkiangie.ac.id)?

Kurang Baik
 Cukup Baik
 Baik
 Sangat Baik

5. Saran apakah yang dapat Anda berikan untuk peningkatan layanan kami di BAAK?

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



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Andanawira

Program Studi Sistem Informasi

NIM 40160237

Alamat Lengkap Jl. Pengkiran 2 No. 11 Jakarta Barat

RT 10 / RW 03

Kode pos : 11240

Telepon Kantor 021 - 6911831

Telepon Rumah 083074608518

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 14 Desember 2020

Yang membuat pernyataan

ANDANAWIRA

(Nama Lengkap)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 kritikan dan sejenisnya, sepanjang tidak merugikan hak cipta dan hak-hak lainnya yang wajar.
b. Pengutipan tidak mengikat kewajiban membayar royalti dan ganti rugi apapun yang mungkin akan timbul.
2. Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, memperbanyak atau menerbitkan kembali, dengan cara apapun dan dengan alat dan teknik apapun tanpa izin IBIKKG.