

BAB IV

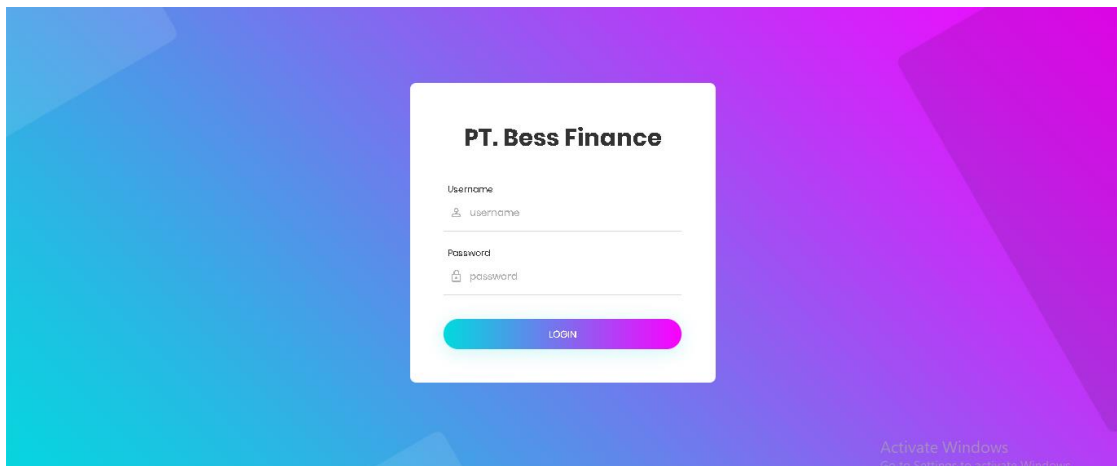
HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Hasil

Pada bab ini dijelaskan tentang tampilan hasil yaitu “Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Menggunakan metode service Pada Bess Finance Tebing-Tinggi”

1. Tampilan Login

Tampilan Login merupakan tampilan untuk administrator saat ingin masuk ke system dengan cara melakukan penginputan username dan password agar dapat mengelola data-data di sistem. Berikut merupakan tampilan Login dapat dilihat pada gambar IV.1.

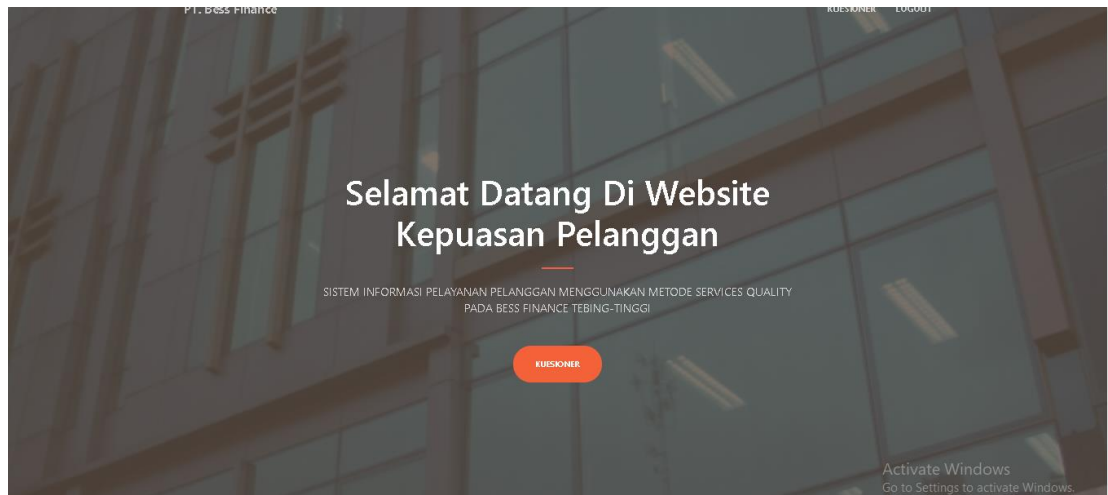


Gambar IV.1. Tampilan Login Pelanggan Dan Admin

2. Tampilan *Home* Pelanggan

Tampilan *home* pelanggan adalah tampilan awal pada saat aplikasi web dijalankan, dimana pada *home* terdapat beberapa menu yang dapat dijalankan

untuk mengetahui informasi dari aplikasi ini. Berikut merupakan *home* dapat dilihat pada gambar IV.2.



Gambar IV.2. Tampilan *Home* pelanggan

3. Tampilan *Home* Admin

Tampilan Data Menu Utama merupakan halaman yang akan menampilkan informasi mengenai Kuesioner yang ada diperusahaan yang telah diinputkan oleh admin. Berikut merupakan tampilan Menu Home dapat dilihat pada gambar IV.3.



Gambar IV.3. Tampilan *Home* Admin

4. Tampilan Data Kuesioner

Tampilan Kuesioner merupakan halaman yang akan menampilkan semua Data Kuesioner-Admin yang telah diinputkan oleh admin. Berikut merupakan tampilan Data Kuesioner-Admin dapat dilihat pada gambar.IV.4.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN							
		PERSEPSI				HARAPAN			
		Tidak Ramah	Cukup Ramah	Ramah	Sangat Ramah	Tidak Ramah	Cukup Ramah	Ramah	Sangat Ramah
1	Realibility / Kekandakan								
	Bagaimana kemudahan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?								
	Bagaimana kemudahan Pelanggan dalam mengajukan permohonan pengajuan pinjaman baru?								
2	Assurance / Jaminan								
	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan penambahan dana?								
	Bagaimana kemudahan Customer terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pinjaman baru/penambahan dana?								
3	Responsiveness / Days Tanggap								
	Bagaimana Pelanggan terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap pembayasan pinjaman?								
	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?								
4	Tangible / Bukti Langrung								
	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan Pinjaman Baru?								
	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan penambahan dana?								
5	Ketahanan / Durability								
	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam Pinjaman								

Gambar IV.4. Tampilan Data Kuesioner-Admin

5. Tampilan Hasil Kuesioner

Tampilan Hasil kuesioner merupakan halaman yang akan menampilkan semua Hasil kuesioner yang telah diinputkan oleh admin. Berikut merupakan Tampilan Hasil kuesioner dapat dilihat pada gambar IV.5.

PT. BESS FINANCE

Home

Kuesioner

Hasil Kuesioner

Data Pelanggan

Laporan

Perhitungan Kuesioner

Home / Hasil Kuesioner

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI			HARAPAN			Sangat Ramah	Rata-Rata		
			Kurang Ramah	Cukup Ramah	Sangat Ramah	Kurang Ramah	Cukup Ramah	Sangat Ramah				
1	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	0	7	34	10	3.06	0	2	27	23	3.40
2	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan Pelanggan dalam mengajukan permohonan pengajuan pinjaman baru?	0	11	32	9	2.96	0	3	31	18	3.29
3	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	0	6	32	14	3.15	0	1	18	33	3.62
4	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan Customer terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pinjaman baru/penambahan dana?	0	9	32	10	3.02	0	2	18	32	3.58
5	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana Pelanggan terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap pembayaran pinjaman?	0	6	35	10	3.08	0	0	17	35	3.67
6	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	0	11	36	5	2.88	0	0	23	29	3.56
7	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan Pinjaman Baru?	0	7	32	13	3.12	0	1	24	27	3.50
8	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	0	12	31	8	2.92	0	1	25	26	3.48
9	Ketahanan / Dursibility	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam Pinjaman Baru/Penambahan Dana?	0	6	35	9	3.06	0	2	19	31	3.56
10	Ketahanan / Dursibility	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap Peminjam dana?	0	13	22	8	2.88	0	0	23	29	3.56
Total Rata-Rata			0	89	321	86	3.02	0	12	225	283	3.52

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Gambar IV.5. Tampilan Hasil kuesioner

6. Tampilan Data Perhitungan *Servqual*

Tampilan Data hasil *servqual* merupakan halaman yang akan menampilkan semua Data hasil *servqual* yang telah diinputkan oleh admin. Berikut merupakan Hasil dari *servqual* dilihat pada gambar IV.6.

PT. BESS FINANCE

Home

Kuesioner

Hasil Kuesioner

Data Pelanggan

Laporan

Perhitungan Servqual

Home / Hasil Kuesioner

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI	HARAPAN	SERVQUAL
1	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	3.06	3.40	-0.34
2	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan Pelanggan dalam mengajukan permohonan pengajuan pinjaman baru?	2.96	3.29	-0.33
3	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	3.15	3.62	-0.47
4	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan Customer terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pinjaman baru/penambahan dana?	3.02	3.58	-0.56
5	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana Pelanggan terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap pembayaran pinjaman?	3.08	3.67	-0.59
6	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	2.88	3.56	-0.68
7	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan Pinjaman Baru?	3.12	3.50	-0.38
8	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	2.92	3.48	-0.56
9	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam Pinjaman Baru/Penambahan Dana?	3.06	3.56	-0.50
10	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap Peminjam dana?	2.88	3.56	-0.68
Total Rata-Rata			3.02	3.52	-0.50
Total					-0.50

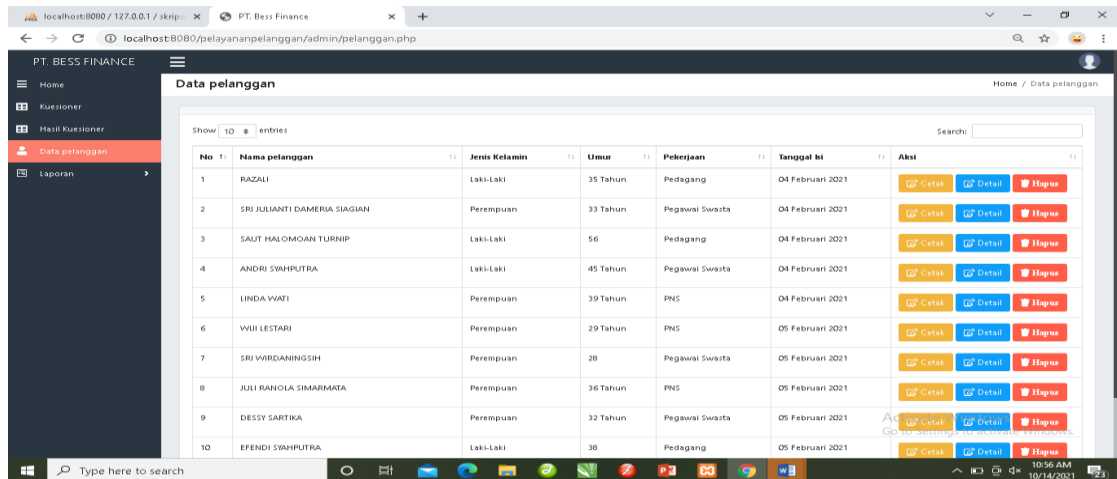
Maka hasil dari perhitungan metode service quality diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kurang Ramah kepada pelanggan pelanggan PT. BESS FINANCE, dengan nilai Servqual Sebesar adalah -0.50.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Gambar IV.6. Tampilan Hasil Servqual

7. Tampilan data Pelanggan

Tampilan Data pelanggan merupakan halaman yang akan menampilkan semua Data pelanggan yang telah diinputkan oleh admin. Berikut merupakan Data pelanggan dapat dilihat pada gambar IV.7.



No	Nama pelanggan	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Tanggal li	Aksi
1	RAZALI	Laki-Laki	35 Tahun	Pedagang	04 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
2	SRI JULIANTI DAMERIA SIAGIAN	Perempuan	33 Tahun	Pegawai Swasta	04 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
3	SAUT HALOMOAN TURNIP	Laki-Laki	56	Pedagang	04 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
4	ANDRI SWHPUTRA	Laki-Laki	45 Tahun	Pegawai Swasta	04 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
5	LINDA WATI	Perempuan	39 Tahun	PNS	04 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
6	WIBI LESTARI	Perempuan	29 Tahun	PNS	05 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
7	SRI WIRDANINGSIH	Perempuan	28	Pegawai Swasta	05 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
8	JULI RANOLA SIMARMATA	Perempuan	36 Tahun	PNS	05 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
9	DESSY SARTIKA	Perempuan	32 Tahun	Pegawai Swasta	05 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus
10	EFENDI SWHPUTRA	Laki-Laki	38	Pedagang	05 Februari 2021	Cetak, Detail, Hapus

Gambar 7. Tampilan Data pelanggan

8. Tampilan hasil Laporan Kuesioner

Tampilan Data Hasil laporan kuesioner merupakan halaman yang akan menampilkan semua Data Hasil laporan Kuesioner yang telah diinputkan oleh admin. Berikut merupakan Data Hasil Kuesioner dapat dilihat pada gambar IV.

8.

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI				Rata-Rata	HARAPAN				Rata-Rata
			Kurang Ramah	Cukup Ramah	Ramah	Sangat Ramah		Kurang Ramah	Cukup Ramah	Ramah	Sangat Ramah	
1	Reability / Kehandalan	Bagaimana kemudahan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	0	7	34	10	3.06	0	2	27	23	3.40
2	Reability / Kehandalan	Bagaimana kemudahan Pelanggan dalam mengajukan permohonan pengajuan pinjaman baru?	0	11	32	9	2.96	0	3	31	18	3.29
3	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	0	6	32	14	3.15	0	1	18	33	3.62
4	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan Customer terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pinjaman baru/penambahan dana?	0	9	32	10	3.02	0	2	18	32	3.58
5	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana Pelanggan terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap pembayaran pinjaman?	0	6	35	10	3.08	0	0	17	35	3.67
6	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	0	11	36	5	2.88	0	0	23	29	3.56
7	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan Pinjaman Baru?	0	7	32	13	3.12	0	1	24	27	3.50
8	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	0	12	31	8	2.92	0	1	25	26	3.48
9	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam Pinjaman Baru/ Penambahan Dana?	0	6	35	9	3.06	0	2	19	31	3.56
10	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap Peminjam dana?	0	13	22	8	2.88	0	12	225	283	3.52
Total Rata-Rata			0	88	321	96	3.02	0	12	225	283	3.52

Gambar IV.8. Tampilan Data Hasil Kuesioner

9. Tampilan hasil Laporan Servqual

Tampilan Data Hasil laporan Servqual merupakan halaman yang akan menampilkan semua Data Hasil laporan servqual yang telah diinputkan oleh admin. Berikut merupakan Data Hasil Laporan Servqual dapat dilihat pada gambar IV.9.

PT. Bess Finance
LAPORAN HASIL PERHITUNGAN SERVQUAL

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI	HARAPAN	SERVQUAL
1	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	3.06	3.40	-0.34
2	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan Pelanggan dalam mengajukan permohonan pengajuan pinjaman baru?	2.96	3.29	-0.33
3	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	3.15	3.62	-0.47
4	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan Customer terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pinjaman baru/penambahan dana?	3.02	3.38	-0.36
5	Responsiveness / Daya Tanggap	Bagaimana Pelayanan terhadap keluhan pelanggan terhadap penyusunan pinjaman?	3.08	3.67	-0.59
6	Responsiveness / Daya Tanggap	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	2.88	3.56	-0.68
7	Tanghble / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan Pinjaman Baru?	3.12	3.50	-0.38
8	Tanghble / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	2.92	3.48	-0.56
9	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam Pinjaman Baru/Penambahan Dana?	3.06	3.56	-0.50
10	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap keluhan pelanggan terhadap Pemijinan dana?	2.88	3.56	-0.68
Total Rata-Rata			3.02	3.52	-0.50
Total			-0.50		

Maka hasil dari perhitungan metode service quality diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan **Kurang Ramah** terhadap dimensi keprosaan pelanggan CV. Rezeki Pancing, dengan nilai Gap Sebesar adalah -0.50.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Gambar IV.9. Tampilan Laporan Perhitungan Servqual

IV.2.Uji Coba Hasil

IV.2.1. Skenario Pengujian

Perancangan Sistem Pendukung Keputusan ini, testing dan implementasi sistem, pengujian dilakukan dengan cara menggunakan Black Box yang dideskripsikan pada Tabel IV.1 berikut. Pengujian Black Box hanya mengevaluasi tampilan luarnya (interface) tanpa mengetahui apa sesungguhnya yang terjadi dalam proses detilnya (hanya mengetahui input dan output).

Tabel IV.1. Pengujian Sistem Login Admin dan pelanggan

Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Username : Salah Password : Benar	Tidak masuk ke dalam sistem	Muncul pesan kesalahan	Valid
Username : Benar Password : Benar	Masuk ke dalam sistem	Akan menampilkan halaman Home	Valid

1. Pengujian Data Kuesioner

Tabel IV.2. Data kuesioner

Data Masukkan	Yang Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data kuesioner	Akan menampilkan form Data kuesioner	Terdapat beberapa <i>field</i> yang dapat diisi.	Valid
Klik “Tambah pertanyaan”	Memperbaharui data pertanyaan sesuai dengan yang diinginkan	Tombol “Tambah Pertanyaan” dapat berfungsi sesuai yang diharapkan.	Valid
Klik “Tambah Dimensi”	Memperbaharui data dimensi sesuai dengan yang diinginkan	Tombol “Tambah Dimensi” dapat berfungsi sesuai yang diharapkan.	Valid

2. Pengujian Data Hasil Kuesioner

Tabel IV.3. Data Hasil kuesioner

Data Masukkan	Yang Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Klik “Hasil Kuesioner”	Akan menampilkan form Hasil Kuesioner	Terdapat beberapa <i>field</i> yang dapat diisi.	Valid
Klik “Hasil servqual”	Akan menampilkan form Hasil servqual	Terdapat beberapa <i>field</i> yang dapat diisi.	Valid

3. Pengujian Pelanggan

Tabel IV.4. Data Pelanggan

Data Masukkan	Yang Diharapkan	Pegamatan	kesimpulan
Pelanggan	Akan menampilkan form Pelanggan	Terdapat beberapa <i>field</i> yang dapat diisi.	Valid
Klik “ <i>Edit</i> ”	Memperbaharui Pelanggan sesuai dengan yang diinginkan	Tombol “ <i>Edit</i> ” dapat berfungsi sesuai yang diharapkan.	Valid

Klik “Edit”	Mengubah data yang ada di tabel pelanggan	Tombol “Edit” dapat berfungsi sesuai yang diharapkan.	Valid
Klik “Hapus”	Menghapus data kriteria yang ada di tabel pelanggan	Tombol “Hapus” dapat berfungsi	Valid

IV.3.Kelebihan dan Kekurangan Sistem

Berikut ini adalah kelebihan dan kekurangan sistem yang telah dibuat:

IV.3.1. Kelebihan Sistem

Adapun kelebihan sistem ini diantaranya yaitu :

1. Sistem dirancang dengan tampilan yang menarik dan mudah dipahami.
2. Informasi yang disajikan lebih mudah untuk diakses.
3. Data yang ada pada program ini dapat di *edit* dan dikembangkan kembali.
4. Data-data yang disimpan pada *database* dapat ditambah, diubah, dan dihapus langsung dari aplikasi web oleh administrator, tanpa mengubah dari *database*.

IV.3.2. Kekurangan Sistem

Adapun kekurangan sistem ini diantaranya yaitu :

1. Fitur dalam aplikasi masih terbatas, sehingga kedepannya dibutuhkan pengembangan aplikasi agar lebih menarik, efektif dan efisien.
2. Pengisian kuesioner bisa di isi oleh semua orang tanpa melakukan *login*.