

BAB IV

HASIL DAN UJI COBA

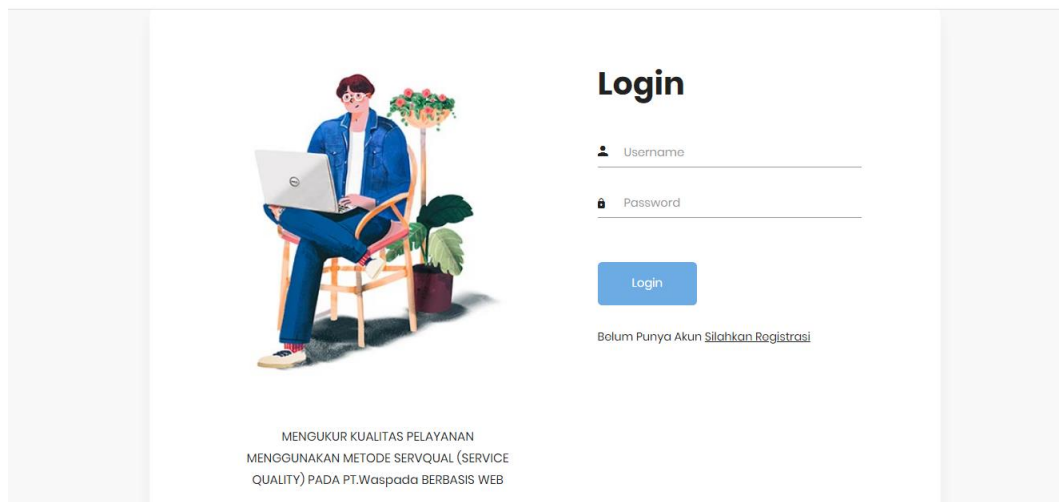
IV.1. Hasil Tampilan Aplikasi

IV.1.1. Tampilan Aplikasi Untuk konsumen

1. Tampilan *Login* konsumen dan *admin*

Tampilan ini merupakan halaman *login*. Halaman ini berisi *username* dan *password* yang akan diisi oleh *admin* dan konsumen saat mengakses aplikasi.

Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.1 berikut ini:



Gambar IV.1 Tampilan Halaman *Login*

2. Tampilan Halaman Utama

Tampilan ini merupakan tampilan halaman utama. Halaman ini berisi kuesioner yang akan diisi oleh konsumen. Tampilan ini dapat dilihat pada Gambar IV.2 berikut ini:

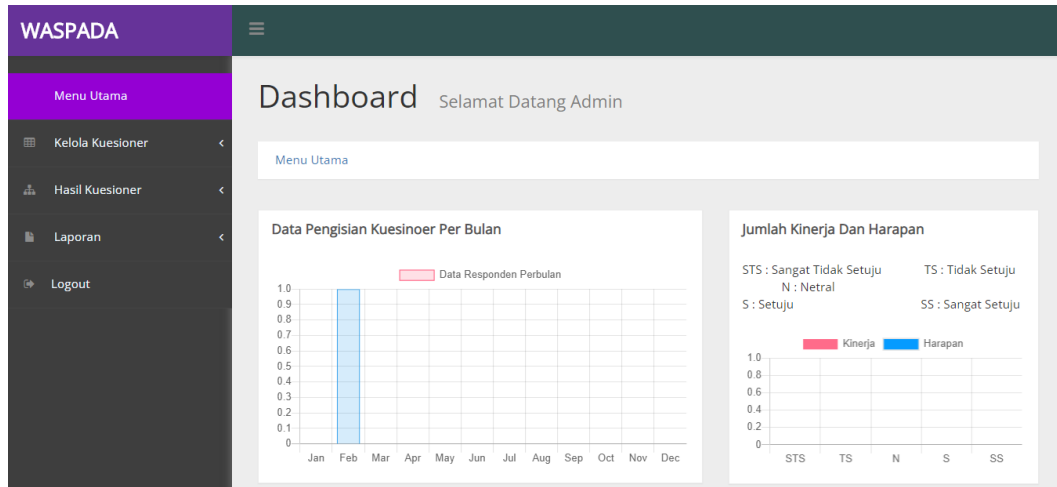
NO	PERTANYAAN	JAWABAN									
		KINERJA					HARAPAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
1	Realibility (Kehandalan)										
	Customer Service PT. Harian Waspada memiliki keahlian dalam melayani pelanggan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Customer Service PT. Harian Waspada memahami semua berita yang disajikan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Customer Service PT. Harian Waspada memiliki komunikasi yang baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Penampilan berpakaian Customer Service PT. Harian Waspada rapi dan sopan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Menyelesaikan masalah tentang komplain yang diajukan oleh pelanggan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Tanggung jawab customer Service dari awal sampai selesai transaksi sehingga pelanggan merasa puas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar IV.2 Tampilan Halaman Utama

IV.1.2. Tampilan Aplikasi Untuk Admin

1. Tampilan *Home*

Tampilan ini merupakan halaman *Dashboard*. Halaman ini merupakan tampilan halaman utama admin setelah melakukan login. Halaman ini berisikan laporan jumlah konsumen yang mengisi kuesioner dan laporan jumlah penilaian berdasarkan kinerja dan harapan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.3 berikut ini:



Gambar IV.3 Tampilan Halaman Home

2. Tampilan Halaman Data Pertanyaan

Tampilan ini merupakan halaman data pertanyaan. Halaman ini berisi data pertanyaan kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.4 berikut ini:

Waspada

Home

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Laporan

Logout

Home / Data Pertanyaan

Tambah Data

10 records per page

Search:

No	ID Pertanyaan	Dimensi	Pertanyaan	Aksi
1	P001	Realibility (Kehandalan)	Customer Service PT. Harian Waspada memiliki keahlian dalam melayani pelanggan	Edit Hapus
2	P002	Realibility (Kehandalan)	Customer Service PT. Harian Waspada memahami semua berita yang disajikan	Edit Hapus
3	P003	Realibility (Kehandalan)	Customer Service PT. Harian Waspada memiliki komunikasi yang baik	Edit Hapus
4	P004	Realibility	Penampilan harnakaian Customer Service PT. Harian	Edit Hapus

PT.Serdang Jaya.zip

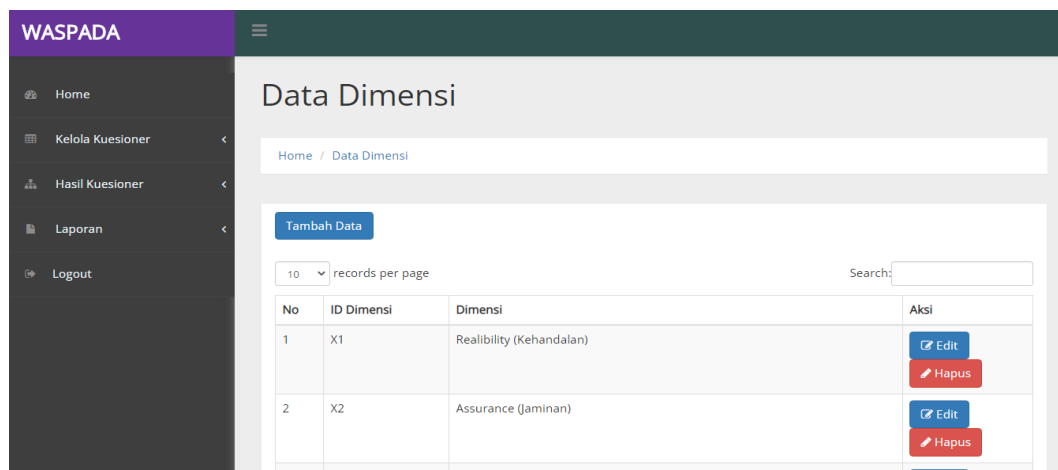
pelayanan.rar

23:18 07/11/2022

Gambar IV.4 Tampilan Halaman Data Pertanyaan

3. Tampilan Halaman Data Dimensi

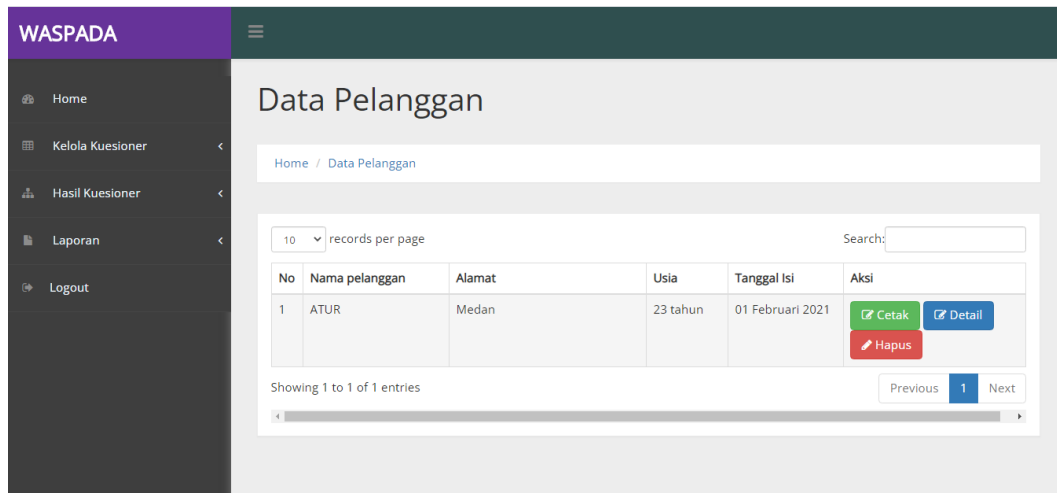
Tampilan ini merupakan halaman data dimensi. Halaman ini berisi data dimensi kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data dimensi. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.5 berikut ini:



Gambar IV.5 Tampilan Halaman Data Dimensi

4. Tampilan Halaman Data konsumen

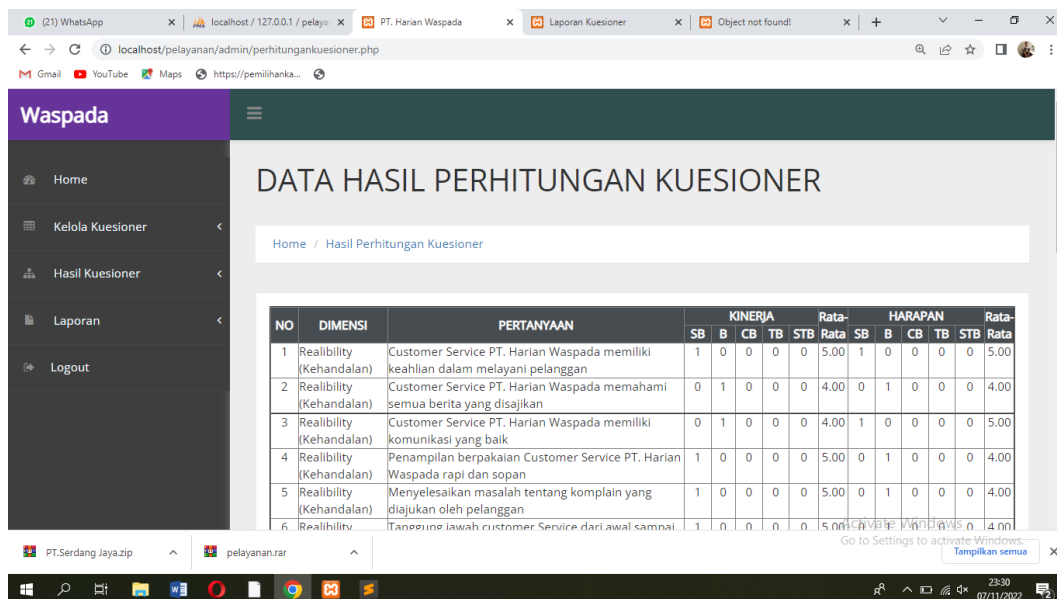
Tampilan ini merupakan halaman data konsumen. Halaman ini berisi data konsumen yang telah mengisi kuesioner. Halaman ini admin bisa detail, cetak, hapus data Konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.6 berikut ini:



Gambar IV.6 Tampilan Halaman Data pelanggan

5. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuesioner yang telah di isi oleh Konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.7 berikut ini:



Gambar IV.7 Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

6. Tampilan Halaman Perhitungan Metode Servqual

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan metode Servqual. Halaman ini berisi hasil perhitungan metode Servqual. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.8 berikut ini:

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN
1	Realibility (Kehandalan)	Customer Service PT. Harian Waspada memiliki keahlian dalam melayani pelanggan	5.00	5.00	1.00
2	Realibility (Kehandalan)	Customer Service PT. Harian Waspada memahami semua berita yang disajikan	4.00	4.00	1.00
3	Realibility (Kehandalan)	Customer Service PT. Harian Waspada memiliki komunikasi yang baik	4.00	5.00	0.80
4	Realibility (Kehandalan)	Penampilan berpakaian Customer Service PT. Harian Waspada rapi dan sopan	5.00	4.00	1.25
5	Realibility (Kehandalan)	Menyelesaikan masalah tentang komplain yang diajukan oleh pelanggan	5.00	4.00	1.25

Gambar IV.8 Tampilan Halaman Perhitungan Metode Servqual

IV.2. Uji Coba Hasil

Uji coba terhadap aplikasi bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi sudah berada pada kondisi siap untuk digunakan, alat yang digunakan untuk melakukan pengujian aplikasi yaitu dengan menggunakan:

1. Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *Processor Intel Core i3*
 - b. *Memory 4 GB*
 - c. *Harddisk 500 GB*
 - d. *Operating System Windows 10*

2. Perangkat lunak (*Software*) dengan spesifikasi sebagai berikut:
 1. MySQL
 2. *Sublime Text 3*
3. Pengujian Aplikasi:
 - a. Tampilan Sistem
 - b. Informasi data yang dihasilkan oleh sistem
 - c. Tampilan laporan data Konsumen, laporan perhitungan kuesioner dan perhitungan metode *Servqual*

IV.2.1. Skenario Pengujian

Pada perancangan aplikasi ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL. Pengujian aplikasi ini menggunakan *black box testing* seperti pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1. Skenario Pengujian Admin (*Black Box Testing*)

Form Uji	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian Login (<i>Admin</i>)			
<i>Login</i>	Memasukkan username dan password dengan benar	Sistem akan menerima akses login kemudian langsung menampilkan halaman admin	<i>Valid</i>
	Memasukkan Username dan Passwor ddengan salah	Sistem akan menolak akses login dan akan muncul pesan pemberitahuan	<i>Valid</i>
Pengujian Data Dimensi(<i>Admin</i>)			

Data Dimensi	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data Dimensi	Data yang diinput akan tampil pada halaman data Dimensi	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akan merubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>
	Pengujian aks ihapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Pertanyaan (Admin)			
Data Pertanyaan	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data pertanyaan	Data yang diinput akan tampil pada halaman data pertanyaan	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akan merubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data pelanggan (Admin)			
Data Pelanggan	Komponen yang diuji adalah detail data pada halaman data Pelanggan	Data yang akan tampil pada halaman adalah data Konsumen dan hasil kuesioner yang telah di isi	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi cetak data dengan mengklik tombol cetak	Sistem akan menampilkan bentuk print data jawaban dari pertanyaan tiap Konsumen	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Perhitungan Kuesioner (Admin)			

Perhitungan Kuesioner	Pengujian perhitungan kuesioner	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan kuesioner	<i>Valid</i>
Pengujian Perhitungan Metode SERVQUAL (Admin)			
Perhitungan Metode SERVQUAL	Pengujian perhitungan Metode SERVQUAL	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan metode SERVQUAL	<i>Valid</i>

Tabel IV.2. Skenario Pengujian Konsumen(Black Box Testing)

Pengujian Jawaban Konsumen (Admin)			
Kuesioner	Pengujian Kuesioner	Sistem akan menampilkan kuesioner yang akan di isi oleh Konsumen	<i>Valid</i>

IV.2.2. Hasil Pengujian

Setelah dilakukan tahap uji sistem maka penulis mengetahui apakah aplikasi yang dibuat sesuai dengan hasil yang diharapkan. Dimana dari hasil pengujian menggunakan metode *black box* penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa hasil *output* sistem sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil pengujian secara manual dan pengujian yang dilakukan melalui sistem akan dibandingkan untuk melihat berapa persen keakuratan dari sistem yang dibangun. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

IV.2.3. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi

Adapun beberapa kelebihan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Tampilan sistem yang menarik dan mudah di pahami.

2. Data-data yang disimpan ada *database* dapat ditambah, diedit, dan dihapus langsung dari aplikasi web oleh *admin* tanpa mengubahnya dari *database*.
3. Sistem yang dibuat sudah berbasis web sehingga bisa di akses dimana saja.

Adapun beberapa kekurangan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Fitur tampilan dan website dalam aplikasi masih terbatas, sehingga kedepannya dibutuhkan pengembangan aplikasi agar lebih menarik, efektif dan efisien.
2. Pada saat ini metode *servqual* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, sehingga kedepannya aplikasi ini dapat dikembangkan dengan metode lainya seperti IPA yang dapat mengukur tingkat kuitas pelayanan yang diberikan.