Biodata Mahasiswa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | NIM | Nama |
| 1 | 19.230.0089 | Reza Apriliani |
| 2 |  |  |

Silakan lengkapi daftar petanyaan dan jawaban dari Hasil Pengumpulan Data pada kegiatan sebelumnya. Kemudian tambahkan uraian berikut di bawah dokumen yang pertama di Google Doc

Uraikan dengan detail beberapa hal berikut ini yang berkaitan dengan sistem yang akan dibuat.

1. Analisa Masalah

Selama kurang lebih 10 tahun beroperasi, PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan tidak mengetahui pasti apakah pelanggan yang selama ini melakukan transaksi terhadap perusahaan sudah merasa puas, karena PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa tidak memiliki wadah atau tempat untuk mendengarkan masukan berupa penilaian dari pelanggan untuk perusahaan berdasarkan kualitas dan kinerja yang selama ini dijalankan oleh perusahaan. Para pelanggan masih menyampaikan ketidaknyamanan tersebut secara lisan kepada karyawan dan tidak ada dokumentasi, sehingga perusahaan masih sulit dalam menangani apabila ada kesalahan yang harus diperbaiki dari pihak perusahan.

Berdasarkan pengalaman yang terjadi selama ini dari beberapa pelanggan yang telah melakukan transaksi pada PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan, dapat diketahui bahwa sebagian pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada distributor tersebut seperti mengenai keterlambatan waktu pengiriman, kesalahan barang yang dikirim, dan berbagai hal yang lain. Serta pelanggan terkadang tidak puas dengan produk yang diberikan oleh PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan dikarenakan barang dalam kondisi tidak baik atau berbagai hal yang lain.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pihak manajemen PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan membutuhkan sebuah aplikasi survei kepuasaan pelanggan untuk memudahkan pelanggan memberikan penilaianterhadap perusahaan demi kepentingan perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan. Dan perusahan dapat melihat data yang masuk terkait dengan penilaian yang diberikan oleh pelanggan agar bisa segera diolah dan ditindaklanjuti untuk mengatasi masalah yang ada. Oleh sebab itu pada penelitian ini, dibuatlah sebuah Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan dengan Metode Gap Analysis Pada PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan. Yang dapat memberikan hasil analisis berdasarkan pengolahan data kuesioner yang nantinya perhitungan hasil analisis digunakan sebagai penilaian kualitas mutu pelayanan yang dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Aplikasi ini dibangun berbasis *web* dengan tujuan dapat diakses setiap saat oleh pelanggan untuk melakukan pengisian kuesioner secara online dan mempermudah admin dapat mengakses aplikasi ini tanpa perlu melakukan instalasi program.

Dengan adanya Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan Pada PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan ini dapat membantu dalam proses pengumpulan, pengolahan, analisis dan memberikan informasi hasil analisis tingkat kepuasaan pelanggan sebagai evaluasi yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas perbaikan dan peningkatan layanan guna meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan melalui produk dan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau.

1. Analisa Kebutuhan Pengguna baik Kebutuhan Fungsional maupun Non-Fungsional
2. Kebutuhan Fungsional
   * + - 1. Sistem dapat melakukan login
         2. Sistem dapat mengelola data pelanggan
         3. Sistem dapat mengelola data admin
         4. Sistem dapat mengelola pertanyaan kuesioner
         5. Sistem dapat mengelola kategori kuesioner
         6. Sistem dapat melakukan analisis kepuasaan pelanggan
         7. Sistem dapat menampilkan hasil analisis kepuasaan pelanggan
3. Kebutuhan Non-Fungsional
4. Aplikasi dapat diakses melalui web browser
5. Interface menarik dan user friendly
6. Tampilan responsive
7. Analisa Pengguna Sistem beserta level/hak akses

Pengguna dari sistem ini hanya 1 yaitu Administrator

Contoh dari beberapa sumber terkait hal diatas

<https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/375/9/%2812%29UNIKOM_Abdullah%20Umar_BAB%203.pdf>

<https://www.materidosen.com/2017/03/perbedaan-kebutuhan-fungsional-dan-non.html>

<https://www.ketutrare.com/2021/01/cara-mengalisa-kebutuhan-perangkat.html>