

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN KELUHAN PELANGGAN PADA TOKO KAIN FLANEL JAKARTA TIMUR

Iif Rohimah¹, Nunu Kustian²

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,
Universitas Indraprasta PGRI
Jalan Raya Tengah No 80, Kelurahan Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur
iifrohimah98@gmail.com¹, kustiannunu@gmail.com³

Abstrak

Ketika perusahaan dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik kepada pelanggan maka akan sangat membantu meningkatkan kualitas perusahaan serta loyalitas dari konsumen. Toko Kain Flanel merupakan sebuah distributor yang bergerak di dalam bidang penjualan bahan kerajinan dan alat kerajinan, toko tersebut mampu menerima pesanan 50 hingga 200 pesanan setiap harinya. Namun didalam proses bisnis yang berjalan toko tersebut masih menggunakan sistem konvensional dalam pengolahan data. Akibatnya banyak terjadi kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan kepada pelanggan. Permasalahan tersebut dapat berdampak buruk pada loyalitas konsumen kepada perusahaan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka dibuatlah sebuah rumusan masalah dengan pokok bahasan merancang sebuah sistem yang dapat membantu pencarian semua data, mengelola data keluhan, pemberian bukti transaksi serta membuat laporan yang dapat diberikan kepada pimpinan. Dengan adanya teknologi maka dapat mengatasi permasalahan pada proses bisnis tersebut dan dirancanglah sebuah sistem informasi pengelolaan keluhan pelanggan. Dalam pembuatan sistem ini menggunakan metode pengembangan waterfall dan untuk pengumpulan data digunakan studi lapangan serta studi Pustaka. Dengan adanya sistem informasi ini maka diharapkan dapat memudahkan dalam mengelola keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat agar meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Toko Kain Flanel.

Kata Kunci :Sistem Informasi, Keluhan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Desktop.

Abstract

When companies can communicate and interact well with customers, it will greatly help improve the quality of the company and the loyalty of consumers. Toko Kain Flanel is a distributor engaged in the sale of craft materials and craft tools, the shop is able to accept orders from 50 to 200 orders per day. However, in the business processes that run the store still uses conventional systems in data processing. As a result, many mistakes made by the company to customers. These problems can have a negative impact on consumer loyalty to the company. Based on the background of these problems, a problem formulation is made with the subject of designing a system that can help search all data, manage complaint data, provide proof of transactions and make reports that can be given to the leadership. With technology, it can overcome problems in the business process and a customer complaint management information system is designed. In making this system using the waterfall development method and for data collection used field studies and library studies. With this information system, it is hoped that it will make it easier to manage customer complaints and provide the right solution in order to increase customer loyalty to Toko Kain Flanel.

Keywords: Information Systems, Customer complaints, Customer loyalty, Desktop.

PENDAHULUAN

Toko Kain Flanel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di dalam bidang penjualan bahan kerajinan dan alat kerajinan. Jenis bisnis yang dilakukan oleh perusahaan ini adalah B2B (*Business to Business*) dan B2C (*Business to Customer*) dimana konsumen dari Toko Kain Flanel ini dapat berupa perusahaan lain ataupun perorangan. Berdasarkan data penjualan Toko Kain Flanel, toko tersebut mampu menerima pesanan dari 50 sampai 200 pesanan per harinya. Karena Toko Kain Flanel ingin meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan maka diperlukan sebuah sistem yang dapat memudahkan pencarian data, mengelola data bahan, data pelanggan, data penjualan, data keluhan serta data solusi pelanggan dengan mudah, membuat sistem yang dapat memberikan bukti transaksi dan membuat laporan secara terkomputerisasi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka

dibuatlah perancangan sistem informasi pengelolaan keluhan pelanggan. Menurut (Wicaksono, 2017, p. 226) Perancangan adalah sebuah proses untuk mendefinisikan sesuatu yang akan dikerjakan dengan menggunakan teknik yang bervariasi serta didalamnya melibatkan deskripsi mengenai arsitektur serta detail komponen dan juga keterbatasan yang akan dialami dalam proses pengerjaannya. Sedangkan menurut (Manopo et al., 2016, p. 57) Perancangan merupakan penggambaran perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Menurut (Al Amin & Kristanto, 2014, vol. 8) Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), proses (data menjadi informasi), dan sasaran atau tujuan. Sistem informasi merupakan bagian penting dalam manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan dari sistem yang diberlakukan. Menurut (Hidayat & Machali, 2012, p. 5) Pengelolaan atau manajemen merupakan usaha *me-manage* (mengatur) organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif, efisien, dan produktif. Efektif berarti mampu mencapai tujuan dengan baik (*doing the right thing*), sedangkan efisien berarti melakukan sesuatu dengan benar (*doing thing right*). Menurut (Artanti & Ningsih, 2013, vol. 14) Keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas. Jika strategi penanganan keluhan itu efisien, maka strategi ini dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk atau jasa perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi pelanggan abadi). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dibuatlah sebuah sistem informasi pengelolaan keluhan pelanggan untuk mempercepat pendataan pada Toko Kain Flanel, memudahkan dalam pengelolaan keluhan pelanggan, memberikan solusi yang tepat atas keluhan pelanggan, dapat memberikan bukti transaksi untuk penjualan dan bukti keluhan pelanggan, serta dapat membuat suatu laporan data secara komputerisasi. Dengan adanya sistem informasi pengelolaan keluhan pelanggan ini maka diharapkan dapat membuat proses bisnis menjadi lebih mudah dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Toko Kain Flanel.

PENELITIAN RELEVAN.

Dalam rangka melakukan penelitian tentang sistem informasi keluhan pelanggan, maka peneliti mencari sumber terlebih dahulu yang berhubungan dengan rancangan yang akan peneliti lakukan, penelitian pertama dilakukan oleh (Satya et al., 2019) dengan judul Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Keluhan (Studi Kasus : Pengelola Sistem Informasi, Infrastruktur TI dan Kehumasan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya). Tujuan penelitian ini adalah membuat sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Keluhan untuk menghemat waktu dan usaha yang diperlukan dalam melakukan proses bisnis yang dipermasalahkan. Metode penelitian yang digunakan merupakan implementatif pengembangan. Hasil penelitian menunjukkan keberhasilan pengujian hingga 100% untuk validasi data yang menghasilkan sistem dapat berjalan dengan baik dan efisien. Penelitian kedua oleh (Hasugian & Idrus, 2015) dengan judul Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Jasko Prima Sejahtera. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan merancang sistem informasi penanganan keluhan pelanggan pada PT. Jasko Prima Sejahtera secara terkomputerisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif yang dilakukan untuk mendapatkan data sebanyak mungkin. Hasil penelitian yaitu pencarian data dapat dilakukan dengan mudah, keamanan data lebih terjamin, terdapat salinan data apabila terjadi kerusakan data, pendistribusian data menjadi lebih cepat dan kecepatan arus informasi lebih meningkat.

METODE PENELITIAN

Menurut (Prof. Dr. Suryana, 2012) metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Metode penelitian merupakan cara atau tahapan dalam mengumpulkan dan mendapatkan informasi atau data secara terencana untuk memahami suatu keadaan dan permasalahan pada data yang didapat tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis *grounded research* karena metode ini mengutamakan data yang bersumber dari lapangan atau fakta sebenarnya yang terjadi pada objek penelitiannya. Metode pengumpulan data kualitatif meliputi dua aspek yaitu :

1. Studi lapangan

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan kunjungan langsung pada Toko Kain Flanel yang beralamat pada Jl. H. Siun No.40 RT.01 RW.05 Kelurahan Ceger Kecamatan Cipayung Jakarta Timur untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan aplikasi yang dibutuhkan. Data yang diperoleh yaitu melihat sistem yang berjalan pada toko kain flannel masih bersifat konvensional.

b. Wawancara

Wawancara bertujuan untuk mengetahui masalah yang berhubungan dengan Toko Kain Flanel. Berdasarkan wawancara maka peneliti mendapatkan data mengenai sejarah singkat toko kain flannel, struktur organisasi, proses bisnis, tugas dan tanggung jawab struktur organisasi serta kendala yang biasa dialami oleh karyawan pada toko kain flannel.

2. Studi Pustaka

Peneliti melakukan studi kepustakaan berdasarkan referensi dan bertujuan untuk mempelajari dan memahami dasar teori yang berhubungan dengan analisa kebutuhan, peneliti juga melakukan studi dari berbagai sumber, seperti dari buku-buku, artikel maupun jurnal.

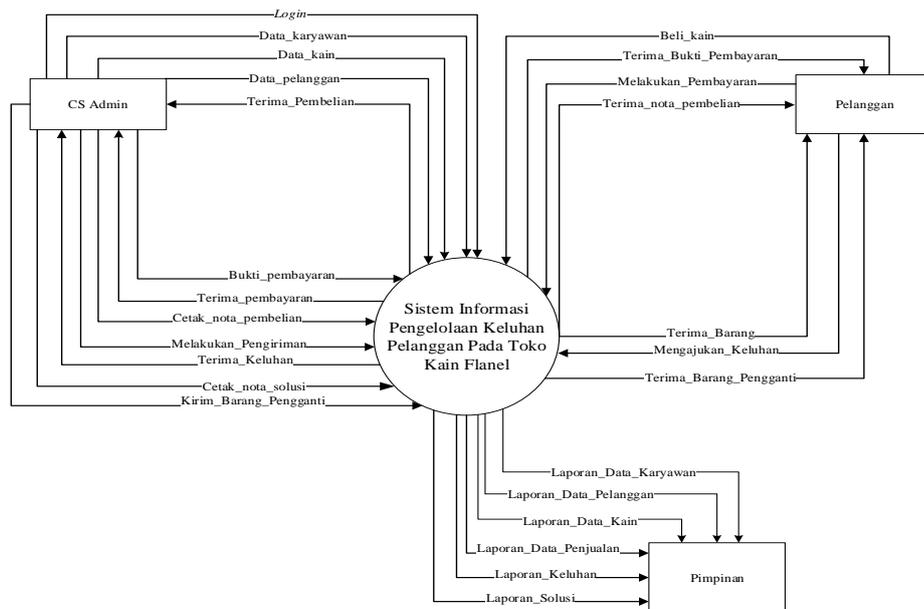
Kemudian dalam proses pengembangan sistem, peneliti menggunakan metode *waterfall*, Menurut (Oktarino A, 2015) *Waterfall* merupakan model pengembangan sistem yang setiap tahapnya harus diselesaikan terlebih dahulu secara penuh sebelum diteruskan ketahap berikutnya untuk menghindari terjadinya pengulangan tahapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengamatan peneliti pada objek penelitian maka didapat kesimpulan atas permasalahan yang ada yaitu, diperlukan banyak waktu dalam pencarian data yang terdapat di dalam toko karena data masih berbentuk tumpukan kertas, kemudian dalam mengolah data keluhan pelanggan diperlukan waktu yang cukup lama karena sistem masih bersifat konvensional. Tidak terdapat bukti transaksi seperti nota pembayaran dan bukti tindakan dari keluhan pelanggan. Pencatatan laporan data keluhan pelanggan belum terkomputerisasi dan pemilik toko tidak dapat mengetahui perkembangan permasalahan pelanggan dan solusi yang ditawarkan perusahaan secara cepat. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti bermaksud merancang sebuah sistem informasi pengelolaan keluhan pelanggan untuk Toko Kain Flanel agar dapat dilakukan perbaikan kearah yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan sistem informasi pada Toko Kain Flanel. Sistem diharapkan mampu mempercepat proses pencatatan, pengelolaan serta memberikan cetak bukti keluhan pelanggan. Sistem diharapkan mampu meminimalisir penumpukan data karena sistem konvensional terdahulu. Sistem ini juga dapat membuat laporan proses bisnis kepada pemilik toko agar pemilik dapat mengetahui perkembangan proses bisnis pada Toko Kain Flanel.

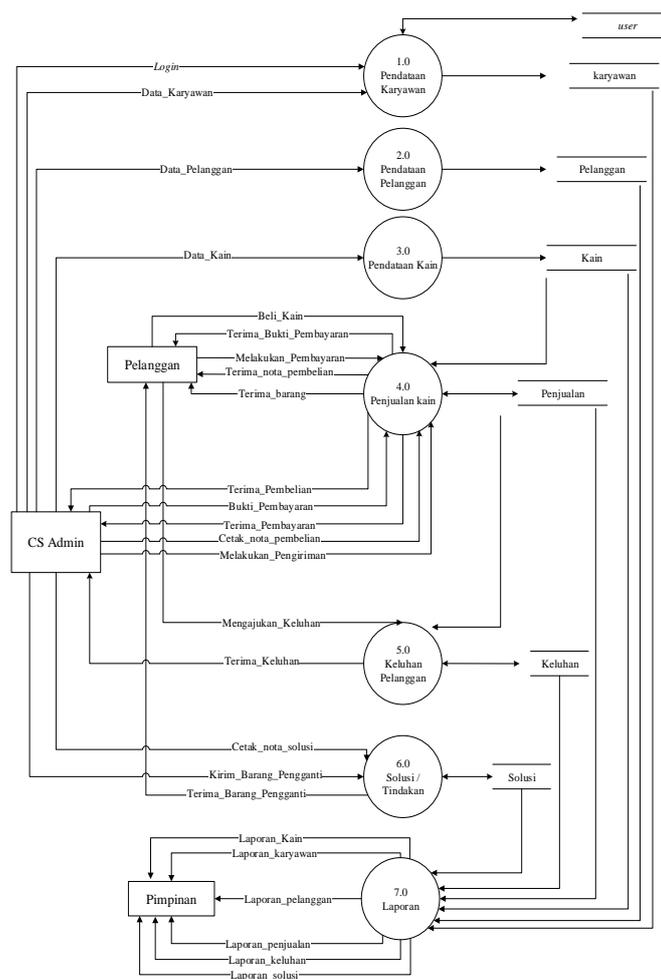
Diagram Konteks

Berikut merupakan penggambaran seluruh proses atau ruang lingkup dan batas sistem yang akan diusulkan oleh peneliti.



Gambar 1. Diagram Konteks Sistem Yang Diusulkan

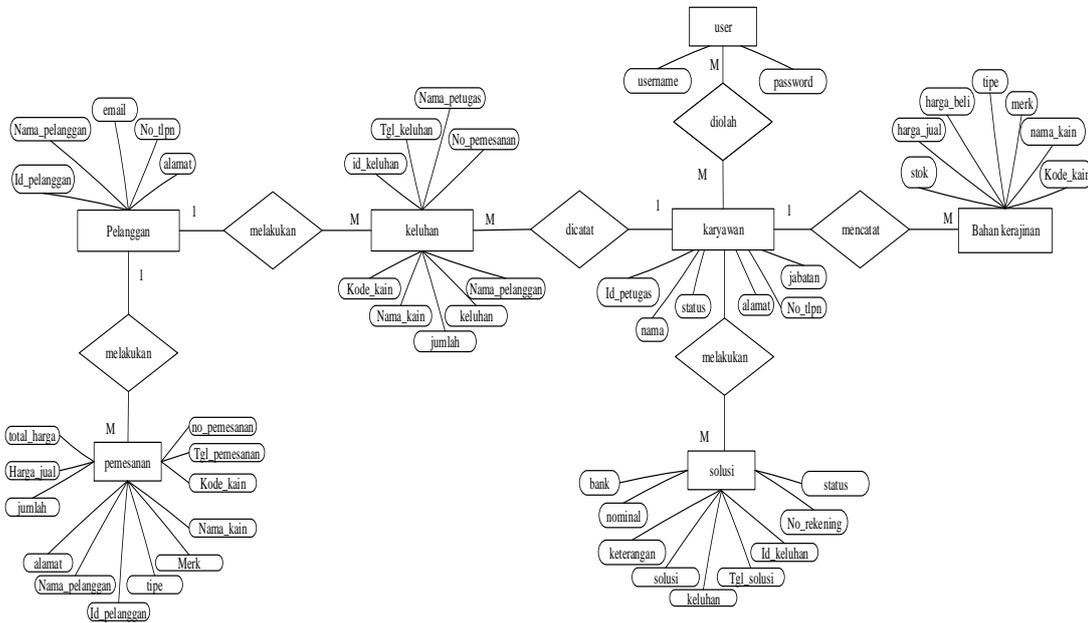
Diagram Nol



Gambar 2. Diagram Nol Sistem

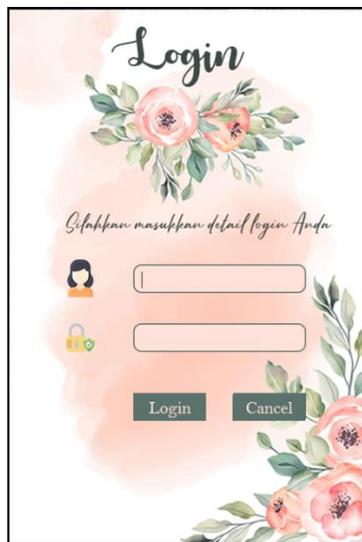
Entity Relationship Diagram (ERD)

Ini merupakan rancangan model dasar dari struktur data serta hubungan dari setiap data tersebut. ERD bermanfaat untuk mempermudah dalam mengubah dan menganalisis suatu sistem secara awal.



Gambar 3. Entity Relationship Diagram

Tampilan Layar



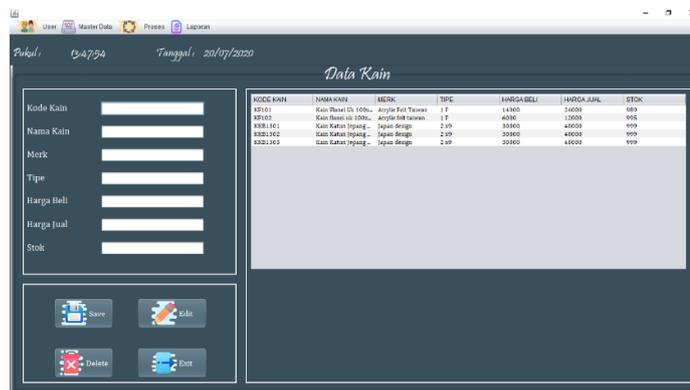
Gambar 4. Tampilan Menu Login

Tampilan form login ini muncul di awal saat pengoperasian program Aplikasi Pengelolaan Keluhan sebagai user.



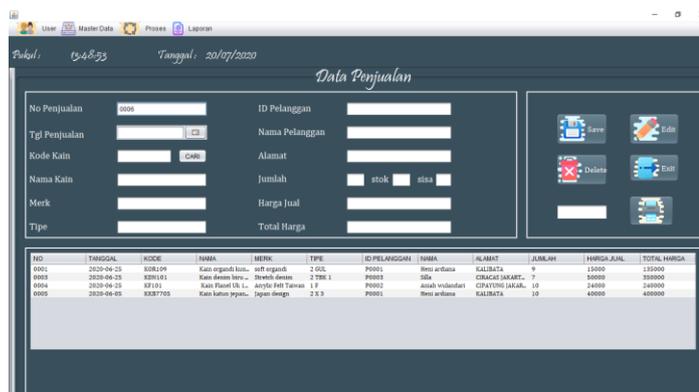
Gambar 5. Tampilan Menu Utama

Tampilan menu utama ini terdapat beberapa icon menu yang akan menampilkan form masukan dan form keluaran seperti, menu master data yang akan menampilkan sub menu data kain, data karyawan dan data pelanggan. Menu proses akan menampilkan sub menu data penjualan, data keluhan dan data solusi. Menu laporan yang akan menampilkan semua laporan master data dan proses.



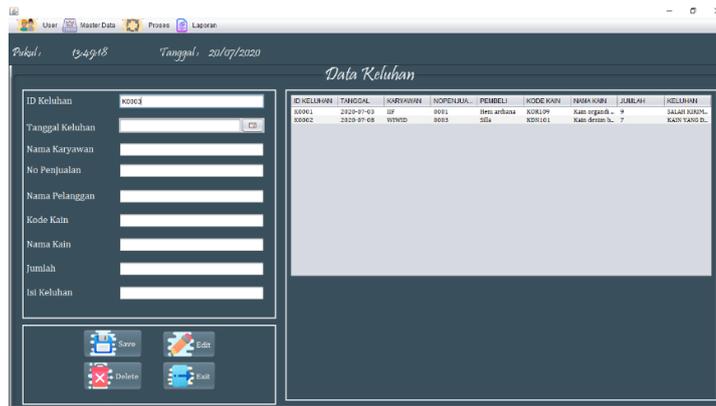
Gambar 6. Tampilan Menu Data Kain

Tampilan form data ini, user dapat melakukan penambahan data kain, mengubah, dan menghapus data kain.



Gambar 7. Tampilan Menu Data Penjualan

Tampilan form data ini, user dapat melakukan penambahan data penjualan, mengubah, dan menghapus data penjualan.



Gambar 8. Tampilan Menu Data Keluhan

Tampilan form data ini, user dapat melakukan penambahan data keluhan, mengubah, dan menghapus data keluhan



Gambar 9. Tampilan Laporan Penjualan

Tampilan laporan penjualan ini berisi data-data yang ada pada table penjualan. Laporan ini muncul ketika user mengklik tombol laporan data penjualan pada tampilan menu utama. User bisa mencetak laporan ini dengan mengklik tombol print.



Gambar 10. Tampilan Laporan Keluhan

Tampilan laporan keluhan ini berisi data-data yang ada pada table keluhan. Laporan ini muncul ketika user mengklik tombol laporan data keluhan pada tampilan menu utama. User bisa mencetak laporan ini dengan mengklik tombol print.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang “Sistem informasi keluhan pelanggan pada Toko Kain Flanel Jakarta Timur”, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya sistem ini dapat memberikan kemudahan untuk karyawan dalam mencari data keluhan pelanggan. Dengan menggunakan sistem ini maka proses pengolahan data dapat dilakukan dengan mudah, tepat, teratur dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan adanya sistem ini maka proses pemesanan kain dapat dikelola dengan baik dan menghasilkan nota transaksi. Sistem ini dapat membuat laporan proses bisnis menjadi terkomputerisasi dan pemilik toko dapat mengetahui perkembangan bisnis dari toko kain flanel. Dengan adanya sistem ini maka dapat meminimalisir kesalahan pertukaran data pelanggan karena setiap data mempunyai no identitas yang berbeda setiap pelanggannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Amin, I., & Kristanto, K. (2014). Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Di Cv. Matahari Digital Printing Semarang. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 8(2), 49–65.
- Artanti, Y., & Ningsih, L. (2013). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(9), 71–85.
- Hasugian, H., & Idrus, M. (2015). Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Jasko Prima Sejahtera. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2015 (SENTIKA 2015)*, *Sentika*, 143–150.
- Hidayat, A., & Machali, I. (2012). Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola sekolah dan Madrasah). In *Universitas Pendidikan Indonesia*. Kaukaba.
- Manopo, R. I., Wowor, H. F., & Lumenta, A. S. M. (2016). Perancangan Aplikasi Help Desk Di UPT-TIK Unsrat. *Jurnal Teknik Informatika*, 8(1), 57–63.
- Oktarino A. (2015). Perancangan Sistem Nformasi Rekam Medis Pasien Pada Klinik Bersalin Kasih Ibu Menggunakan Metode Waterfall. *SCIENTIA JOURNAL No.3*, 4(3), 239–247.
- Prof. Dr. Suryana, Ms. (2012). Metodologi Penelitian : Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. In *Universitas Pendidikan Indonesia*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Puspitasari, D., Rahmad, C., & Astiningrum, M. (2016). Normalisasi Tabel Pada Basisdata Relasional. *Prosiding SENTIA*, 8(1), 340–345.
- Satya, I. G., Putra, K., Rusdianto, D. S., & Amalia, F. (2019). *Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Keluhan (Studi Kasus : Pengelola Sistem Informasi , Infrastruktur TI dan Kehumasan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya)*. 3(6), 5895–5901.
- Wicaksono, S. R. (2017). *Rekayasa Perangkat Lunak - Soetam Rizky Wicaksono - Google Buku*. Seribu Bintang.