

ANALISIS DAN PEMODELAN WEB SYSTEM UNTUK MELAYANI KELUHAN PELANGGAN TERHADAP PERUSAHAAN

Sulidar Fitri¹⁾, Muhammad Taufiq²⁾

¹⁾ Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

²⁾ Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

Jl Ring road Utara, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta 55281

E-mail : inboxfitri@gmail.com¹⁾, mtaufiq@gmail.com²⁾

Abstrak

Perkembangan dunia bisnis melaju semakin pesat seiring dengan pertumbuhan dan percepatan Teknologi Informasi berbasis teknologi komputer, sehingga mau tidak mau atau suka tidak suka kecenderungan perusahaan dalam tingkat kompetisi (competitiveness) semakin kuat dan semakin ketat dalam memperebutkan pangsa pasar yang ada, sehingga hampir banyak perusahaan mengalihkan orientasi pasar, dari "Product Oriented" ke "Customer Oriented"

Dengan customer oriented ini, maka perusahaan harus bisa memberikan aspek kepuasan purna transaksi secara maksimal, sehingga diharapkan pelanggan tetap memanfaatkan produk yang ada, atau mengubah pembeli (konsumen) menjadi pelanggan sehingga dihasilkan pasar produktid yang optimal. Dan hal ini tidak lepas dari aspek friksi yang bisa terjadi diluar kemungkinan atau diluar prediksi, baik menyangkut pelayanan manajemen maupun kualitas produk itu sendiri dengan ditandai banyaknya keluhan pelanggan

Kontribusi keluhan pelanggan berupa keluhan selayaknya diwadahi dalam sebuah pelayanan yang memadai dan profesional, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyajikan WEB sistem yang melayani keluhan pelanggan pasca transaksi jual beli produk, yang bertujuan untuk menjembatani kepuasan pelanggan dengan kualitas perusahaan secara keseluruhan, dan hal ini tidak menutup kemungkinan kepada semua bentuk perusahaan (produk) maupun pelanggan yang telah bertransaksi.

Kata kunci: WEB Sistem, Complain, Pelanggan

1. Pendahuluan

Sejalan dengan perkembangan Teknologi Informasi saat ini yang didukung dengan perangkat Teknologi Komputer yang semakin canggih, maka secara signifikan mempengaruhi laju perkembangan dan pertumbuhan perusahaan didalam dunia bisnis secara global

Akibatnya, tingkat kompetisi bisnis semakin ketat dan semakin kompetitif sehingga banyak perusahaan yang berusaha untuk mengubah paradigma lama yang berfokus pada masalah produk (barang dan atau jasa) menjadi masalah kepuasan pelanggan atau "customer satisfaction", yakni memberikan pelayanan kepada pelanggan secara optimal sehingga pelanggan di harapkan merasa puas dan nyaman atas produk yang telah dibeli

Kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat berdampak pada kontribusi informasi kepada konsumen lainnya sehingga mampu menaikkan tingkat penjualan produk yang berdampak pada tingkat keuntungan / laba (*profit*) perusahaan, upaya strategi ini bertujuan untuk mempertahankan perusahaan secara utuh yakni kemampuan untuk berkompetisi atau "competitiveness" secara global, sehingga sering dikenal dengan istilah kemampuan berkompetisi di era global

Era globalisasi, tidak lepas dari perkembangan dan pertumbuhan Teknologi Informasi yang ada, hal mana di ikuti dengan perkembangan kemampuan teknologi komputer baik menyangkut hardware maupun softwarenya, dan kemampuan teknologi komputer ini seiring dengan pemanfaatan sistem informasi dan sistem jaringan (*internet*), yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dua arah antara perusahaan (*company*) dengan pelanggan (*customer*)

Pelayanan ini dalam format pemanfaatan sistem informasi melalui sistem jejaring komputer yang dikenal dengan WEB Sistem. Hal mana sistem WEB ini sudah marak didalam dunia perusahaan saat ini, baik dalam bentuk penyajian informasi satu arah yaitu dari pemilik WEB kepada user sebagai pengguna WEB, atau dalam bentuk penyajian informasi dua arah berupa komunikasi internal antara pemilik WEB dengan user sebagai pengguna WEB

Kontribusi WEB dalam dunia bisnis sangat penting dan bermanfaat sekali karena memberikan "added value" (nilai tambah) yang cukup potensial didalam menumbuh kembangkan perusahaan, dan dengan adanya WEB sistem hubungan antara perusahaan terhadap pelanggan akan tetap terjaga dan berlangsung terus menerus,

disamping itu juga dapat digunakan sebagai alat pengendali dan pengukur kualitas produk maupun sebagai pemantau aktivitas manajemen perusahaan

Permasalahan mendasar yang seringkali tidak terpantau oleh perusahaan adalah sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) purna jual produk, menyangkut pelayanan manajemen dan kualitas produk. Tingkat kepuasan pelanggan biasanya diawali ada tidaknya “keluhan” atas pelayanan manajemen atau menyangkut kualitas produk itu sendiri

Untuk itu didalam makalah penelitian ini mengangkat permasalahan pengaduan pelanggan akibat ketidakpuasan yang diperoleh selama transaksi atau pasca jual beli produk, dan kondisi ini sering disebut dengan istilah keluhan atau “complain”, maka WEB sistem ini diberi nama WEB – Customer Complain

Adapun Pelayanan keluhan pelanggan ini di distribusi melalui WEB Sistem yang dikendalikan oleh seorang Admin, adapun WEB sistem ini bersifat general (umum) berlaku untuk semua perusahaan (tanpa spesifikasi maupun kualifikasi) dan juga berlaku untuk semua pelanggan (tanpa terkecuali dan tanpa kriteria) dengan catatan pernah melakukan transaksi pembelian produk atas nama yang bersangkutan dengan ditandai nomor hak keluhan yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Internet merupakan kumpulan jaringan-jaringan komputer sedunia yang dapat saling berhubungan dan berkomunikasi satu sama lain [1]. Beberapa jaringan yang berbeda-beda tersebut dapat saling bertukar informasi dan data maupun berkomunikasi dengan menggunakan seperangkat aturan yang disebut protokol TCP/IP (*Transmission Control Protocol / Internet Protocol*)[2] . TCP/IP tersebut merupakan suatu alamat dan identitas yang unik untuk setiap komputer di seluruh dunia sehingga dapat terhindar dari adanya kesalahan pengiriman data[1].

Website sudah sangat sering kita lihat dalam setiap jejaring komputer atau internet ketika kita sedang mengunjungi sebuah halaman elektronik. Sehingga pengertian dari website itu sendiri adalah sebuah halaman berisi informasi yang dapat dilihat jika komputer terkoneksi dengan internet. Dengan adanya website, semua orang di dunia bisa mencari, mendapatkan dan mengelola informasi di internet. Website sendiri saat ini bisa memuat berbagai macam media, mulai dari teks, gambar, suara bahkan video[3].

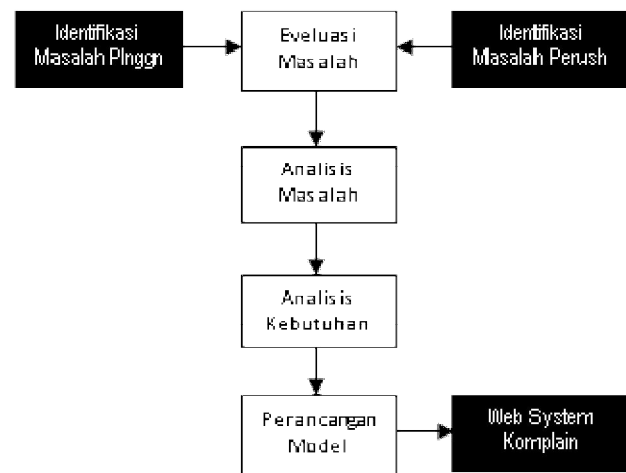
HTML (*HyperText Markup Language*) adalah bahasa yang digunakan untuk membuat suatu situs web atau homepage terdiri dari aturan, sintaks tertentu dan tag-tag yang di kodekan secara khusus[4]. Setiap dokumen dalam Web ditulis dalam format HTML. Semua format dokumen, hyperlink yang dapat di klik, gambar, dokumen multimedia, form yang dapat di isi dan sebagainya didasarkan atas HTML.

PHP adalah sintaks program atau disebut dengan *script* yang digunakan untuk membuat halaman website yang

dinamis. Dinamis berarti halaman yang akan ditampilkan dibua t saat halaman itu diminta oleh client. PHP merupakan singkatan dari PHP *Hypertext Preprocessor* yang digunakan sebagai bahasa script server-side dalam pengembangan Web yang disisipkan pada dokumen HTML [5].

MySQL (*My Structured Query Language*) adalah salah satu *DataBase Management Sistem* (DBMS) yang bersifat *open source* sehingga dapat digunakan secara gratis. MySQL berfungsi untuk mengelola database menggunakan SQL (*Structured Query Language*)[4]. Dalam MySQL ini termasuk RDBMS (*Relational Database Model*) yang bersifat online sehingga dapat digunakan untuk aplikasi *Multi User*.

Metodologi penelitian yang dapat di uraikan dalam kasus ini:



Gambar 1. Rangkaian Prosedur Penelitian

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelanggan atas berbagai produk yang ditawarkan di pasar, maka sering kali terjadi permasalahan pelayanan atau kualitas purna jual produk yang tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan promosi yg telah di plublikasi, sehingga muncullah keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan inilah merupakan identifikasi masalah yang harus ditindak lanjuti, agar tidak menimbulkan kerugian perusahaan yg mendasar, dan untuk itu harus ada antisipasi yang menjembatani keluhan pelanggan kepada perusahaan, dan titik keputusannya adalah menyediakan sebuah sarana komunikasi dan informasi yang memadai

Permasalahan inti produsen atau perusahaan sering kali tidak segera mampu mengantisipasi keluhan pelanggan secara langsung, bahkan hanya menerima kontra produktif yang cenderung lebih tidak sehat

Antisipasi semestinya adalah bagaimana menyediakan media yang mampu mengatasi keluhan – keluhan pelanggan akibat pelayanan atau pasca penjualan produk

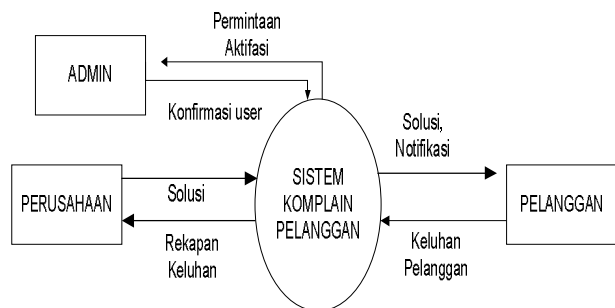
Berdasarkan hasil analisis masalah yang telah dibahas, maka memberikan sebuah solusi berupa media informasi dan komunikasi secara online yang berbentuk WEB Sistem, yang kemudian disebut dengan WEB KELUHAN PELANGGAN

2. Pembahasan

Pada konteks diagram untuk perancangan sistem, pelanggan yang bermasalah atas produk atau pelayanan terhadap perusahaan akan memunculkan keluhan, dan keluhan disampaikan dalam web sistem “keluhan”, namun sebelum pelanggan bisa melakukan keluhan maka terlebih dahulu meminta aktivasi, dan aktivasi ini bisa dilakukan setelah mendaftarkan diri yang dilayani oleh admin web

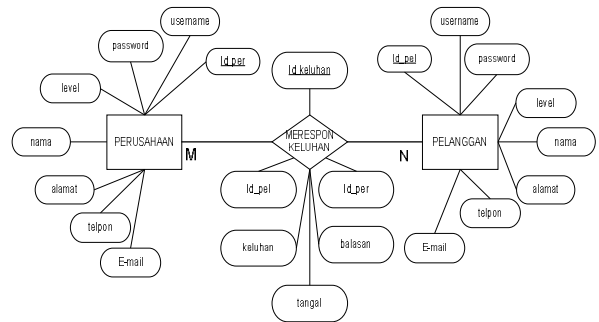
Pelanggan yang bisa mendaftarkan diri dalam web sistem adalah pelanggan yang bisa menunjukkan (menuliskan) no bukti keluhan jual beli yang telah dikeluarkan oleh pihak perusahaan

Perusahaan yang bisa memberikan kontribusi pelayanan keluhan, terlebih dahulu mendaftarkan diri kedalam web sistem yang akan dilayani oleh pihak admin web, dan jika berhasil mendaftar, maka pihak admin akan memberikan no registrasi sebagai anggota.



Gambar 2. Context Diagram Web Sistem Keluhan

Pada rancangan basis data yang terjadi dalam sistem ini digambarkan dalam ERD yang akan menggambarkan entitas yang tergambar berkaitan dengan sistem web keluhan pelanggan ini beserta atribut yang di rancang untuk ada dalam entitas tersebut. Seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut ini:



Gambar 3. ERD Web Sistem Keluhan

Untuk membangun Web Sistem Keluhan ini dibutuhkan beberapa jenis perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Kebutuhan Perangkat Keras

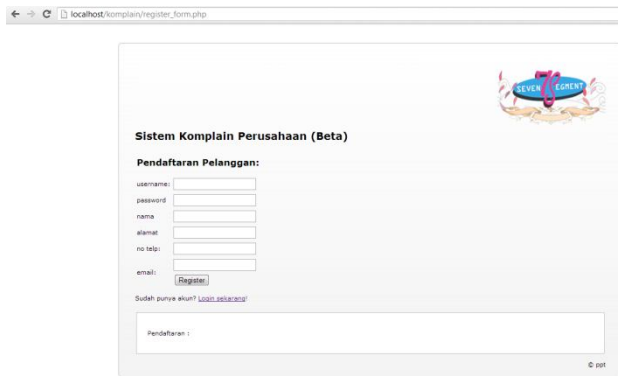
NO	Jenis Perangkat Keras	Spesifikasi
1	Processor	AMD A6-4400M
2	Hard Disk	250 GB
3	Memory (RAM)	2 GB

Untuk kebutuhan perangkat lunak dibutuhkan:

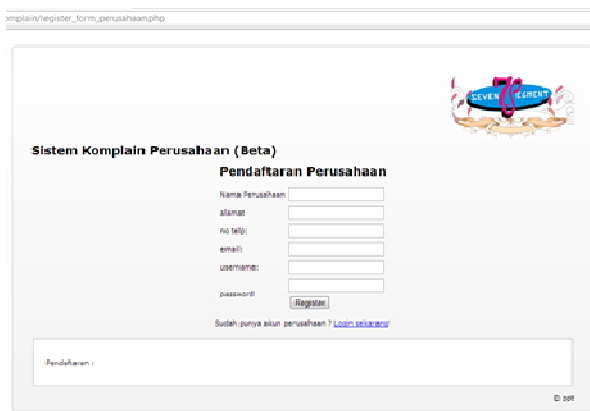
Tabel 2. Kebutuhan Perangkat Lunak

NO	Jenis Perangkat Lunak	Spesifikasi
1	Sistem Operasi	Windows 8
2	Software Pendukung	XAMPP 1.8.1
3	Text Editor	Notepad ++
4	Web Browser	Google Chrome Versi 30.0.1599.101 m
5	Drawing Program	Ms. Visio 2007
6	Dokumentasi	Ms. Word 2010 Ms. Excel 2010

Implementasi antar muka aplikasi web sistem keluhan merupakan implementasi hasil dari desain yang telah dirancang sesuai dengan kebutuhan, yang terdiri atas dua disain utama yakni disain pelayanan pelanggan dan disain untuk kepentingan perusahaan sebagaimana yang ditunjukkan dalam gambar berikut ini:

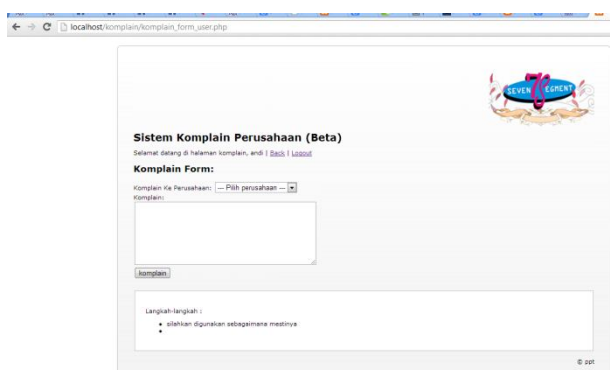


Gambar 4. Disain Pendaftaran Pelanggan



Gambar 5. Disain Pendaftaran Perusahaan

Adapun disain antar muka yang digunakan oleh pelanggan sebagai bentuk ide desain awal untuk kepentingan keluhan terhadap perusahaan yang dituju, sebagaimana yang ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 6. Disain Keluhan Pelanggan

Pengujian atas kinerja web sistem keluhan dapat dilakukan untuk menguji input data pada sistem telah berjalan sesuai dengan output yang diharapkan, baik menyangkut hubungan antara pelanggan dengan admin, perusahaan dengan admin, maupun antara pelanggan dengan perusahaan itu sendiri

Pengujian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana nilai manfaat sistem ini secara totalitas, serta dampak – dampak yang perlu dipertimbangkan selama penggunaan *web system* keluhan pelanggan

3. Kesimpulan

Pembuatan aplikasi Sistem Manajemen Keluhan Pelanggan Berbasis Web pada intinya bertujuan untuk mempermudah administrator dalam melayani keluhan (pengaduan) pelanggan berupa pengolahan data keluhan pelanggan kepada perusahaan yang dituju.

Secara garis besar, berdasarkan hasil perancangan dan pembuatan aplikasi untuk Manajemen Keluhan Pelanggan Berbasis Web Sistem yang telah dilakukan diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja administrator serta menyediakan sarana keluhan yang profesional dan bertanggungjawab.

Manfaat lain yang merupakan efek baik dari ketersediaannya web keluhan pelanggan ini adalah bisa memicu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk maupun layanan mereka untuk merespon pelanggan. Dikarenakan sistem ini memberikan integrasi keluhan, sehingga bisa menjadi tolak ukur berbagai perusahaan yang terdaftar untuk ditinjau ulang kualitas dari penyediaan barang, purna jual ataupun pelayanan, bahkan bisa dilakukan survey atau penelitian berdasarkan data histori keluhan untuk menjadikan tolak ukur pengambilan keputusan jangka panjang dalam hal penyediaan barang, kualitas purna jual maupun penyediaan layanan.

Beberapa hal yang dapat dikembangkan yang menjadi saran di masa mendatang adalah penyediaan fitur web yang lebih banyak lagi seperti untuk kebutuhan promosi perusahaan akan produknya. Dihilangkannya admin sehingga sistem pembayaran untuk pendaftaran perusahaan pada web bisa secara otomatis mengaktifkan akun. Diharapkan dapat dikembangkan untuk teknologi yang lain seperti teknologi *mobile*.

Daftar Pustaka

- [1] Maryono Y, Patmi Istiana B. , *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Cetakan Pertama, Quadra, Indonesia, 2008
- [2] Ramadhan A., *Seri Pelajaran Komputer Internet dan Aplikasinya*, Cetakan ke dua, PT Elex Media komputindo, Jakarta, 2005.
- [3] Komputer, Wahana, *Panduan Praktis Pengolahan Database dengan MySQL*. Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2006.
- [4] Anhar ST, *Panduan Menguasai PHP dan MySQL Secara Otodidak*, Cetakan Pertama, PT Trans Media, Jakarta, 2010.

- [5] Peranginangin, Kasiman, Aplikasi WEB dengan PHP dan MySQL, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2006.

Biodata Penulis

Sulidar Fitri, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika, STMIK AMIKOM Yogyakarta, lulus tahun 2010. Tahun 2012 memperoleh gelar *Master of Science (M.Sc)* dari *Biomedical Informatics Department of Graduate Program Asia University Taiwan*. Saat ini penulis terdaftar sebagai Staf Pengajar di STMIK AMIKOM Yogyakarta. Aktif mengajar sebagai dosen dengan disiplin ilmu yang digeluti adalah Sistem Basis Data, Data Mining, Statistik, dan Struktur Data.

Muhammad Taufiq, memperoleh gelar Sarjana Perminyakan (Insiyur), Faktultas Teknik Perminyakan UPN Veteran Yogyakarta, lulus tahun 1990. Saat ini sedang menyelesaikan Program Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta. Penulis terdaftar sebagai staf pengajar program studi Sistem Informasi dan Manajemen Informatika di STMIK AMIKOM Yogyakarta. Aktif mengajar sebagai dosen dengan disiplin ilmu yang digeluti adalah Sistem Informasi Manajemen, Analisis Sistem Informasi, Perancangan Sistem Informasi, Manajemen Proyek Sistem Informasi, Implementasi dan Testing Sistem Informasi, Etika Muslim (Pendidikan Agama), dan ICT serta sebagai guru Madrasah di pondok pesantren Raudhatul Muttaqien Yogyakarta. Disamping sebagai dosen, guru, trainer juga sebagai nara sumber tetap di Pusat Latihan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat (PLMPM) Gontor – Madiun Jawa Timur sejak tahun 1997, Pendiri dan Direktur Lembaga Bantuan

