
SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE

Sally Nurlita Zaman^{1*}, Nita Merlina², Nurajijah³

¹⁻³ Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri
Indonesia

¹sallynurlita@gmail.com, ²nita@nusamandiri.ac.id, ³nurajijah.nja@nusamandiri.ac.id

Abstract

Service to customers is an important aspect of the sustainability of a company. To provide satisfaction to customers requires loyalty in service implementation in order to create a good impression for the company. The increasingly tight business competition requires companies to always provide improvements in every aspect. Ignoring a complaint not only wastes a golden opportunity, but it can also pose a threat to the company. So it can be realized that customer complaints are something that must be considered, as well as how we respond to customer complaints. This study aims to build a customer complaint information system by implementing a systematic, integrated, and measurable service. The customer complaint handling system implements the linear sequential development method (waterfall). The stages carried out are system requirements analysis, design, coding, and system testing. The resulting system can make it easier for customers to complain about the obstacles that occur and help the company respond to complaints systematically.

Keywords: Information Systems; Website, Customer Complaints

Abstrak

Layanan terhadap pelanggan merupakan aspek penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dibutuhkan loyalitas pada implementasi pelayanan agar tercipta kesan yang baik untuk perusahaan. Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk selalu memberikan perbaikan-perbaikan dalam setiap aspek. Mengabaikan keluhan tidak hanya menyia-nyiakan kesempatan emas, tapi juga dapat menjadi ancaman bagi perusahaan. Maka dapat disadari bahwa keluhan pelanggan adalah suatu hal yang harus diperhatikan, begitu juga bagaimana kita menanggapi keluhan pelanggan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem informasi keluhan pelanggan dengan menerapkan pelayanan yang sistematis, terintegrasi, serta terukur. Sistem penanganan keluhan pelanggan mengimplementasikan metode pengembangan sekuensial linier (*waterfall*). Tahap yang dilakukan yaitu analisis kebutuhan sistem, desain, pengkodean dan uji sistem. Sistem yang dihasilkan dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya terhadap kendala yang terjadi dan membantu perusahaan dalam menanggapi keluhan secara sistematis.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Website; Keluhan Pelanggan

1. Introduction

Layanan terhadap pelanggan merupakan aspek penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dibutuhkan loyalitas pada implementasi pelayanan agar tercipta kesan yang baik untuk perusahaan. Teknologi yang terus berkembang telah menjadikan pengembangan layanan untuk menangani keluhan pelanggan yang efektif dan efisien menjadi tantangan bagi organisasi. Mengabaikan komplain tidak hanya menyia-nyiakan kesempatan emas, tapi juga dapat menjadi ancaman bagi perusahaan. Komplain pelanggan adalah suatu hal yang harus diperhatikan, begitu juga bagaimana kita menanggapi komplain pelanggan tersebut. Penanganan komplain yang efektif dapat memiliki dampak dramatis pada tingkat retensi pelanggan, mencegah penyebaran negatif dari mulut ke mulut, dan meningkatkan kinerja perusahaan. Walaupun terlihat sederhana, dalam pelaksanaannya menangani komplain pelanggan merupakan hal yang kompleks dan perlu kehati-hatian. Perusahaan perlu menerapkan pelayanan pelanggan yang sistematis, terintegrasi, serta terukur. Metode penanganan komplain pelanggan secara manual dianggap sudah tidak relevan dengan di tengah kondisi teknologi informasi yang berkembang pesat ini. Komplain yang dilakukan pelanggan

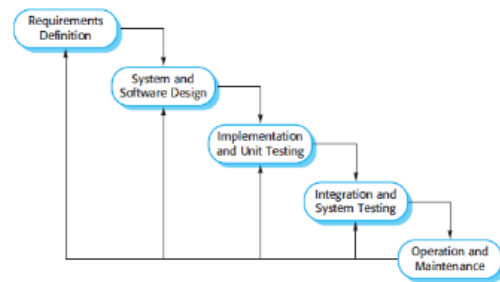
awalnya diinformasikan via telepon. Barang yang dikomplain akan dicek data administrasinya pada file di perusahaan.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan (Saputra, 2016) menghasilkan aplikasi pengaduan yang dapat memudahkan mahasiswa menyampaikan pengaduan serta membantu fakultas atau prodi untuk mengawasi program studi dalam menanggapi pengaduan. Penelitian (Kusuma & Yulianto, 2013) membuat sebuah website interaktif yang dapat membantu proses penyaluran informasi dan sebagai wadah untuk berinteraksi antara pelanggan dengan pihak PT. Telkom secara online. Penelitian (Setiawan, 2010) menyediakan layanan informasi keluhan yang dapat tersimpan di dalam database dan dapat memudahkan manajemen dalam mengelola informasi keluhan pelanggan secara maksimal.

Berdasarkan permasalahan dan melihat penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya maka diperlukan sistem yang dapat memudahkan dalam penanganan keluhan pelanggan berbasis web (R. Hidayat, n.d.). Penelitian ini bertujuan membuat sistem informasi (Rohman & Aminaa, 2018) yang yang mampu menampung komplain secara online, mencatat kemajuan penanganan, mencatat dan menampilkan tanggapan, serta memudahkan administrator dalam membuat

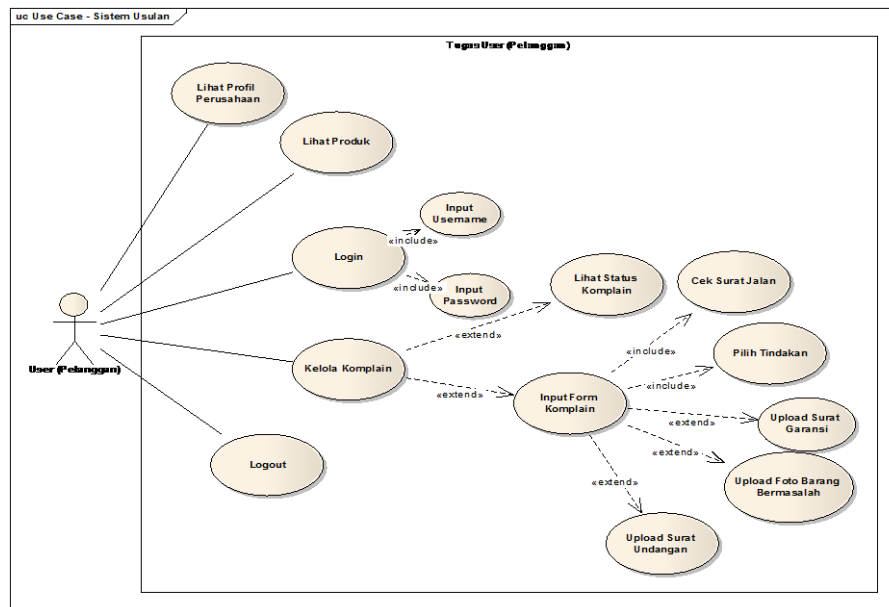
laporan dan dokumentasi. Sehingga proses penanganan komplain dapat menjadi lebih cepat, sehingga proses penanganan komplain dapat menjadi lebih cepat, dan lebih efektif karena pihak-pihak yang bertanggung jawab untuk menangani komplain tersebut dapat mengakses informasi yang dibutuhkan secara

bersamaan.

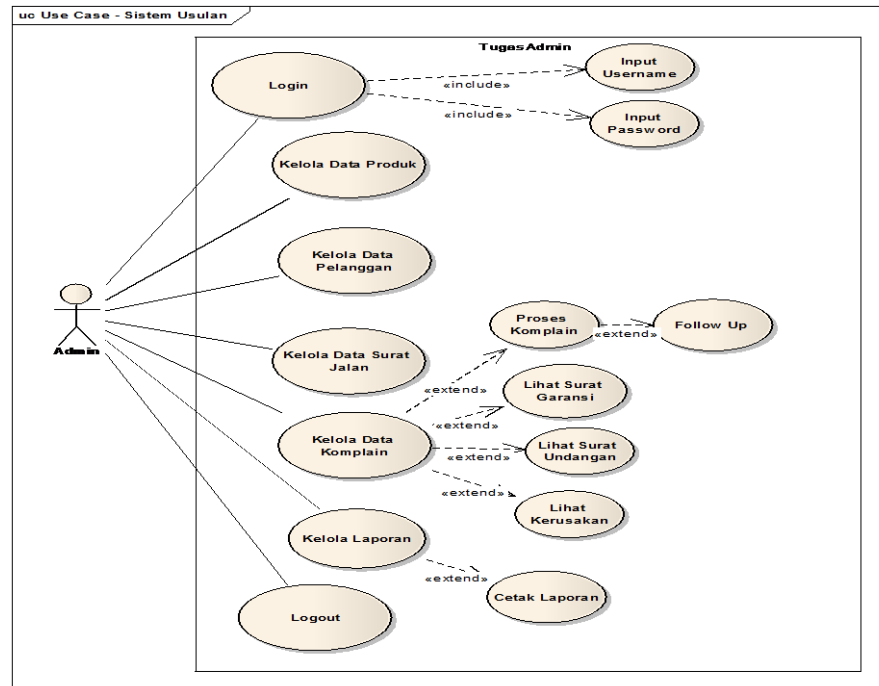


(Sumber: Dermawan, et al., 2019)

Gambar 1 Metode *Waterfall*



Gambar 2. Usecase Diagram Pelanggan

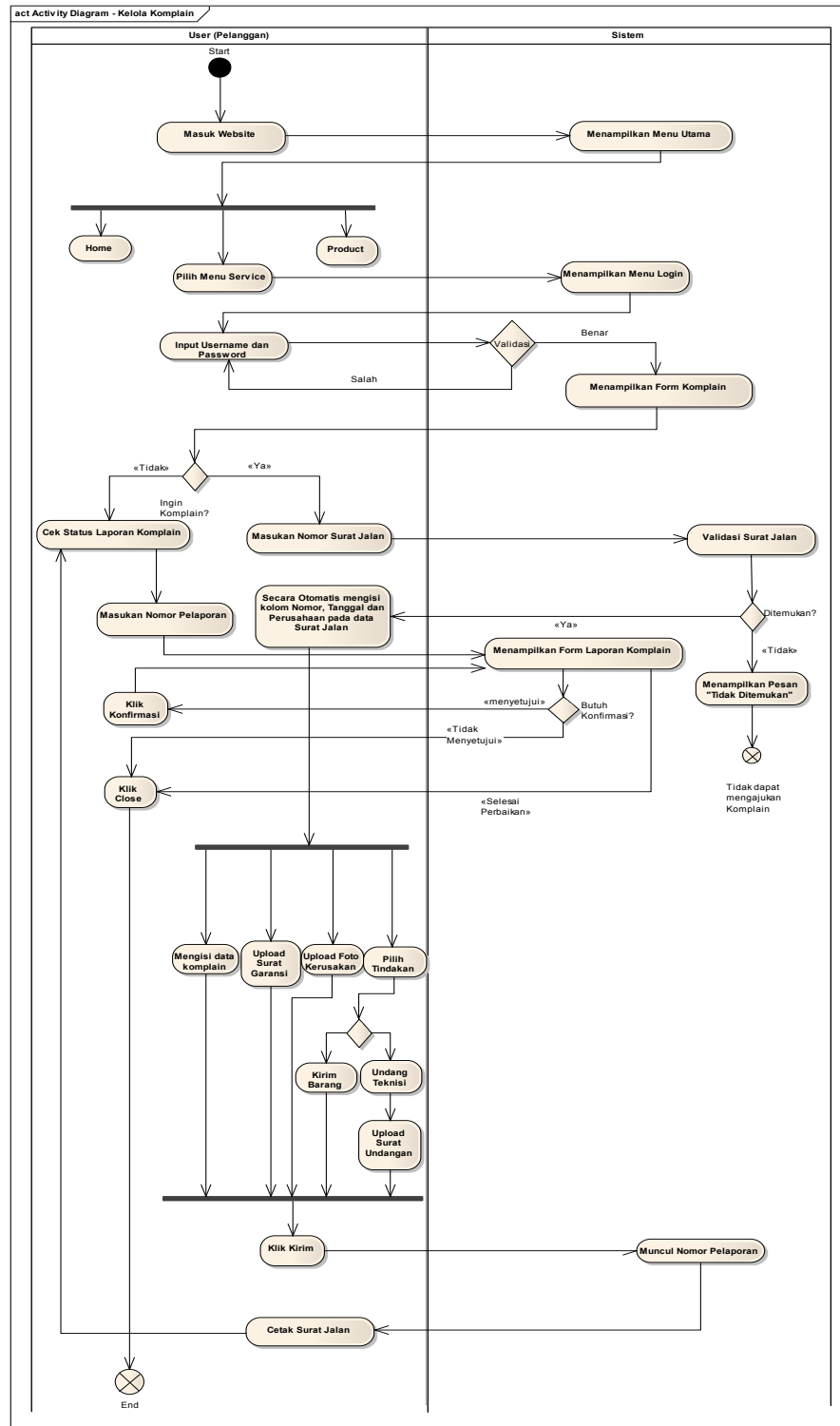


Gambar 3. Usecase Diagram Admin

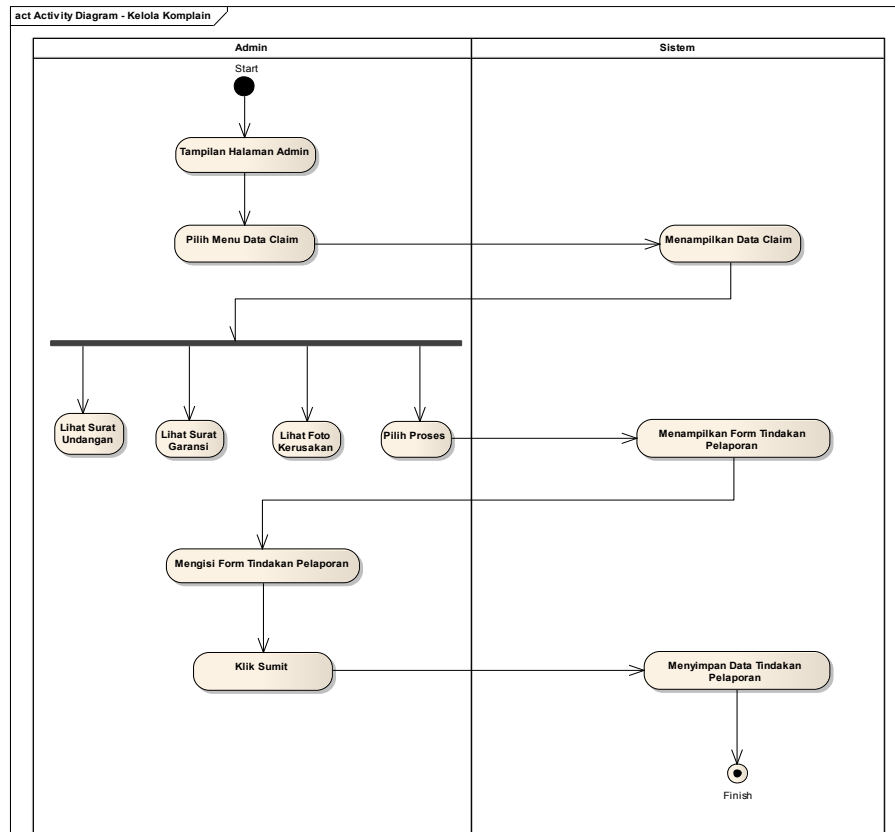
2. Material and Method

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode sekuensial linier atau *waterfall*(Nurajijah & Indriani, 2017)(Sundari, 2016) yaitu model yang

menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau berurutan dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung seperti pada gambar 1.



Gambar 4. Activity Diagram Pelaporan Komplain



Gambar 5. Activity Diagram Kelola Komplain

2.1. Analisa Kebutuhan Software

Terdapat kebutuhan terhadap penggunaan Sistem yaitu Pelanggan dapat mengajukan keluhan secara online dan admin dapat memprosesnya, serta mencetak laporan keluhan.

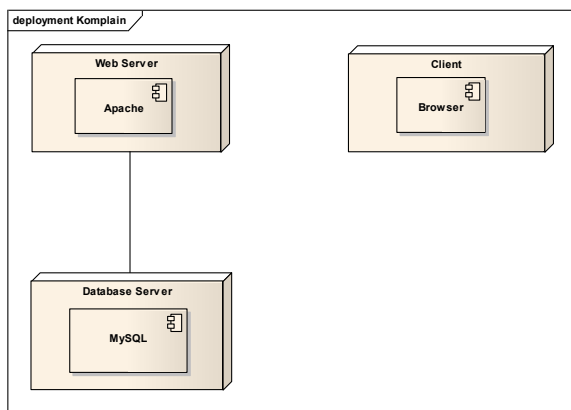
2.2. Desain

Tahap desain dibutuhkan sebagai proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program aplikasi (Yusma et al., 2021). Kebutuhan terhadap sistem yang digambarkan melalui *usecase* untuk masing – masing *actor*. Pada Gambar 2 pelanggan dapat melihat profil perusahaan dan produk, serta setelah login dapat melakukan keluhan secara online. Sedangkan pada Gambar 3 admin dapat

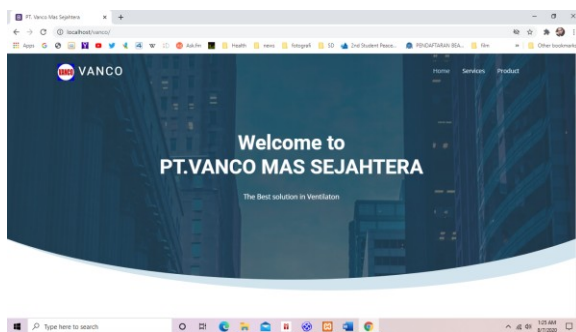
memproses keluhan, melihat dan mencetak laporan keluhan, serta mengelola data produk dan pelanggan.

Aktivitas setiap *user* terhadap sistem digambarkan dalam *Activity Diagram* seperti pada Gambar 4 yaitu pelanggan dapat melakukan komplain setelah login dan dapat memantau proses tersebut. Gambar 5 menjelaskan Admin dapat melakukan login dan mengelola komplain pelanggan. Menggambarkan tata letak sistem secara fisik lewat *Deployment Diagram*, yang menampakkan bagian-bagian *software* yang berjalan pada *hardware* yang digunakan untuk mengimplementasikan sebuah sistem dan keterhubungan antara

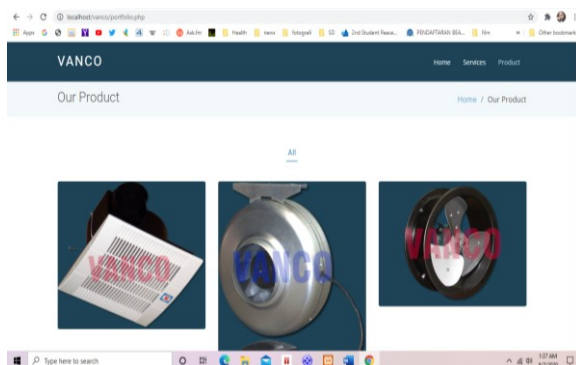
komponen *hardware-hardware* tersebut pada gambar 6.



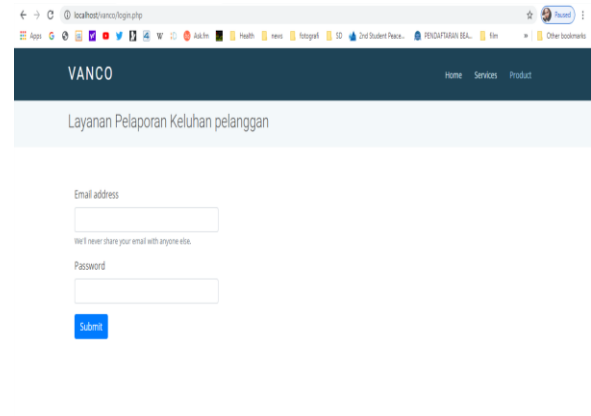
Gambar 6. Deployment Diagram



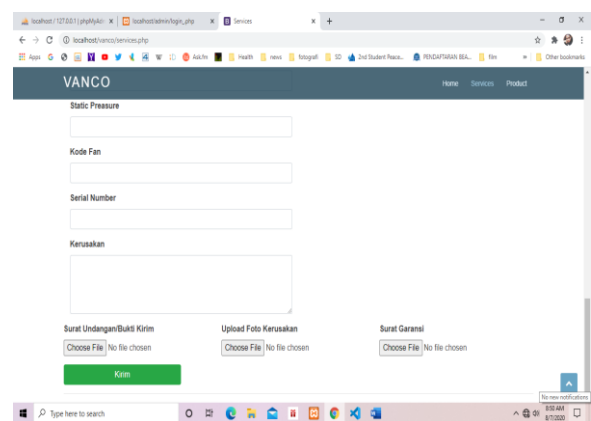
Gambar 7. Halaman Beranda



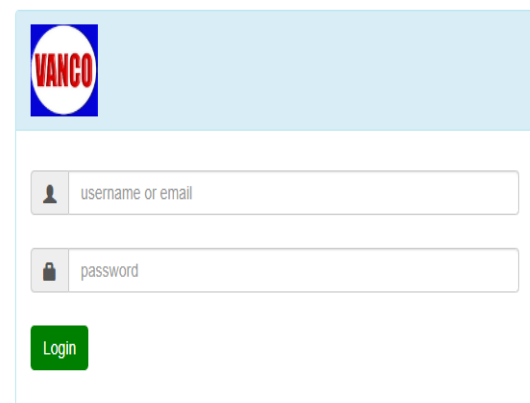
Gambar 8. Halaman Produk



Gambar 9. Halaman Login Pelanggan



Gambar 10. Halaman service untuk claim keluhan



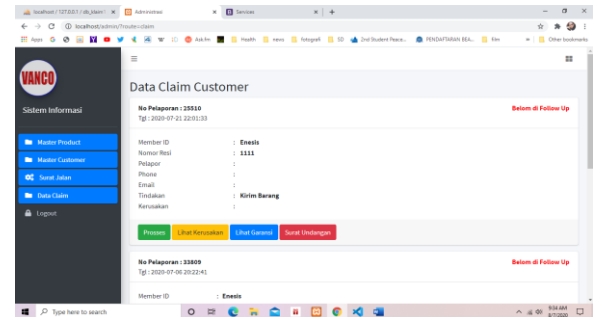
Gambar 11. Halaman login Admin

3. Results and Discussion

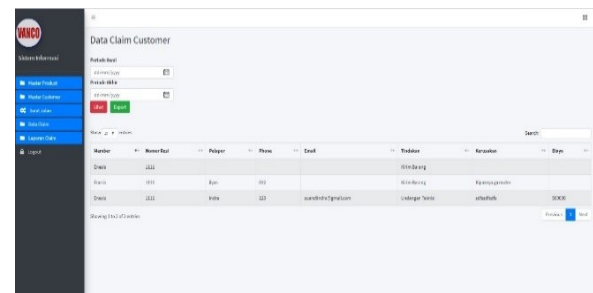
Pengimplementasian desain yang telah dibuat untuk merancang sistem informasi keluhan pelanggan berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP(H. Hidayat et al., 2017) serta menggunakan

Visual Studio Code sebagai *source-code* editor dan database MySQL(Nofyat et al., 2018). Halaman beranda pada gambar 7 merupakan halaman awal dalam website, pada halaman beranda ini terdapat profil perusahaan. Halaman produk pada gambar 8 memberi informasi produk yang tersedia. *User* atau admin dapat login pada *form* login pada gambar 9 agar dapat mengakses *Komplain (Claim)*. Pelanggan dapat melaporkan keluhannya dengan mengisi dan mengupload dokumen terkait keluhan pada halaman *service* gambar 10. Admin login pada halaman pada gambar 11 agar dapat mengakses *Data Claim*, Laporan Pelanggan, Surat Jalan, Master Pelanggan dan Master Produk. Pada *form Data Claim* gambar 12 admin dapat memproses keluhan pelanggan. Laporan data keluhan pelanggan dapat dilihat pada gambar 13.

Sistem penanganan keluhan pelanggan dilakukan pengujian menggunakan metode *black box testing* untuk meminimalisir kesalahan (*error*) pada hasil input dan output sesuai dengan yang diinginkan. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 1. Tabel 1 menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan pelanggan yang dirancang sudah sesuai dengan yang diharapkan.



Gambar 12. Halaman Admin proses keluhan pelanggan



Gambar 13. Halaman Data Laporan Claim

Tabel 1. Hasil Pengujian

No	Skenario pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1	Username dan Password tidak diisi lalu klik tombol "login"	Username: (kosong) Password: (kosong)	Sistem akan menolak akses login dan kembali ke tampilan form login	Sesuai harapan
2	Hanya mengisi data username dan mengosongkan password, lalu klik tombol "login"	Username: (admin) Password: (kosong)	Sistem akan menolak akses login dan kembali ke tampilan form login	Sesuai harapan
3	Hanya mengisi data password dan mengosongkan username, lalu klik tombol "login"	Username: (kosong) Password: (admin)	Sistem akan menolak akses login dan kembali ke tampilan form login	Sesuai harapan
4	Menginput dengan kondisi salah satu data benar dan satu lagi salah, lalu klik tombol "login"	Username: abcd (salah) Password: abcd (salah)	Sistem akan menolak akses login dan kembali ke tampilan form login	Sesuai harapan
5	Menginput data yang benar, lalu klik tombol "login"	Username: (admin) Password: (1)	Sistem menerima akses login	Sesuai harapan
6	Pengisian Form <i>Komplain</i> kemudian klik "Kirim"	Mengisi form dan upload lampiran	Sistem merecord ke Data Klaim	Sesuai Harapan
7	Proses Klaim dengan mengklik "Proses"	Mengklik "Proses"	Siste memunculkan tampilan tindakan	Sesuai Harapan

8	Melihat laporan dengan memilih periode laporan dan mengklik "Lihat"	Memilih Periode Awal dan Periode Akhir yang akan dilihat kemudian klik "Lihat"	Sistem Memunculkan Laporan Klaim sesuai periode yang ditentukan	Sesuai Harapan
9	Mencetak Laporan dengan mengklik "Cetak" pada form Laporan Claim	Klik button "Cetak"	Laporan terunduh berupa file format xls	Sesuai Harapan

4. Conclusions

Setelah dilakukan pengujian terhadap sistem, sistem telah sesuai dengan yang diharapkan dan tidak terjadi kesalahan. Sistem informasi keluhan pelanggan berbasis web memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya terhadap kendala yang terjadi dengan akses yang lebih fleksibel serta menambah efisiensi waktu penanganan keluhan dari pihak perusahaan. Sistem informasi keluhan pelanggan berbasis website ini memiliki kelemahan atau kekurangan yaitu beberapa form yang seharusnya tidak perlu penginputan yang mana nantinya masih akan terjadi *human error*. Sebaiknya penginputan data tidak terlalu banyak dan lebih banyak menggunakan otomatisasi.

5. References

Hidayat, H., Hartono, & Sukiman. (2017). Pengembangan Learning Management System (LMS) untuk Bahasa Pemrograman PHP. *Jurnal Ilmiah Core*

IT: Community Research Information Technology, 5(1), 20–29.

Hidayat, R. (n.d.). *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Elex Media Komputindo.

Kusuma, A. B., & Yulianto, L. (2013). Pembuatan Website Monitoring Keluhan Pelanggan Pada PT. Telkom Unit Layanan Ngadirojo. *Indonesia Journal on Networking and Security*, 3(4), 1–9.

Nofyat, Ibrahim, A., & Ambarita, A. (2018). Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 3(1). <https://doi.org/10.36549/ijis.v3i1.37>

Nurajijah, & Indriani, K. (2017). Implementasi Model Waterfall Pada Pembangunan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Smk Yapipa Serpong Utara. *TECHNO Nusa Mandiri*, 14(2), 77–82. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/techno/article/view/480>

Rohman, H., & Aminaa, T. N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Posyandu Lansia. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (J-MIAK)*, 01(02), 1–6.

Saputra, G. (2016). Pengembangan Sistem Penanganan Keluhan Berbasis Web

(Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). In *Tugas Akhir*.

Setiawan, R. A. (2010). Sistem Informasi Pengaduan Keluhan Pelanggan Berbasis Web pada PT.PLN (Persero) Ap.Denpasar - Bali. *STIKOM Surabaya*, 16(1), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Sundari, J. (2016). Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*.

Yusma, D., Merlina, N., & Nurajijah. (2021). Sistem Informasi Pencarian Rumah Kost Berbasis Web. *INTI NUSA MANDIRI*, 15(2), 9–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.33480/inti.v15i2.1702> VOL.