

Sistem Informasi Manajemen Customer Service Pada Bengkel Selamat Motor Honda Menggunakan Metode MVC

Renny Oktapiani¹, Dicki Prayudi², Ramdhan Saepul Rohman³, Ruccy Manggala Putra⁴

^{1,2,3,4} Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: ¹renny.rop@bsi.ac.id, ²dicki.dcd@bsi.ac.id, ³ramdhan.rpe@bsi.ac.id,
⁴ruccyputra@gmail.com

Abstract

Penelitian ini menganalisis kiprah *customer service* dalam meningkatkan *customer service* di Bengkel Honda PT Selamat Lestari Mandiri (Selamat Motor Honda). *Customer service* bekerjasama langsung dengan customer (pelanggan), kiprah *customer service* bertanggung jawab atas pelayanan serta kelancaran operasional bengkel Honda, mengetahui pekerjaan yg akan dilakukan terutama pekerjaan yang bekerjasama dengan pelayanan pada pelanggan. pada proses melayani pelanggan, perlu memiliki sikap pelayanan pelanggan yang bisa menaikkan minat pelanggan serta berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan, pada hal ini manajemen *customer service* Bengkel Selamat Motor Honda belum mempunyai sistem yg dapat membantu setiap layanan dan masih memiliki beberapa permasalahan seperti belum dapat mengecek data customer dengan cepat harus melihat satu persatu dari data manual, data masih tercecer dengan menggunakan arsip-arsip, belum dapat membuat laporan data customer sehingga dalam penelitian ini dibangun sistem *customer service* berbasis web menerapkan metode MVC (*Model, View, Controller*) agar pembuatan web dapat berjalan lebih baik, penelitian ini bertujuan menggambarkan peran *customer service* dalam memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan khususnya memberikan informasi mengenai pengelolaan data customer service mulai dari proses pendataan data pelanggan, melihat data customer yang belum diproses sedang proses dan selesai diproses, dan juga data laporan customer, dengan diterapkannya Aplikasi manajemen customer service berbasis web yg digunakan dalam menyampaikan informasi sudah lebih baik dan memberikan nilai tambah untuk Bengkel Selamat Motor Honda.

Kata Kunci: Manajemen, MVC, Sistem informasi,

Abstract

This study analyzes the work of customer service in improving customer service at the Honda Workshop of PT Selamat Lestari Mandiri (Selamat Motor Honda). Customer service cooperates directly with customers (customers), customer service work is responsible for service and smooth operation of Selamat Motor Honda, knowing the work that will be done, especially work in collaboration with customer service. in the process of serving customers, it is necessary to have a customer service attitude that can increase customer interest and communicate well with customers, in this case the customer service management of the Selamat Motor Honda Repair Shop does not yet have a system that can help each service and still has some problems such as not being able to check customer data quickly have to see one by one from manual data, data is still scattered using archives, has not been able to make customer data reports so that in this study a web-based customer service system was built applying the MVC method (Model, View, Controller) so that web creation can run better, this study aims to describe the role of customer service in providing the best service to customers, especially providing information about the management of data customer service starting from the process of collecting customer data, seeing customer data that has not been processed is being processed and has been processed, and also customer report data, with the implementation of a web-based customer service management application that is used in conveying information that is better and provides added value for the Selamat Motor Honda Workshop.

Keywords: Manajement, MVC, System Informasi,

1. Pendahuluan

Industri otomotif ketika ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, serta perkembangan ini berkaitan dengan eksistensi sektor perekonomian negara, serta banyak sekali kemudahan yg diberikan sang pemerintah sudah membentuk jalan atau suasana yang baik bagi perkembangan bisnis industri otomotif Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jenis mobil baru yg diminati konsumen serta tentunya diiringi dengan banyaknya bengkel mobil resmi maupun tidak resmi. pada melaksanakan kegiatan bengkel yg berkaitan menggunakan melayani konsumen, kiproh customer service tidak dapat dipisahkan.

Layanan pelanggan adalah tugas yang sangat penting dan kompleks untuk menciptakan citra perusahaan atau organisasi, di mana setiap pelanggan/pemasok dapat mengajukan pertanyaan dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh layanan dan barang. (Meldiana & Rahadi, 2020).

Pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling terkait, yaitu organisasi penyedia jasa pada satu pihak serta warga sebagai penerima jasa di pihak lain. (Putri, 2020).

Menurut Kasmir dalam ((Rayasa et al., 2019) Pelayanan pelanggan secara umum adalah segala kegiatan yang dimaksudkan atau dimaksudkan untuk memberikan kepuasan konsumen, melalui pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Penelitian terkait yaitu penelitian oleh (Widhiananda et al., 2018) Aplikasi yang dihasilkan memenuhi kebutuhan banyak bengkel untuk menyediakan layanan pemesanan. Melalui program ini, bengkel dapat mengelola layanan pemesanan layanan, pelanggan dapat memilih bengkel yang tersedia berdasarkan jarak terdekat pelanggan dengan bengkel dan pelanggan dapat memilih hari dan waktu pemesanan juga harus memilih. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode black box, semua fungsionalitas dari program ini bekerja dengan baik

Penelitian Terkait selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Audrilia & Budiman, 2020) Hasilnya adalah aplikasi manajemen bengkel berbasis web oleh Bengkel Anugrah. Aplikasi ini

menggunakan dreamweaver dan mysql sebagai database, dan sistem yang dibangun dapat menghasilkan laporan penjualan. Hasil pengujian ISO 25010 yang dilakukan oleh 7 responden menunjukkan bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak yang dihasilkan adalah sebesar 92,38%.

Menurut Jogiyanto dalam (Audrilia & Budiman, 2020) Sebuah sistem informasi manajemen (manajemen sistem informasi, atau sering MIS) adalah aplikasi sistem informasi dalam suatu organisasi yang mendukung informasi yang dibutuhkan di semua tingkat manajemen.

Unified Modeling Language (UML) adalah Bahasa umum yang digunakan untuk menulis, mendeskripsikan, dan membuat program (Suendri, 2018).

Menurut Arif dalam (Joesyiana, 2018) web Ini adalah salah satu aplikasi dokumen multimedia - dokumen multimedia (teks, gambar, animasi, video) yang menggunakan HTTP (Hypertext Transfer Protocol) dan menggunakan perangkat apa pun yang mendukung browser.

Web pertama dibuat hanya dengan Ini menggunakan bahasa yang disebut HTML (Hypertext Markup Language) dan protokol yang digunakan disebut HTTP (Hypertext Transfer Protocol) (Mubarak, 2019).

Program customer service adalah bengkel berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin agar konsumen merasa nyaman saat melakukan servis kendaraan bermotor khususnya Kendaraan Roda Dua, oleh karena itu konsumen setia kepada bengkel, dalam hal ini bengkel service Selamat Motor Honda. Bengkel Selamat Motor Honda PT Selamat Lestari Mandiri beralamat di Jl. Sudirman No.76 Gunungpuyuh, Kec. Gunungpuyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43123.

Dalam kesehariannya dibengkel Selamat Motor Honda belum menerapkan system informasi yang mumpuni yang mampu membantu proses pengelolaan data sustomer service dan masih memiliki permasalahan diantaranya belum dapat mengecek data customer dengan cepat harus melihat satu persatu dari data manual, data masih tercecer dengan menggunakan arsip-arsip, belum dapat membuat laporan data customer, dibutuhkan solusi dari permasalahan yaitu

adanya proses pendataan data pelanggan atau customer dengan aplikasi, dapat melihat data customer yang belum diproses sedang proses dan selesai diproses, dan juga dapat membuat laporan customer. Manajemen customer service dibengkel Honda sudah saatnya melakukan perubahan terhadap sistemnya dengan dibuatnya system informasi yang sudah terhubung dengan database dan dengan antarmuka berbasis website dapat memudahkan kinerja pegawai dibengkel Honda, kemudian dipilihnya metode MVC (*Model, View, Controller*) untuk memudahkan pada saat membangun aplikasi.

2. Metode Penelitian

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pembuatan jurnal ini penulis melakukan Metode penelitian yaitu:

1) Riset Lapangan (Field Research)

Kelebihan Metode Observasi: 1. Metode observasi sangat berguna untuk memenuhi rasa ingin tahu untuk memperdalam proses pembelajaran. 2. Untuk menampilkan objek setengah kebenaran tanpa manipulasi. 3. Mudah diimplementasikan. (Joesyiana, 2018)

2) Riset Perpustakaan (Library Research), Perpustakaan dapat mengembangkan layanan penunjang penelitian dalam berbagai bentuk, sesuai tahapan dalam daur hidup penelitian (Setyowati, 2018).

3). Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan bagian customer service pada bengkel Honda.

2.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan system menggunakan metode *Model, View, Controller (MVC)* dimana *Model* itu adalah struktur dari data kemudian *View* itu adalah bentuk antarmuka sementara *Controller* adalah penghubung antara Struktur data dengan antarmuka sehingga dapat memberikan kemudahan pada saat membangun perangkat lunak.

Penggunaan metode MVC telah meningkatkan stabilitas dan kegunaan sistem (Audrilia & Budiman, 2020), Ada 3 bagian dalam membangun MVC, yaitu:

1. Model berinteraksi dengan penggunaan database dengan memproses data (menyisipkan, memperbarui, menghapus, mencari) dan mengedit data untuk memverifikasi akurasi.

2. View bahwa ini adalah bagian yang mengarahkan informasi yang diberikan kepada pengguna, dalam aplikasi web bagian standar ini adalah file yang disimpan oleh pengguna. View berhak mengakses data dan menampilkannya kepada pengguna dalam bentuk antarmuka.
3. Controller, yang merupakan komponen yang mengontrol komunikasi antara komponen Model dan komponen View. Merupakan tanggung jawab editor untuk memantau permintaan yang diterima dari pengguna dan untuk menentukan tanggapan atas permintaan tersebut.

Model, View, dan Controller terkait sebagai berikut. Jadi ketiganya harus mengacu satu sama lain. Secara umum dapat disimpulkan bahwa model menggambarkan struktur data dan View menggambarkan bentuk, tetapi controller adalah jembatan antara model dan view (Hidayati, 2020).

3. Hasil dan Pembahasan

Bengkel atau bengkel adalah bangunan di mana bangunan dan peralatan disediakan untuk pekerjaan konstruksi atau produksi atau perbaikan. (Halim & Huwae, 2020).

Pekerjaan bengkel Berdasarkan fungsinya, bengkel melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Perawatan alat mesin: pemeriksaan rutin, penggantian oli, dll.
2. Perawatan alat mesin
3. Pembuatan suku cadang mesin pengganti
4. Bagian dan perakitan alat mesin

Modal untuk mendirikan bengkel Untuk dapat melaksanakan kegiatan bengkel Anda perlu:

1. Peralatan (tools) yang cukup sesuai dengan kebutuhan setempat.
2. Gedung/gedung tempat kegiatan berlangsung.
3. Menyediakan suku cadang untuk suku cadang yang biasanya sering memerlukan penggantian.

Analisa Kebutuhan

User atau pengguna ialah orang-orang yang terlibat dalam penggunaan sistem perangkat lunak customer service pada bengkel Honda. buat mengoptimalkan sistem nanti, diperlukan beberapa orang,

diantaranya: seseorang administrator, yg tugasnya menjalankan master data dan laporan. Kebutuhan sistem dibagi menjadi kebutuhan fungsional serta non-fungsional menjadi berikut:

a. Kebutuhan Fungsional

Diharapkan sistem yang dikembangkan memenuhi persyaratan operasional sehingga dapat digunakan sesuai dengan proses yang sedang berlangsung pada sisi manajemen sistem pelayanan. Berikut ini adalah persyaratan fungsional yang harus dipenuhi sistem:

- 1) Administrator dapat mengubah, menyimpan dan menghapus data pelanggan. Fitur ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam mengelola dan mengelola data pelanggan dengan baik.
- 2) Fungsi output penuh untuk menampilkan total output pelanggan terdaftar.
- 3) Fungsi output untuk menampilkan dan mengedit output masih belum diproses.
- 4) Processing output berfungsi untuk menampilkan dan mengedit output yang sedang diproses.
- 5) Fungsi keluaran akhir untuk menampilkan dan mengedit keluaran akhir.
- 6) Data keluaran pelanggan untuk mendapatkan data pelanggan.
- 7) Halaman Homepage berfungsi Untuk masuk ke halaman beranda/homepage.
- 8) Fungsi login untuk mengakhiri halaman administrasi.
- 9) Fungsi pencarian keluaran Status untuk menentukan status keluaran klien.
- 10) Panggil fungsi dan hubungi administrator.

- 11) Fungsi login untuk mengakses halaman pengguna.

b. Kebutuhan Non-Fungsional

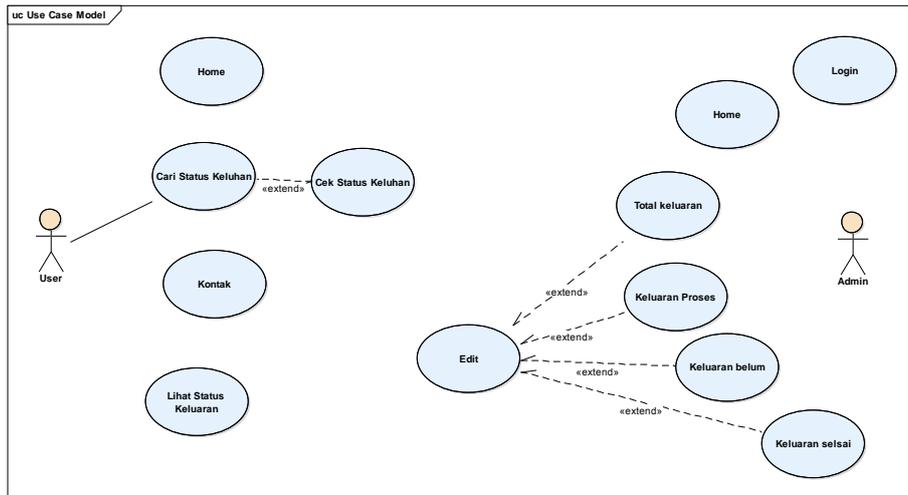
Selain kebutuhan fungsional sistem juga harus memenuhi kebutuhan non-fungsional agar sistem yang berjalan dapat digunakan dengan baik oleh pengguna pada sisi admin web customer service maupun sisi customer. Berikut merupakan kebutuhan non-fungsional yang harus dipenuhi oleh sistem

- 1) Operasional
 - a) Sistem yang bekerja pada admin dan customer dapat diakses dari perangkat komputer dan tablet.
 - b) Sistem memiliki fitur pemberitahuan pesan kesalahan muncul jika pengguna melakukan kesalahan pemakaian sistem.
 - c) Sistem dapat memperbarui data secara otomatis setelah diinputkan.
- 2) Keamanan
 - a) Sistem memiliki fungsi *login* untuk memberikan akses ke pengguna.
 - b) Sistem memiliki fungsi *role* untuk membedakan hak pengguna.
 - c) Sistem mengimplementasikan metode *soft delete* untuk menjaga validasi pengolahan data

1. Desain Sistem

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang sistem yang dibangun dibutuhkan rancangan sistem informasi, rancangan data base, antarmuka untuk memudahkan dalam proses implementasi sistem desain sistem customer service bengkel Honda disajikan dengan bentuk use case diagram sebagai berikut:

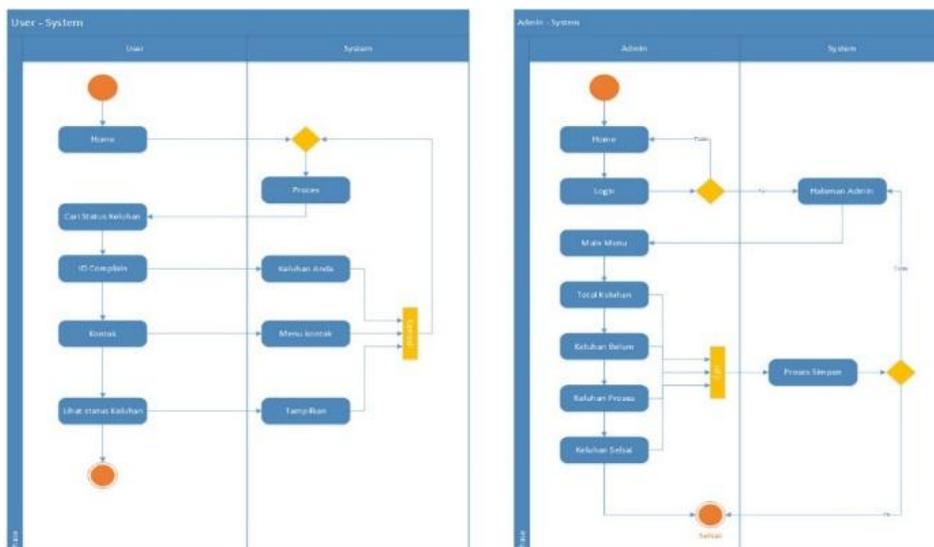
Desain Use Case Diagram



Gambar 3.1 Usecase Diagram

Sumber: Olahan Peneliti

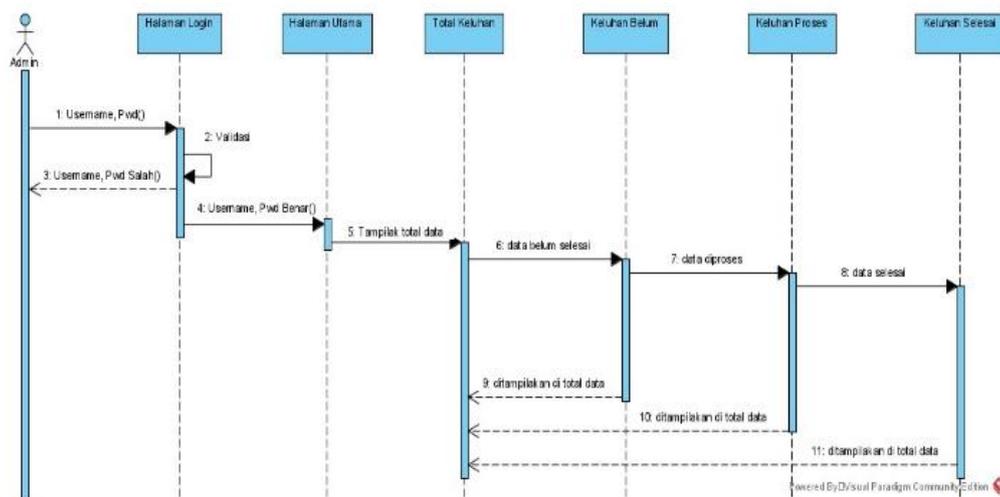
Desain Activity diagram



Gambar 3.2 Activity diagram User – System dan Admin – System

Sumber: Olahan Peneliti

Desain Sequence diagram



Gambar 3.3 Desain Sequence diagram

Sumber: Olahan Peneliti

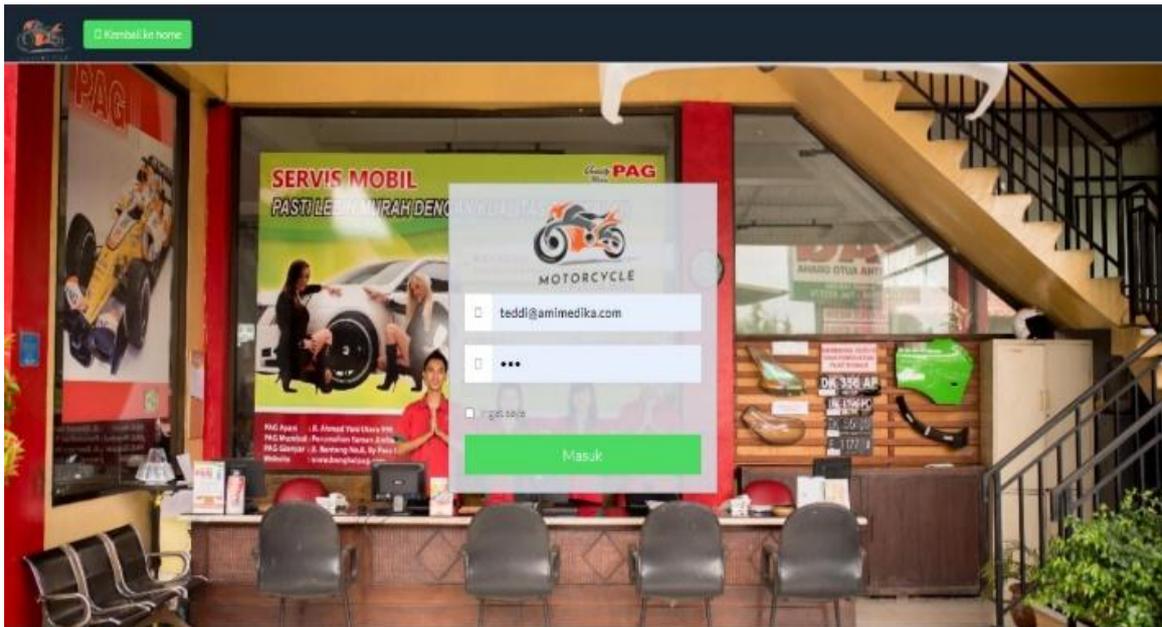
User interface

Tampilan Web costumer service



Gambar 3.4 Halaman web customer service

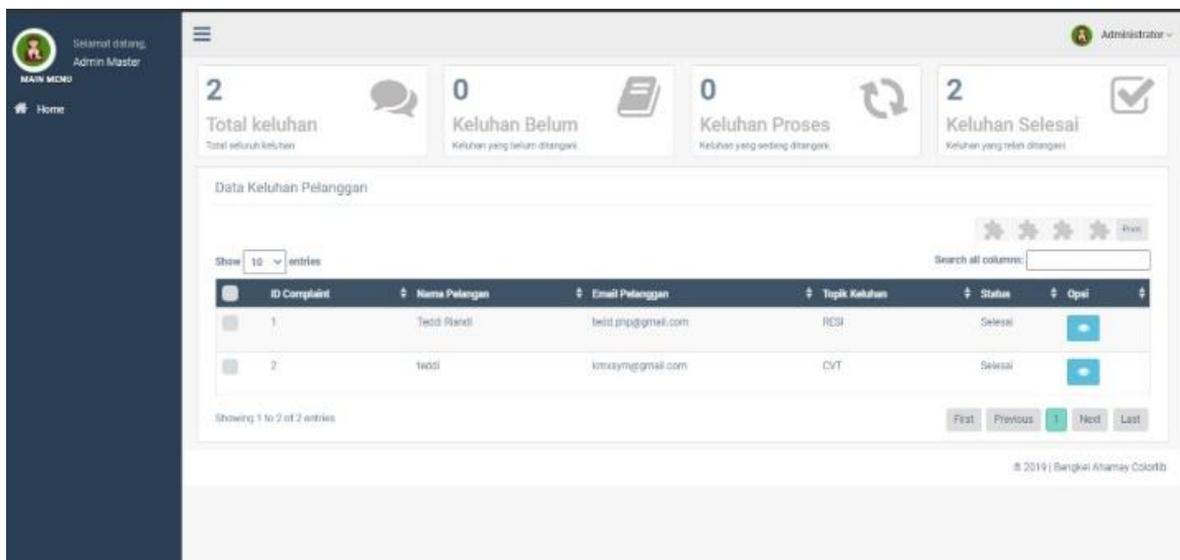
Sumber: Olahan Peneliti



Gambar 3.5 login interface

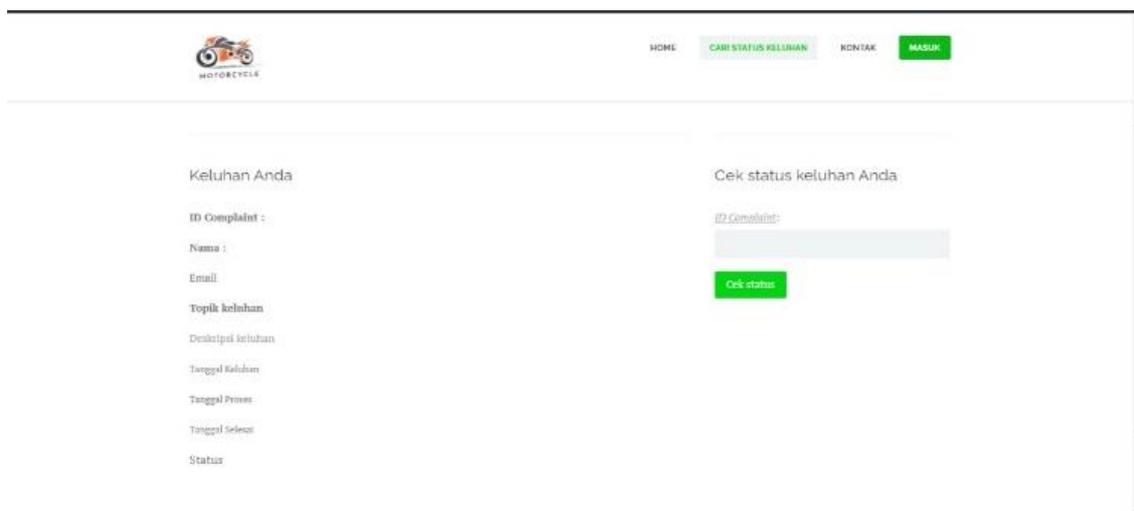
Sumber: Olahan Peneliti

Contoh Penerapan MVC Pada saat login Jika administrator login terlebih dahulu, Anda harus login, Administrator dapat mengelola detail manajemen secara berurutan, lalu memasukkan Model, memeriksa fungsi basis data, dan mengambil data yang berhasil atau salah. Controller berikutnya adalah mengirim permintaan ke admin untuk mendapatkan atau mengelola salinan dan kemudian menunjukkan Model kepada View apakah modelnya benar.



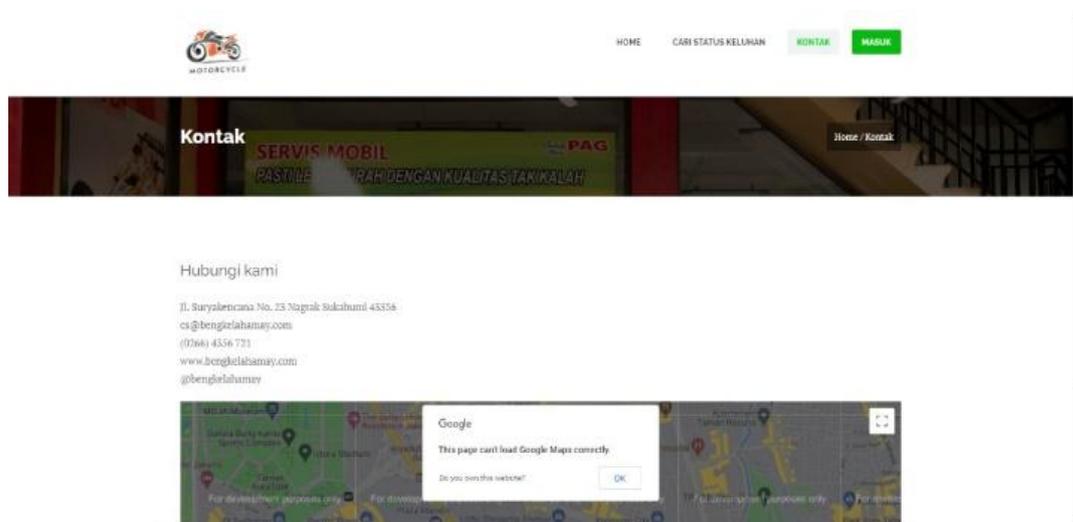
Gambar 3.6 halaman menu admin

Sumber: Olahan Peneliti



Gambar 3.7 Form cari status keluaran

Sumber: Olahan Peneliti



Gambar 3.8 Tampilan menu kontak

Sumber: Olahan Peneliti

4. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Customer service merupakan suatu unit kerja yang tugasnya melayani konsumen atau calon konsumen. Pelayanan yang diberikan

bengkel Selamat Motor Honda adalah kepuasan konsumen atau pelanggan, dengan menerapkan sistem informasi manajemen layanan pelanggan berbasis web, kebutuhan konsumen atau pelanggan dapat terpenuhi yang berdampak positif yaitu dalam hal peningkatan pelayanan. dan kinerja staf, pendekatan MVC Juga dapat dilihat bahwa sistem informasi

manajemen telah dikembangkan dan diimplementasikan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu bertujuan menggambarkan peran *customer service* dalam memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih menyisakan banyak hal yang diinginkan, sehingga dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan metode yang lebih baik dan dapat dikembangkan kembali dengan menggunakan metode dan frame work lain.

Referensi

- Audrilia, M., & Budiman, A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Bengkel Berbasis Web (Studi Kasus: Bengkel Anugrah). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(1), 1–12.
<https://doi.org/10.33753/madani.v3i1.78>
- Halim, F., & Huwae, S. (2020). Bengkel Motor Custom. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 1(2), 1735.
<https://doi.org/10.24912/stupa.v1i2.4386>
- Hidayati, N. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Pembelian Obat Secara Kredit Pada Apotik Dengan Menggunakan Model View Controller (MVC). *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 4(2), 457–471.
- Joesyiana, K. (2018). Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan (Outdoor Study) Pada Mata Kuliah Manajemen Operasional (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Semester III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Beserta Persada Bunda). *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR*, 6(2), 90–103.
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA*, 4(3), 1567–1581.
- Mubarak, A. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Web Sekolah Menggunakan Uml (Unified Modeling Language) Dan Bahasa Pemrograman Php (Php Hypertext Preprocessor) Berorientasi Objek. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 2(1), 19–25.
<https://doi.org/10.33387/jiko.v2i1.1052>
- Putri, A. D. (2020). Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. BPR Pembangunan Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(2), 52–67.
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service Pt . Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233–242.
- Setyowati, L. (2018). Research Support Services: Peran Perpustakaan dalam Pengembangan Riset di Perguruan Tinggi. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 331.
<https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4100>
- Suendri. (2018). Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen Dengan Database Oracle (Studi Kasus: UIN Sumatera Utara Medan). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(1), 1–9.
<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/algorithm/article/download/3148/1871>
- Widhiananda, I. G. N. A., Arsa Suyadnya, I. M., & Oka Saputra, K. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Reservasi Service Untuk Bengkel Sepeda Motor Berbasis Web. *Jurnal SPEKTRUM*, 4(2), 97.
<https://doi.org/10.24843/spektrum.2017.v04.i02.p13>