
PERANCANGAN APLIKASI SISTEM TINDAK LANJUT PELANGGAN PADA PT. XYZ

Budiman

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Informatika
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia
Budiman1982@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi semakin berkembang, perusahaan atau organisasi sudah bertransformasi menggunakan teknologi informasi dalam menunjang setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia produk dan jasa. Semakin tinggi penggunaan produk dan jasa maka semakin rentan sebuah perusahaan mengalami masalah dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Jika terjadi masalah keluhan dari pelanggan, perusahaan dapat menindaklanjuti melalui bagian atau unit terkait. Tindak Lanjut Pelanggan merupakan layanan prima yang diberikan perusahaan atas keluhan pelanggan. Untuk merancang kebutuhan sistem dalam aplikasi disajikan dalam bentuk diagram *Unified Modelling Language*. Sehingga perancangan aplikasi sistem tindak lanjut pelanggan dapat mengelola data keluhan pelanggan serta dapat dilanjutkan pada tahap pengembangan sistem sehingga pada saat implementasi perusahaan dapat meningkatkan layanan dan kinerja dalam melayani pelanggan.

Kata Kunci: Aplikasi, Sistem, Tindak Lanjut, Pelanggan

ABSTRACT

The utilization of information technology is growing, the company or organization has transformed using information technology in supporting every service provided to customers. PT. XYZ is a company engaged in the provider of products and services. The higher the use of products and services, the more vulnerable a company has problems in providing services to customers. In case of complaints from customers, the company may follow up through related sections or units. Customer follow-up is a prime service provided by the company to customer complaints. To design the needs of in-app systems presented in the form of Unified Modelling Language diagram. So that the application design of customer follow-up system can manage customer complaints data and can be resumed at the stage of system development so that when implementation of the company can improve the service and performance in serving Customers.

Keywords: applications, systems, follow-up, customers

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat. Teknologi informasi telah dimanfaatkan di berbagai aspek kehidupan. Dalam dunia usaha, teknologi informasi sudah menjadi bagian penting untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan kerja. Pengolahan data yang semula masih menggunakan aplikasi *default* komputerisasi

telah mulai ditinggalkan dan berganti ke sistem aplikasi komputerisasi yang lebih efisien dan mudah di operasikan.

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia barang dan jasa, semakin tinggi pelanggan yang menggunakan produk barang dan jasa tersebut, maka semakin tinggi tingkat keluhan dari pelanggan. Tindak Lanjut Pelanggan merupakan layanan prima yang

berikan perusahaan atas keluhan dari pelanggan. Perusahaan dapat melakukan monitoring terhadap penyelesaian masalah keluhan. Karena belum adanya sistem yang menangani keluhan pelanggan, maka perusahaan mengalami kesulitan dalam pendataan keluhan pelanggan yang kemudian akan ditangani oleh unit atau bagian terkait. Sehingga perusahaan tidak dapat melakukan monitoring TLP, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk barang dan jasa.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perancangan dan Implementasi Aplikasi Sistem Tindak Lanjut Pelanggan Pada PT.XYZ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana merancang aplikasi sistem tindak lanjut pelanggan?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Aplikasi sistem dapat mengelola data keluhan pelanggan.
2. Aplikasi sistem dapat melakukan monitoring terhadap keluhan pelanggan.
3. Aplikasi sistem dapat memberikan laporan keluhan secara berkala atau periodik.
4. Aplikasi sistem digunakan pada bagian *Complain Handling Officer*.
5. Aplikasi sistem hanya berjalan pada jaringan komputer intranet.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perancangan aplikasi sistem tindak lanjut pelanggan.
2. Mengimplementasikan aplikasi sistem tindak lanjut pelanggan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Perancangan Sistem

Menurut Alison McKay dkk dalam *International journal of computer integrated manufacturing* (2016:237-250), “*Engineering*

design is an important early stage of the innovation processes that deliver new products to markets where societal challenges are addressed and wealth generated. High-quality engineering design information is critical to the effective and efficient manufacture, production and through-life support of such products. The emerging discipline of engineering design informatics brings together ICT (Information and Communications Technology) and engineering design to support the creation of well-founded engineering information support systems”. Desain Konfigurasi komputer untuk menerapkan sistem.

Menurut O’Brien dan Marakas (2013: 639), menjelaskan bahwa perancangan sistem adalah sebuah kegiatan merancang dan menentukan cara mengolah sistem informasi dari hasil analisa sistem sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna termasuk diantaranya perancangan user interface, data dan aktivitas proses.

2.2 Pengertian Aplikasi

Menurut (Yuhefizar, 2012) Aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Jadi Aplikasi merupakan sebuah program yang dibuat dalam sebuah perangkat lunak dengan komputer untuk memudahkan pekerjaan atau tugas-tugas seperti penerapan, penggunaan dan penambahan data yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut (Nazrudin Safaat H 2012: 9) Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna.

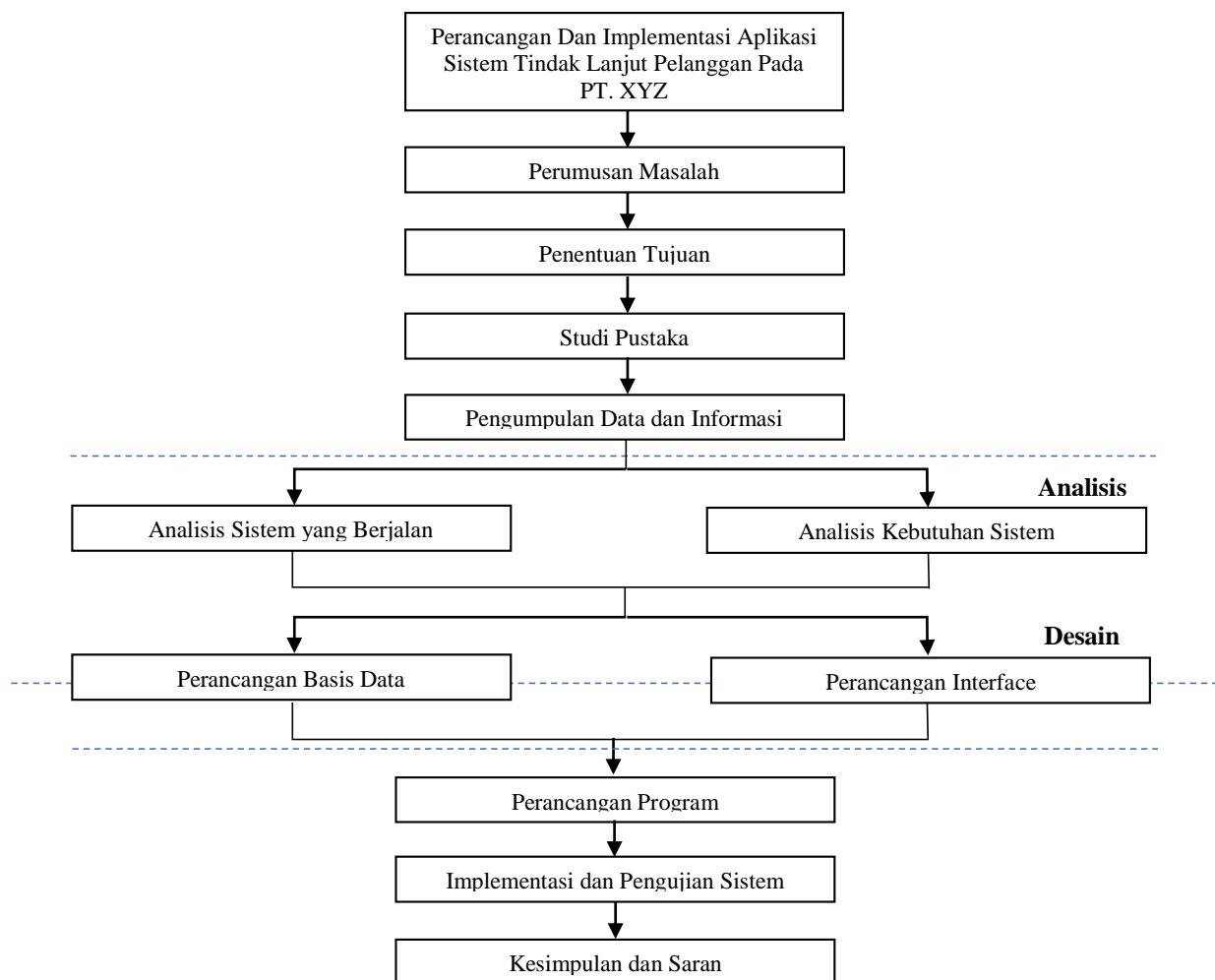
2.3 Pengertian Pelanggan

Sedangkan menurut Cambridge International Dictionaries dalam Lupiyoadi (2001:143), pelanggan adalah “*a person who buys goods or a services*” atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan jasa.. Pendapat lain yakni menurut Griffin (2005:31), definisi pelanggan (*customer*) berasal dari kata *custom*, yang

didefinisikan sebagai “Membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa dan mempraktikkan kebiasaan”. Zairi dalam Harkiranpal (2006:1), mengatakan “*customers are the purpose of what we do and rather than them depending on us, we very much depend on them.*”

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Mulai dari menentukan rumusan masalah sampai kesimpulan yang membentuk sebuah alur yang sistematis. Metodologi penelitian ini digunakan sebagai pedoman peneliti dalam pelaksanaan penelitian agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Alur Metodologi Penelitian bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1 Metodologi Penelitian

3.1 Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan peninjauan ke sistem yang akan diteliti untuk mengamati serta melakukan eksplorasi lebih dalam dan menggali permasalahan yang ada pada sistem yang berjalan saat ini. Tahap perumusan masalah, merupakan langkah awal dari penelitian ini, karena tahap ini diperlukan untuk mendefinisikan keinginan dari sistem yang tidak tercapai.

3.2 Penentuan Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibuat pada tahap sebelumnya, maka tahap penentuan tujuan berguna untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini. Pada tahap ini ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengimplementasikan aplikasi sistem tindak lanjut pelanggan yang dapat mendukung semua layanan pelanggan.

3.3 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui metode apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti, serta mendapatkan dasar-dasar referensi yang kuat bagi peneliti dalam menerapkan suatu metode yang digunakannya.

3.4 Pengumpulan Data dan Informasi

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan informasi untuk lebih mengetahui mengenai sistem yang diteliti. Dari data dan informasi yang dikumpulkan dapat diketahui mengenai sistem yang berjalan saat ini. Data-data dan informasi dapat diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak yang berwenang dan pengamatan langsung terhadap perusahaan penyedia produk barang dan jasa.

3.5 Analisa Sistem yang Berjalan

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui sistem yang ada saat ini. Analisa sistem yang ada ini perlu dilakukan sebelum melakukan analisa permasalahan, kelemahan-kelemahan sistem, dan kebutuhan-kebutuhan sistem.

3.6 Analisa Kebutuhan Sistem

Saat melakukan tahap analisa sistem yang berjalan, secara tidak langsung akan terlihat kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem tersebut, sehingga pada saat itu juga bisa dilakukan analisa kebutuhan sistem, yang bertujuan untuk mengidentifikasi apa saja yang masih kurang dari sistem tersebut untuk kemudian dilakukan langkah-langkah perbaikan. Pada tahap ini selalu dijaga agar analisa kebutuhan sistem tidak menyimpang dari permasalahan dan tujuan penelitian.

3.7 Perancangan Basis Data dan Perancangan Interface

Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan antara satu dengan lainnya. Basis data merupakan komponen yang penting dalam sistem informasi. Pada tahap ini akan dilakukan suatu perancangan basis data.

Pada tahap ini dilakukan perancangan bentuk interface program yang dibuat, dengan tujuan supaya pemakai mudah mengerti atau *user friendly*. Perancangan *interface* ini meliputi perancangan laporan-laporan yang diinginkan serta menu-menu yang terdapat dalam program nantinya.

3.8 Perancangan Program dan Implementasi

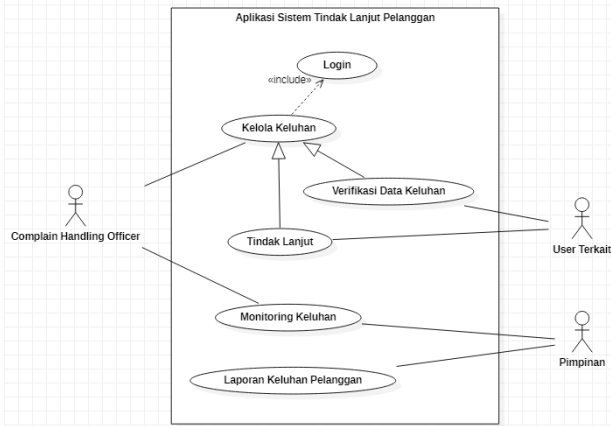
Perancangan program dan implementasi program yang sudah siap akan dilakukan pada tahap ini, dengan kriteria adalah program mudah dalam digunakan dan program mudah dipahami oleh pemakai.

3.9 Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi kesimpulan mengenai semua tahapan yang telah dilalui serta saran yang berkenaan dengan hasil yang telah dicapai.

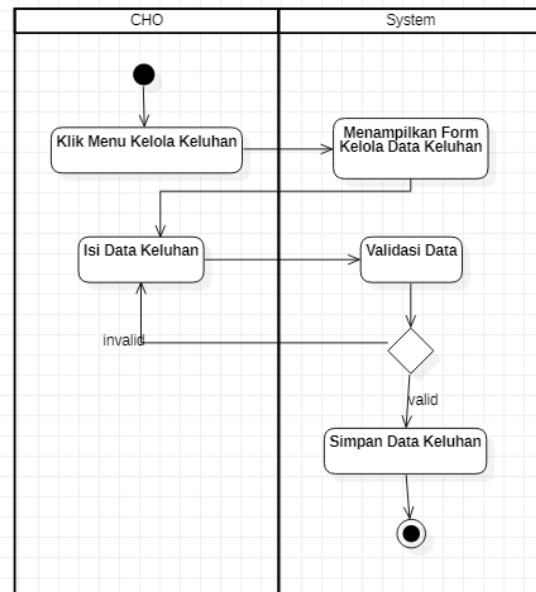
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada analisis perancangan sistem akan digambarkan kebutuhan fungsional dari aplikasi sistem yang dirancang. Analisis dan perancangan sistem ini mengacu pada Use Case Diagram, Activity Diagram dan Class Diagram. Pada tahap ini perlu dijelaskan mengenai pemakaian aplikasi pada bagian Complain Handling Officer, User Terkait dan Pimpinan.



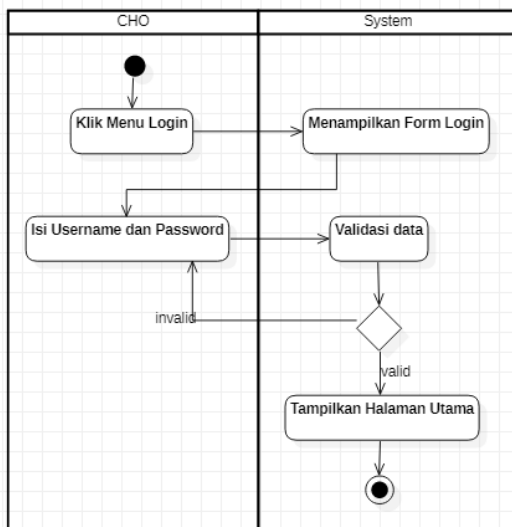
Gambar 2 Use Case Diagram

Pada Gambar Use Case di atas menggambarkan kebutuhan fungsional yang dirancang dari aplikasi sistem tindak lanjut pelanggan. User yang terlibat dalam penggunaan aplikasi diantaranya Complain Handling Officer, User Terkait dan Pimpinan. Setiap user dapat mengakses kebutuhan fungsional yang telah ditetapkan dalam use case tersebut.



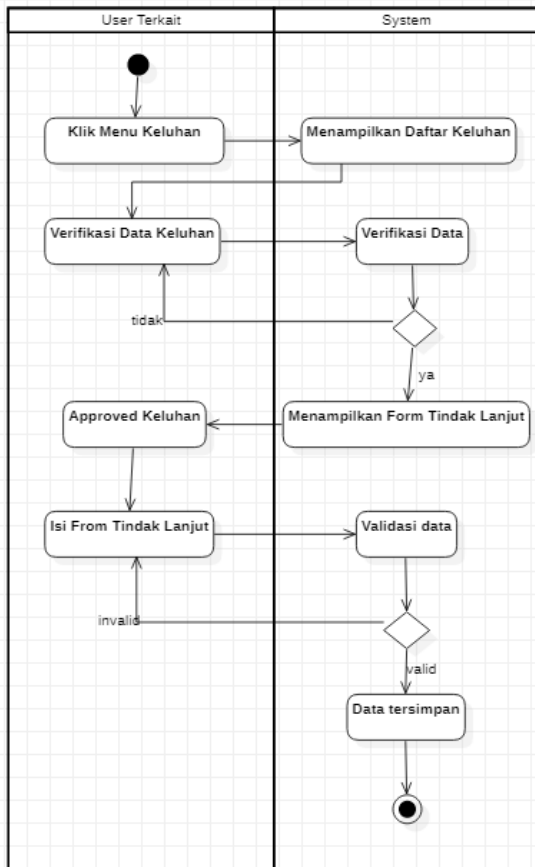
Gambar 4 Activity Diagram Kelola Keluhan

Pada gambar diatas menjelaskan proses kelola data keluhan pelanggan yang dilakukan oleh bagian Complain Handling Officer. Data keluhan yang diinput akan di validasi oleh sistem, sehingga data keluhan terintegrasi dengan data pelanggan dan transaksi penjualan yang telah ada.



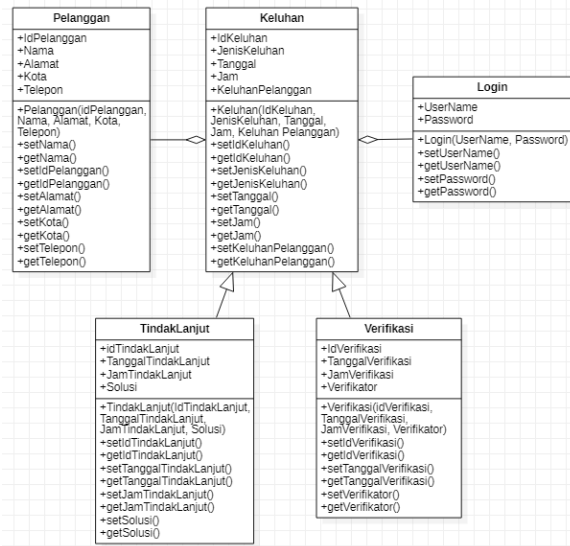
Gambar 3 Activity Diagram Login

Pada gambar di atas menunjukkan proses Login dari aplikasi sistem. User diminta untuk mengisi data User Name dan Password jika data valid atau sesuai aplikasi sistem akan menampilkan halaman utama.



Gambar 5 Diagram Activity Verifikasi Data dan Tindak Lanjut Keluhan

Pada gambar diatas menunjukkan proses verifikasi data dan tindak lanjut keluhan yang dilakukan oleh user terkait sesuai dengan jenis keluhannya. User terkait dapat melihat daftar keluhan yang telah di validasi oleh bagian Complain Handling Officer, kemudian melakukan verifikasi data lebih lanjut. Jika data telah diverifikasi user terkait akan melakukan approved dan mengisi form tindak lanjut sebagai tanggapan dan solusi atas keluhan pelanggan.



Gambar 6 Class Diagram

Pada gambar diatas menunjukkan class diagram atau blue print yang terbentuk di dalam aplikasi sistem, class diagram tersebut terdiri dari atribut dan method yang merupakan referensi dalam membentuk serta pengelolaan basis data.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan dan implementasi maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

- a. Aplikasi sistem dapat mengelola data keluhan pelanggan.
- b. Perancangan aplikasi sistem dapat dilanjutkan ke tahap pengembangan sistem.

6. REFERENSI

Budiman. 2019. Perancangan Dan Implementasi Aplikasi Bantu Ticketing Studi Kasus IT User Support PT. XYZ. Jurnal Insearch: p-ISSN: 2085-7993 e-ISSN: 2580-3239 Volume 18 No. 01, April 2019.

Douglas. Bruce P. 2004. Real Time UML: Advance in The UML for Real – Time System, Third Edition. Pearson Education, Inc. Kanada.

Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.

- Harkiranpal, Singh. 2006. *The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention*. *Journal of Asia Pasific University* College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi. Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- McKay, Alison, George N Stiny, Alan de Pennington. 2016. "Principles for the definition of design structures. *International Journal of computer integrated manufacturing*". Volume 29, Issue 3. Pages 237-250.
- Michael E. Davis & Jon A. Philips. 2007. *Learning PHP and MySQL: A Step-by-Step Guide to Creating Dynamic, Database-Driven Web Sites*. 2nd Edition. O'Reilly.