



SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT JALUR NET INFOTEK TELUK KUANTAN

Seprio Aldi Naldo

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Kuantan Singingi Teluk Kuantan, Indonesia
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
E-mail Penulis Korespondensi: seprioaldinaldo@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini pelanggan PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan melakukan pengaduan melalui harus datang langsung ke kantor dan mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan kerusakan pada pelanggan serta kesalahan teknisi dalam mengeksekusi kerusakan pada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan. Dari permasalahan tersebut penulis membuat sebuah sistem informasi Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan, sistem ini dibuat agar pelanggan lebih mudah dalam proses pengaduan kerusakan dan petugas mendapatkan data yang akurat tentang kerusakan pada pelanggan serta lebih mudah dalam proses pengerjaan kerusakan.

Kata Kunci : Penangan Keluhan, Web, Sistem Informasi, PT. Jalur Net Infotek.

1. PENDAHULUAN

Penilaian pelanggan Setelah menggunakan produk yang disediakan oleh perusahaan, pelanggan yang puas tentunya akan memberikan ulasan positif sekaligus merekomendasikannya kepada orang lain. Pelanggan cenderung tidak akan membeli lagi produk atau menggunakan jasa PT Jalur Net Infotek, bahkan dapat menjelekkan produk perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk segera menghadapi keluhan konsumen bagi perusahaan. Dalam upaya bertransformasi menjadi digital telecommunication company, PT Jalur Net Infotek mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer-oriented). Pada pelaksanaannya, layanan Pacu ini ternyata masih sering dikeluhkan oleh para pelanggan. Sehingga diperlukan adanya penanganan keluhan layanan pacu tersebut. Permasalahan yang terjadi pada pelanggan sangat beragam beragam, oleh karena itu perlu ditangani secara baik, jelas, dan tuntas. keberhasilan perusahaan juga berkaitan erat dengan kerjasama yang baik antar bagian dalam perusahaan hingga tercipta pelayanan yang terbaik untuk diberikan kepada pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model waterfall. Waterfall merupakan salah satu cara dalam pemodelan rekayasa perangkat lunak. Pada pemodelan waterfall memiliki tahapan-tahapan yang meliputi analisis, perancangan, implementasi, pengujian dan pemeliharaan.

1. Analisis kebutuhan, yaitu menganalisis dan mendefinisikan tiap-tiap kebutuhan dan sistem. Perolehan hasil analisis biasanya ditetapkan melalui konsultasi dengan user, pengelola dan yang berkaitan kepada pengguna sistem.
2. Perancangan, yaitu melakukan proses dalam mendesain sistem dengan mengalokasikan persyaratan yang telah ada dengan membentuk arsitektur secara keseluruhan.
3. Implementasi, yaitu desain perangkat lunak yang sudah disiapkan direalisasikan dalam bentuk serangkaian program sesuai dengan spesifikasinya.
4. Pengujian, yaitu tiap program yang telah di implementasikan, kemudian diintegrasikan menjadi satu kesatuan sistem dan dilakukan pengujian untuk memastikan bahwa sistem terpenuhi setiap persyaratannya.
5. Pemeliharaan, yaitu sistem yang lulus pengujian tetap dilakukan pemeliharaan untuk meningkatkan pelayanan dan pengembangan sistem.

2.1 Rancangan Penelitian

Adapun penelitian yang peneliti lakukan terbagi menjadi 5 tahapan.

1. Mengidentifikasi Masalah adalah suatu tahap dari penguasaan masalah agar mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian.
2. Menganalisa Masalah merupakan sistem informasi yang sedang berjalan secara utuh ke dalam bagian-bagian komponennya yaitu menganalisa permasalahan.
3. Pengumpulan Data yaitu mengumpulkan data tentang PT. Jalur Net Infotek menggunakan metode observasi atau pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti dan interview atau wawancara dengan pihak yang bersangkutan sehingga mendapatkan informasi yang sesuai dan akurat.
4. Perancangan sistem dari sistem informasi ini akan dilakukan berdasarkan hasil dari analisa dan penelitian.

5. Pengujian sistem yaitu pengujian terhadap perancangan dan mengimplementasikan program Sistem Informasi Manajemen PT. Jalur Net Infotek.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

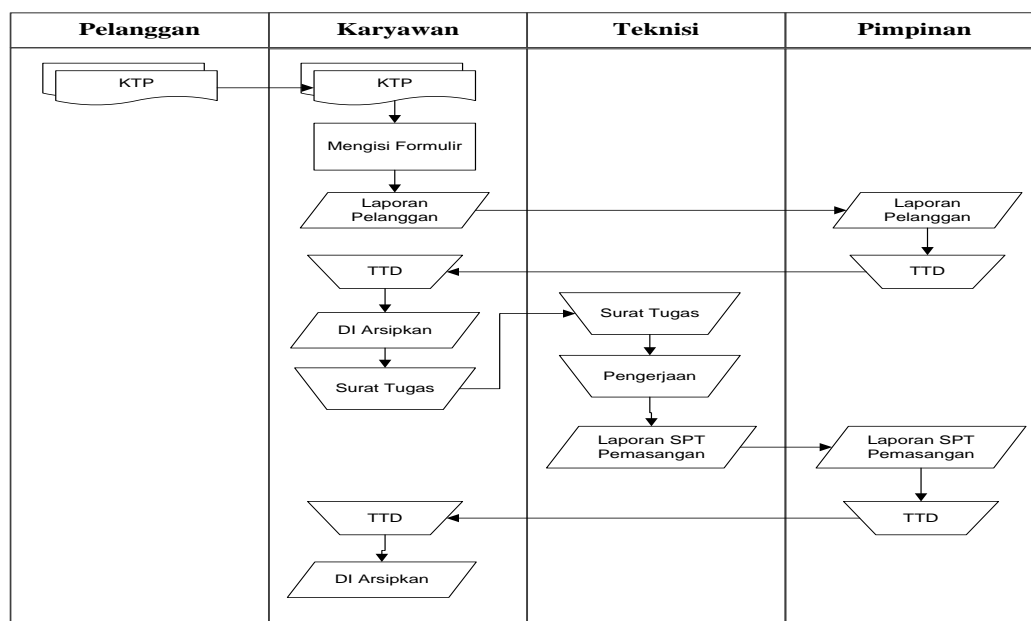
Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan model interaktif yaitu dengan tahap-tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Pengamatan (Observasi) yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan secara langsung yang dilakukan di lokasi penelitian yaitu Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Wawancara (Interview) yaitu dengan mendapatkan data-data secara langsung dari sumber yang mengerti sehubungan dengan pengamatan, penulis bertanya langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam memberikan informasi.
3. Metode Studi Pustaka yaitu metode yang dilakukan adalah dengan mencari bahan yang berkaitan atau mendukung dalam penyelesaian masalah melalui buku-buku, majalah, dan internet yang erat kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas. Buku-buku dan brosur-brosur didapat langsung dari tempat penelitian sedangkan buku-buku lain penulis mendapatkannya dari perpustakaan dan beberapa toko buku. Selain itu penulis menggunakan literatur yang berasal dari situs-situs internet.
4. Memeriksa kelengkapan data, pada tahap ini adalah proses memeriksa semua data yang diperoleh apakah telah lengkap atau belum untuk dilanjutkan pada proses selanjutnya.
5. Verifikasi data dan penyimpulan, pada tahap ini merupakan tahapan menyeleksi semua data yang bersifat valid dan yang tidak valid.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem yang Sedang Berjalan

Analisa sistem perlu dilakukan sebagai dasar pembangunan sistem yang baru, sistem yang sedang berjalan menjadi dasar pembangunan sistem yang diusulkan pada pembangunan aplikasi yang dapat mengoptimalkan data. Pada saat ini sistem pengaduan pelanggan yang ada di PT. Jalur Net Infotek dilakukan dengan pelanggan harus datang langsung ke PT. Jalur Net Infotek mengakibatkan waktu yang lama untuk di perbaiki mulai dari pelanggan yang harus datang ke kantor sampai team teknisi turun kelapangan untuk memperbaiki, selain pelanggan harus datang ke kantor juga bisa melakukan pengaduan lewat telepon yang akan lebih cepat di tanggapi akan tetapi pengaduan lewat telepon tidak adanya data tertulis untuk melihat pengaduan pelanggan. Berikut adalah gambaran sistem yang berjalan pada PT Jalur net infotek.



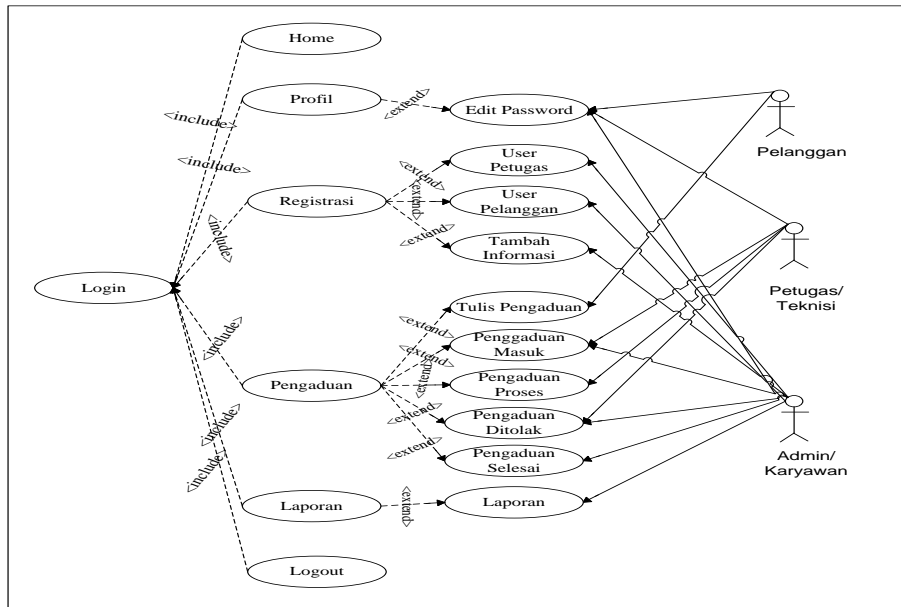
Gambar 1. Analisis Sistem Yang Berjalan

3.2 Perancangan Sistem

Setelah sistem dianalisa selanjutnya yaitu tahap perancangan sistem. Ditahap ini akan dirancang suatu sistem baru yang berguna untuk memperbaiki kelemahan dari sistem sebelumnya. Perancangan sistem menguraikan bagaimana alur proses input maupun output dari sistem yang akan dihasilkan.

1. Use case diagram

Use case diagram merupakan konstruksi untuk mendeskripsikan hubungan-hubungan yang terjadi antar aktor dengan aktivitas yang terdapat pada sistem. Use Case Diagram digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut. Adapun use case diagram dalam pembuatan Rancangan Sistem Aplikasi Penangan Keluhan Pelanggan di PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan dapat penulis gambarkan sebagai berikut :



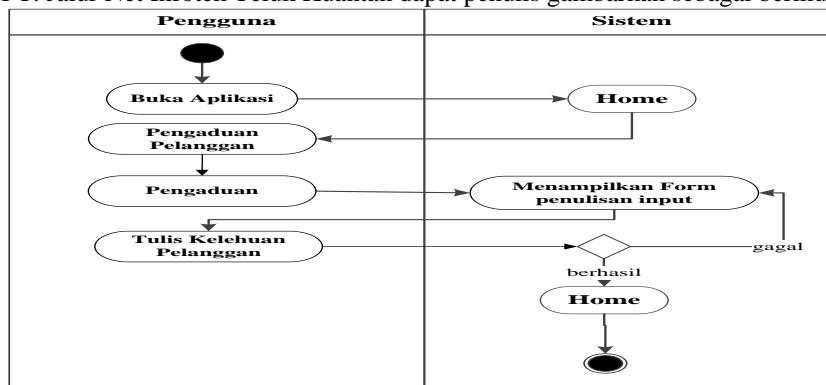
Gambar 2. Use Case Diagram Penanganan Keluhan Pelanggan

2. Activity Diagram

Activity Diagram menggambarkan rancangan berbagai alur aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang. Berikut ini menggambarkan activity diagram pada Rancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan.

1. Activity Diagram Pengaduan Pelanggan

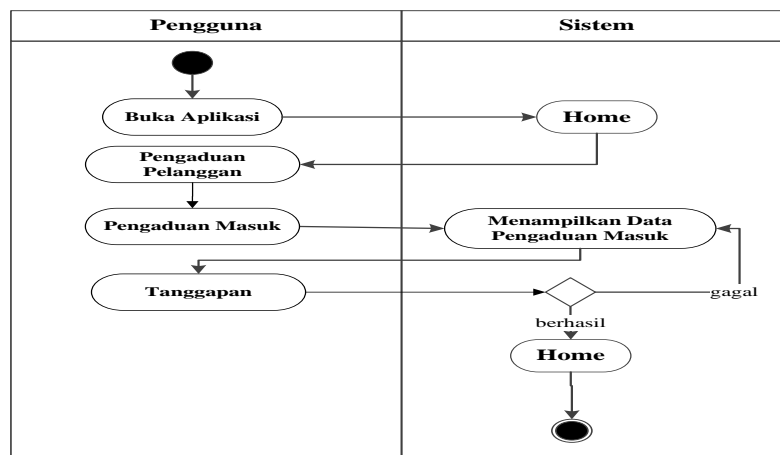
Adapun activity diagram Pengaduan pada pembuatan Rancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan dapat penulis gambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. Activity Diagram Pengaduan Pelanggan

2. Activity Diagram Pengaduan Masuk

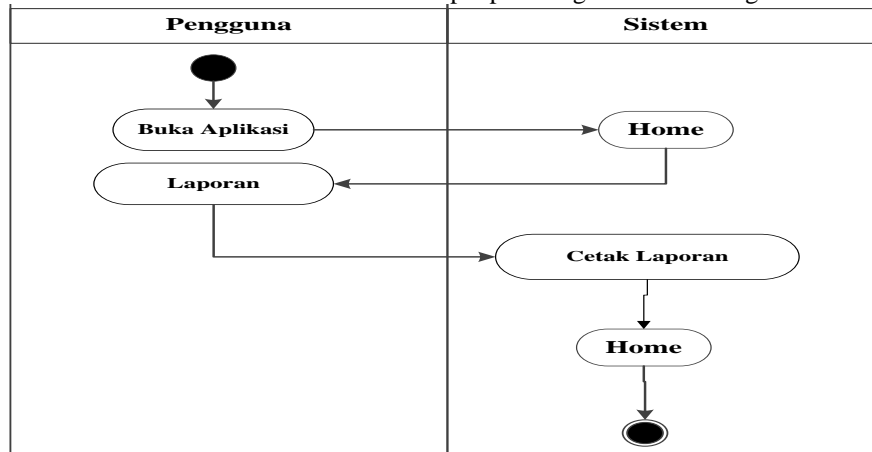
Adapun activity diagram Pengaduan Masuk pada pembuatan Rancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan dapat penulis gambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. Activity Diagram Pengaduan Masuk

3. Activity Diagram Laporan

Adapun activity diagram Laporan pada pembuatan Rancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan dapat penulis gambarkan sebagai berikut :



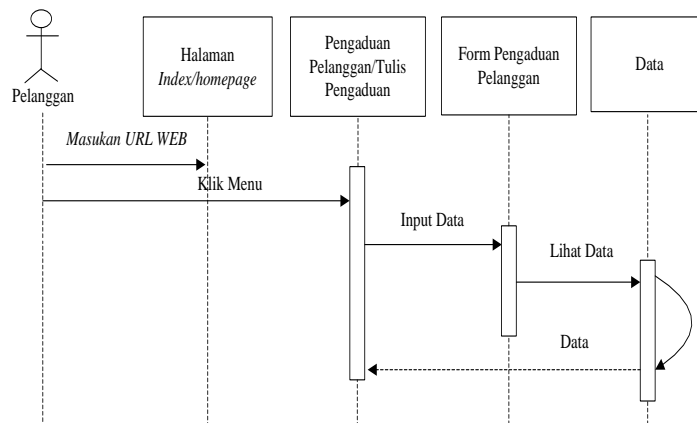
Gambar 5. Activity Diagram Laporan

4. Sequence Diagram

Sequence diagram menjelaskan secara detail urutan proses yang dilakukan dalam sistem untuk mencapai tujuan dari use case interaksi yang terjadi antar class, operasi apa saja yang terlibat, urutan antar operasi dan informasi yang diperlukan oleh masing-masing operasi.

1. Sequen Diagram Pengaduan Pelanggan

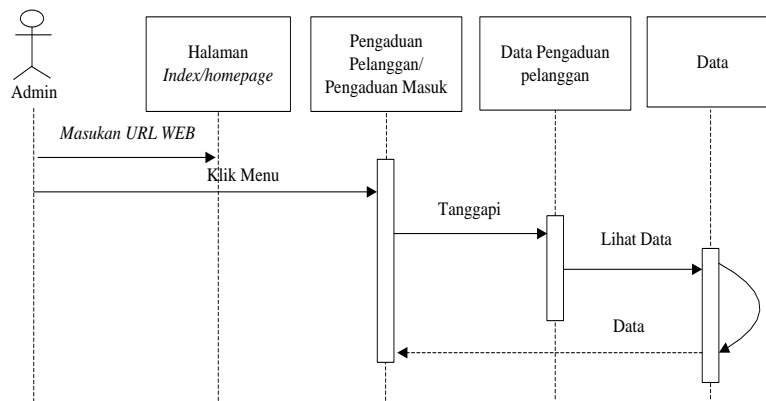
Berikut ini merupakan gambaran diagram Pengaduan Pelanggan lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 6. Sequen Diagram Pengaduan Pelanggan

2. Sequen Diagram Pengaduan Masuk

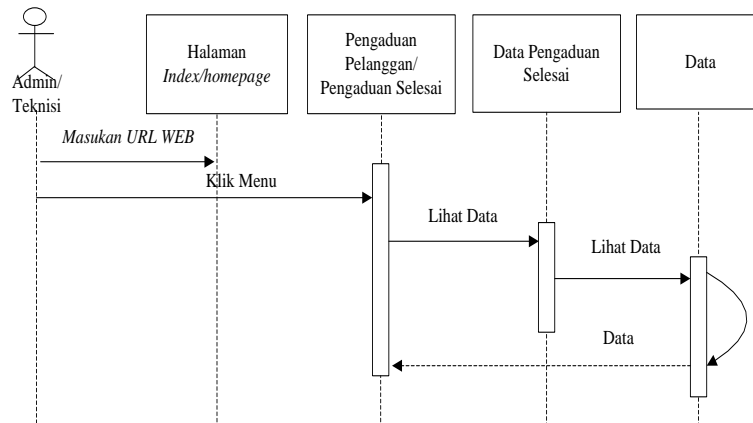
Berikut ini merupakan gambaran diagram Pengaduan Masuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 7. Sequen Diagram Pengaduan Masuk

3. Sequen Diagram Pengaduan Selesai

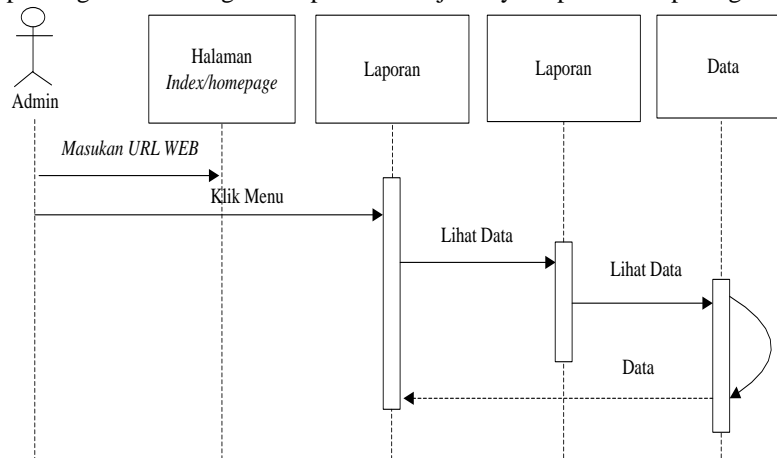
Berikut ini merupakan gambaran diagram Pengaduan Selesai lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 8. Sequen Diagram Pengaduan Selesai

4. Sequen Diagram Laporan

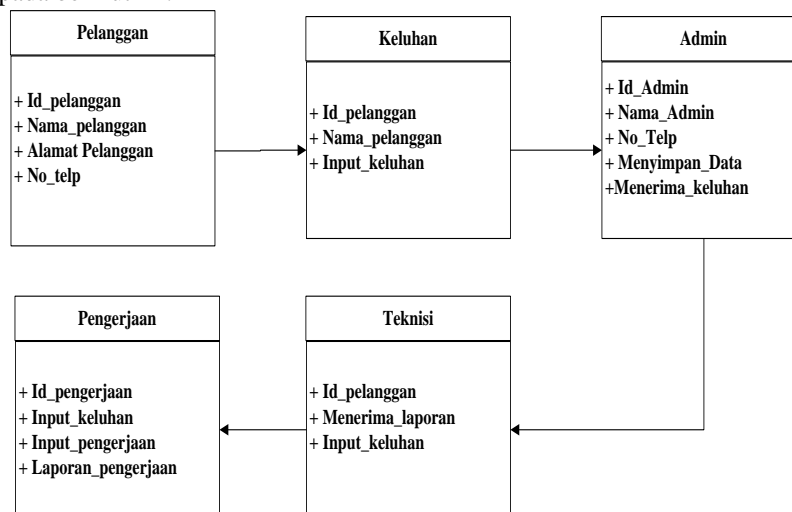
Berikut ini merupakan gambaran diagram Laporan lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 9. Sequen Diagram Laporan

5. Class Diagram

Class diagram adalah diagram yang menunjukkan class-class yang ada dari sebuah sistem dan hubungannya secara logika. Class diagram menggambarkan struktur statis dari sebuah sistem . Berikut merupakan class diagram dari Rancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan dapat penulis gambarkan pada berikut ini:



Gambar 10. Class Diagram Penanganan Keluhan Pelanggan

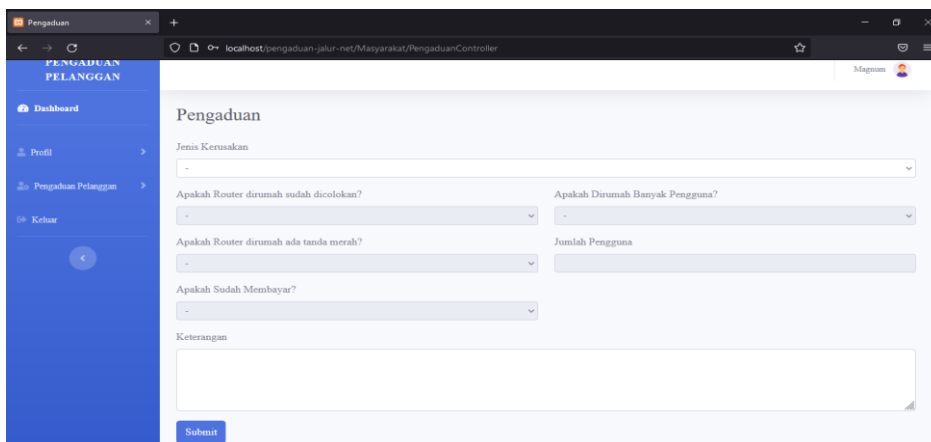
4. Tampilan Implementasi Sistem

Implementasi Sistem adalah tahap penerapan sistem yang akan dilakukan jika sistem telah selesai, termasuk sistem yang telah dibuat pada tahap perancangan sistem agar siap untuk dioperasikan. Pengujian sistem ini dilakukan untuk menguji hubungan antara program aplikasi yang dibuat dengan elemen yang lain dalam sistem

informasi. Adapun tujuan dari pengujian sistem ini adalah untuk memastikan semua elemen sistem sudah terhubung dengan baik. Berikut penjelasan masing-masing from aplikasi pada penelitian ini.

1. Form Input Tambah Keluhan Pelanggan

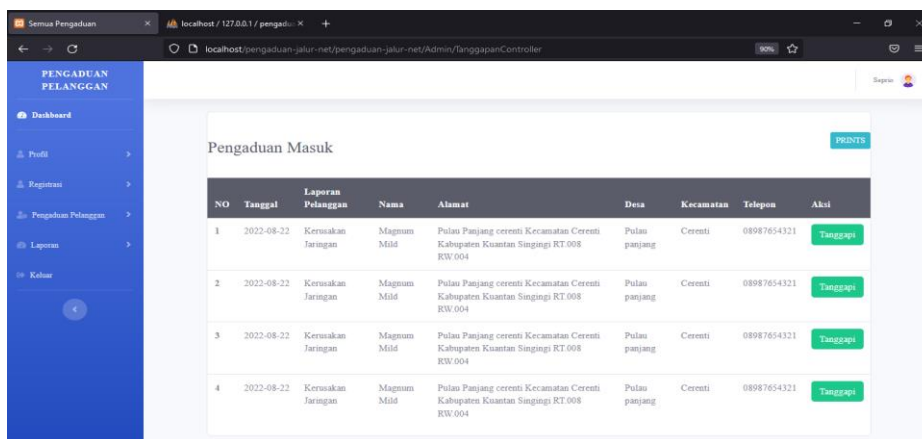
Halaman ini adalah halaman yang hanya di akses oleh Pelanggan digunakan untuk menambahkan atau membuat pengaduan keluhan pelanggan.



Gambar 11. Form Input Tambah Keluhan Pelanggan

2. Tampilan Pengaduan Masuk

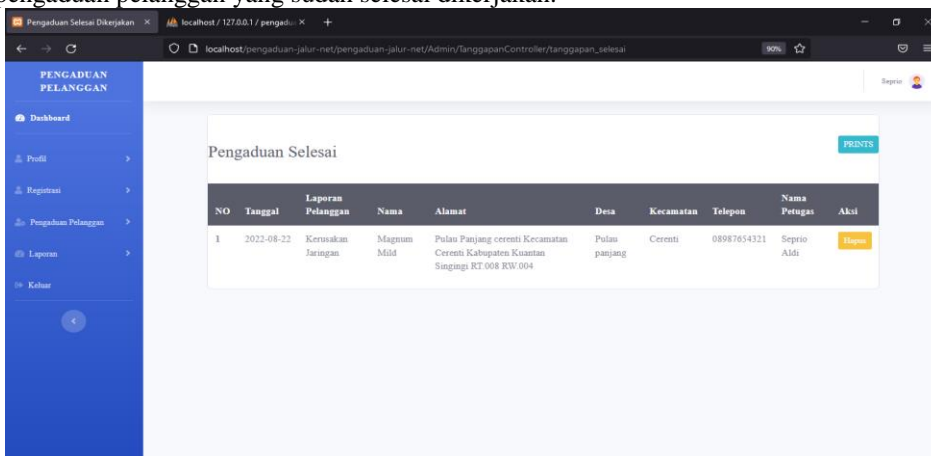
Halaman ini adalah halaman yang hanya di akses oleh admin digunakan untuk melihat data pengaduan pelanggan.



Gambar 12. Tampilan Pengaduan Masuk

3. Tampilan Pengaduan Selesai

Halaman ini adalah halaman yang hanya di akses oleh Admin dan Teknisi digunakan untuk membuat laporan pengaduan pelanggan yang sudah selesai dikerjakan.



Gambar 13. Tampilan Pengaduan Selesai

4. Tampilan Laporan Data Pelanggan

Halaman ini digunakan admin untuk membuat Laporan Data Pelanggan PT Jalur Net Infotek Teluk Kuantan.

No	NIK	Nama	Td	Jenis Kelamin	Alamat	Desa	Kecamatan	Kabupaten	Provinsi	Username	Nomor HP	Aksi
1	1234	evuce	jushu	Laki Laki	ese RT.009 RW.007	de s d	fv dte d	Fdvvfv	deffde	ddfvfv	1234443	Edit Hapus
2	21345	udin	enfej	Laki Laki	ji druvv RT.008 RW.007	erveve	erveveve	rveveve	erveveve	vevfvveveve	213133	Edit Hapus
3	23354	grvgrg	grvgr	Laki Laki	erve RT.006 RW.009	fhghf f	bfb fhghgh	ghb tghb	ghb gtb	tgght	45656	Edit Hapus
4	456789	efghbajm	evfnyum	Laki Laki	efede RT.005 RW.007	vfvvevvevf	fvvvevf	evvfv	fvvvevvevf	fvvfv	2323343	Edit Hapus
5	2135546	RVERVEREV	revfr	Laki Laki	ddoe RT.009 RW.007	erve	erve	erve	evete	rvvevveveve	123456	Edit Hapus

Gambar 14. Tampilan Laporan Data Pelanggan

4 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan dalam hal perancangan Sistem Informasi Penangan Keluhan Pelanggan Pada PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan dapat di ambil beberapa kesimpulan.

1. Dengan adanya sistem yang baru, maka masalah yang ada tentang Penangan Keluhan Pelanggan di PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan dapat meringankan Pelanggan dalam Proses Pengaduan.
2. Mendapatkan keakuratan informasi kerusakan yang terjadi di pelanggan PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan.
3. Terstrukturnya data pelanggan serta data pengaduan pelanggan di pelanggan PT. Jalur Net Infotek Teluk Kuantan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adhista, Nova. Nur, Azizah. dan Rahayu, Sri. 2017. "perancangan sistem informasi penilaian kinerja karyawan SPG berstatus Kontrak pada PT. Softex Indonesia menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW)". Perguruan TinggiRaharja: Jurnal Statagic of Education In Information System (SENSI) Vol. 3
- [2] Budiarto, Wahyu, Ageng, Setiani, Rafika, dan Mukti. Budiarto. 2015. "Aplikasi Monitoring Sistem Absensi Sidik Jari Sebagai Pendukung Pembayaran Biaya Pegawai Terpusat Dengan SAP".Tangerang: Jurnal CCIT Vol.8No.3
- [3] Amrullah, Agit dkk. 2016. "Kajian Kebutuhan Perangkat Lunak Sistem Informasi Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yohyakarta." Yogyakarta: Seminar Nasional Teknologi Informasi danMultimedia.
- [4] Bilung, Septinor. 2016. "Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Sepeda Motor Honda pada CV. Semoga Jaya di Area Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur". eJournal Administrasi Bisnis: Vol. 4, ISSN2355-5408.
- [5] menurut K. dan A. K. (2007:264), "Bab II Landasan Teori," J. Chem. Inf. Model., no. 9, pp. 1689–1699, 2018.
- [6] Darmajaya, J. B. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa, 2(01), 1–13. Jurnal Bisnis Darmajaya.
- [7] Daryanto dan Setyabudi. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. (A. Riyanto, Ed.) edisi 1. Yogyakarta: Gramedia
- [8] Kaithu, T. S. (2015). Manajemen Komplain. (E. Risanto, Ed.) edisi 2. Yogyakarta: CV Andi.
- [9] Riyanto, A., & Sukabumi, A. B. S. I. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi, 2(1) 117– 124
- [10] M. Sitinjak Daniel Dido Jantce TJ and J. Suwita, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang," Ipsikom, vol. 8, no. 1, 2020.
- [11] Tarsani, (2018) Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi, 1-10 Jurnal Bricolage.
- [12] Apriyani, D.A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.
- [13] Wulantika, R. (2019). Langkah – langkah yang Dilakukan Customer Service dalam Memberikan Penanganan Keluhan Nasabah.
- [14] Morgometry, D. C. (1985). Introduction to Statistical Quality Control. Jakarta: John Wiley and Sons Inc.
- [15] Stamatis, D. (1995). Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from Theory to Execution. Milwaukee: ASQC Quality Press.
- [16] Hayati, Y. H., & Tamara, G. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TELKOM FLEXI PADA PT TELKOM BOGOR. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi), 5(2), 36-44