

Consumer Complaint Application Design at PT. Tritunggal Makmur Indonesia

¹Muhammad Rizal, *²Sharyanto, ³Bernadus Gunawan Sudarsono

¹Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Bung Karno
²Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Bung Karno
³Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Bung Karno
Jl. Kimia No. 20. Menteng, Jakarta Pusat 10320, Indonesia

¹muhammadrizal@gmail.com, *²sharyanto@ubk.ac.id,
³gunawanbernadus@ubk.ac.id,

*Correspondent e-mail: sharyanto@ubk.ac.id,

Received: April 25, 2022

Revised: May 25, 2022

Accepted: June 2, 2022

Page : 64-70

Abstrak : PT. Tritunggal Makmur Indonesia (Fuji shopid) merupakan perusahaan pengecer atau ritel yang berkonsentrasi atau fokus pada suatu kategori produk elektronik seperti kamera ataupun alat pendukung perangkat kamera lainnya. Tentunya PT. Tritunggal Makmur Indonesia sangat mengedepankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, untuk menyediakan kebutuhan pelanggan. Pada saat ini PT. Tritunggal Makmur Indonesia hanya menggunakan jasa pengaduan pelanggan hanya berupa laporan pemberitahuan melalui pesan singkat maupun melalui telepon. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi perancangan dan pembuatan sistem informasi pengaduan konsumen. Adapun metode-metode yang digunakan adalah metode wawancara, metode observasi dan metode studi pustaka. Perancangan dan pembuatan sistem informasi pengaduan konsumen pada PT. Tritunggal Makmur Indonesia berbasis web menggunakan pemodelan sistem dengan metode *Unified Modeling Language* (UML) dengan menggunakan bahasa pemrograman *Personal Home Page* (PHP) dan *My Structured Query Language* (MySQL) sebagai basis datanya. Sistem Informasi pengaduan konsumen dapat menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, dan mempermudah proses pengaduan atau komplain agar menjadi lebih mudah, cepat dan tepat waktu. Dan juga dapat membantu meningkatkan keuntungan pada PT. Tritunggal Makmur Indonesia.

Kata kunci: Pengaduan Konsumen, Sistem Informasi, UML, PHP, MySQL.

Abstract : PT. Tritunggal Makmur Indonesia (Fujishopid) is a retail or retail company that concentrates or focuses on a category of electronic products such as cameras or other camera devices. Of course PT. Tritunggal Makmur Indonesia prioritizes customer trust and satisfaction, to provide customer needs. At this time PT. Tritunggal Makmur Indonesia only uses customer complaints services in the form of

notification reports via short messages or by telephone. The purpose of this research is to design an information system for the design and manufacture of a consumer complaint information system. The methods used are interview methods, observation methods and literature study methods. Design and manufacture of consumer complaints information system at PT. Web-based Tritunggal Makmur Indonesia uses a system modeling with the Unified Modeling Language (UML) method using the Personal Home Page (PHP) programming language and My Structured Query Language (MySQL) as the database. The consumer complaint information system can be one solution to increase consumer confidence, and simplify the complaint or complaint process to make it easier, faster and timely. And also can help increase profits at PT. The Prosperous Trinity of Indonesia.

Keywords: *Consumer Complaint, Information System, UML, PHP, MySQL.*



Journal of Engineering, Technology and Computing (JETCom) This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

1 Pendahuluan (or Introduction)

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi dalam menciptakan perangkat teknologi yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan sangat mudah sehingga instansi dan organisasi saat ini banyak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan. Salah satunya yaitu dalam melakukan pelayanan-pelayanan untuk memberikan informasi kepada pelanggan yang membutuhkan informasi tersebut. PT. Tritunggal Makmur Indonesia merupakan perusahaan pengecer atau ritel yang berkonsentrasi atau fokus pada suatu kategori produk elektronik seperti kamera ataupun alat pendukung perangkat kamera lainnya. Tentunya PT. Tritunggal Makmur Indonesia sangat mengedepankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, untuk menyediakan kebutuhan pelanggan.

Permasalahan yang terjadi dalam hal ini ketika pelanggan melakukan pengaduan atau komplain ketika terjadi kerusakan pada barang yang diterima atau tidak sesuai barang yang diterima terhadap pesanan. Pada saat ini PT. Tritunggal Makmur Indonesia hanya menggunakan jasa pengaduan pelanggan hanya berupa laporan pemberitahuan melalui pesan singkat maupun melalui telepon. Layanan tersebut belum menyajikan laporan secara langsung kepada pelanggan. Menggunakan pesan singkat maupun telepon tersebut dapat menyebabkan data yang diperoleh tidak memiliki rekap atau record yang dapat dipertanggung jawabkan oleh pelanggan maupun perusahaan. Keterlibatan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi perusahaan. Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya adalah membantu proses pengecekan pengaduan dari konsumen untuk perusahaan, memberikan layanan kepada pelanggan serta mendukung penyediaan informasi yang cepat dan akurat.

2 Tinjauan Literatur (or Literature Review)

Pengaduan

Metode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah Probability Sampling dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif.

Hipotesis deskriptif penelitian tentang penilaian pelanggan mengenai keluhan pelanggan di Kantor Pos Bandung terbukti mencapai 70%. Hasil penelitian menyatakan tanggapan responden tentang penanganan keluhan di Kantor Pos Bandung, bahwa dimensi empati memiliki skor yang paling tinggi. Sementara, dimensi kecepatan dalam menangani keluhan memiliki skor yang paling rendah, diikuti dimensi kewajaran atau keadilan, dan dimensi kemudahan untuk menghubungi.

3 Metode Penelitian (or Research Method)

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan dan informasi yang diperlukan sebagai bahan pokok penulisan diantaranya sebagai berikut.

Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara survey dan pengamatan langsung pada PT Tritunggal Makmur Indonesia yang diharapkan dapat memperoleh data-data dan informasi.

Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada bagian penjualan. Metode ini diharapkan dapat memperoleh informasi serta data-data yang tepat dan akurat.

Metode Studi Kepustakaan

Studi pustaka dilakukan dengan membaca buku ataupun menggunakan media tertulis lainnya yang berhubungan dengan laporan yang dibuat sebagai landasan analisa atau pembahasan terhadap topik penelitian.

Metode Perancangan

Metode Perancangan ini menggunakan beberapa proses dalam perancangan sistem yaitu use case diagram, activity diagram, class diagram dan user interface untuk dibuat aplikasi selanjutnya.

Metode Pengujian

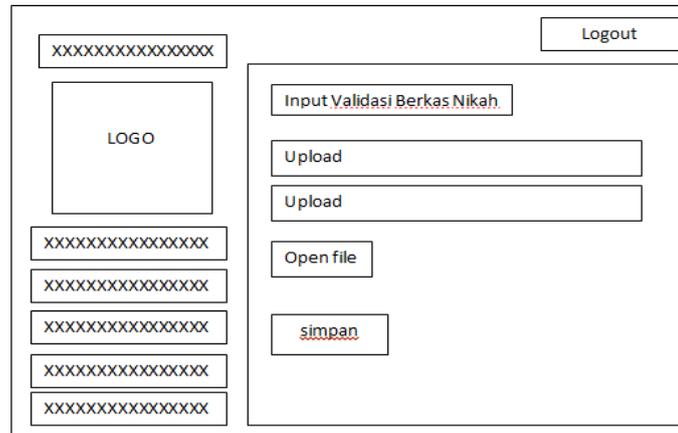
Tahap Metode Pengujian sistem merupakan kegiatan yang dilakukan setelah tahap perancangan sistem selesai dilaksanakan. Metode pengujian dilakukan dalam pengujian black box.

4 Hasil dan Pembahasan (or Results and Analysis)

Perancangan sistem merupakan suatu persiapan atau perbaikan dari sistem yang sedang berjalan dan sebagai tindak lanjut dari penyelesaian masalah berdasarkan hasil evaluasi sistem. Sistem yang dirancang merupakan usulan perancangan sistem untuk memperbaiki sistem pengelolaan yang sedang berjalan sebelumnya. Tujuan dari perancangan sistem informasi proses pengaduan konsumen untuk memberikan kemudahan dan mempercepat proses pelayanan. Bab ini akan menjelaskan usulan perancangan dan pembuatan sistem yang diharapkan dapat mengatasi beberapa permasalahan yang telah disebut dalam evaluasi sistem.

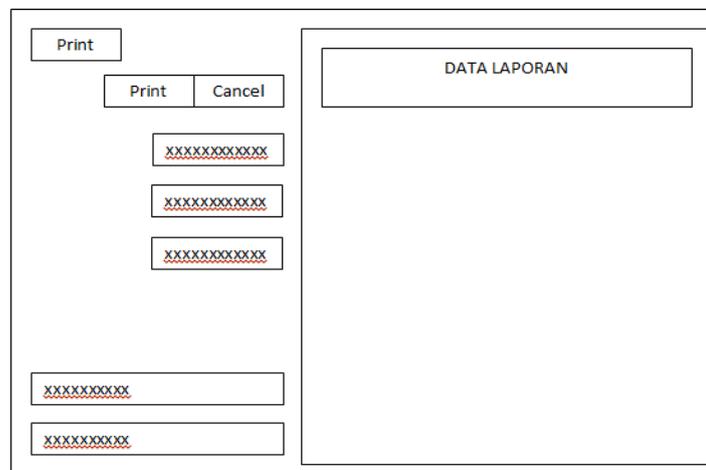
Usecase diagram aplikasi

Perancangan Validasi Data



Gambar 5 Rancangan Menu Validasi Data

Perancangan Menu Laporan



Gambar 5 Rancangan Menu Laporan

5 Kesimpulan (or Conclusion)

Dari analisa sistem berjalan dan perancangan yang telah dijelaskan pada pembahasan mengenai proses pengaduan konsumen pada PT. Tritinggal Makmur Indonesia, maka dapat disimpulkan bahwa. Dalam melakukan proses pengaduan yang dilakukan masih manual memakan waktu yang lebih lama, sehingga menyebabkan kesalahan pada saat pendataan pengaduan yang dapat menjadi kesalahan dalam pencatatan pengaduan konsumen, Proses sistem informasi yang berjalan PT. Tritinggal Makmur Indonesia dapat di buat dengan PHP, Database MYSQL, UML dan UI yang lebih terkomputersisasi dan terstruktur sehingga lebih efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam penerapan sistem informasi yang diusulkan, disarankan beberapa hal diantara lain diperlukannya aplikasi yang tidak hanya bisa di buka melalui web desktop tetapi bisa digunakan pada platform mobile seperti *android* dan *ios* untuk ke depannya Sehingga mempermudah dalam

pendataan dalam proses pengaduan konsumen agar lebih fleksibel dalam hal waktu karena dapat di akses kapan pun dan dimanapun.

Referensi (Reference) Minimal 10 Referensi

- [1] Jumardi, A., & Solichin, A. (2016). Prototipe Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Dan Web Service. *Jurnal Telematika MKOM*, 8(1)..
- [2] Jumardi, A., & Solichin, A. (2016). Prototipe Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Dan Web Service. *Jurnal Telematika MKOM*, 8(1)..
- [3] Utomo, H. T., Samopa, F., & Setiawan, B. (2012). Pengembangan sistem pengaduan konsumen terkait bisnis online berbasis facebook open graph protocol dan sms gateway. *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), A362-A367.
- [4] Rahmat, M., & Sugiono, O. APLIKASI PENGADUAN DAN PELAYANAN PELANGGAN BERBASIS WEB MENGGUNAKAN PHP DAN MySQL DI PAM TIRTA KAMUNING KABUPATEN KUNINGAN.
- [5] Hasibuan, A. E. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Multiguna dengan Metode Pembayaran Spaylater pada Aplikasi Shopee.
- [6] Firdaus, F., & Masya, F. (2020). Aplikasi Informasi Pengaduan Electronic Data Capture Merchant (Edc) Berbasis Web. *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*, 11(1), 17-22.
- [7] ANDRIYANA, T. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Data Pribadinya Diperjualbelikan Di Aplikasi Fintech (Doctoral dissertation, FAKULTAS HUKUM).
- [8] Lathifah, S. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi Web Engineering Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Technology Acceptance Model. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 299-311.
- [9] Casro, C., Purwati, Y., Setyaningsih, G., & Kuncoro, A. P. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter Di Indotechno Purwokerto. *Jurnal Sains dan Informatika*, 6(2), 166-174.
- [10] Sumaryati, E. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Pada Divisi Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. *SNTIBD*, 2(1), 178-183.
- [11] Sinaga, A. E. C., & Tampi, J. N. (2022). PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI PADA PENGGUNA APLIKASI AKULAKU BERDASARKAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 1/POJK. 07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN. *Jurnal Hukum Adigama*, 4(2), 4128-4150.
- [12] Nurjennah, N., & Bachtiar, L. (2019). SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SAMPIT BERBASIS WEB. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*, 10(1).
- [13] Winarsih, I., & Oktaviarni, F. (2021). Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 2(2), 349-367.
- [14] Winarsih, I., & Oktaviarni, F. (2021). Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 2(2), 349-367.
- [15] Lia, F. (2021). Website Pengaduan Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan (Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech).