

Design of a Consumer Complaint System at PT. Ampalu Indah Pratama Ekspres

¹Muhammad Sahroni, ²Sharyanto*, ³Alexiusn Ulan Bani

¹Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Bung Karno

¹²Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Bung Karno

¹³Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Bung Karno
Jl. Kimia No. 20. Menteng, Jakarta Pusat 10320 , Indonesia

e-mail :¹muhamadsahroni@gmail.com, ²syahryanto@ubk.ac.id,
³alexiusulanbani@ubk.ac.id

Received: September 12,
2022

Revised: October 04,
2022

Accepted: October 09,
2022

Page : 150-155

Abstrak : Komplain diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu. Perilaku keluhan Pelapor adalah sebuah fenomena sangat penting yang harus dipahami oleh pemilik perusahaan karena dampaknya berhubungan langsung dengan Pelapor. keluhan dari Pelapor tidak selalu negatif karena komplain dari Pelapor merupakan wujud perhatian mereka pada produk atau jasa dari perusahaan. Pelapor yang melontarkan komplain bukan berarti bahwa mereka tidak menyukai produk dan jasa perusahaan, tetapi bisa jadi karena mereka sangat menyukai jasa perusahaan tersebut sehingga mereka berharap dengan komplain itu produk dan jasa perusahaan bisa semakin bermutu. Dari hal masalah tersebut dibuat diagram UML (Unified Modelling Language) yang menggambarkan hubungan interaksi antara sistem dan aktor. Use Case dapat mendeskripsikan tipe interaksi antara si pengguna sistem dengan sistemnya. Metode yang dipakai dalam merancang system informasi ini adalah MySQL, dan aplikasi penunjang kebutuhan mencari sebuah data pelanggan.

Kata kunci: Pengaduan, Sistem Informasi, Unified Modeling Language (UML), PHP, MySQL.

Abstract : A complaint is defined as something that is unpleasant or something that is disturbing. Complaint behavior of the whistleblower is a very important phenomenon that must be understood by the owner of the company because the impact is directly related to the whistleblower. Complaints from Whistleblowers are not always negative because complaints from Whistleblowers are a form of their concern for the company's products or services. Whistleblowers who make complaints do not mean that they do not like the company's products and services, but it could be because they really like the company's services so that they hope that with the complaint the company's products and services can be of higher quality. From this problem, a UML (Unified Modeling Language) diagram is made which describes the

interaction relationship between the system and the actor. Use Case can describe the type of interaction between the user of the system and the system. The method used in designing this information system is MySQL, and the application that supports the need to find a customer data.

Keywords: *Complaints, Information Systems, Unified Modeling Language (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)

Komplain diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu bagi perusahaan yang dimana keluhan atau pengaduan yang timbul dari konsumen akibat adanya perbedaan persepsi dan ekspektasi. Chartered management Institute mendefinisikan komplain sebagai suatu ungkapan rasa kurang puas akan produk yang sudah dipercayakan kepada perusahaan. Perilaku Pelapor adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku keluhan Pelapor adalah sebuah fenomena sangat penting yang harus dipahami oleh pemilik perusahaan karena dampaknya berhubungan langsung dengan Pelapor yang cenderung akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan yang telah menggunakan jasa pada perusahaan. beberapa keluhan dari Pelapor juga tidak selalu negatif karena komplain dari Pelapor merupakan wujud perhatian mereka pada perusahaan akan produk atau jasa yang mereka kirim ke pihak perusahaan bisa lebih diperhatikan dari kondisi barang yang tidak rusak atau tidak ceroboh. Pelapor yang melontarkan komplain bukan berarti bahwa mereka tidak menyukai produk dan jasa perusahaan, tetapi bisa jadi karena mereka sangat menyukai jasa perusahaan tersebut sehingga mereka berharap dengan komplain itu produk dan jasa perusahaan bisa semakin bermutu dan kualitasnya pun berkembang menjadi lebih baik. Komplain merupakan masukan penting untuk membantu dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan penyikapan yang benar pada respon Pelapor sebuah perusahaan jasa maupun produksi akan bisa lebih memahami keinginan Pelapor dan memuaskan keinginan mereka yang berarti akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Kepuasan Pelapor atau kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang diharapkan suatu perusahaan ketika produk yang dihasilkan telah dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa. Ditambah dengan persaingan ketat antar perusahaan yang menghasilkan produk serupa membuat perusahaan berlomba-lomba menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan Pelapor. Akan tetapi tidak selamanya produk atau jasa yang sampai ditangan Pelapor benar-benar terbebas dari sebuah masalah. Cara pengaduan melalui customer service pun kini beragam, mulai menggunakan telepon, surat elektronik atau email maupun kanal kanal di media sosial yang memang dibuat khusus untuk menampung keluhan, saran, dan kritik langsung dari Pelapor. Dengan demikian perusahaan yang diwakili oleh customer service mengumpulkan dan menganalisa keluhan pelanggan atau Pelapor untuk mengambil tindakan pada langkah selanjutnya yang tentunya dengan permintaan Pelapor. Para Pelapor PT. Ampalu Indah Pratama Ekspres menyampaikan keluhan Pelapor melalui beberapa alternatif yaitu telepon, media chating dan email yang ditangani oleh beberapa customer service, setelah customer service berkomunikasi dengan Pelapor, maka keluhan tersebut diseleksi untuk disampaikan ke tim terkait. Proses Pelaporan keluhan dari Pelapor disampaikan ke tim terkait dengan menggunakan laporan cetak, dan belum terintegrasi dengan penyimpanan berupa database keluhan Pelapor, hal ini

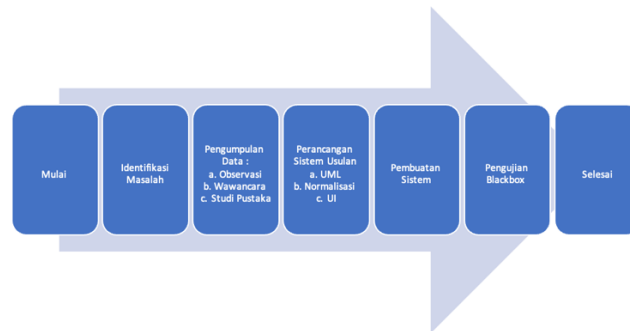
menyebabkan proses identifikasi ataupun mengklasifikasikan sebuah keluhan penggalan menjadi permasalahan yang besar bagi sisi perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya. Dengan kemajuan teknologi di era saat ini PT. Ampalu Indah Pratama Ekspres memanfaatkan teknologi Artificial Intelligence (AI) sebagai cara untuk mengidentifikasi atau juga mengklasifikasikan sebuah keluhan Pelapor, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan Pelapor. Hal ini dapat dicapai karena perusahaan karena dengan banyaknya jumlah keluhan yang dicatat setiap harinya, dengan perusahaan akan mampu mengidentifikasi sebuah keluhan Pelapor secara cepat dan tepat berdasarkan pola, pengetahuan dan informasi yang berhasil didapatkan dari proses diekstraksi yang dipelajari sebelumnya dengan teknik penambangan data. Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh PT. Ampalu Indah Ekspres maka diperlukan sebuah Sistem Informasi Berbasis Web yang didalamnya diterapkan untuk memudahkan berbagai pihak dalam memperoleh informasi keluhan Pelapor.

2 Tinjauan Literatur (or Literature Review)

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik. Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain: sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan; unit penanganan pengaduan; respon pengaduan; umpan balik; laporan penanganan pengaduan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana cara membuat suatu tempat tersebut sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan mereka terhadap pelayanan yang telah diterima agar supaya kelak dapat diperbaiki dan ditingkatkan baik dari segi fasilitas yang digunakan maupun perlakuan yang diterima selama mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut. Dalam proses mengetahui informasi masyarakat harus mendatangi Puskesmas untuk membaca informasi di Mading (majalah dinding) dan untuk penyampaian pengaduan mereka harus mengisi kuesioner di kotak saran. Adapun informasi dan penyampaian pengaduan yang masih sulit akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap Puskesmas Bangil itu sendiri, maka dari itu untuk mengatasi masalah tersebut harus dilengkapi dengan media Website sebagai penyebar informasi dan tempat pengaduan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangil yang dapat diakses kapan dan di mana saja. Dalam pembuatannya system ini menggunakan Metode Kuantitatif yang bertujuan untuk analisis data yang dilakukan di akhir pengumpulan data dengan menggunakan perhitungan statistik yang dapat ditunjukkan melalui presentase untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan, dan Metode Kualitatif bertujuan untuk analisis data yang dilakukan sejak awal turun ke lokasi untuk melakukan pengumpulan data, dengan cara “mengangsur atau menabung” informasi, mereduksi data, mengelompokkan data yang diperlukan.[1]

3 Metode Penelitian (or Research Method)

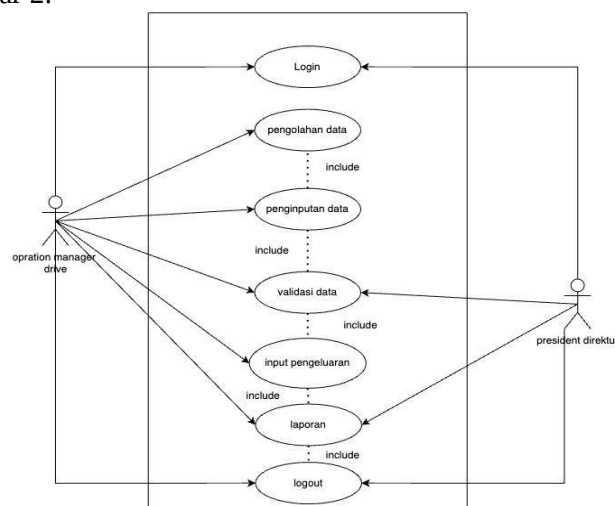
Di dalam penulisan skripsi ini, terdapat beberapa jenis metode yang digunakan diantaranya sebagai berikut. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada PT. Ampalu Indah Pratama Ekspres terkait dengan kegiatan sistem berjalan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan untuk mengetahui dengan pasti kegiatan-kegiatan serta proses-proses yang berjalan pada PT. Ampalu Indah Pratama Ekspres. Metode wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi guna memperoleh data yang lengkap dan akurat. Metode studi pustaka ini menggunakan buku-buku, jurnal penelitian, berkas- berkas, laporan yang berkaitan dengan judul yang diangkat sebagai referensi. Buku-buku yang diangkat ke dalam tulisan penelitian ini diambil dari berbagai sumber di dalam atau di luar instansi. 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 adalah cara atau teknik untuk menguji perangkat lunak, dengan cara melakukan pengujian BlackBox untuk menemukan kesalahan atau kekurangan yang ada pada program dengan tujuan agar dapat memastikan program tersebut tidak ada kendala dan berjalan baik.



Gambar 1. Metode Penelitian

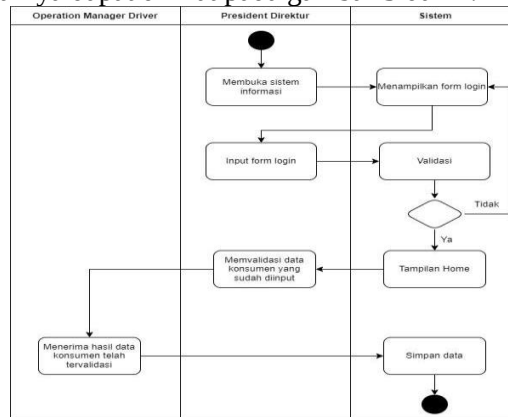
4 Hasil dan Pembahasan (or Results and Analysis)

Perancangan sistem didefinisikan sebagai sebuah langkah perbaikan setelah menemukan permasalahan dari sistem yang sedang berjalan dan menjadi bahan evaluasi untuk sebuah penyelesaian dari suatu masalah. Proses perancangan sistem bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada sistem sebelumnya dengan memberikan usulan perancangan sistem untuk memperbaiki sistem yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna. Bab ini menjelaskan perancangan sistem usulan Sistem Informasi Pengaduan Konsumen Pada PT. AMPALU INDAH PRATAMA EKSPRES Berbasis Web, yang diharapkan dapat mengatasi beberapa permasalahan yang telah dijelaskan pada analisa sistem berjalan. Berikut merupakan perancangan sistem usulan. Adapun prosedur bisnis sistem usulan pada pengaduan konsumen PT. AMPALU INDAH PRATAMA EKSPRES adalah sebagai berikut, Dalam proses pengolahan data operation manager drive akan melakukan pengumpulan data konsumen yang akan diinput melalui sistem. Dalam proses penginputan data operation manager drive melakukan aktivitas penginputan data konsumen yang berupa proses *input*, *edit*, dan *update* data konsumen yang sudah dikumpulkan sebelumnya. Pada proses validasi data, data yang sudah diinput oleh operation manager drive akan divalidasi kelengkapannya oleh President Direktur jika terdapat data yang kurang lengkap maka President Direktur dapat meminta operation manager drive untuk memperbaiki kekurangan data konsumen tersebut. Pada proses laporan, operation manager drive membuat laporan data konsumen yang sudah divalidasi dan diserahkan kepada President Direktur. Lalu laporan data konsumen tersebut dapat dilihat melalui sistem. Model *Use Case Diagram* merupakan gambaran aktivitas usulan dilihat dari kebutuhan aktor. Pada tahap ini digambarkan hubungan antara aktor dengan sistem, dapat dilihat pada diagram sistem gambar 2.

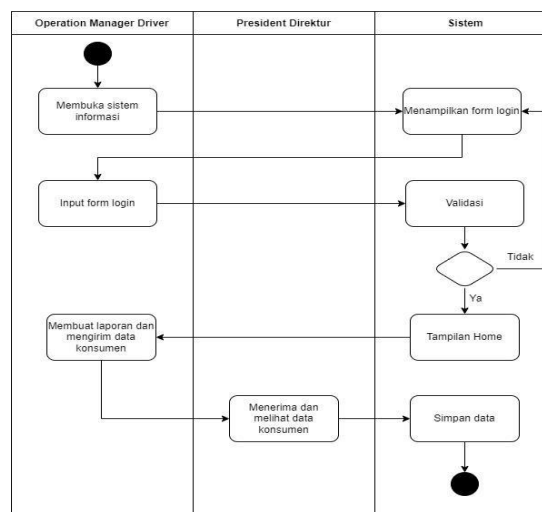


Gambar 2. Usecase Diagram

Aktivitas diagram dibawah ini menggambarkan proses ataupun tahapan dalam sistem pengolahan data konsumen pada PT. AMPALU INDAH PRATAMA EKSPRES untuk operation manager drive, adapun gambarnya dapat dilihat pada gambar 3 dan 4.



Gambar 3. Activity Diagram Validasi Data Konsumen



Gambar 4. Activity Diagram Laporan Data Konsumen

5 Kesimpulan (or Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem informasi Pengaduan konsumen pada PT. Ampalu Indah Pratama Ekspres maka dapat diambil kesimpulan. Berdasarkan analisa sistem informasi Pengaduan Pelapor dan sistem yang sedang berjalan sebagai sarana pengembangan sistem. Sistem Informasi Pengaduan Berbasis Web Mobile ini menampilkan daftar pengaduan, pengaduan dalam proses perbaikan, bukti pengaduan sudah di perbaiki, serta dapat mendownload laporan pengaduan masyarakat pada setiap akhir bulan. Program yang telah dirancang saat ini harapannya dapat dikembangkan lebih baik terutama pada fitur program sehingga fitur tidak hanya membuat pengaduan, namun juga bisa mengakses ke fitur evaluasi pelayanan dengan memberikan rating. Sistem Informasi Pengaduan Berbasis Web Mobile harapannya dapat dikembangkan menjadi aplikasi android dan di daftarkan pada playstore, sehingga memudahkan Pelapor dalam mendapatkan aplikasi. Dengan membuat sebuah aplikasi sistem berbasis web yang digunakan untuk mempermudah proses pengecekan data pengaduan, aplikasi tersebut dapat mempermudah para staf dan karyawan perusahaan dalam proses pengisian data pengaduan konsumen dan adanya recap untuk dibuatkan Pelaporan yang lebih baik.

Referensi (Reference) Minimal 10 Referensi

- [1] Putri, D. M., & Riswandha, M. N. (2019). Sistem Informasi Pengaduan (Komplain) Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bangil Menggunakan Metode Kuantitatif dan Kualitatif. *Insand Comtech: Information Science and Computer Technology Journal*, 4(2).
- [2] Fajarianto, O. (2017). Prototype Pelayanan Akademik Terhadap Komplain Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal Lentera ICT*, 3(1), 54-60..
- [3] Septihadi, M. (2018). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Penanganan Komplain Kiriman Dengan Metodologi Berorientasi Obyek Pada Kantor Pos Pemuda Jakarta Timur. *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System*, 1(5), 112-117.
- [4] Anwar, Z., Purwanto, H. L., & Agustina, R. (2020). Sistem Informasi Pelaporan Komplain Dan Monitoring Perbaikan Sarana Dan Prasarana Berbasis Android. *RAINSTEK: Jurnal Terapan Sains & Teknologi*, 2(4), 294-302..
- [5] Setiawan, R., Nurmansyah, W., & Jaya, I. D. (2017). Sistem Informasi Notifikasi Layanan Komplain Berbasis Android. *SNTIBD*, 2(1), 383-388.
- [6] FAUZI, I. (2019). SISTEM INFORMASI HANDLING KOMPLAIN DAN PENGAJUAN KARTU KREDIT NASABAH BERBASIS WEB PADA PT. BANK CIMB NIAGA Tbk (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- [7] RAHMAT, S. (2017). SISTEM INFORMASI (Studi Kasus: Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Gelar S Pada Progra PROGRAM STUDI FAKULTAS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI i SISTEM INFORMASI NOTIFIKASI LAYANAN KOMPLAIN BERBASIS ANDROID: Studi Kasus Program Studi Sistem Informasi UIN Raden Fatah Palembang.-- SKRIPSI (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- [8] Evantio, Y. B., Rokhmawati, R. I., & Saputra, M. C. (2017). Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint Management (Studi Kasus: Batching Plant Produksi Beton PT Holcim Indonesia Regional Jawa Timur). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN, 2548, 964X.
- [9] Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). PENANGANAN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127-132.
- [10] Ramadhan, A. A., Hizari, H., & Hidayati, H. (2019). Aplikasi Manajemen Komplain Pada Layanan Sdm. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- [11] Kartikasari, M., Santoso, P. B., & Yudaningtyas, E. (2016). Penerapan Case Based Reasoning pada Sistem Pendukung Keputusan Penanganan Komplain Penyewa Mall (Studi Kasus: Maspion Square Mall, Surabaya). *Jurnal EECCIS*, 9(2), 138-143.
- [12] Kurniasih, N. (2022). PENGARUH SISTEM PELACAKAN BERBASIS WEBSITE, KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN:(Studi Pada JNE di Kabupaten Majalengka). *J-AKSI: JURNAL AKUNTANSI DAN SISTEM INFORMASI*, 3(2), 341-346.
- [13] Abdussalaam, F., & Saputra, S. A. (2018). Perancangan Sistem Informasi Complaint Management Dengan Metode Rad Menggunakan Framework Laravel. *Jurnal E-Komtek (Elektro-Komputer-Teknik)*, 2(2), 54-68.
- [14] Sasmita, R. A., & Falani, A. Z. (2018). Pemanfaatan algoritma tf/idf pada sistem informasi ecomplaint handling. *Jurnal Ilmiah: Lintas Sistem Informasi dan Komputer (LINK)*, 27(1).
- [15] Astriana, T. Y., Wati, M., & Puspitasari, N. (2017, September). Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dengan Penambahan Fitur Peramalan Tingkat Customer Complain Menggunakan Metode Single Exponential Smoothing (Studi Kasus: Pt. Satnetcom Balikpapan). In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Vol (Vol. 2, No. 2)*.