

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ONLINE PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN PADA PASAR MODERN PT. X

Alusyanti Primawati¹, Mei Lestari²

¹Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Matematika & IPA, Universitas Indraprasta PGRI
Jln. Nangka 58, Tanjung Barat (TB Simatupang) Jagakarsa, Jakarta Selatan
Telp. (021)7818718-78835283

²Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Matematika & IPA, Universitas Indraprasta PGRI
Jln. Nangka 58, Tanjung Barat (TB Simatupang) Jagakarsa, Jakarta Selatan
E-mail: alus.unindra23@gmail.com, mei_6s@yahoo.co.id

ABSTRAK

Perancangan sistem informasi online penanganan keluhan konsumen pada pasar modern ini merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan terhadap konsumen dengan menggunakan teknologi informasi. Metode yang digunakan penulis adalah studi kepustakaan berdasarkan referensi dan berbagai diskusi serta berbagai media yang memuat informasi yang dibutuhkan, analisa kebutuhan, dan perancangan sistem informasi melalui desain grounded research, selanjutnya teknik analisa data pengembangan sistem. Pasar modern pada PT. X merupakan salah satu perusahaan dibidang retail yang menyewakan tempat berbisnis khususnya perdagangan. Sering kali penyewa mengalami masalah pada tempat yang disewakan sulit untuk mengajukan keluhan dikarenakan sistem pelayanan yang digunakan management office pasar modern masih konvensional meskipun sudah ada sistem terkomputerisasi. Berdasarkan permasalahan itu penulis sebagai peneliti memberikan solusi melalui perancangan sistem informasi online penanganan keluhan konsumen sehingga diharapkan konsumen mengalami kemudahan untuk mengajukan keluhannya dan melihat perkembangan penanganannya tanpa batasan waktu dan tempat. Tidak hanya itu, diharapkan sistem yang bersifat online ini mempermudah staf/pekerja management office untuk bertindak menangani keluhan lebih cepat sehingga perusahaan pada akhirnya memperoleh loyalitas dari konsumen.

Kata Kunci: online, penanganan keluhan, kepuasan konsumen, complaint.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran teknologi informasi sangatlah penting dalam kinerja perusahaan. Sudah banyak perusahaan menggunakan sistem komputerisasi secara *online* untuk menyelesaikan segala aktifitasnya. Salah satu bidang yang mendapatkan dampak yang sangat berpengaruh dengan perkembangan teknologi saat ini adalah bidang bisnis wirausaha atau perusahaan, dimana pada dasarnya merupakan proses komunikasi dan informasi dari perusahaan kepada konsumen. Perusahaan dan konsumen sebagai sumber informasi, media sebagai sarana penyajian pencatatan keluhan, proses penyelesaian keluhan tercapai, dan status penanganan keluhan konsumen itu sendiri, beberapa bagian dari unsur ini mendapat sentuhan media teknologi informasi sehingga mencetuskan lahirnya ide tentang pelayanan konsumen secara *online* terhadap penanganan keluhan. Internet sebagai sebuah jaringan universal dengan berbagai aplikasi berjalan di atasnya, memungkinkan penyelenggaraan pelayanan berbasis *online*, sehingga dengan demikian akan membuka peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

PT. X adalah perusahaan yang bergerak dibidang *management property*. Salah satu lingkup bisnisnya adalah pasar modern. Untuk melayani pelanggan atau konsumen pasar modern dibutuhkan media

informasi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumennya secara mudah tanpa mengenal waktu dan tempat. Pelayanan terhadap konsumen merupakan salah satu hal penting pada pasar modern pada PT. X, jika ingin tetap bersaing dengan pasar modern lainnya. *Management office* pasar modern PT. X sudah memiliki sistem yang terkomputerisasi dan terintegrasi dengan baik, akan tetapi dalam penelitian, peneliti menemukan salah satu bagian dari pasar modern ini untuk dikembangkan, yaitu sistem informasi penanganan keluhan konsumen. Sistem yang ada untuk penanganan keluhan yang sudah terkomputerisasi ini masih belum efisien karena komunikasi konsumen dengan perusahaan masih terbatas dan akibatnya kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan *management office* pasar modern PT. X.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah yang ada dalam pengembangan pelayanan konsumen melalui teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

- Bagaimana cara untuk mengajukan keluhan tanpa harus datang ke *office*?
- Bagaimana membuat *web* yang dinamis dan interaktif antara konsumen dengan *staff* terkait dalam management office pasar modern PT.X?

1.3 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskripsi yaitu mendekati makna dan ketajaman analisis-logis. Desain penelitian ini menggunakan desain *grounded research* yang dipengaruhi oleh pandangan kualitatif tidak membutuhkan pengetahuan dan teori tentang objek penelitian. Sumber data informasi yang diperoleh untuk menguatkan penelitian ini diambil dari data yang diperoleh melalui tanya jawab langsung kepada kepala HRD dan *Tenant Relationship Management Office* Pasar Modern PT. X serta beberapa dokumen yang tidak dapat dipublikasi. Namun, semua sumber data tersebut sudah diijinkan oleh pihak PT.X untuk digunakan sebagai sumber data penelitian.

Teknik analisis data, penulis menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi masalah dan tujuan
- b. Menentukan syarat-syarat informasi
- c. Menganalisa kebutuhan sistem
- d. Merancang sistem yang direkomendasikan
- e. Pengujian perancangan sistem

2. APLIKASI PENANGANGAN KELUHAN KONSUMEN ONLINE DALAM PRESPEKTIF SISTEM INFORMASI

2.1 Klasifikasi Umum

Sutanta (2003) menyatakan bahwa secara umum, sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan hal atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk suatu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai tujuan. Sebuah sistem membutuhkan perantara untuk mencapai tujuan dan salah satunya adalah aplikasi. Aplikasi penanganan keluhan konsumen merupakan salah satu implementasi dari *Customer Relationship Management (CRM)*. Ditinjau dari perspektifnya, CRM pada dasarnya adalah sebuah aplikasi basis data yang bersifat *webenable* (Lin, 2003), yang mampu menyediakan akses informasi secara cepat dan akurat, mampu mengoptimasi interaksi antara konsumen dengan manajemen.

Sebuah sistem informasi dalam aplikasi penanganan keluhan konsumen sebenarnya berfokus pada aktifitas inti perusahaan yang menangani hubungan dengan konsumen.

2.2 Layanan Penanganan Keluhan Kosumen

Darudiato (2006) menyatakan bahwa semakin ketatnya persaingan perusahaan dalam mendapatkan pelanggan, banyak perusahaan berlomba-lomba menarik pelanggan dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Salah satu pelayanan terbaik adalah siap sedia menangani keluhan konsumen/ pelanggan. Siapapun tidak menyukai mendapatkan keluhan dari konsumennya, hal ini mengisyaratkan bahwa ketika mendapat keluhan berarti konsumen mengalami kekecewaan

sehingga akan berdampak besar bagi perusahaan dikemudian hari. Keluhan yang diajukan biasanya bernuasa negatif dan disampaikan dengan cara yang terkadang tidak terlalu menyenangkan. Banyak cara dilakukan perusahaan untuk terus mempertebal dinding pertahanannya, agar keluhan tidak dapat masuk, bahkan terdengar sekalipun. Namun sikap *resistance* terhadap keluhan ini akan menjadi ancaman di masa mendatang yaitu kenyataan tidak sesuai dengan harapan (janji) dan biaya yang dikeluarkan konsumen tidak sesuai dengan manfaat yang didapat.

Sehebat apapun perusahaan, sangat sulit untuk memuaskan 100% konsumen. Menyadari hal tersebut ternyata konsumen merasa bukti tidak sesuai dengan janji serta manfaat maka konsumen mengajukan keluhan atas ketidakpuasannya, maka disinilah peran *Complaint Management* bertindak. *Complaint Management* dapat dikatakan sebagai salah satu realisasi penerapan *Total Customer Satisfaction (TCS)*. *Complaint Management* sendiri banyak didukung oleh sejumlah infrastruktur teknologi informasi yang sekarang erat dikenal dengan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. Beberapa konsep bertindak dalam *Management Complaint*:

- a. Tetap siap dan siaga terhadap keluhan.
- b. Ingat dan kenali keluhan.
- c. Nyanyikan tanpa formalitas.
- d. Dengungkan rasa kekerabatan kepada pelanggan/konsumen.
- e. Anggap sebagai sebuah proses pembelajaran

Tugas pertama dari *Management Complaint* adalah memastikan pelanggan puas tanpa perlu ditunda-tunda. Tugas kedua adalah bagaimana kita dapat belajar dari kesalahan. Untuk itu, keluhan yang datang beserta proses penanggulangnya harus terdokumentasikan dengan baik.

2.3 Online

Secara umum, sesuatu dikatakan *online* adalah bila terkoneksi/ terhubung dalam suatu jaringan ataupun sistem yang lebih besar. Dalam percakapan umum, jaringan/ *network* yang lebih besar biasanya lebih mengarah pada internet, sehingga '*online*' menjelaskan status bahwa ia dapat diakses melalui internet. Secara lebih spesifik dalam sebuah sistem yang terkait pada ukuran satu aktifitas tertentu, sebuah elemen dari sistem tersebut dikatakan '*online*' jika elemen tersebut beroperasi.

Dalam telekomunikasi, istilah *online* memiliki arti lain yang lebih spesifik. Suatu alat diasosiasikan dalam sebuah sistem yang lebih besar dikatakan *online* bila berada dalam kontrol langsung dari sistem tersebut. Informasi yang tersedia secara *online* memiliki beberapa manfaat yang sangat penting, antara lain:

- a. Potensi akses lebih besar.
- b. Semakin luasnya kesempatan akses pada suatu informasi.

c. Akselerasi perkembangan suatu cabang ilmu pengetahuan baru.

Semakin banyaknya informasi tersedia secara 'online', memberikan efek positif bagi kegiatan bisnis, pendidikan dan penelitian. Namun hal ini tidak terlepas dari berbagai kendala yang perlu diwaspadai oleh pengguna internet, yaitu keamanan dan hak cipta.

3. ANALISIS SISTEM BERJALAN DAN PERMASALAHAN

Penelitian dilakukan pada sebuah pasar modern PT.X. Melihat kebutuhan PT. X untuk membuat sistem penanganan keluhan yang lebih efektif maka penelitian ini dilakukan. Pada dasarnya bagian penanganan keluhan yang kurang mendapat perhatian adalah menyediakan cara yang cepat dan tepat untuk konsumen atau pelanggan dalam menyampaikan keluhan/ *complaint*. Berdasarkan pengalaman penulis, pasar modern PT. X yang menjadi objek penelitian, sistem penanganan keluhan konsumen sudah terkomputerisasi akan tetapi masih bersifat konvensional. Handojo, *et al* (2009) menyatakan dalam tulisan bahwa pada dasarnya proses penjualan toko secara konvensional dan proses penjualan di *website* adalah sama, tetapi penerapan sistem penjualan secara *online* berbasis *web* diharapkan dapat mengatasi batasan-batasan yang sering ditemui dalam proses penjualan toko secara konvensional.

Hal tersebut juga dapat diterapkan pada sistem penanganan keluhan konsumen pada pasar modern PT. X yang masih bersifat konvensional. Sehingga solusi yang tepat adalah membuat proses penanganan keluhan konsumen secara *online* berbasis *web* yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan pada sistem konvensional.

Secara garis besar, berdasarkan hasil analisis selama 3 bulan melalui pengalaman secara empiris peneliti secara langsung maka diperoleh proses penanganan keluhan konsumen secara konvensional yang diterapkan. Berikut sistem konvensional yang dapat dijabarkan pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Skenario sistem konvensional penanganan keluhan konsumen

No	Skenario
1	Konsumen yang berstatus penyewa mengajukan keluhan harus datang ke <i>Management Office</i> pasar modern menemui <i>Customer Service</i> , meskipun pihak konsumen sudah melapor melalui telepon, surat, ataupun bertemu karyawan yang sedang keliling di Pasar Modern.
2	<i>Customer Service</i> memberikan <i>form complaint</i> untuk diisi oleh penyewa (pelanggan/ konsumen)

3	<i>Form complaint</i> yang sudah diisi oleh pelapor kemudian diisi oleh pihak yang berinteraksi langsung dengan pelapor, dalam hal ini <i>Customer Service</i> lebih sering berinteraksi dengan pelapor.
4	<i>Form complaint</i> terdiri dari 3 rangkap. Kertas asli berwarna putih untuk <i>department</i> yang terkait menangani keluhan, kertas berwarna merah untuk <i>Tenant Relationship</i> , dan kertas biru untuk disimpan <i>Tenant Relationship</i> dan akan diisi ketika status penanganan keluhan sudah ditangani
5	Oleh <i>Customer Service</i> , <i>form complaint</i> diserahkan ke bagian <i>Tenant Relationship</i> (untuk selanjutnya disingkat TR) untuk diproses.
6	<i>Form complaint</i> diproses dengan menyeleksi keluhan dan menentukan departemen yang akan ditugaskan untuk menangani keluhan. TR menyerahkan surat tugas berupa kertas putih <i>form complaint</i> ke bagian yang ditugaskan menangani dan melaporkan status penanganannya.
7	TR mengisi kertas biru <i>form complaint</i> setelah menerima laporan status penanganan. Penanganan yang sudah dikerjakan (status <i>done</i>) akan dicek oleh pihak TR langsung ke unit penyewa yang melapor.

Berdasarkan skenario atau alur cerita sistem konvensional tersebut ada beberapa permasalahan yang sering ditemui dalam proses penanganan keluhan yang konvensional adalah sebagai berikut:

- Sistem cenderung birokrasi sehingga cukup rumit bagi penyewa untuk mengajukan keluhan dan menerima penanganan.
- Pihak yang berhak mengajukan keluhan hanya untuk konsumen yang berstatus penyewa, sedangkan pengunjung tidak memiliki akses untuk mengajukan keluhan kecuali langsung pada pihak penyewa.
- Ada keterbatasan waktu pada penanganan keluhan jika pihak yang bertanggung jawab tidak berada ditempat atau berada ditempat yang jauh dan ini akan menghambat informasi yang seharusnya cepat diterima sehingga berdampak keterlambatan penanganan.

4. PEMECAHAN MASALAH

4.1 Aplikasi Sistem Informasi Berbasis Online sebagai Solusinya

Berdasarkan perkembangan teknologi saat ini, maka solusi terbaik adalah mengubah sistem konvensional menjadi sistem informasi *online*, melalui ini penanganan keluhan akan dipublikasikan melalui jaringan internet. Informasi pengajuan dan penanganan keluhan melalui internet dapat menjangkau wilayah yang lebih luas dan dapat

diakses dimanapun serta kapanpun. Berikut manfaat perancangan media informasi melalui internet adalah:

- Mempermudah pengajuan selama 24 jam penuh dalam sehari tanpa harus datang ke pihak *Management Office* pasar modern sehingga proses penanganan keluhanpun cepat ditindaklanjuti.
- Sistem informasi penanganan keluhan secara *online* dapat mendistribusikan setiap informasi dengan mudah dan cepat.
- Penanganan keluhan tidak hanya untuk melayani penyewa tetapi juga pengunjung, karena bagaimanapun pengujung merupakan konsumen pasar modern bukan hanya penyewa.

Aplikasi pada sistem ini selanjutnya akan memberikan kemudahan-kemudahan dalam aktifitas yang dilakukan, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja untuk menangani keluhan konsumen di pasar modern PT. X.

4.2 Spesifikasi Kebutuhan Sistem (SRS/ System Requirement Specification)

Untuk memulai merancang sistem maka diperlukan analisis kebutuhan sistem yang akan dirancang. Analisis kebutuhan dilakukan dengan melihat skenario dalam sistem konvensional untuk membangun sistem *online* yang diusulkan. Berikut spesifikasi kebutuhan sistem usulan yang diharapkan untuk diimplementasikan melalui aplikasi sistem informasi *online* penanganan keluhan dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skenario perancangan sistem informasi *online* penanganan keluhan

No	Skenario
1	Konsumen yang mengalami permasalahan yang merugikan, saran dan kritik pada fasilitas yang disediakan oleh <i>management office</i> pasar modern dapat mengajukan keluhan ke <i>management office</i> pasar modern untuk segera ditangani oleh pihak manajemen.
2	Penyewa unit pada pasar modern dan pengunjung adalah konsumen. Konsumen dapat mengajukan keluhan (<i>complaint</i>) tanpa datang langsung ke kantor pengelola melalui <i>web</i> layanan yang konsumen untuk mengajukan keluhan.
3	Sebelum mengirim pengajuan keluhan, konsumen harus registrasi terlebih dahulu sebagai <i>user</i> .
4	Konsumen yang sudah teregistrasi dapat menggunakan menu pengajuan keluhan yang sudah disediakan (menu <i>complaint</i>)

5	Dalam <i>complaint</i> menu, konsumen dapat mengirim langsung keluhan ke pihak pengelola untuk segera diproses.
6	<i>Admin</i> menerima keluhan dari konsumen.
7	Keluhan (<i>complaint</i>) yang sudah masuk dianalisa <i>departement</i> yang bertanggungjawab untuk menangani keluhan konsumen sesuai dengan bagian tiap <i>department</i> yang terkait.
8	<i>Departement</i> yang selesai atau sedang mengerjakan penanganan keluhan dilapangan harus memperbaharui status penanganannya di <i>web</i> layanan yang sudah disediakan, sehingga konsumen dan semua departemen dapat mengetahui informasi status penanganan.
9	<i>User</i> dari <i>web</i> layanan adalah penyewa dan pengunjung, <i>admin</i> dari <i>web</i> layanan ini adalah <i>admin</i> tiap <i>department</i> .
10	<i>User</i> memiliki hak akses untuk melihat informasi yang tersedia dalam <i>web</i> layanan, mengirim pengajuan keluhan (<i>complaint</i>) kepada pihak pengelola, menggunakan fasilitas <i>web</i> seperti google serta mengirim pesan via <i>email</i> .
11	<i>Admin</i> memiliki hak akses untuk mengatur semua isi informasi yang terdapat dalam <i>web</i> layanan.

Mengacu pada kebutuhan sistem diatas mendeskripsikan siapa saja pengguna sistem/ *actor* yang akan terlibat dalam sistem dan perilaku sistem digambarkan melalui *Use Case Diagram* (Nugroho, 2005).

Berikut analisis *Actor* dalam sistem adalah sebagai berikut:

- Konsumen**
Deskripsi: *Actor* ini merupakan pengguna sistem informasi *online* penanganan keluhan (*complaint*). Penyewa dan pengunjung pasar modern adalah konsumen.
Tanggung Jawab: registrasi sebagai pengguna resmi sistem.
- User**
Deskripsi: *actor* ini merupakan pemakai sistem resmi yang memiliki hak akses untuk menggunakan fasilitas yang ada pada sistem.
Tanggung Jawab: mengirimkan pengajuan keluhan, jika terjadi masalah fasilitas yang disediakan dan memantau penanganan dengan selalu melihat informasi status penanganan yang disediakan.
- Pengunjung Web**
Deskripsi: *actor* ini merupakan pengunjung *web* yang memiliki hak untuk mengakses informasi umum pada sistem.
Tanggung Jawab: menyampaikan saran dan kritik, registrasi sebagai *user*, jika pengguna adalah penyewa/ *tenant*.

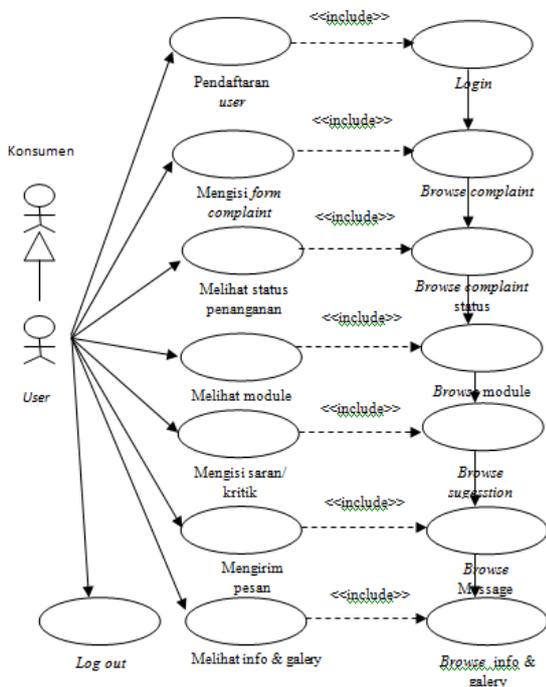
d. Admin

Deskripsi: *actor* ini merupakan pengguna resmi sistem informasi *online* penanganan keluhan yang memiliki akses memakai, menambahkan, mengubah, dan menghapus informasi pada sistem.

Tanggung Jawab: memelihara sistem dan memperbaharui *web* dengan informasi terbaru.

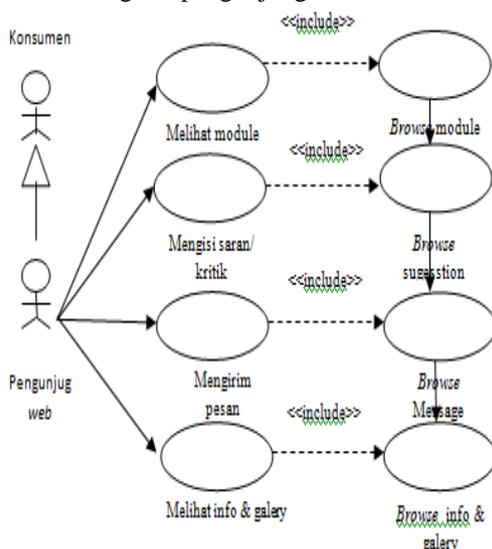
Setelah menganalisis kebutuhan sistem dan *actor* yang terlibat dalam sistem, selanjutnya adalah analisis *use case*. *Use case* diagram digunakan untuk menggambarkan siapa yang menggunakan sistem dan bagaimana *actor* dapat berinteraksi dengan sistem. Berikut *use case diagram* usulan pada sistem informasi *online* penanganan keluhan konsumen.

a. Use case diagram user



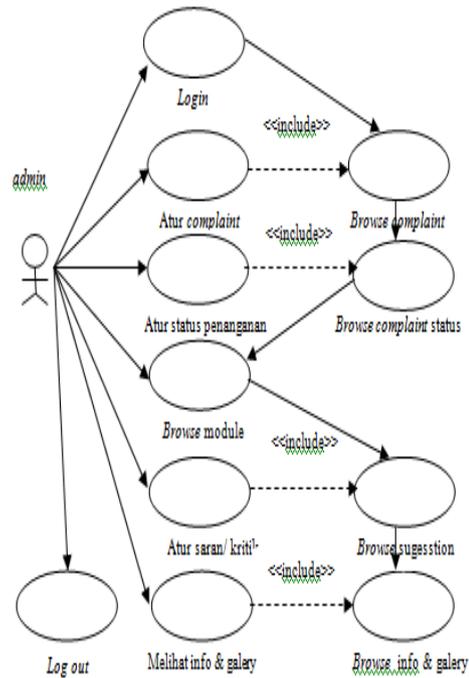
Gambar 1. Use case diagram user

b. Use case diagram pengunjung web



Gambar 2. Use case diagram pengunjung web

c. Use case diagram admin



Gambar 3. Use case diagram admin

4.3 Desain Sistem Aplikasi

Berdasarkan analisa kebutuhan sistem maka diperlukan sebuah sistem yang mampu memenuhi semua kebutuhan. Solusi merancang sistem informasi *online*, karena bersifat *online* dan harus menggunakan internet untuk implementasinya maka dalam merancang sistem ini menggunakan sistem *server side*. Selanjutnya untuk medesain antarmuka sistem maka perlu diketahui proses yang terdapat dalam sistem, melalui *use case* diagram yang digambarkan sebelumnya maka diperoleh proses-proses dalam sistem yaitu:

a. Proses login

Proses ini dilakukan admin dan *user* pada saat mereka mau mengakses sistem.

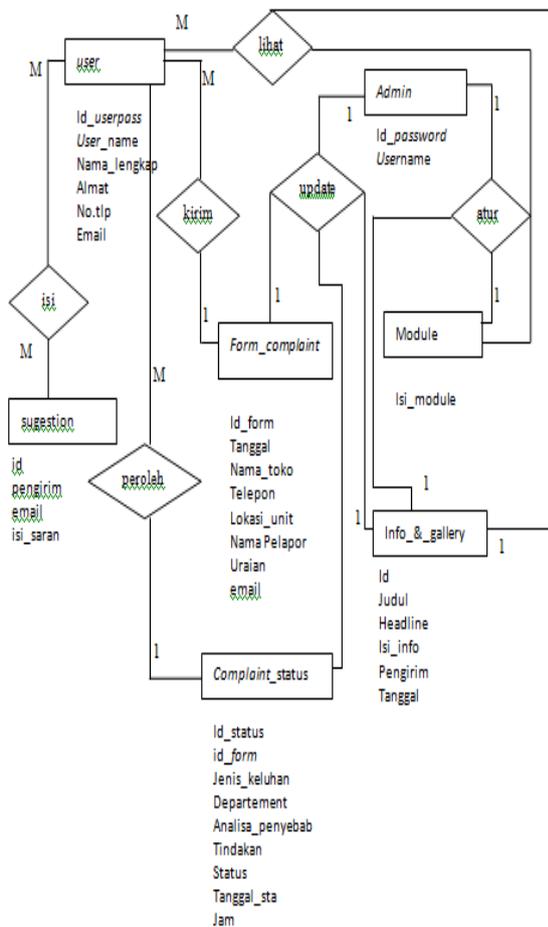
b. Proses jelajah informasi (*browsing*).

Proses ini oleh setiap yang mengunjungi situs baik *user* maupun pengunjung biasa untuk mendapatkan informasi yang bersifat *public* terutama berkaitan dengan informasi penanganan keluhan konsumen pasar modern di sistem penanganan keluhan *online*. Untuk *user* yang *login* dapat mengakses informasi *form complaint* dan status penanganan keluhan.

c. Proses manipulasi data

Proses ini berkaitan dengan pengisian, pembaharuan, maupun penghapusan informasi yang terdapat pada sistem.

Selanjutnya adalah merancang basis data yang akan digunakan dalam aplikasi. Perancangan basis data digambarkan melalui Diagram Hubungan Entitas (DHE) pada gambar 4.

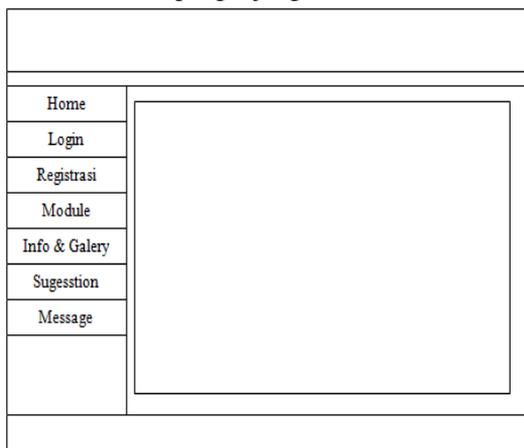


Gambar 4. DHE sistem informasi *online* Penanganan keluhan konsumen

4.4 Desain Antarmuka

Desain atau perancangan antarmuka sistem informasi *online* penanganan keluhan yang diusulkan adalah sebagai berikut:

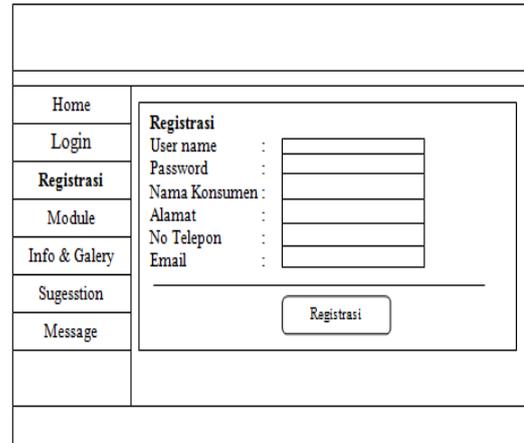
a. Desain halaman pengunjung *web*



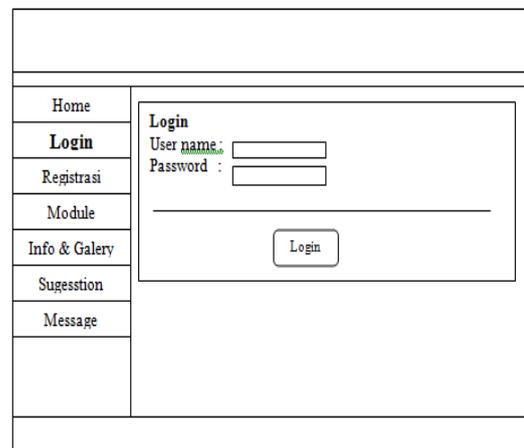
Gambar 5. Halaman pengunjung *web*

Pada halaman ini, pengunjung yang merupakan konsumen atau *tenant/* penyewa yang baru dan belum terdaftar disediakan *menu registrasi* untuk dapat *login* masuk ke fasilitas *web*. Selain itu disediakan *menu module* sebagai

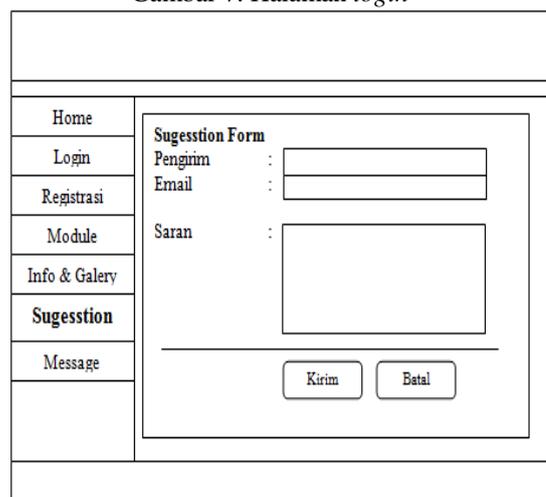
informasi penggunaan *web*, sedangkan informasi gambar tempat sewa ada pada *menu galery*. Pengisian saran dan kritik disediakan bagi pengunjung *web* melalui *menu sugestion* dan *menu message*.



Gambar 6. Halaman registrasi



Gambar 7. Halaman *login*



Gambar 8. Halaman *sugestion*

Home	
Home	<p>Hubungi Kami melalui Email</p> <p>Nama : <input type="text"/></p> <p>Alamat Email pengirim : <input type="text"/></p> <p>Message : <input type="text"/></p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="Kirim"/></p>
Login	
Registrasi	
Module	
Info & Galery	
Sugesstion	
Message	

Gambar 9. Halaman *message*

b. Desain halaman *user*

Home	
Home	<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>
Log Out	
Module	
Complaint	
Status Complaint	
Info	
Galery	
Sugesstion	
Message	

Gambar 10. Halaman *user*

Hal yang paling utama pada sistem ini adalah mengajukan keluhan dan melihat status penanganan keluhan.

Home	
Home	<p>Form complaint</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>
Log Out	
Module	
Complaint	
Status Complaint	
Info	
Galery	
Sugesstion	
Message	

Gambar. 11. Halaman *complaint*

Home	
Home	<p>Isi <i>status complaint</i></p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>
Log Out	
Module	
Complaint	
Status Complaint	
Info	
Galery	
Sugesstion	
Message	

Gambar 12. Halaman *status complaint*

c. Desain halaman *admin*

Home	
Home	<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>
Log Out	
Input Info	
Edit Info	
Input Complaint	
Edit Complaint	
Edit Status	
Sugesstion	
Edit password	
Edit user	

Gambar 13. Halaman *admin*

Pada halaman *admin* terjadi proses manipulasi data, desain antarmuka manipulasi data adalah pada menu *input* dan *edit*. Maka berikut salah satu desain antarmuka secara umum untuk manipulasi data digambarkan pada gambar berikut ini.

Home	<p style="text-align: center;">Data Complaint</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Harus Ubah Tambah</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">Harus Ubah Tambah</td> </tr> </table>				Harus Ubah Tambah								Harus Ubah Tambah
				Harus Ubah Tambah									
				Harus Ubah Tambah									
Log Out													
Input Info													
Edit Info													
Input Complaint													
Edit Complaint													
Edit Status													
Suggestion													
Edit password													
Edit user													

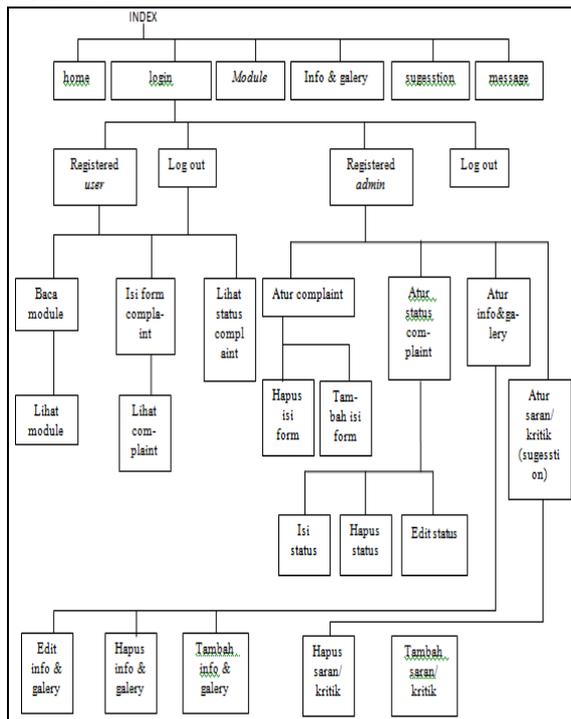
Gambar 14. Halaman *edit complaint*



Gambar 16. Tampilan halaman *index*

4.5 Implementasi Desain Aplikasi

Untuk mengimplementasikan desain aplikasi usulan diatas dapat dijelaskan melalui diagram *web* dibawah ini:



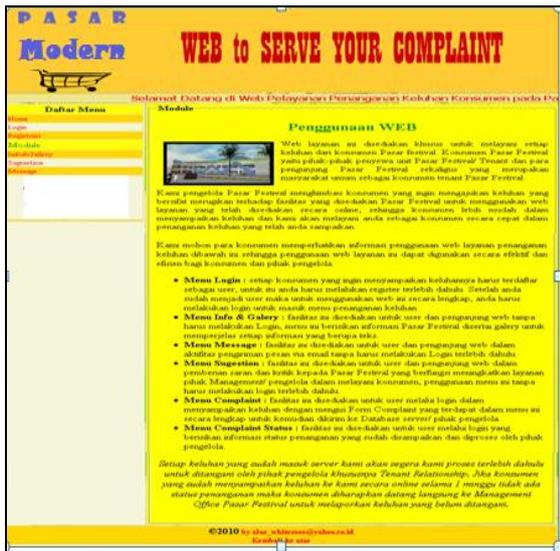
Gambar 15. Diagram *web* sistem informasi *online* penanganan keluhan konsumen



Gambar 17. Tampilan halaman *login*



Gambar 18. Tampilan halaman *registrasi*



Gambar 19. Tampilan halaman module



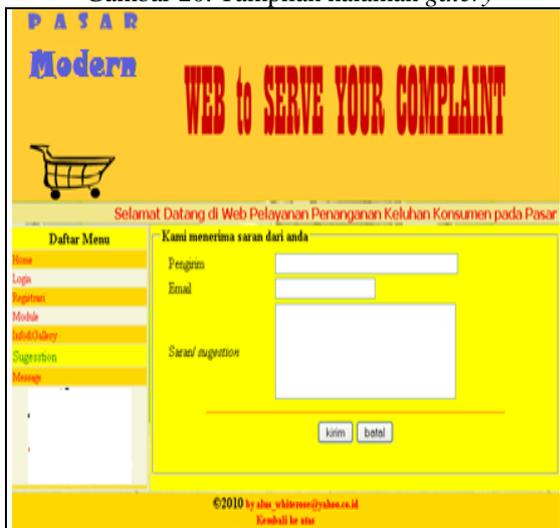
Gambar 22. Tampilan halaman message



Gambar 20. Tampilan halaman gallery



Gambar 23. Tampilan halaman user login



Gambar 21. Tampilan halaman sugesstion



Gambar 24. Tampilan halaman complaint



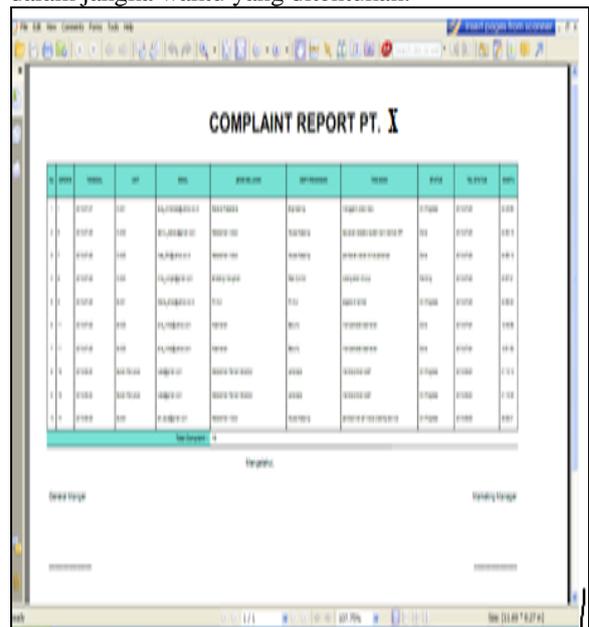
Gambar 25. Tampilan halaman *status complaint*



Gambar 28. Tampilan halaman *edit status complaint*



Gambar 26. Tampilan halaman admin



Gambar 29. Tampilan halaman *report*



Gambar 27. Tampilan halaman *edit complaint*

Hasil akhir dari usulan sistem informasi ini adalah *report*, pada admin disediakan *report* atau laporan seluruh *complaint* dan *status complaint* yang dalam jangka waktu yang ditentukan.

4.6 Pengujian Aplikasi

Perancangan aplikasi untuk sistem informasi *online* penanganan keluhan konsumen yang diusulkan ini selanjutnya di uji coba sebelum sistem diimplementasikan dengan melakukan wawancara konsumen setelah mencoba aplikasi secara localhost untuk mengetahui hasil sementara penilaian konsumen terhadap aplikasi usulan ini, maka hasil sementara yang diperoleh ketika aplikasi digunakan oleh konsumen adalah sebagai berikut:

- Hanya *user* yang telah diberikan hak akses untuk menggunakan sistem sehingga menjaga keamanan sistem.

- b. Admin dapat mengatur data yang masuk dari *user* dan pengunjung untuk diolah sebagai dasar pengambilan keputusan, misalnya saat *user* mengirim *form complaint* ke admin, maka dapat segera membuat *status complaint* dari *form complaint* tersebut.
- c. *Website* menampilkan informasi-informasi penting mengenai keluhan konsumen, *module* penggunaan *web*, *galery*, dan info umum pasar modern yang dibutuhkan *user* sebagai konsumen dan admin sebagai pihak pengelola.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil perancangan aplikasi sistem informasi *online* penanganan keluhan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Masalah dalam sistem yang konvensional adalah pelayanan terhadap konsumen terbatas waktu dan tempat.
- b. Sistem informasi *online* penanganan keluhan konsumen ini dapat diimplementasikan sebagai salah satu *alternative* menangani keluhan yang masuk dari konsumen perihal fasilitas/ sarana dan prasarana yang disediakan *Management Office/* pengelola pasar modern pada PT. X.
- c. Pendistribusian sistem sangat mudah, *client* atau *user* hanya memerlukan sebuah *web browser*.
- d. Melalui sistem informasi *online* ini, pencarian informasi secara penanganan keluhan pada pasar modern menjadi lebih mudah, cepat, tepat, efisien, dan lebih aktual.

5.2 Saran

Sistem informasi *online* menyediakan beberapa kemudahan khususnya menyelesaikan masalah keterbatasan waktu dan tempat. Namun, di beberapa sisi akan ada kendala yang harus diatasi, oleh karena itu penulis memberikan saran yang diharapkan berguna, yaitu:

- a. Sistem informasi *online* penanganan keluhan ini hanya dapat diimplementasikan secara efisien jika pihak pengelola sangat memahami bagaimana pentingnya pelayanan memuaskan konsumen.
- b. Sebaiknya sebelum mengimplementasikan dilakukan pelatihan penggunaan sistem informasi *online* secara tepat sehingga pada tahap pelaksanaannya tidak terjadi kesalahan atau mengurangi resiko.
- c. Dalam mengimplementasikannya, pengelolapun harus mempublikasikan *web* pendukung sistem informasi *online* kepada konsumen sehingga fungsi sistem sesuai dengan tujuan dan sasaran.
- d. Pengujian aplikasi belum dilakukan dengan menggunakan internet dan jumlah responden masih jauh dari standar, baik dari segi penggunaan maupun penerimaan, sehingga peneliti mengharapkan adanya penelitian lanjutan

baik itu mengembangkan rancangan aplikasi usulan maupun pengujian penerimaan aplikasi.

PUSTAKA

- Darudiato, Suparto., Puji, Y. D., Angelina, D., Angelina, D., Margaretha, D. (2006). Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis *Web* (Studi Kasus: PT. Fajar Buana International). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2006*. E61-E66.
- Handojo, Andreas.,Yulia, M., Gunadi, K. (2009). Aplikasi E-Tailing Penjualan Handphone Online pada Toko Peace Cell. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009*, B120-B125.
- Lin, Mellisa C., (2003). Study of mainstream feature of CRM system and evaluation criteria. *Annual conference and exposition proceedings, USA, American Soceity for Engineering Education*.
- Nugroho, Adi. (2005). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek. Bandung: Informatika.
- Sutanta, Edhy. (2003). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.