

**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. SEWU SEGAR PRIMATAMA (REJUVE)**

Meylinda Hardani¹

Fakultas Teknik

Prodi Sistem Informasi, Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta

Meylindahardani2@gmail.com

ABSTRAK

Berubahnya kebiasaan masyarakat untuk hidup sehat dan mengkonsumsi makanan dan minuman sehat, makin banyak pesaing dalam industri minuman buah maka perusahaan harus senantiasa menjaga hubungan dengan para pelanggannya. Karena pelanggan adalah asset yang sangat berharga bagi setiap perusahaan. Masalah yang timbul yaitu sulit untuk pelanggan melakukan pengaduan atau keluhan karena belum adanya sistem yang mendukung. Sebab itu, perancangan sistem penanganan keluhan pelanggan berbasis web pada PT Sewu Segar Primatama (Rejuve) ini dibangun untuk membantu pelanggan menyampaikan keluhan dengan tiga tataran CRM yaitu tataran strategis, tataran operational dan tataran analitis. Metode penelitian yang digunakan adalah *waterfall*. dengan adanya *website* ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi lebih baik.

KATA KUNCI : *Customer Relationship Management, Keluhan, tiga tataran, waterfall.*

ABSTRACT

Changing people's habits to live healthy and eat healthy food and drinks, the more participants in the beverage industry, the company must always maintain relationships with its customers. The problem that often occurs is the difficulty of customers making complaints or complaints because there is no system that supports it. Therefore, system design handling customer complaints based on PT Sewu Segar Primatama (Rejuve) was built to help customers make complaints with three CRM levels, namely the strategic level, operational level and analytical level. The research method used is waterfall. with this website it is expected to improve service quality and maintain better relations between companies and customers.

Keywords : *Customer Relationship Management, Complaints, three level, waterfall.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perubahan gaya hidup berpengaruh besar pada perilaku konsumen. Banyak masyarakat beralih mengkonsumsi makanan dan minuman sehat yang biasanya berasal dari sayuran dan buah-buahan segar dan asli. Buah dan sayuran dapat dikonsumsi dalam bentuk yang lebih praktis. Industri minuman buah adalah salah satu industri minuman ringan yang mempunyai prospek yang bagus untuk dikembangkan di Indonesia. Salah satu produk minuman buah dan sayur di Indonesia yaitu produk Rejuve. Rejuve adalah produk dari PT Sewu Segar Primatama. PT Sewu Segar Primatama adalah anak dari perusahaan dari Gunung Sewu Group yang merupakan perusahaan terkemuka di bidang pertanian.

Konsumen Rejuve cenderung seperti penggemar kebugaran, bergaya hidup sehat, dan sadar akan kesehatan. Rejuve memudahkan konsumen dalam memperoleh produknya. Hal ini dapat dilihat dari pemasaran yang luas yaitu 76 toko tersebar di Jakarta, Bandung, Tangerang, Cibubur, Bogor, Surabaya, Bali, dan toko pertamanya yang terletak di Gandaria City Mall. Hal tersebut merupakan strategi pemasaran produk sehingga perusahaan mampu mencapai hal yang dituju yaitu pada pembelian produk dan konsumen yang loyal terhadap Rejuve. Perusahaan yang hebat dan besar adalah yang selalu membangun hubungan baik dengan pelanggannya, salah satunya dengan menerapkan CRM (Customer Relationship Management) di dalam bisnisnya. Pelanggan merupakan aset yang berharga untuk setiap perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan berusaha untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal berdampak terhadap kelanjutan dari pembelian mereka terhadap produk Rejuve. Pembelian ulang produk dapat membuat konsumen sampai ke tahap tetap melakukan pembelian meskipun harga naik dan bertahan pada produk walaupun terdapat produk lain yang mempunyai keunggulan. Loyalitas pelanggan juga dapat dinilai sampai kepada tahap konsumen loyal mempromosikan produk kepada pihak lain. Kepuasan pelanggan berarti terpenuhinya kebutuhan dan harapan para pelanggan. Penggunaan teknologi dalam bisnis dapat membantu perusahaan memperbaiki proses komunikasi dengan pelanggan. Selain itu efisiensi dan efektifitas biaya dukungan online dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena layanan disediakan dan mudah diakses secara cepat. Namun apabila tidak ada media untuk pelanggan menyampaikan keluhan akan berpengaruh pada pelaksanaan operasional. Seperti misalnya pelanggan menyampaikan keluhan di media sosial yang dapat mudah diakses oleh banyak orang sehingga dapat mencoreng nama baik perusahaan untuk mempertahankan kesuksesan sebuah perusahaan, produk dan layanan penawaran harus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau mampu melampaui ekspektasi pelanggan.

Masalah yang terjadi pada PT. Sewu Segar Primatama (Rejuve) adalah keterbatasan informasi tingkat kepuasan pelanggan. Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Tidak adanya sistem CRM dikarenakan pelanggan hanya menyampaikan keluhan melalui whatsapp atau berbicara langsung dengan karyawan. Keluhan-keluhan tersebut diterima oleh karyawan seperti kebersihan toko, pelayanan, dan produk. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada karyawan, seringkali karyawan lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhannya tidak tertulis dan tidak terdokumentasi. Hal ini menyebabkan pihak manajemen kesulitan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan keluhan dari pelanggan. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka perlu dibuat sistem yang dapat membantu meningkatkan pelayanan pelanggan dan respon yang cepat dari perusahaan serta laporan komplain yang tersimpan dalam database, hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk mengambil judul “Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Pada PT Sewu Segar Primatama”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka didapatkan rumusan masalah yang akan diangkat dalam penulisan ini “Bagaimana menganalisa merancang sistem kepuasan pelanggan berbasis web pada PT Sewu Segar Primatama (Rejuve) yang baik? “.

Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut Aplikasi ini membahas mengenai pelayanan pelanggan dengan mengajukan keluhan.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai adalah menganalisa dan merancang sistem informasi kepuasan pelanggan berbasis web pada PT. Sewu Segar Primatama (Rejuve) Gandaria City Mall.

Manfaat

- a) Dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas mengolah informasi secara efektif, dan bisa bermanfaat bagi perusahaan.
- b) Untuk membantu perusahaan dalam mengembangkan perusahaan mencapai target dan mempertahankan konsumen.

DASAR TEORI

Pengertian Sistem

Menurut Tata Sutabri (2016), secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Teori sistem secara umum pertama kali diuraikan oleh Kenneth Boulding, terutama menekankan pentingnya perhatian terhadap setiap bagian yang membentuk sebuah sistem. Kecenderungan manusia yang mendapat tugas untuk memimpin organisasi adalah dia terlalu memusatkan perhatiannya pada salah satu komponen sistem organisasi. (Agus Irwandi, Winda S, Ulya U, Jurnal Positif Tahun 1, No 1 2015).

Pengertian Perancangan

Perancangan sistem dapat didefinisikan sebagai penggambaran perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi (Agus Irwandi, Winda S, Ulya U, Jurnal Positif Tahun 1, No 1 2015)

Pengertian Keluhan Pelanggan

Keluhan merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi. Keluhan complain awalnya berasal dari bahasa latin yaitu “Plangere” yang artinya memukul dan ditujukan pada bagian dada seseorang. Dapat diartikan sebagai sebuah penderitaan yang mengganggu dan membuat tidak nyaman. Keluhan / Komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan. Keluhan berdasarkan tujuannya ada 2 tipe, yaitu :

- a. Instrumental Complain, yaitu keluhan yang disampaikan dengan tujuan agar perusahaan dapat merubah atau memperbaiki situasi yang tidak diinginkan oleh si pelanggan.
- b. Non-Instrumental Complain, keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan akan berubah. Instrumental complain yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan pada pihak yang menimbulkan masalah merupakan bagian dari non-instrumental. (Yohanes V, Agung S, Johan N, Jurnal Online Poros Teknik Mesin Volume 5 No 1 2015).

My Structured Query Language (Mysql)

Menurut MADCOMS (2016) “MySQL adalah sistem manajemen Database SQL yang bersifat Open Source dan paling populer saat ini. Sistem Database MySQL mendukung beberapa fitur seperti multithreaded, multi-user dan SQL Database management system (DBMS)”. (Fitri Ayu, Nia P, Jurnal Intra-Tech Volume 2, No 2 2018).

METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan di pondok pesantren Himmatul Aliyah penelitian ini di lakukan pada waktu :

Metode Pengumpulan Data

a. **Observasi**

Pada tahap observasi dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada PT. Sewu Segar Primatama (Rejuve) Gandaria City Mall Tentang Tentang Proses Keluhan Pelanggan Terhadap Perusahaan

b. **Wawancara**

Pada tahap ini dilakukan proses wawancara yang dilakukan pada setiap bagian yang terkait penelitian. Dalam penelitian ini, beberapa pertanyaan diajukan tentang metode-metode menangani keluhan pelanggan, berapa banyak keluhan yang masuk setiap harinya, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menangani keluhan data-data lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

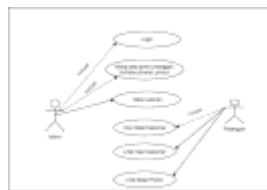
c. **Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan pendalaman *e-book*, jurnal, karya tulis ilmiah, internet dan literatur lainnya yang berkaitan dengan bahasan topik penelitian ini.

Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir



Gambar 2. UseCase Diagram

Perancangan Sistem

IMPLEMENTASI

A. Tampilan Login



Gambar 3. Tampilan halaman,Login

B. Tampilan Halaman Utama Admin



Gambar 4. Tampilan halaman utama Admin

C. Tampilan Halaman Data Admin



Gambar 5. Tampilan Halaman Data Admin

D. Tampilan Halaman Data Diimensi



Gambar 6. Tampilan halaman Data Dimensi

E. Tampilan Halaman Hasil Kuesioner



Gambar 7. Tampilan Halaman Hasil Kuesioner

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang di lakukan penulis pada PT Sewu Segar Primatama (Rejuve) terdapat beberapa hal yang dapat di simpulkan sebagai berikut Telah berhasil menganalisa dan merancang sistem informasi penanganan keluhan pelanggan, sistem tersebut dapat membantu pekerjaan menjadi lebih efektif.

Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut terhadap penelitian ini:

1. Diharapkan dalam pengembangan sistem lebih lanjut untuk menggunakan bahasa pemrograman lain seperti berbasis android yang dapat diakses melalui *smartphone* agar mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan.

2. Dan ditambah fitur-fitur yang belum tersedia di website agar pelayanan lebih maksimal kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M., Rokhmawati, R. I., & Pradana, F. (2017). Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint (Studi Kasus GraPARI Telkomsel Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Dewi, A. A. C. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran, 3(1), 1-9*.
- Hantoro, Y. M. (2018). *TA: Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa Chicken and Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Hidayat, R., & Listianingsih, L. (2018). RANCANG BANGUN SISTEM E- ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) BERBASIS LOCAL AREA NETWORK PADA PT. UNGGUL CIPTA TEKNOLOGI. *Sinkron: Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika, 2(2), 112-118*.
- Madcoms, T. (2016). Pemrograman PHP dan MySQL untuk pemula. *Yogyakarta: CV Andi Offset*.
- Muslihudin, M. (2016). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur Dan UML*. Penerbit Andi.
- Pressman, R. S. (2002). *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*. *Yogyakarta: Andi*.
- Rominah, A., & Disastra, G. M. (2018). Tinjauan Mengenai Aktivitas Customer Relationship Management (crm) Pada Bank Bjb Cabang Buah Batu Bandung Tahun 2018. *eProceedings of Applied Science, 4(2)*.
- Setiawan, D., & Saputra, E. H. (2015). Penerapan Konsep Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website pada Ud Toyoriz Busindo. *Data Manajemen dan Teknologi Informasi, 16(1), 90257*.
- Sutabri, T., 2016. *Sistem Informasi Manajemen (edisi revisi)*, Yogyakarta: ANDI
- Tiyani, I. S., & Irawan, H. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Guna Meningkatkan Pelayanan Serta Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: Pt Djaya Bersama Putra Prima. *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System, 2(4), 118-124*.