

Perancangan Sistem *Customer Relationship Management* Terhadap Keluhan Pelanggan Pada PT. Prospera Perwira Utama

Po Abas Sunarya¹
Neli Widi Astuti²
Ria Dwi Anjani³

^{1,2&3}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Raharja
E-mail : ¹nur.azizah@raharja.info, ²neli@raharja.info ³ria.anjani@raharja.info

Abstrak

Respon perusahaan yang cepat dalam mengatasi keluhan menunjukkan perusahaan bertanggung jawab terhadap pelanggan dan mementingkan loyalitas pelanggan. PT. Prospera Utama dalam mengatasi keluhan pelanggan masih belum efektif dan efisien. Proses menyampaikan keluhan melalui telepon atau mendatangi perusahaan secara langsung dan tidak adanya dokumentasi keluhan pelanggan sehingga data keluhan pelanggan hilang dan proses pencatatan keluhan masih menggunakan kertas. Sistem ini dibuat menggunakan *Hypertext Preprocessor* (PHP) sebagai bahasa pemrograman, MySQL sebagai database, analisa sistem menggunakan metode SWOT, dan *Unified Modelling Language* (UML) sebagai metode perancangan. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sistem keluhan pelanggan berbasis web dengan pendekatan *customer relationship management* yang mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan seluruh proses keluhan termonitoring dengan baik sehingga laporan keluhan pelanggan menjadi akurat.

Kata Kunci : Keluhan, CRM (*Customer Relationship Management*), Pelanggan

Abstract

A quick the company response in dealing with customer complaints shows the company is responsible to customers and cares about customer loyalty. PT. Prospera Utama in dealing with customer complaints is still not effective and efficient. The process of submitting complaints via telephone or visiting the company directly and there is no documentation of customer complaints so that customer complaint data is lost and the complaint recording process still uses paper. This system was created using *Hypertext Preprocessor* (PHP) as a programming language, MySQL as a database, system analysis using the SWOT method, and *Unified Modeling Language* (UML) as a design method. This study aims to produce a web-based customer complaint system with a *customer relationship management* approach that makes it easier for customers to submit complaints and the entire complaint process is properly monitored so that customer complaint reports are accurate.

Keywords : Complaints, CRM (*Customer Relationship Management*), Customers

1. PENDAHULUAN

Perusahaan dapat dikatakan hebat adalah perusahaan yang mampu menjalin interaksi dengan para pelanggannya dengan sangat baik. Menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dalam berbisnis merupakan salah satu cara untuk dapat berinteraksi dengan pelanggan. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) berhubungan erat dengan pelanggan, karena sesuai dengan prinsipnya CRM digunakan perusahaan untuk mengelola ikatan yang terjalin antara pihak perusahaan dengan para pelanggan yang mencakup proses dan teknologi yang digunakan.

PT. Prospera Perwira Utama merupakan perusahaan yang berjalan disektor Infrastruktur Jaringan dan distribusi perangkat IT (Teknologi Informasi). Dalam mendistribusikan perangkat IT (Teknologi Informasi) kepada pelanggan mestinya akan terdapat keluhan jika produk yang telah dibeli terdapat masalah. Proses menyampaikan keluhan masih melalui telepon atau mendatangi perusahaan secara langsung dan admin mencatat keluhan menggunakan kertas. Pengelolaan data informasi masih belum optimal karena sering terjadi *miss communication* dan *human error* antara bagian penanganan keluhan dan admin. Kendala tersebut menyebabkan proses dalam mengatasi keluhan memerlukan waktu yang relatif lama sehingga berdampak terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Dalam upaya untuk mengatasi kendala tersebut dibutuhkan sistem berbasis web agar mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan seluruh proses keluhan termonitoring dengan baik sehingga laporan keluhan pelanggan menjadi akurat dan cepat.

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat masalah terkait pengolahan keluhan pelanggan pada PT. Prospera Perwira Utama sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pengolahan keluhan pelanggan pada PT. Prospera Perwira Utama saat ini?
2. Kendala apa saja yang dihadapi PT. Prospera Perwira Utama dalam proses pengolahan keluhan pelanggan?
3. Bagaimana merancang sistem *customer relationship management* keluhan pelanggan pada PT. Prospera Perwira Utama?

Literature Review

1. Penelitian Samsinar dan Bayu (2019) dengan judul “Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Kiropraktik (Studi Kasus: Puri Chiropractic). Tujuan penelitian ini menciptakan sistem E-CRM yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pasien dengan memperkenalkannya layanan kesehatan medis kiropraktik kepada masyarakat secara lebih luas melalui strategi Customer Relationship Management (CRM). [1]
2. Riset yang dilakukan Dewi, dkk (2015) dengan judul “Electronic Customer Relationship Management Sebagai Penunjang Pelayanan Pelanggan di PT. Bintang Jasa Gemilang”. Tujuan dari riset ini adalah untuk menjaga dan tetap mempertahankan loyalitas pelanggan dengan menerapkan customer relationship management, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan proses order dalam melakukan pengolahan dan penginputan data pengiriman barang untuk mengatasi keterlambatan dalam membuat laporan. [2]

3. Penelitian Rachmat Hidayat dan Lona Listianingsih (2018) dengan judul “Perancangan Sistem Keluhan Pelanggan berbasis Web E-CRM dengan Model Waterfall”. Tujuan penelitian ini menciptakan CRM yang bertujuan memudahkan pihak administrasi untuk mengkoordinasikan keluhan pelanggan dengan pihak teknis dan memudahkan membuat laporan hasil penanganan keluhan. [3]
4. Penelitian oleh Yonada, Triayu N dan Dewi (2018) dengan judul “Aplikasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Aetra Air Jakarta Area Bisnis Tipar Cakung Menggunakan Framework Codeigniter”. Penelitian ini menganalisis kurang efisiennya penyampaian keluhan dan secara signifikan keluhan yang terjadi tidak dapat dilihat dan kurang termonitoring dengan baik. Penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi yang memudahkan pelanggan dalam mengajukan keluhan yang dirasakan dan dapat membantu perusahaan dalam melayani dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan.[4]
5. Riset oleh Humisar Hasugian dan Muhammad Idrus dari Universitas Budiluhur (2015) dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pada PT. Jasko Prima Sejahtera”. Terdapat masalah yakni sering hilangnya dokumen transaksi pelanggan, koordinasi yang terjalin antar staff kurang baik sehingga penyelesaian keluhan customer menjadi lamban. Maka dibuatnya sistem informasi yang membantu mengatasi keluhan customer sehingga meningkatkan kinerja pada perusahaan dan mempercepat layanan dan arus transaksi. [5]
6. Penelitian oleh Filania Rahayu dan Hendri Irawan (2019) yang berjudul “Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Guna Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Lembaga Pendidikan Kumon)” Menjelaskan mengenai masalah yang terjadi dalam menarik peserta didik baru, proses dalam pendaftaran, pembayaran juga penyampaian informasi masih dilakukan melalui manual yakni menyampaikan melalui telepon yang sering menimbulkan kekecewaan terhadap pelanggan. Sehingga dibuatnya sistem untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dengan menggunakan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM). [6]

2. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode analisis SWOT, untuk mengevaluasi *Strenghts* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), *Threats* (Ancaman). Berikut ini adalah tabel SWOT yang sedang berjalan :

<i>Strenghts</i> (Kekuatan)	PT. Prospera Perwira Utama sudah dikenal masyarakat dan berpengalaman dalam distribusi perangkat IT (Teknologi Informasi) dan memiliki karyawan yang handal dan fasilitas internet yang memadai.
<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	Pelanggan menyampaikan keluhan terkait kerusakan barang melalui telpon atau mendatangi perusahaan secara langsung Sering terjadi <i>miss communication</i> dan <i>human error</i> antara bagian penanganan keluhan dan admin

	sehingga laporan sering terjadi ketidak sesuaian data dengan keluhan yang masuk.
<i>Oppurtunities</i> (Peluang)	Semakin berkembangnya teknologi dan informasi yang diakses dengan mudah.
<i>Threats</i> (Ancaman)	Munculnya para pesaing baru perusahaan dan kehilangan data keluhan pelanggan.

Table 1.SWOT Sistem Berjalan

Setelah dilakukannya identifikasi pada tabel SWOT diatas, selanjutnya dilakukan analisis untuk menemukan strategi dengan memanfaatkan peluang yang ada yaitu: (strategi S-O) kemudian kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman yang ada (strategi S-T). Strategi untuk mengurangi kelemahan dan menggunakan peluang yang ada (strategi W-O) juga mengatasi ancaman yang ada (strategi W-T). Untuk lebih detail, berikut adalah rincian dan tabel matriks SWOT :

Internal Eksternal	Kekuatan (Strengths)	Kelemahan (Weaknesses)
Peluang (Opportunities)	S-O Membuat sistem keluhan pelanggan berbasis <i>web</i> yang memungkinkan pengguna untuk menjangkaunya secara fleksibel selama terhubung melalui koneksi internet.	W-O Untuk mempermudah proses yang berkaitan dengan keluhan pelanggan perusahaan tersebut.
Ancaman (Threats)	S-T Untuk memberikan batasan akses pada aplikasi agar aplikasi tidak bisa diakses sembarang orang.	W-T Untuk dapat memudahkan pengolahan keluhan pelanggan serta memudahkan bagian terkait, yaitu pelanggan, admin dan bagian penanganan.

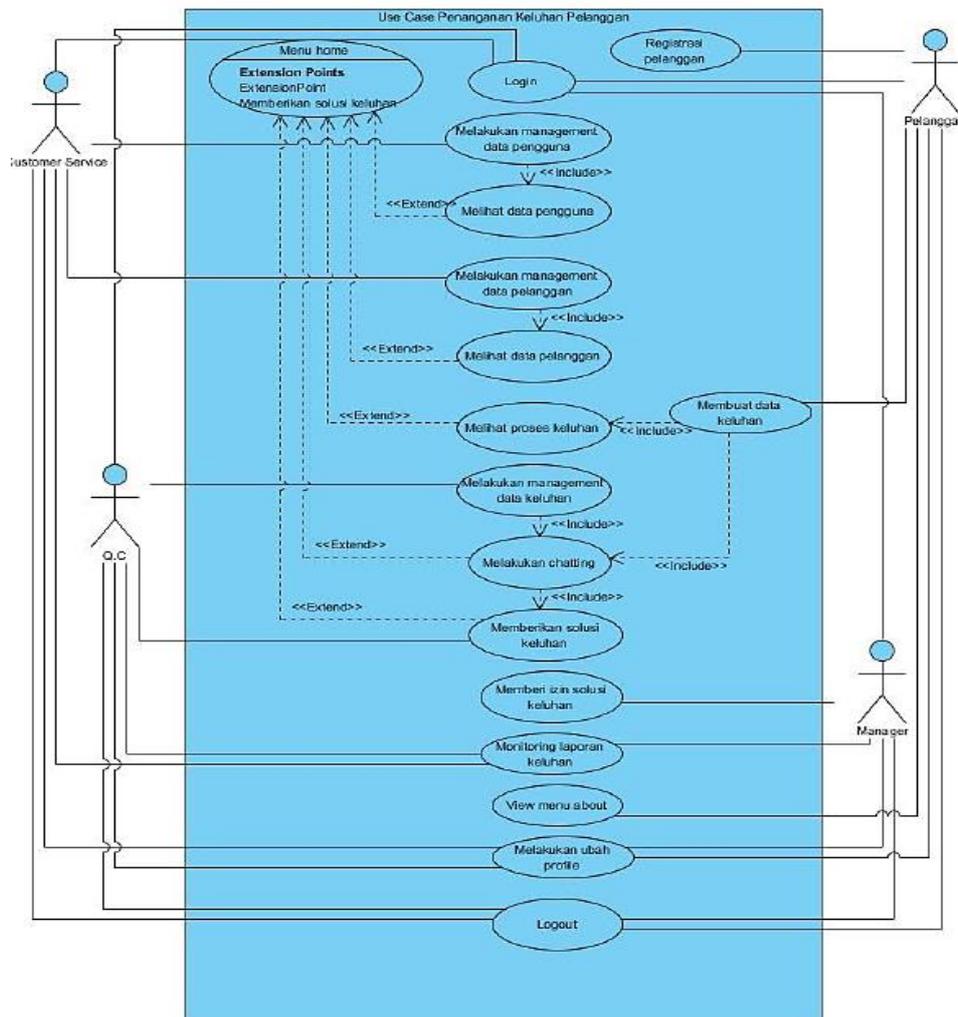
Table 2.Matriks SWOT Sistem Berjalan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur sistem yang berjalan terkait pengolahan keluhan yang terjadi pada PT. Prospera Perwira Utama sebagai berikut :

- a. Konsumen menyampaikan keluhan yang dialami melalui telepon atau secara langsung mendatangi perusahaan ke divisi pelayanan pelanggan.
- b. Layanan pelanggan mencatat keluhan yang dialami konsumen.
- c. Layanan pelanggan mengkoordinasikan kepada bagian Pengendali mutu (QC) mengenai rencana penanganan yang hendak dikerjakan.
- d. Pengendali mutu (QC) membuat SPT (Surat Perintah Tugas) untuk memeriksa keluhan.
- e. Pengendali mutu (QC) dan manager menandatangani SPT (Surat Perintah Tugas).
- f. Pengendali mutu (QC) melakukan survei langsung ke pelanggan dan menganalisis hasil survei.
- g. Pengendali mutu (QC) menentukan keputusan mengenai penanganan masalah yang hendak dikerjakan bersama manager.
- h. Pengendali mutu (QC) mengatasi keluhan dan menyusun hasil laporan penanganan kemudian diberikan kepada Layanan pelanggan.
- i. Layanan pelanggan menerima hasil laporan dan merekap laporan yang kemudian diserahkan setiap satu bulan sekali kepada manager.

Untuk menganalisa sistem yang beroperasi saat ini mengenai pengolahan keluhan pada PT. Prospera Perwira Utama, penulis mempergunakan pemodelan UML (*Unified Modelling Language*).



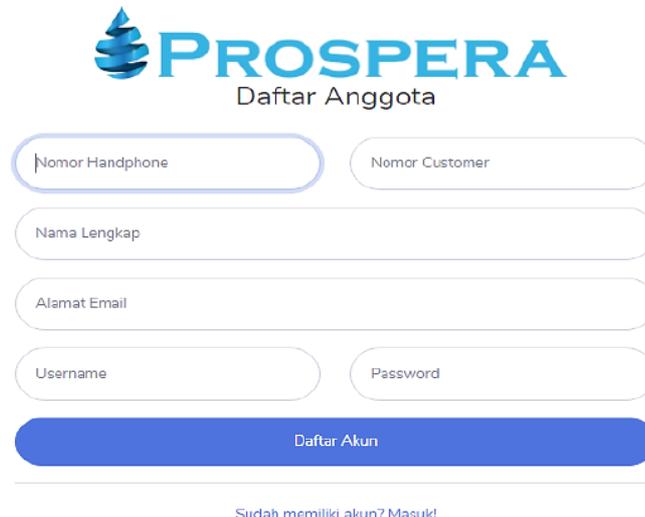
Gambar 1. Use Case Diagram

Gambar diatas merupakan Use Case Diagram usulan yang terdiri :

1. Satu (1) sistem mencakup semua kegiatan pengolahan keluhan
2. Empat (4) aktor yang melakukan kegiatan, yakni: Pelanggan, Customer Service, Quality Control dan Manager.
3. 10 use case yang dilakukan aktor, yakni : Registrasi, *Login*, *Home*, Membuat Data Komplain, Melihat Komplain Pending, Melihat Proses Komplain, Daftar Komplain, Monitoring Laporan, Melihat History Komplain dan Melihat Data Pengguna.

Implementasi

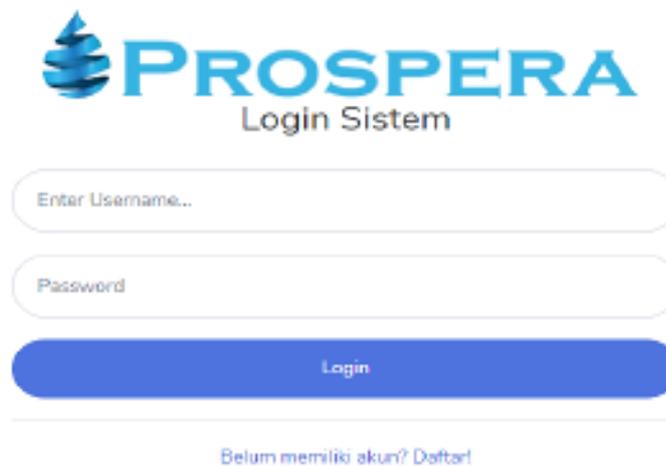
1. Menu Registrasi



Gambar 2. Menu Registrasi

Gambar tersebut adalah tampilan Registrasi sebelum pelanggan masuk kedalam sistem jika *user* belum memiliki akun dengan mengisi beberapa data diri.

2. Menu Login



Gambar 3. Menu Login

Gambar tersebut merupakan tampilan *login* sebelum *user* masuk kedalam sistem, setiap *user* harus mengisi dahulu *username* dan *password* untuk dapat melakukan *login*.

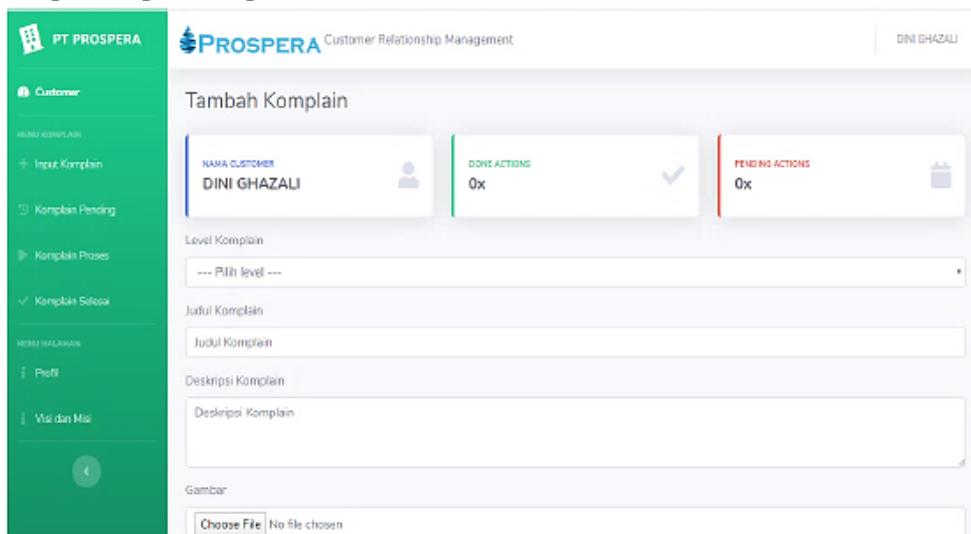
3. Menu Home



Gambar 4.Menu Home

Gambar tersebut merupakan halaman *user* setelah berhasil melakukan *login* yang berisi gambaran singkat perusahaan. Yang memiliki hak akses mengedit dan merubah data adalah *Customer service*.

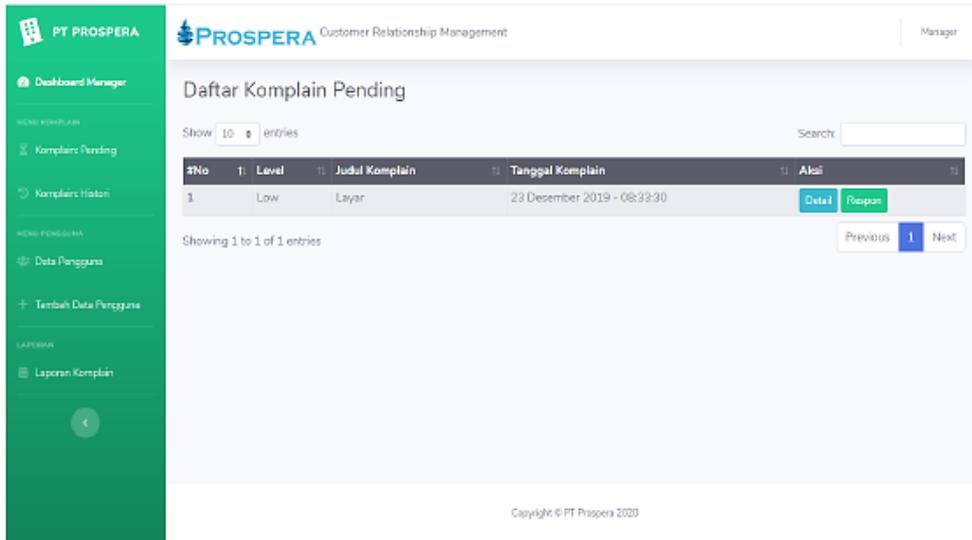
4. Tampilan Input Komplain



Gambar 5.Input Keluhan

Gambar diatas merupakan tampilan untuk menginput keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Tampilan tersebut terdiri dari level komplain untuk mengetahui seberapa parah keluhan dialami dan terdiri dari beberapa deskripsi yang wajib diisi untuk mengetahui sejauh mana level keluhan dan mengirimkan bukti keluhan untuk mengetahui kondisi kerusakan.

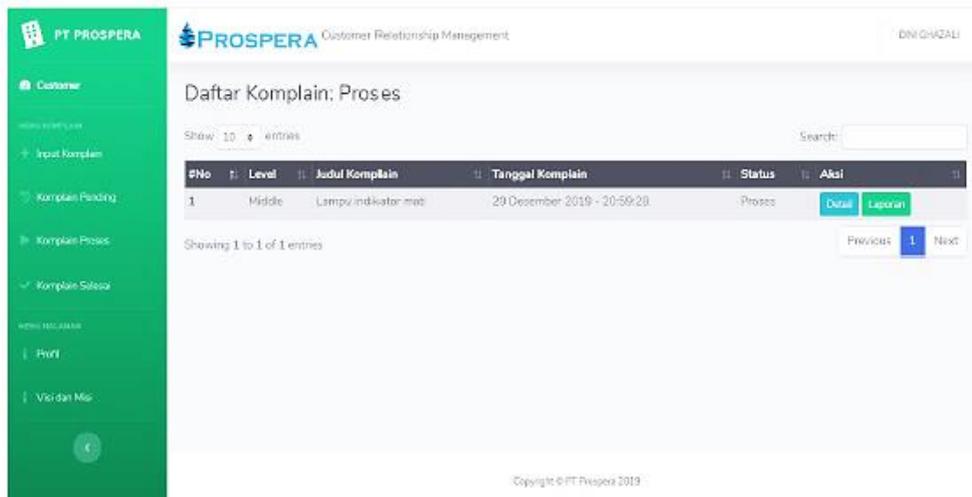
5. Tampilan Komplain Pending



Gambar 6. Komplain Pending

Gambar diatas merupakan tampilan untuk mengetahui keluhan pelanggan belum ditangani oleh pihak perusahaan.

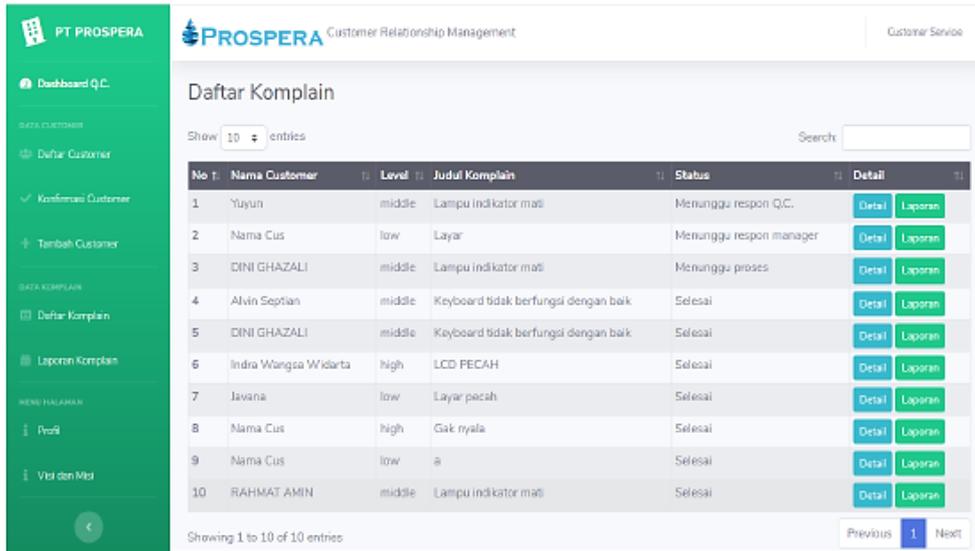
6. Tampilan Proses Komplain



Gambar 7. Proses Komplain

Gambar diatas merupakan tampilan untuk mengetahui proses keluhan pelanggan telah ditangani sejauh mana oleh pihak perusahaan.

7. Tampilan Daftar Komplain

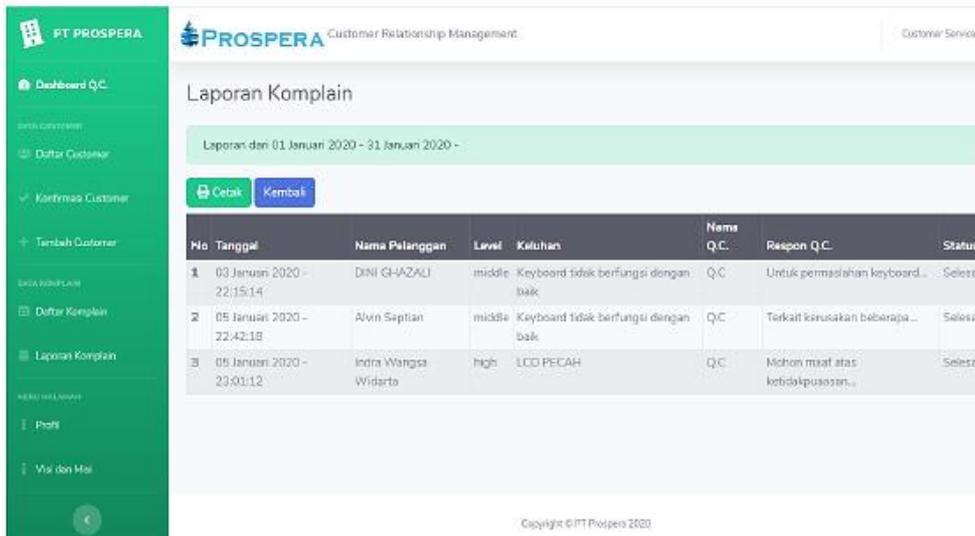


No	Nama Customer	Level	Judul Komplain	Status	Detail
1	Yuyun	middle	Lampu indikator mati	Menunggu respon Q.C.	Detail Laporan
2	Nama Cus	low	Layar	Menunggu respon manager	Detail Laporan
3	DINI GHAZALI	middle	Lampu indikator mati	Menunggu proses	Detail Laporan
4	Alvin Septian	middle	Keyboard tidak berfungsi dengan baik	Selesai	Detail Laporan
5	DINI GHAZALI	middle	Keyboard tidak berfungsi dengan baik	Selesai	Detail Laporan
6	Indra Wangsa Widarta	high	LCD PECAH	Selesai	Detail Laporan
7	Javana	low	Layar pecah	Selesai	Detail Laporan
8	Nama Cus	high	Gak nyala	Selesai	Detail Laporan
9	Nama Cus	low	a	Selesai	Detail Laporan
10	RAHMAT AMIN	middle	Lampu indikator mati	Selesai	Detail Laporan

Gambar 8. Daftar Komplain

Gambar diatas merupakan tampilan untuk mengetahui data keluhan pelanggan yang telah otomatis masuk kesistem.

8. Laporan Komplain



No	Tanggal	Nama Pelanggan	Level	Keluhan	Nama Q.C.	Respon Q.C.	Status
1	03 Januari 2020 - 22:15:14	DINI GHAZALI	middle	Keyboard tidak berfungsi dengan baik	Q.C.	Untuk permasalahan keyboard...	Selesai
2	05 Januari 2020 - 22:42:18	Alvin Septian	middle	Keyboard tidak berfungsi dengan baik	Q.C.	Terkait kerusakan beberapa...	Selesai
3	05 Januari 2020 - 23:00:12	Indra Wangsa Widarta	high	LCD PECAH	Q.C.	Mohon maaf atas ketidakpuasan...	Selesai

Gambar 9. Laporan Komplain

Gambar diatas merupakan tampilan data-data laporan yang telah selesai ditangani perusahaan.

9. Menu History Data Komplain

#No	Level	Judul Komplain	Tanggal Komplain	Status	Aksi
1	Low	a	22 Desember 2019 - 12:38:51	Selesai	Detail Laporan
2	High	Gak nyala	22 Desember 2019 - 14:21:46	Selesai	Detail Laporan
3	Low	Layar pecah	23 Desember 2019 - 17:19:57	Selesai	Detail Laporan
4	Middle	Lampu indikator mati	26 Desember 2019 - 17:39:52	Selesai	Detail Laporan
5	Middle	Lampu indikator mati	27 Desember 2019 - 20:56:10	Menunggu respon Q.C.	Detail Laporan
6	Middle	Lampu indikator mati	29 Desember 2019 - 20:59:28	Proses	Detail Laporan
7	Middle	Keyboard tidak berfungsi dengan baik	03 Januari 2020 - 22:15:14	Selesai	Detail Laporan
8	Middle	Keyboard tidak berfungsi dengan baik	05 Januari 2020 - 22:42:18	Selesai	Detail Laporan
9	High	LCD PECAH	05 Januari 2020 - 23:01:12	Selesai	Detail Laporan

Gambar 10. History Data Komplain

Gambar diatas merupakan tampilan *history* data-data keluhan pelanggan yang telah dikirimkan kedalam sistem.

10. Data Pengguna

No	Level	Nama Customer	No. Handphone	Aksi
1	Q.C.	Q.C.		ubah hapus
2	Manager	admin	0898	ubah hapus
3	Manager	Manager	0812	ubah hapus
4	Customer Service	Customer Service		ubah hapus

Gambar 11. Data Pengguna

Gambar diatas merupakan tampilan data pengguna, menu ini hanya dapat diakses oleh admin serta berhak memberikan hak akses kepada setiap *user*.

4. KESIMPULAN

1. Sistem informasi keluhan pelanggan pada PT. Prospera Perwira Utama yang berjalan masih dilakukan melalui via telpon atau datang secara langsung keperusahaan untuk menyampaikan keluhan, tidak adanya dokumentasi keluhan pelanggan sehingga data keluhan pelanggan hilang dan proses pencatatan keluhan masih menggunakan kertas
2. Kendala yang dialami dalam pengolahan data informasi masih belum optimal karena sering terjadi *miss communication* dan *human error* antara bagian penanganan keluhan dan admin yang menyebabkan proses dalam mengatasi keluhan memerlukan waktu yang relatif lama sehingga berdampak terhadap layanan yang diberikan perusahaan.
3. Diperlukannya sebuah web sistem *customer relationship management* keluhan pelanggan untuk mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan seluruh proses keluhan termonitoring dengan baik sehingga memudahkan pihak terkait dan laporan keluhan pelanggan menjadi akurat dan cepat.

5. SARAN

1. Diperlukan *training* untuk user agar lebih mudah dimengerti dan tidak terjadinya suatu kendala yang dapat mengakibatkan kurang optimalnya kinerja sistem.
2. Diperlukannya evaluasi secara rutin setelah sistem baru diterapkan agar kekurangan pada sistem dapat diperbaiki sesuai dengan perkembangan teknologi dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wicaksono, Bayu, and Samsinar. "Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Kiropraktik (Studi Kasus: Puri Chiropractic)." *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System* 2.3 (2019): 87-93.
- [2] Dewi, Meta Amalya, Anggi Anggriani, and Jaka Mahmud. "Electronic Customer Relationship Management sebagai Penunjang Pelayanan Pelanggan di PT. Bintang Jasa Gemilang." *Journal Sensi* 1.1(2015): 31-39.
- [3] Hidayat, Rachmat, and Lona Listianingsih. "Perancangan Sistem Keluhan Pelanggan Berbasis Web E-RCM dengan Model Waterfall pada PT. Unggul Cipta Teknologi." *Publikasi Jurnal & Penelitian Teknik Informatika* 2.2 (2018): 112-118.
- [4] Yonada, Triayu Nalamba, Kania Widyawati Dewi, and Saputra Kurniawan. "Aplikasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Aetra Air Jakarta Area Bisnis Tipar Cakung Menggunakan Framework Codeigniter." *Karya Ilmiah Mahasiswa* (2018).
- [5] Hasugian, Humisar, and Muhhamd Idrus. "Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Jasko Prima Sejahtera." *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*. (2015).
- [6] Rahayu, Filania, and Hendri Irawan. "Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Guna Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus : Lembaga Pendidikan Kumon". *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System* 2.4 (2019): 2015-212 .