

Sistem Informasi Administrasi Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus di PT. Profilia Indotech)

Agus Heryanto¹, Dedi², Nur Anjani³

^{1,2}Dosen STMIK Bina Sarana Global, ³Mahasiswa STMIK Bina Sarana Global

Email : ¹agusheryanto@stmikglobal.ac.id, ²dedi@stmikglobal.ac.id, ³nuranjani@stmikglobal.ac.id

Abstrak— Pada dasarnya, keseluruhan kegiatan organisasi memerlukan informasi untuk mendukung proses kerja perusahaan untuk menghasilkan administrasi. Salah satu sumber informasi yang dapat mendukung proses kerja administrasi adalah catatan pelanggan. Pada saat ini, administrasi pengiriman informasi pelanggan di PT. Profilia Indotech masih dilakukan secara manual, admin marketing harus menelepon pelanggan dan sebaliknya untuk menentukan tingkat pelanggan *satisfaction* untuk produk dan pelanggan masalah dibeli (keluhan). Ini sangat tidak efektif. Untuk mengatasi masalah ini, perlu untuk merancang sistem baru berbasis web. Dengan cara ini perusahaan menyediakan layanan terbaik kepada pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan studi pustaka. Metode desain menggunakan Object Oriented Analisis dan desain (OOAD) menggunakan UML (UML). Software akan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor (PHP)* dan database *MySQL*. Dengan membuat sistem ini menghasilkan informasi perpajakan yang baik pelanggan administrasi sistem dapat dilakukan dengan cepat, sehingga dapat meningkatkan pelayanan, transaksi, dan keluhan.

Kata kunci : Sistem Informasi, Administrasi, Pelanggan, UML (UML)

I. PENDAHULUAN

Pelayanan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen, dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maka setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan diyakini sebagai kunci utama untuk memperoleh nilai agar mendapatkan pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

PT. Profilia Indotech yaitu perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang tangki air, kegiatan organisasi membutuhkan informasi sebagai pendukung proses kerja administrasi. Salah satu sumber informasi yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi yaitu arsip, arsip bukan hanya sekedar hasil dari informasi atau kegiatan organisasi tetapi arsip juga harus disimpan sebagai bukti kebijakan dalam aktivitasnya.

Setiap kegiatan administrasi yang dilakukan akan menghasilkan suatu arsip, salah satunya pada administrasi pendataan pelanggan. Sistem pelayanan yang berjalan dalam pendataan pelanggan yang dilakukan oleh bagian marketing pada PT. Profilia Indotech ini masih menggunakan *microsoft excel* dan pencatatan tertulis menggunakan buku besar. Data-

data pelanggan kemudian di simpan dalam bentuk arsip, dengan terus berlangsungnya kegiatan administrasi maka volume arsip semakin hari akan semakin bertambah. Dengan bertambahnya arsip, jika tidak dikendalikan maka arsip tersebut tidak akan mempunyai nilai guna, sehingga hanya merupakan tumpukan kertas yang tidak ada manfaatnya, tidak dapat memberikan informasi dengan cepat, memperlambat proses pendataan serta pelayanan kepada pelanggan serta menimbulkan data-data yang kurang akurat, dan kesulitan dalam pencarian data sehingga mengakibatkan keterlambatan proses transaksi dan pelayanan pelanggan yang kurang memuaskan. Untuk memperoleh informasi yang cepat dan akurat dalam pendataan pelanggan, maka dibutuhkan suatu proses yang otomatis dengan menggunakan teknologi.

A. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- Bagaimana merancang sistem informasi pelanggan dengan berbasis web pada PT. Profilia Indotech?
- Apakah sistem yang dibuat dapat menjadi alat komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan?
- Apakah pendataan pelanggan sudah efektif dan efisien?

B. Ruang Lingkup

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

- Sistem informasi yang dibuat hanya meliputi tingkat kepuasan dari masing- masing produk menurut kriteria yang dibutuhkan bagi pelanggan pada PT. Profilia Indotech.
- Sistem yang diinginkan dapat menganalisa data kepuasan pelanggan dan komplain pelanggan.
- Sistem yang dibuat sebatas perusahaan PT. Profilia Indotech cabang dari surabaya.

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Mengetahui produk tanki air yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan produk tanki air bagi pelanggan.
- Mengusulkan suatu perbaikan layanan customer service yang dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen.
- Menganalisis sistem yang berjalan di perusahaan.
- Dengan adanya sistem usulan agar dapat memperbaiki

sistem yang sudah ada dan mempercepat proses pendataan pelanggan.

2. Manfaat

Manfaat adalah hal-hal yang terjadi apabila tujuan tercapai. Berikut contoh manfaat dari penelitian :

- a. Perusahaan akan mengetahui prioritas produk yang akan dikembangkan sehingga dapat dijadikan dasar pembuatan kebijakan kebijaksanaan pengembangan terhadap produk.
- b. Memberikan sarana komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan dan pelanggan untuk menyampaikan masalahnya agar proses pendataan dapat terpenuhi dengan waktu yang cepat.
- c. Perusahaan mendapatkan usulan pengembangan produk yang berfokus terhadap kepuasan pelanggan.

D. Metode Penelitian

1. Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu penulis melakukan tinjauan langsung ke perusahaan untuk dapat mengidentifikasi masalah dan mengetahui bagaimana sistem yang berjalan di perusahaan.
- b. Studi pustaka yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mengambil referensi dari berbagai buku ilmiah, jurnal, dan karya ilmiah lainnya.
- c. Wawancara (*interview*) yaitu penulis melakukan wawancara kepada admin marketing dengan proses penelitian.

2. Metode Perancangan Sistem

- a. Untuk merancang sistem yang akan dibuat penulis merancang menggunakan pendekatan *Object Oriented Analys and Design* dengan menggunakan notasi *Unified Modeling Language* (UML). Perancangan perangkat lunak menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

II. LANDASAN TEORI

A. Pengertian Sistem Pakar

Menurut Daryanto (2011:7), “Administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan”.

B. Definisi Pelanggan

Pelanggan adalah seorang individu yang secara berkelanjutan dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa tersebut (Lupiyoadi, 2001:134).

C. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2004:350).

D. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut J. Supranto (2006:226), “Kualitas Pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”.

E. Definisi Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Keller (2009:143), “Kualitas Produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan”.

F. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996 : 25), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada 3 (tiga), yaitu sistem, teknologi dan manusia.

b. Kualitas produk

Konsumen puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas barang yang diberikan bersama-sama dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen.

c. Harga

Pembeli biasanya memandang harga sebagai indikator dari kualitas suatu produk. Konsumen cenderung menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas produk. Maka konsumen cenderung berasumsi bahwa harga yang lebih tinggi mewakili kualitas yang tinggi

G. Unified Modelling Language (UML)

UML (Unified Modeling Language) adalah salah standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisis & desain, serta

menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek (Shalahuddin, 2014:133).

H. Definisi Page Hypertext Processor (PHP)

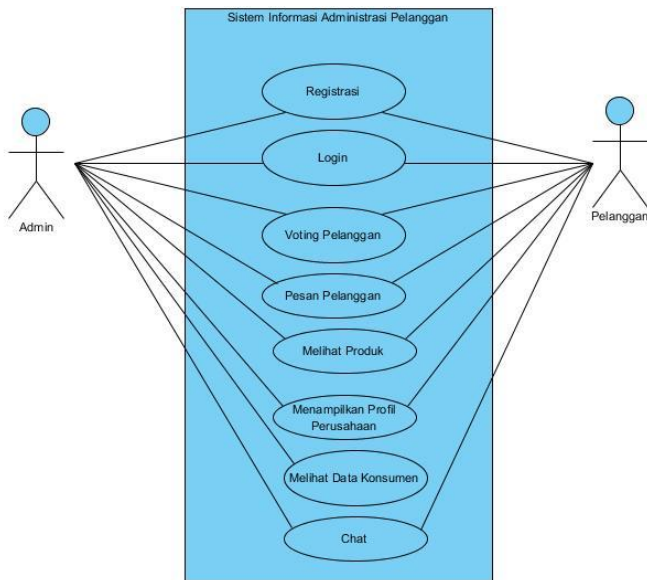
Menurut Diar Puji Oktavian (2013:69), “PHP (Page Hypertext Processor) adalah akronim dari hypertext preprocessor, yaitu suatu bahasa pemrograman berbasis kode-kode (skript) yang digunakan untuk mengolah suatu data dan mengirimkannya kembali ke web browser menjadi kode HTML (Hypertext Markup language)”.

I. Defenisi My Structure Query Language (MySQL)

Menurut Kadir (2003:353), “MySQL (My Structure Query Language) merupakan sebuah relational database management system (RDBMS) yang bersifat open source. MySQL tidak menyimpan data ke dalam sebuah area yang besar namun menyimpan data ke dalam tabel-tabel database”. Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

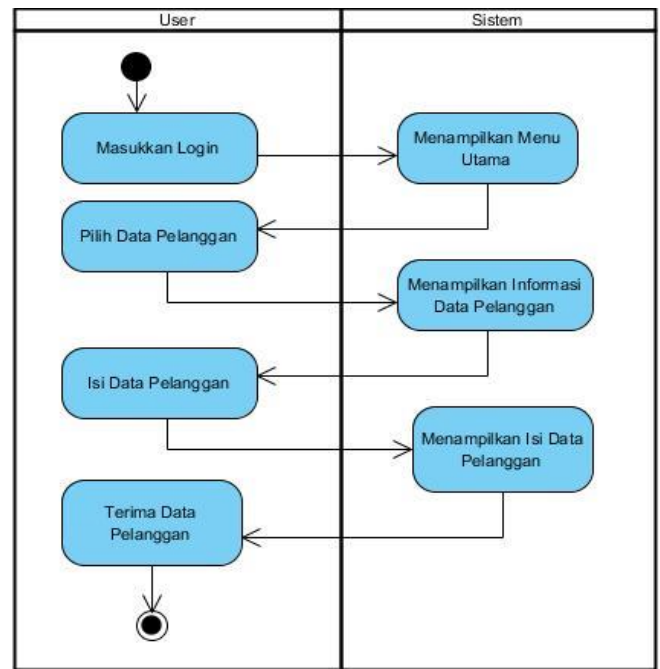
III. DIAGRAM RANCANGAN SISTEM

A. Use Case Diagram yang Diusulkan



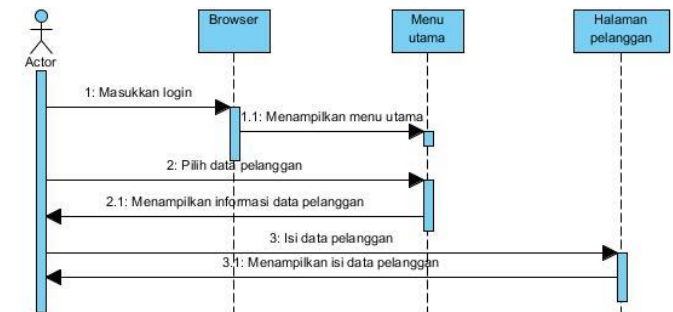
Gambar 1. Use Case Diagram yang Diusulkan

B. Diagram Activity



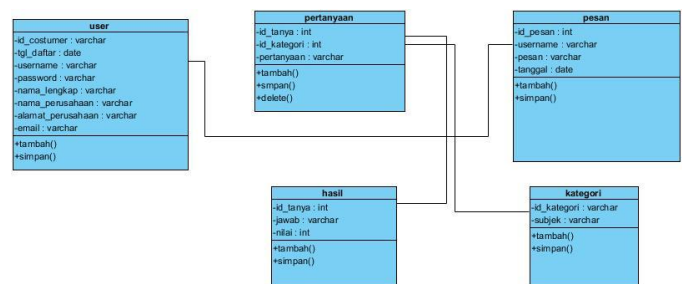
Gambar 2. Activity Diagram Voting

C. Sequence Diagram



Gambar 3. Sequence Diagram Voting

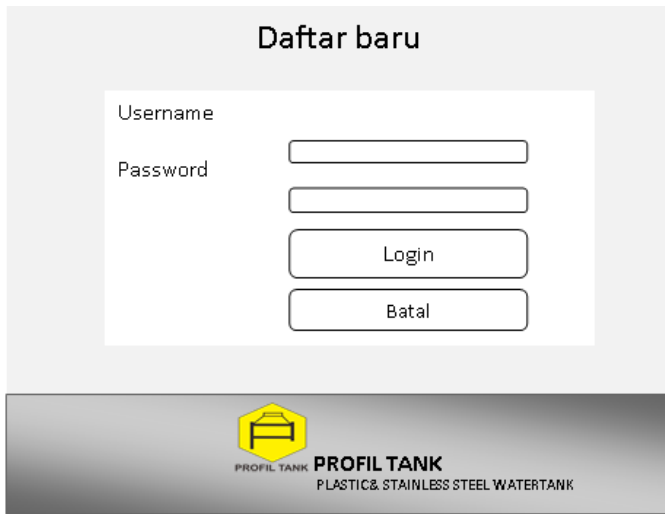
D. Class Diagram Database



Gambar 4. Class Diagram

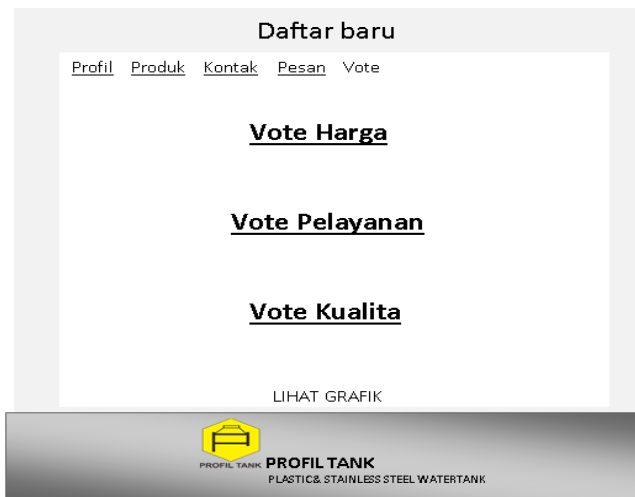
IV. RANCANGAN *PROTOTYPE*/TAMPILAN

A. *Desain Menu Login*



Gambar 5. Desain Halaman Login

B. *Desain Menu Registrasi*



Gambar 6. Desain Halaman Voting

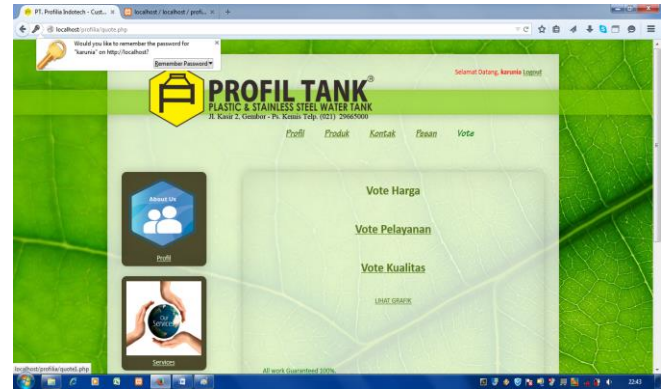
C. *Tampilan Jadi*

1. Halaman Menu Login



Gambar 7. Tampilan Halaman Login

D. *Halaman Menu Voting*



Gambar 8. Tampilan Halaman Voting

E. *Implementasi Sistem yang diusulkan*

1. Jadwal Implementasi

Tabel 1. Tabel Jadwal Implementasi

| Kegiatan | April | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli |
|----------------------------------|-------|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|
| | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| Pemilihan Judul | | | | | | | | | | | | |
| Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | |
| Perancangan dan Penulisan Sistem | | | | | | | | | | | | |
| Pembuatan Program | | | | | | | | | | | | |
| Revisi | | | | | | | | | | | | |

F. *Spesifikasi Sistem Komputer*

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Laptop : Acer Nplify™ 802. 11 b/g/n.
- b. processor : Intel® Core™ 13-370 M.
- c. RAM : 2048 MB.
- d. Hardisk : 320 GB.
- e. Monitor : 14”.
- f. Printer: PIGMA MG2570.
- g. Mouse, keyboard : Logitech.
- h. Printer : Epson.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. Operating system yang digunakan Windows 7.
- b. Menggunakan bahasa pemrograman PHP.
- c. Browser yang digunakan adalah Mozilla Firefox.
- d. MySQL sebagai database untuk penyimpanan data.

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan Terhadap Rumusan Masalah
 - a. Aplikasi sistem administrasi pelanggan mampu membantu perusahaan dalam proses transaksi dan komunikasi dengan pelanggan, serta memperoleh informasi yang tepat dan akurat.
 - b. Pendataan pelanggan dengan menggunakan sistem terkomputerisasi sangat lebih efektif karena dengan pendataan pelanggan berbasis web memiliki beberapa keuntungan dalam pendataan pelanggan, seperti kecepatan dalam memperoleh informasi dan keakuratan dalam pendataan pelanggan, mempermudah pelanggan dalam menyampaikan masalahnya (*komplain*) serta kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan, dan meminimalkan kertas untuk arsip.
 - c. Aplikasi sistem administrasi pelanggan dirancang penulis dengan menggunakan metode pendekatan Object Oriented Analysis and Design dengan menggunakan notasi Unified Modeling Language (UML). Serta pendataan pelanggan berbasis web bisa menghasilkan penilaian (*voting*) pelanggan dan masalah pelanggan (*komplain*) serta penyelesaiannya
2. Kesimpulan Terhadap Tujuan dan Manfaat.
 - a. Kesimpulan Terhadap Tujuan Penelitian Aplikasi sistem pendataan pelanggan membantu perusahaan dalam mempercepat proses pendataan pelanggan, membantu dalam meningkatkan pelayanan terhadap proses kepuasan pelanggan serta layanan customer service.
 - b. Kesimpulan Terhadap Manfaat Penelitian Aplikasi sistem pendataan pelanggan membantu perusahaan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, serta mempermudah pelanggan untuk menyampaikan masalah (*komplain*) dan menyelesaikan masalahnya (*komplain*) dengan cepat.
3. Kesimpulan Terhadap Metode Penelitian

Dengan menggunakan metode pendekatan Object Oriented Analysis and Design dengan menggunakan notasi Unified Modeling Language (UML) memudahkan perusahaan dalam melakukan proses pendataan pelanggan.

B. Saran

Adapun saran-saran dari penulis adalah:

- a. Melakukan Back-up berkala untuk mengantisipasi masalah yang sering terjadi dalam pengolahan data.
- b. Pada penelitian ini penulis mengharapkan untuk lebih menyempurnakan/dikembangkan lagi untuk penelitian selanjutnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Achmad, Zein, *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*, Jakarta, 2009.
- [2] Nugroho Adi, *Rational Rose Untuk Pemodelan Berorientasi Objek*, Jakarta, 2005.
- [3] Aditya, Alan Nur, *Jago PHP & MySQL dalam Hitungan Menit, Dunia*, 2010.
- [4] Al-Jufri, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, PT. Smart Grafika, Jakarta Pusat 2011.
- [5] Amal, Ichsanul, dkk Agus Pramusinto dan Wahyudi Kumorotomo, 2009.
- [6] Sunyoto Andi, *Pemrograman Database dengan Visual Basic dan Microsoft SQL*, Andi Offiest, Yogyakarta, 2007.
- [7] Anhar, *Panduan Menguasai PHP & MySQL Secara Otodidak*, Media Kita. Bahasa Indonesia. *Pengenalan Praktis Dunia Komputer dan Komunikasi*. Jakarta Selatan, 2010.
- [8] Bin Ladjamudin, Al Bahra “*Rekayasa Perangkat Lunak*” oleh Penerbit Graha Ilmu, 2015
- [9] Brian K. William and Stacey C. Sawyer, *Using Information Technology*, 2007.
- [10] Nugroho Bunafit, *Aplikasi Pemrograman Web Dinamis Dengan PHP dan MySQL*, Gava Media, Yogyakarta, 2008.
- [11] Connolly, Thomas and Begg, Carolyn, *Database Systems: A Practical Approach to Design, Implementation, and Management*, Fifth Edition. Yogyakarta, 2010.
- [12] Daryanto, *Administrasi Pendidikan*: Rineka Cipta, 2011.
- [13] Guritno, Suryo., Sudaryono, & Rahardja, *Untung. Theory and Application of IT Research*. Yogyakarta, 2011.
- [14] Handyaningrat, Soewarno, *Pengatur Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, CV. Masasung, 1998.
- [15] Indrajani, *Sistem Basis Data Dalam Paket Five In One*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta. Informatika. Bandung, 2009.
- [16] Jogiyanto, Hartono, *Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi Yogyakarta. Komputer, Bekasi, 2005.
- [17] Kadir Abdul, *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. Andi, Yogyakarta, 2002.
- [18] Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Jilid 1&2 edisi 12*. Diterjemahkan oleh Bob sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- [19] Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2009.
- [20] Kroenke, *Management Information System*. Watsonville: Mitchell McGraw-Hill, 1992.
- [21] Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen, *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Seventh Edition, New Jersey, 2011.
- [22] Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik*. PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2001.
- [23] Madcoms, *Menguasai HTML, CSS, PHP, & MySQL* melalui Dreamweaver. Yogyakarta, 2009.
- [24] Mardi, *Sistem Informasi Akuntansi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2011.
- [25] McLeod, R. & Schell, G.P, *Management Information Systems*, edisi ke-10, 2007.
- [26] Nasution, Total service Manajemen “*Manajemen jasa Terpadu*”. Edisi Pertama, Penerbit Gahalia Indonesia, Bogor Selatan, 2004.
- [27] Oktavian, Diar Puji, *Membuat Website Powerfull menggunakan PHP*, Mediakom, Yogyakarta, 2013.
- [28] Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung, 2010.
- [29] Ramadhan, *Pemrograman Web Database dengan PHP dan MySQL*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006.
- [30] Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*, Yogyakarta, 2005.
- [31] S, Rossa A. dan M. Shalauddun, *Rekayasa Perangkat Lunak*, Informatika, Bandung, 2014.
- [32] Sibero, Alexander F.K. *Kitab Suci Web Programming*. MediaKom, Yogyakarta 2011.
- [33] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- [34] Sutabri, Tata, *Konsep Sistem Informasi*, 2012.
- [35] Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*. Bumi Aksara. Tangerang 2012.
- [36] Taufiq, Rohmat, *Sistem Informasi Manajemen* : Graha ilmu, Yogyakarta 2013.
- [37] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 2005.
- [38] Turban E, David King, Jae Lee, Ting-Peng Liang, and Deborrah C. Turban, *Electronic Commerce 2010 A Managerial Perspective Global Edition (6 edition)*. New Jersey, 2010.

- [39] Umar, Husein, *Study Kelayakan Bsnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 1997.
- [40] Wicaksono, Yogi, *Membangun Bisnis Online dg Mambo+ CD*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta , 2008.
- [41] Yakub, *Pengantar Sistem Informasi*. Penerbit Andi, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.
- [42] Zaki, Ali dan SmitDev Community. *36 Belajar Komputer : PHP dan MySQL*. PT Elex Media Komputerindo, Jakarta, 2008.
- [43] Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner, *Services Marketing*. The McGraw-Hill Companies, Inc. New York, 1996.
- .