

SISTEM INFORMASI COSTUMER CARE BERBASIS WEB PADA PT POS INDONESIA PERSERO CABANG KOTA LHOKSEUMAWE

Mochamad Ari Saptari ¹, Amalia²
Sistem Informasi Universitas Malikussaleh Lhokseumawe
Jl. Cot Tgk Nie-Reulet, Aceh Utara, 141 Indonesia
email: arimochamad@gmail.com

Abstrak

Dunia pendistribusian yang terus berkembang dikarenakan faktor kebutuhan online meningkat. Tentunya aspek pelayanan menjadi salah satu ujung tombak perusahaan dalam meraih sebuah kesuksesan pasar konsumen. Namun sering kali terjadi masalah dalam hal pelayanan terhadap konsumen sama halnya yang terjadi di Kantor Pos Lhokseumawe. Sering terjadi pada setiap harinya konsumen yang datang ke Kantor Pos Lhokseumawe atau menghubungi via telepon customer service, untuk mengkonsultasikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen tersebut dari mulai melacak keberadaan barang hingga keluhan kerusakan barang. Untuk menindaklanjuti ketidaknyamanan tersebut maka diperlukan suatu system management complain yang lebih efektif agar setiap konsumen yang memerlukan jasa pelayanan di kantor pos dapat dilayani dengan baik dan tepat waktu. Sistem informasi ini memudahkan konsumen dalam mengakses costumer service karena terdapat form seperti halaman keluhan konsumen. Bentuk metode yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut salah satunya adalah metode CRM atau yang dikenal dengan Customer Relation Management. Pembuatan sistem informasi berbasis web ini yaitu dengan merancang UML (Unified Modeling Language), serta menggunakan php myadmin, Xampp, sublime sebagai software pendukung. Untuk hasil penelitiannya diharapkan sistem informasi mempermudah konsumen dalam menyampaikan keluhan tanpa harus mendatangi kantor pos sehingga menjadi lebih cepat dan praktis.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Konsumen, Customer Service, Web

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi ini atau sering disebut dengan era 4.0, dunia teknologi dan informasi perkembangannya semakin maju dan salah satu alat penunjang yang sangat dibutuhkan dalam perusahaan saat ini.

Komputer juga telah menjadi alat yang sangat penting dalam pengolahan data untuk membantu menyelesaikan keterlambatan kinerja karyawan baik dalam hal pengolahan data atau lainnya, bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang lebih singkat selain itu juga, dengan adanya komputer kinerja perusahaan tersebut akan semakin, PT. Pos Indonesia

(Persero) yang bergerak di bidang pelayanan jasa distribusi barang dengan tugas pokok pelayanan dalam bidang lalu lintas baik masalah keuangan maupun barang.

Dalam dunia penyedia jasa yang terus berkembang tentunya banyak hal yang harus diperhatikan oleh para pelaku bisnis, persaingan tentunya sudah menjadi bagian yang mutlak terjadi di dunia ini, salah satu aspek dari persaingan di dunia penyedia jasa adalah aspek service / pelayanan. Aspek pelayanan menjadi salah satu ujung tombak perusahaan penyedia jasa dalam meraih sebuah kesuksesan pasar konsumen, ini dikarenakan semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen dari pelayanan jasa atau pelayanan kualitas maka konsumen akan semakin loyal terhadap produk dari perusahaan tersebut.

Perusahaan yang bagus adalah perusahaan yang dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggannya, salah satu caranya yaitu dengan mengaplikasikan konsep CRM (customer relationship management) di dalam strategi bisnisnya. Pelanggan adalah aset yang sangat istimewa bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk menjaga loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal akan berdampak terhadap keberlanjutan dari mereka untuk terus menggunakan jasa pada perusahaan

tertentu serta kesediaan melakukan penyaranan produk dan jasa kepada pihak-pihak lain. Keunggulan ini tentu saja mendorong perusahaan untuk merancang dan membangun sebuah strategi bisnis yang dapat membentuk loyalitas pelanggan melalui produk atau pun jasa yang ditawarkan. Namun seringkali terjadi masalah dalam hal pelayanan terhadap konsumen, Oleh karena itu, bagaimana perusahaan memajemen keluhan terhadap pelayanan konsumen akan memberikan dampak yang bagus terhadap efektivitas pelayanan dan tanggapan konsumen terhadapnya. Dengan permasalahan penelitian untuk sistem informasi customer care berbasis web pada pt pos indonesia persero cabang kota lhokseumawe.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Sistem adalah sekumpulan komponen atau jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berkaitan dan saling bekerja sama membentuk suatu jaringan kerja untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. (Muhamad Muslihudin dan Oktafianto, 2016:2).

Jogiyanto mengemukakan sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu. Menurut Tata Sutabri (2014:10), Klasifikasi Sistem dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen (Edisi Revisi) klasifikasi sistem.

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama, yang digunakan untuk mencatat data, mengolah data dan menyajikan informasi untuk para pembuat keputusan agar dapat membuat keputusan yang baik. Muhamad Muslihudin dan Oktafianto, 2016:12).

Data merupakan keterangan-keterangan atau fakta-fakta yang dikumpul dari suatu populasi atau bagian populasi yang akan digunakan untuk menerangkan ciri-ciri populasi yang bersangkutan (Lungan, 2006: 13). Menurut Hasan (2009:16) data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau dianggap. Dari pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa data merupakan fakta atau keterangan yang dikumpulkan dari suatu populasi untuk menjelaskan karakteristik populasi tersebut. Berikut ini pemerosesan data :

2.2 Perancangan Sistem Basis Data

Menurut Hanif Al-Fatta, perancangan database merupakan proses menciptakan perancangan untuk basis data yang akan mendukung operasi dan tujuan perusahaan.

2.3 UML (UNIFIED MODELING LANGUAGE)

Menurut Nugroho (2014:6) "UML (Unified Modeling Language) adalah leih pada pembrograman berbasis model dengan berorientasi objek". Pemodelan (modeling) untuk dapat digunakan dalam penyederhanaan permasalahan-permasalahan yang kompleks sehingga lebih mudah dipelajari dan dipahami".

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Sistem Lama

Permasalahan terjadi pada minat belajar mahasiswa yang semakin berkurang dikarenakan metode pembelajaran yang terkesan monoton, tidak menarik dan media pembelajaran yang digunakan tidak mendukung dalam penyampaian informasi sehingga mempengaruhi pemahaman dalam pembelajaran. Dari permasalahan tersebut di dapatkan solusi membangun media pembelajaran interaktif berbasis android untuk membantu memudahkan para developer muda mempelajari pemrograman android.

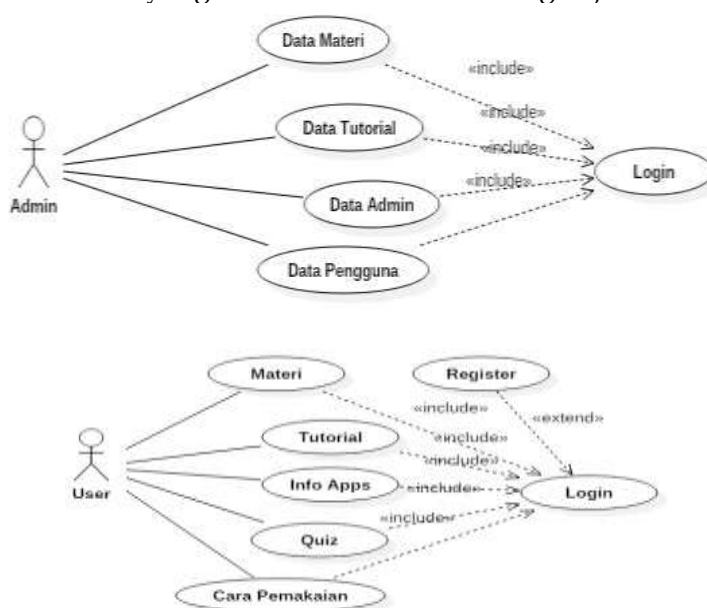
4.2 Analisa Sistem Baru

Pada sistem baru yang akan di buat, setiap mahasiswa yang ingin membaca, menonton maupun latihan dengan quiz menggunakan aplikasi

yang telah dibuat karena aplikasi dirancang sebagai media pembelajaran android. Selain itu pembuatan aplikasi ini diterapkan dengan android yang dimana hampir setiap orang menggunakannya sehingga aplikasi dapat memberikan manfaat yang lebih luas dalam bidang pendidikan.

4.3 Perancangan

Use case diagram yang berisi pemodelan untuk menggambarkan alur proses sistem sesuai kegunaannya. Aktor adalah pengguna yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem media pembelajaran interaktif membangun android berbasis multimedia. Aktor memiliki hak akses penggunaan sistem yang berbeda-beda sesuai dengan jenis aktor.



Gambar 4.1 Use Case Diagram Aplikasi Media Pembelajaran

4.4 IMPLEMENTASI SISTEM

4.4.1. Analisa Sistem

Sistem informasi customer service di Kantor Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe saat ini masih berjalan manual. Yaitu penyampaian keluhan yang dirasakan oleh konsumen hanya melalui hotline telepon atau

mendatangi kantor pos langsung. Dan tentu ini sangat tidak efisien dan membuat pelanggan merasa kurang nyaman.

Untuk pemecahan masalah, maka dirancang sebuah Sistem Informasi *customer service* di Kantor Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe dengan kelebihan sebagai berikut :

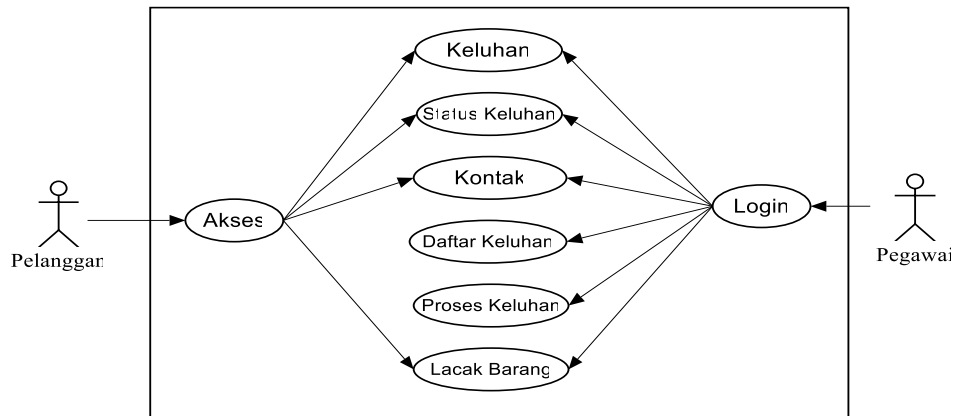
1. Semua keluhan yang dirasakan dapat disampaikan kapan dan dimana saja oleh pelanggan tanpa harus mengunjungi dan menghubungi customer service melalui hotline telepon.
2. Mencegah adanya penumpukan antrean di Kantor Pos
3. Mempermudah pekerjaan pegawai dalam memproses segala keluhan pelanggan.
4. Memberikan pelayanan yang lebih maksimal terhadap pelanggan sehingga membuat loyalitas pelanggan meningkat.

4.4.2. PERANCANGAN SISTEM INFORMASI

Perancangan sistem merupakan proses pendesainan elemen-elemen yang menjadi bagian dari tempat untuk menggambarkan cara kerja sistem, dan disamping itu juga berfungsi sebagai pola dari sebuah sistem. Dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*) kita mendapat membuat perancangan secara umum.

a. Use Case Diagram

Berikut adalah Use Case Diagram dari Sistem Informasi *Customer Service* Kantor Pos Lhokseumawe :



Gambar 4.2 Use Case Diagram Sistem Informasi Customer Service

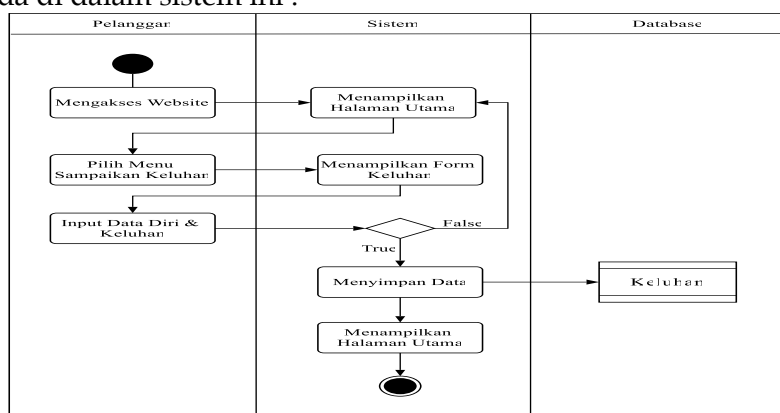
Keterangan :

- a. Pelanggan atau user dapat menyampaikan keluhan.
- b. Pelanggan atau user dapat mengecek status keluhan sudah atau belum diproses oleh admin
- c. Pelanggan atau user dapat mengakses kontak Kantor Pos lainnya

- d. Pelanggan atau user dapat melacak keberadaannya
- e. Pegawai atau admin dapat mengakses semua halaman yang bisa diakses pelanggan tanpa memerlukan login
- f. Pegawai atau admin login dengan username dan password
- g. Pegawai atau admin dapat melihat detail keluhan
- h. Pegawai atau admin dapat mengubah dan memproses status keluhan

4.4.3. Activity Diagram Keluhan

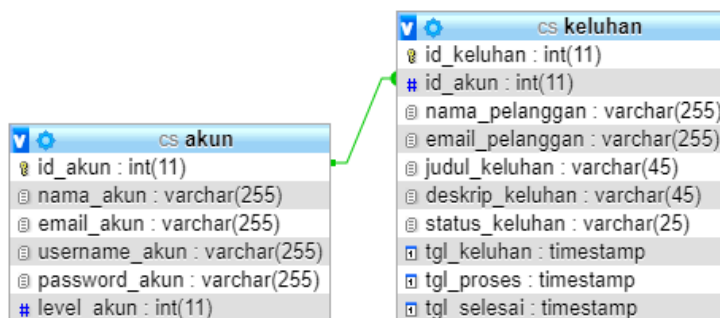
Diagram activity digunakan untuk mempermudah dalam perancangan sistem yang akan berjalan. Berikut adalah activity diagram yang ada di dalam sistem ini :



Gambar 4.3 Activity Diagram Keluhan

4.4.4 Perancangan Database

Adapun perancangan database adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4 Perancangan Database

4.5 Implementasi Sistem

Halaman home ini adalah halaman penyambut pertama yang terlihat ketika seseorang berhasil mengakses sistem. Halaman ini bisa diakses oleh para pelanggan yang akan melaporkan keluhan mereka.



Gambar 4.5 Tampilan Home

2. Form Keluhan Pelanggan

Halaman ini adalah dimana seorang pelanggan dapat menyampaikan keluhannya. Seseorang yang akan melaporkan keluhannya akan diminta mengisi beberapa data diri seperti nama dan email untuk keperluan proses keluhan. Pelanggan yang akan menyampaikan keluhannya dapat mengakses halaman ini tanpa perlu login terlebih dahulu.

Gambar 4.6 form tampilan Pelanggan

3. Form Cari Status Keluhan

Halaman ini berupa proses lanjutan dari pelayanan yang diberikan. Di Halaman ini orang yang telah menyampaikan keluhannya dapat melihat status keluhannya telah di proses atau belum oleh pihak customer service Kantor Pos.



Gambar 4.7 cari status Keluhan

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian mengenai sistem informasi customer service berbasis web di Kantor Pos Indonesia Cabang Kota Lhokseumawe maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem informasi customer service berbasis web ini dapat meningkatkan pelayanan Kantor Pos Indonesia Cabang Kota Lhokseumawe kepada seluruh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan loyalitas customer terhadap kantor pos.
2. Dengan adanya sistem ini membuat pelanggan lebih efektif dan efisien dalam menyampaikan keluhan tanpa perlu mendatangi kantor pos ataupun menghubungi lewat telepon, sehingga dapat mengurai antrean yang menumpuk di kantor pos.
3. Sistem ini berguna mempermudah pekerjaan pegawai customer service dalam menjangkau seluruh keluhan para pelanggan dan memberikan status proses serta solusi permasalahan secara realtime.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian diatas tentang perancangan sistem informasi customer service berbasis web di Kantor Pos Indonesia Cabang Kota Lhokseumawe penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Kantor Pos Indonesia Cabang Kota Lhokseumawe agar mengimplementasikan serta mengembangkan Sistem Informasi Customer service berbasis web sederhana ini yang telah dibuat.
2. Instansi pengguna diharapkan menyediakan Sumber Daya Manusia bidang teknologi informasi untuk membangun dan mengembangkan lagi Sistem ini.
3. Perlu adanya pengembangan lanjutan untuk menghasilkan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhamad Muslihudin, Oktafianto. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML.2016. Yogyakarta.Penerbit Andi.
- Rusdiana, A., Irfan, M., & Irfan, M. (2014). Sistem informasi manajemen.
- Sutabri, Tata. Analisis sistem informasi. Penerbit Andi, 2012.
- Muhyuzir, T. D. (2001). Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data. Jakarta : PT.Elex Media Komputindo.
- Al Fatta, H (2007). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing perusahaan dan organisasi modern. Penerbit Andi.
- Maryam, M. S. (2018). Sistem Informasi Managemen Complain Service Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Customer Berbasis Crm Di Gallery Smartfren Kuningan (Studi Kasus: Gallery Smartfren Kuningan). NUANSA INFORMATIKA, 12(2).
- Hasanah, A. (2018). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER SERVICE PENJUALAN TANAMAN (Toko Kemuning Mekar Bandung) (Doctoral dissertation, Fakultas Teknik Unpas).



Gambar 4.3 halaman Materi

5. KESIMPULAN

Dari Aplikasi Media Pembelajaran Interaktif membangun Android Application For Beginners berbasis Multimedia ini kesimpulan yang dapat diambil yaitu

1. Aplikasi Media Pembelajaran interaktif ini dapat digunakan mahasiswa yang ingin mempelajari dasar pemrograman android dan para Dosen dapat memberikan materi yang akan dipelajari. Selain itu adanya Webservice sebagai wadah untuk mengontrol publikasi yang akan disampaikan dosen yang akan disimpan kedalam database.
2. Aplikasi android dan web service telah dilakukan pengujian menggunakan black-Box dan mendapatkan hasil yaitu sistem bekerja dengan baik.

6. SARAN

Beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan Media Pembelajaran Interaktif membangun Android Application For Beginners berbasis Multimedia ini masih banyak memiliki kekurangan dalam memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan untuk admin maupun data-data, penulis berharap agar dapat di kembangkan menjadi baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- A Arjuna, R. & Irsan, M. 2018. "Aplikasi Konten Pembelajaran Pemrograman Berbasis Android" dalam *JUTIS Volume 6* (hlm. 89-94). Tangerang.
- Dimarzio, J.F. 2017. *Beginning Android Programming With Android Studio*, Canada: United States of America.
- Gunadi, D.C.A. dan Zakaria, T.M. 2018. "Perancangan E-Marketplace Sewa-Menyewa Sebagai Alternatif Bisnis di Era Digital" dalam *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Volume 4* (hlm.279-291). Bandung.
- Hanafri, M.I. Ramdhan, S. & Nisa, K. 2017. "Aplikasi Pembelajaran Interaktif Pengenalan Profesi Berbasis Multimedia Menggunakan Adobe Flash CS6" dalam *Jurnal Sisfotek Global Volume 7* (hlm. 38-44). Tangerang.
- Hidayah, S. Wahyuni, S. & Ani, H.M. 2017. "Penggunaan Media Pembelajaran Interaktif Dengan Aplikasi Adobe Flash CS6 Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Pada Kompetensi Dasar Menganalisis Peran, Fungsi Dan Manfaat Pajak (Studi Kasus Siswa Kelas Xi Ips 1 Man 1 Jember Semester Genap Tahun Ajaran 2016)" dalam *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial Volume 11* (hlm. 117-123). Jember.
- Husna, R. 2020. "Efektivitas Pembelajaran Turunan Pada Masa Pandemi Covid-19 Melalui Media Mobile Learning Ditinjau Dari Hasil Belajar Mahasiswa" dalam *Jurnal Numeracy Volume 7* (hlm. 324-333). Aceh.
- Istiqlal, A. 2018. "Manfaat Media Pembelajaran Dalam Proses Belajar dan Mengajar Mahasiswa di Perguruan Tinggi" dalam *Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah Volume 3* (hlm.139-144). Bukit Tinggi.
- Kurniawati, I.D. & Nita, S. 2018. "Media Pembelajaran Berbasis Multimedia Interaktif Untuk Meningkatkan Pemahaman Konsep Mahasiswa" dalam *Doubleclick: Journal Of Computer And Information Technology Volume 1* (hlm. 68-75). Madiun.
- Massaty, M.H. 2017. "Sekar Indonesia: Interactive Android-Based Learning Media For History Learning" dalam *Indonesian Journal of Informatics Education* (hlm. 31-40). Surakarta.

- Mulyati, S. & Wardono. 2019. "Kreativitas Matematis Siswa Pada Pembelajaran Discovery Learning Dengan Media Berbasis Android Studio"dalam PRISMA Prosiding Seminar Nasional Matematika (hlm. 788-797). Semarang.
- Nuritno, R.R, H. & Winarso, W. 2017. "Pengembangan Bahan Ajar Berbasis Multimedia Interaktif Dalam Meningkatkan Minat Belajar matematika Siswa" dalam ITEJ Information Technology Engineering Journals (hlm. 1-10). Cirebon.
- Permana, M.S. Johar, D. & Bunyamin. 2014. "Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) Berbasis Multimedia" dalam Jurnal Algoritma Volume 11 (hlm. 1-10). Garut.
- Shalikhah, N.D. Primadewi, A. & Iman, M.S. 2017. "Media Pembelajaran Interaktif Lectora Inspire Sebagai Inovasi Pembelajaran" dalam Jurnal Warta Lpm, Volume 20 (hlm. 9-16). Magelang
- Sunarno, R.W. & Sukarmin. 2015. "Pengembangan Media Pembelajaran Fisika Berbasis Multimedia Interaktif Terintegrasi Dengan Lks Pokok Bahasan Hukum Newton Tentang Gerak Kelas X Sma/Ma" dalam Jurnal INKUIRI Volume 4 (hlm. 152-162). Surakarta.