

**ANALISA DAN PERANCANGAN
SISTEM PENGATURAN KOMPLAIN BERBASIS WEB
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
DI PT. SERPONG MEGA SUKSES**

Saffira Lindra Putri, Dyah Puteria Wati

*Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
Telp. (021) 5853753 ext.303, Fax. 5853489*

E-mail : saffiralindra@gmail.com

*Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, STKIP Muhammadiyah Kuningan
Jl. Moertasiah Supomo No. 28 Kuningan 45511 Telp. (0232)874085*

E-mail : d.puteriawati@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan saat ini berkembang sangat cepat, suatu bisnis akan dapat berhasil apabila didukung oleh teknologi. Tetapi dukungan dari teknologi informasi saja tidak cukup, untuk itu diperlukan tenaga ahli dan yang paling penting adalah komitmen manajemen perusahaan untuk membuat pelanggan tetap loyal. Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan dimata pelanggan. Saat ini penanganan komplain pelanggan di PT. Serpong Mega Sukses belum maksimal, dikarenakan belum adanya manajemen komplain yang baik. Hal tersebut menyebabkan pelanggan harus melakukan komplain berkali-kali atau bahkan langsung melakukan komplain langsung ke pihak yang lebih tinggi agar dapat ditangani secara cepat. Dengan rancangan sistem berbasis web ini, diharapkan dapat menyelesaikan masalah ketidakpuasan pelanggan di PT. Serpong Mega Sukses.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, komplain, rancangan sistem berbasis web*

1. PENDAHULUAN

1.1 Tujuan

- a. Menganalisa kebutuhan pelayanan berbasis CRM di PT. Serpong Mega Sukses
- b. Membangun hubungan baik antara pihak Residence One dengan pemilik rumah di Residence One dengan menggunakan media internet

1.2 Manfaat

- a. Mempermudah penyampaian informasi dari pihak Residence One ke pemilik rumah dan sebaliknya
- b. Membantu pemilik rumah untuk lebih mudah melakukan komplain dan mengecek proses berjalannya komplain yang diajukan kepada Residence One

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi menurut Tata Sutabri (2012 : 38) adalah sebagai berikut : *“Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu.”*[1]. Secara umum dapat didefinisikan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan komponen-komponen, bisa berupa manusia, perangkat lunak, perangkat keras,

dan data yang tergabung dalam suatu teknologi informasi yang saling berhubungan serta mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung suatu hal atau organisasi.

2.2 Customer Relationship Management

Customer Relationship Management (CRM) merupakan kombinasi dari proses bisnis dan teknologi yang bertujuan untuk memahami pelanggan dari berbagai sudut pandang seperti siapa mereka, apa yang mereka lakukan, dan apa yang mereka suka. Selain itu juga dapat didefinisikan sebagai penggabungan strategi penjualan, pemasaran, dan layanan yang bergantung pada tindakan yang terkoordinasi.

Definisi CRM menurut Paul Greenberg menyatakan bahwa, *“CRM is a philosophy and a business strategy, supported by a system and a technology, designed to improve human interactions in a business environment.”*[2] Kutipan diatas menyatakan bahwa definisi CRM adalah sebuah filosofi dan strategi bisnis yang didukung oleh suatu sistem dan teknologi. CRM didesain untuk memperbaiki interaksi manusia di dalam lingkungan bisnis.

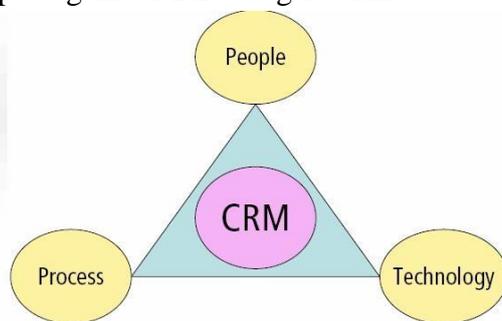
2.3 Electronic Customer Relationship Management

Menurut Chaffey (2009 : 486), E-CRM memiliki definisi sebagai

penggunaan teknologi komunikasi digital untuk memaksimalkan penjualan pada pelanggan dan mendorong penggunaan *online service*. Menurut Chaffey (2009 : 486) yang dikutip dari Chaffer dan Smith (2008) yang mendefinisikan mengenai E-CRM, menyatakan bahwa E-CRM tidak dapat dipisahkan dari CRM. Ini diharuskan untuk selalu terintegrasi dan selalu tersambung. Baik CRM atau E-CRM, keduanya bukan hanya tentang teknologi dan *database*, bukan hanya tentang proses atau hanya tentang melakukan sesuatu, tapi tentang bagaimana memenuhi tuntutan, kebutuhan, dan keinginan dari pelanggan.

2.4 Aspek Customer Relationship Management

Ada 3 (Tiga) aspek penting yang perlu dibenahi perusahaan dalam proses implementasi CRM, yaitu manusia, proses, dan prosedur. Hal ini dapat dilihat pada gambar 2.2 sebagai berikut :



Gambar 1 : Aspek CRM

- ❖ Aspek pertama adalah manusia, meliputi internalisasi cara berpikir orang tentang bagaimana melayani

konsumen. Visi implementasi CRM harus jelas terlebih dahulu dan dipahami secara benar oleh semua karyawan dalam perusahaan

- ❖ Aspek kedua adalah proses dan prosedur. Dari sisi proses dan prosedur, perusahaan harus mendefinisikan secara lebih jelas target market yang akan dibidik dan prosedur yang berhubungan langsung dengan konsumen harus memiliki aturan yang jelas tentang bagaimana melayani pelanggan
- ❖ Aspek ketiga adalah sistem dan teknologi. Ada beberapa model di dalam implementasi aplikasi CRM. Tentu ini semua memerlukan perhatian yang cermat, apalagi kalau budget perusahaan dan dukungan SDM IT terbatas

2.5 Kepuasan

Menurut pendapat Kotler (2007 : 177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Lele and Sheth mendefinisikan kepuasan sebagai berikut : "*Customer Satisfaction is key to long term profitability and keeping the customer happy is everybody's business.*"[3] Maksud kutipan diatas adalah kepuasan pelanggan adalah kunci menuju keuntungan jangka panjang dan memberikan kesenangan kepada

pelanggan merupakan tugas setiap orang.

2.6 Pelanggan

Menurut Griffin, *Customer* (pelanggan) berasal dari kata *custom* yang didefinisikan sebagai “membuat sesuatu kebiasaan atau biasa” dan “mempraktikan kebiasaan”. Pelanggan adalah seorang atau sekelompok yang terbiasa untuk membeli suatu produk atau jasa. Kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering terjadi (berulang kali) selama periode waktu tertentu. Tanpa adanya hubungan yang kuat dan pembelian berulang, orang tersebut bukanlah pelanggan tetapi disebut sebagai pembeli. Pelanggan merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan. Persaingan yang semakin ketat antar perusahaan dalam memperoleh lebih banyak pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama membuat setiap perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan lebih banyak layanan dan pilihan produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Meyliana, 2008).[4]

3. METODOLOGI PENELITIAN

Berikut penulis uraikan beberapa hal yang dilakukan pada saat melakukan identifikasi :

- ❖ Melakukan riset di Residence One. Disana penulis melakukan observasi, wawancara dengan pihak terkait, serta mengumpulkan

dokumen yang berhubungan dengan fokus pembahasan

- ❖ Proses identifikasi dimulai dari memahami atau menganalisa proses bisnis yang kemudian digambarkan dalam bentuk rich picture
- ❖ Setelah itu mengidentifikasi masalah yang terjadi dengan menggunakan cause-and-effect diagram. Selanjutnya mengidentifikasi kebutuhan agar masalah tersebut dapat diselesaikan
- ❖ Hasil dari identifikasi kebutuhan kemudian dibuatkan model sistem dan model datanya
- ❖ Untuk menggambar model sistem, penulis menggunakan use case diagram dan activity diagram
- ❖ Setelah itu untuk menggambarkan model data ilustrasi dengan menggunakan ERD serta transformasinya menjadi LRS
- ❖ Selanjutnya dibuatkan rancangan tampilan meliputi rancangan layar sistem, rancangan masukan, dan rancangan keluaran yang telah disesuaikan berdasarkan analisa sebelumnya

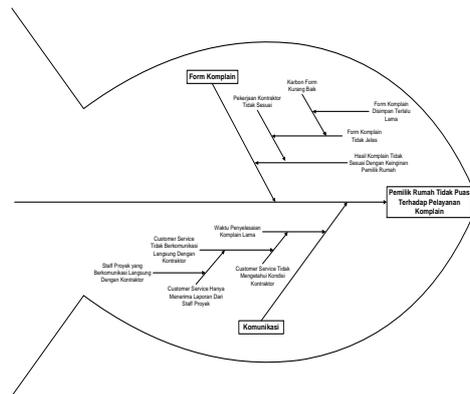
4. PEMBAHASAN

a. Ulasan Singkat Organisasi

Residence One adalah sebuah hunian asri yang terletak di daerah BSD Tangerang Selatan. Residence One sebagai suatu kawasan perumahan, selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemilik rumah dengan cara menyediakan produk yang inovatif dan disesuaikan dengan

- pelaksana untuk memberitahukan komplain tersebut
- f) Setelah itu kontraktor pelaksana akan menandatangani *form* komplain dan menerima rangkap *form* komplain yang berwarna merah
 - g) *Staff* proyek membuat laporan *list* komplain yang akan diserahkan kepada kontraktor setiap 2 minggu sekali untuk memudahkan kontraktor pelaksana dalam pendanaan
 - h) Setelah kontraktor menerima laporan *list* komplain, kontraktor akan memberikan uang kepada kontraktor pelaksana untuk mengerjakan komplain
 - i) Ketika pengerjaan komplain sudah selesai pihak kontraktor pelaksana menghubungi *staff* proyek
 - j) Kemudian *staff* proyek akan menghubungi *customer service* dan melakukan pengecekan bersama (ceklis). Jika sudah benar pekerjaannya, maka *customer service* dan *staff* proyek akan menandatangani *form* komplain sebagai tanda pengecekan sudah dilakukan. Jika belum benar pekerjaannya, maka *staff* proyek akan menghubungi kontraktor pelaksana untuk membenarkan pekerjaannya
 - k) *Staff* proyek memberikan rangkap *form* komplain yang berwarna putih kepada *customer service* sebagai arsip. Kemudian *staff* proyek menyimpan rangkap *form* komplain yang berwarna biru sebagai arsip
 - l) *Customer service* menghubungi pemilik rumah untuk memberitahukan bahwa komplain sudah selesai dikerjakan
 - m) Setelah itu pemilik rumah akan datang untuk melakukan ceklis bersama dengan *customer service*
 - n) Jika sudah sesuai, maka pemilik rumah akan melakukan *closing* komplain dengan menandatangani *form* komplain sebagai tanda sudah dicek. Jika masih ada yang kurang sesuai, maka *closing* harus tetap dilakukan dan pemilik rumah harus mengisi *form* komplain kembali
- b. Identifikasi Masalah
- Untuk menganalisa masalah yang ada pada *Estate Department* di Residence One, penulis menggunakan diagram sebab dan akibat (fishbone). Diagram ini digunakan demi memudahkan identifikasi masalah. Diagram tersebut

dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3 : Fishbone Diagram

Penyebab :

a. Komunikasi

Customer service tidak mengetahui kondisi kontraktor, baik dari keadaannya, maupun dengan kondisinya. Karena *customer service* tidak berkomunikasi langsung dengan kontraktor. Pihak yang berkomunikasi langsung dengan kontraktor adalah *staff* proyek. Sehingga hal-hal yang berhubungan dengan kontraktor hanya diketahui oleh *customer service* melalui *staff* proyek. Ini menyebabkan *customer service* tidak dapat memastikan kapan komplain pemilik rumah bisa diselesaikan.

b. Form Komplain

Kontraktor pelaksana mudah sekali melakukan kesalahan pada pengerjaan komplain. Ini dikarenakan *form* komplain yang

diberikan oleh *staff* proyek tidak terlalu jelas tulisannya. *Karbon* dari *form* komplain tersebut sudah tidak terlalu bagus karena *form* komplain sudah disimpan dalam waktu yang cukup lama.

c. Analisa Sistem Usulan

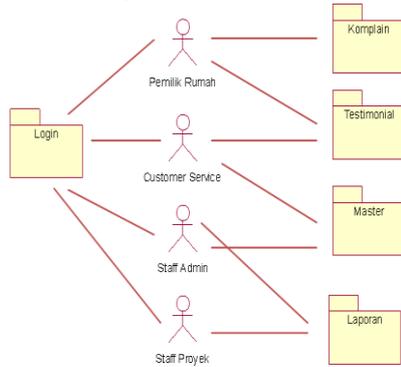
1. Identifikasi Kebutuhan

Setelah melakukan analisa pada proses bisnis sistem berjalan dan menganalisa masalah dengan menggunakan *fishbone*, selanjutnya akan dilakukan proses identifikasi kebutuhan pada sistem usulan. Berikut ini adalah identifikasi kebutuhan yang diharapkan dapat meningkatkan dan menyelesaikan masalah yang ditemukan tersebut :

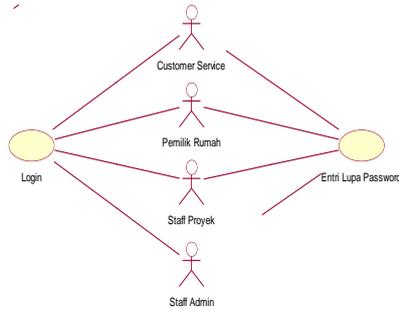
- ❖ *Form Login*
- ❖ Data Pemilik Rumah
- ❖ Data Rumah
- ❖ Data *Customer Service*
- ❖ Data *Staff* Proyek
- ❖ Data Kontraktor
- ❖ Entri Komplain
- ❖ *View* Komplain
- ❖ Testimonial
- ❖ Laporan Komplain yang Jatuh Tempo Per Periode
- ❖ Laporan Kinerja Kontraktor Per Periode
- ❖ Laporan *List* Komplain Per Periode
- ❖ Laporan Komplain Terbanyak

2. Use Case Diagram

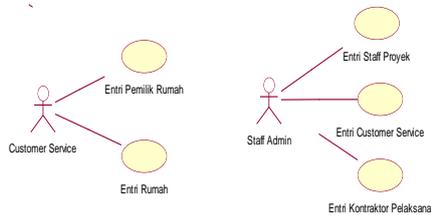
Sebuah *use case* merepresentasikan sebuah interaksi antara *actor* dengan sistem. Rancangan sistem usulan *use case diagram* yang penulis buat disesuaikan dengan identifikasi kebutuhan yang telah disebutkan sebelumnya :



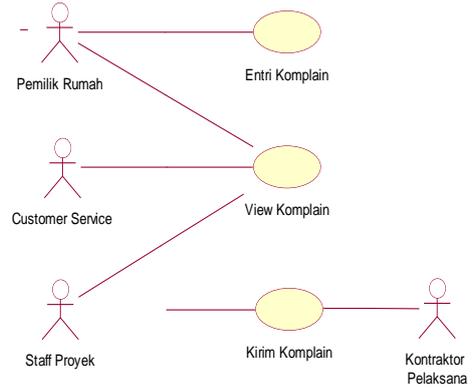
Gambar 4 : Use Case Diagram Main



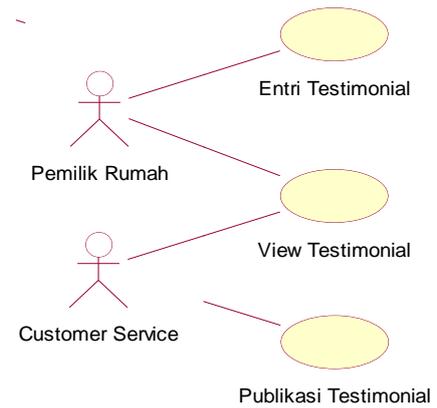
Gambar 5 : Use Case Diagram Login



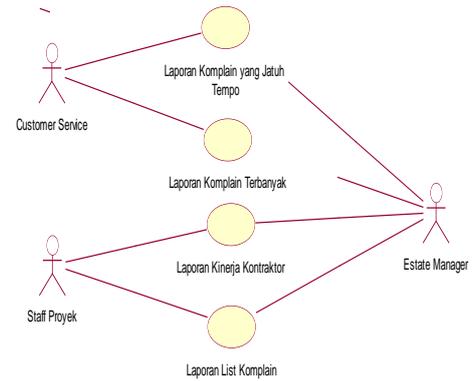
Gambar 6 : Use Case Diagram Master



Gambar 7 : Use Case Diagram Transaksi



Gambar 8 : Use Case Diagram Testimonial



Gambar 9 : Use Case Diagram Laporan

3. Use Case Description

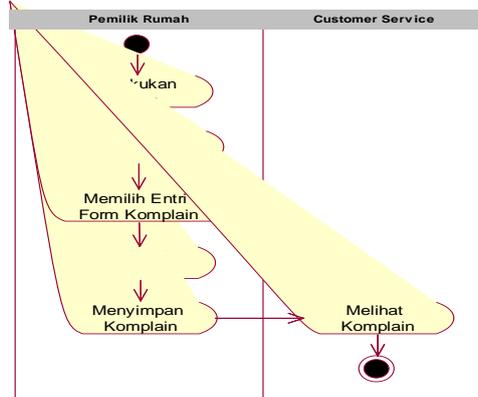
Tabel 1 : Use Case Description Entri Form Komplain

Nama Use Case	Entri Form Komplain
Primary Actor	Pemilik Rumah

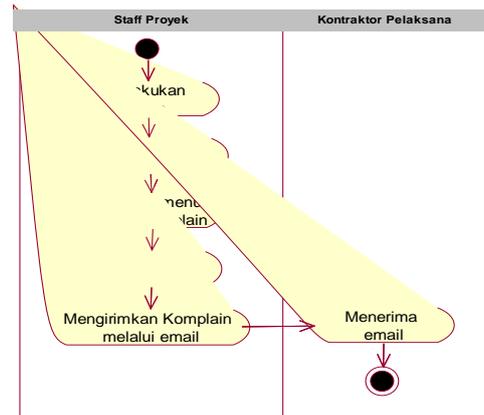
<i>Descripti on</i>	Use case ini menggambarkan sebuah <i>interface</i> Entri <i>Form</i> Komplain	
<i>Pre Conditio n</i>	Actor ingin melakukan penambahan data komplain	
<i>Trigger</i>	Use case ini mulai dijalankan ketika pemilik rumah ingin melihat dan menyimpan data komplain	
<i>Typical Course of Event</i>	<i>Actor Action</i>	<i>System Response</i>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor memilih menu <i>Complain Form</i> 2. Actor memilih menu Entri <i>Form</i> Komplain 4. Actor akan memasukan data komplain dan menyimpan data komplain 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Sistem akan menampilkan <i>Form</i> Entri <i>Form</i> Komplain 5. Sistem akan menyimpan data komplain ke dalam <i>database</i>
<i>Alternate Course</i>	-	
<i>Post Conditio n</i>	Data komplain tersimpan	

4. Activity Diagram

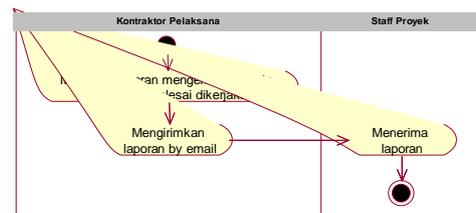
Pada activity diagram usulan, alur proses bisnisnya akan dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu :



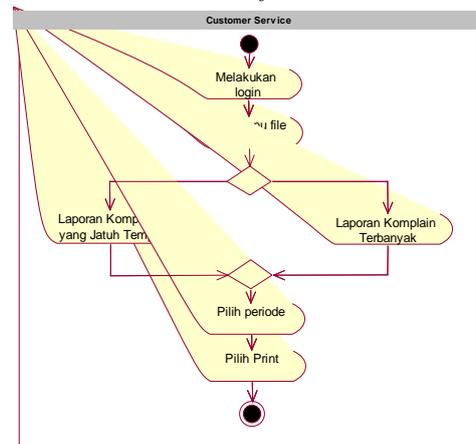
Gambar 10 : Activity Diagram Proses Entri Komplain



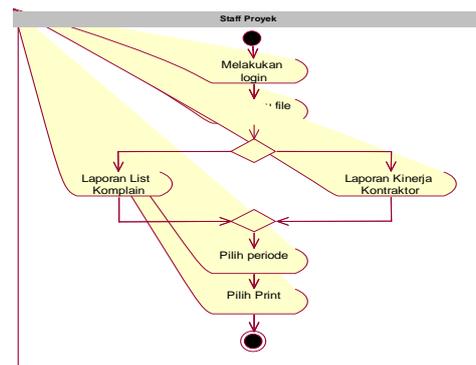
Gambar 11 : Activity Diagram Proses Pengiriman Komplain



Gambar 12 : Activity Diagram Proses Pengiriman Komplain Setelah Dikerjakan



Gambar 13 : Activity Diagram Proses Pembuatan Laporan Di Customer Service

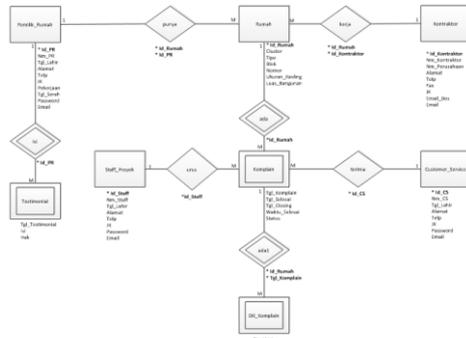


Gambar 14 : Activity Diagram
Proses Pembuatan Laporan Di Staff
Proyek

Primary Key : Id_Rumah,
Tgl_Komplain
Panjang Record : 91 byte
Jumlah Record : 108 record
Struktur :

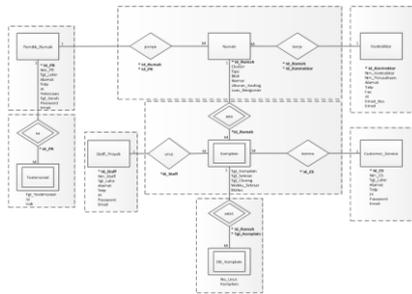
d. Model Data

1. Entity Relationship Diagram (ERD)



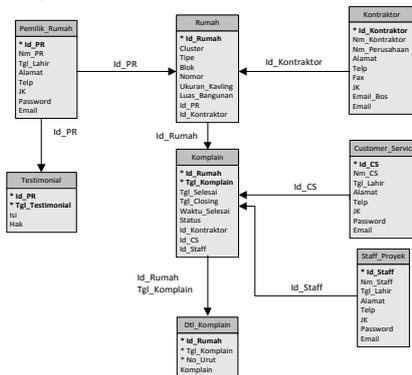
Gambar 15 : Entity Relationship Diagram (ERD)

2. Transformasi LRS



Gambar 16 : Transformasi LRS

3. Logical Record Structure (LRS)



Gambar 17 : Logical Record Structure (LRS)

4. Spesifikasi Basis Data

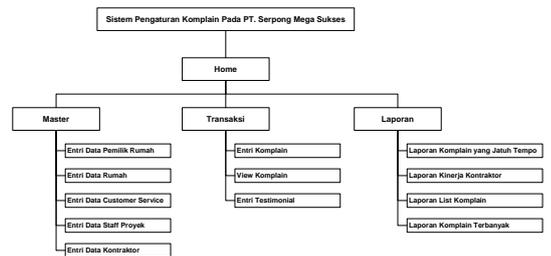
Nama File : Komplain
Media : Harddisk
Isi : Data Komplain
Organisasi : Index
Sequential

Tabel 2 : Tabel Komplain

No.	Nama Field	Jenis	Lebar	Keterangan
1	Id_Rumah	Varchar	5	ID Rumah {(R9999)}
2	Tgl_Komplain	Datetime	19	Tanggal Komplain
3	Tgl_Selesai	Datetime	19	Tanggal Selesai Kontraktor
4	Tgl_Closing	Datetime	19	Tanggal Closing Komplain
5	Waktu Selesai	Byte	2	Perkiraan Kontraktor Selesai
6	Status	Varchar	20	Status Pergerakan Komplain
7	Id_CS	Varchar	3	ID Customer Service {(CS9)}
8	Id_Staff	Varchar	4	ID Staff Proyek {(SP99)}

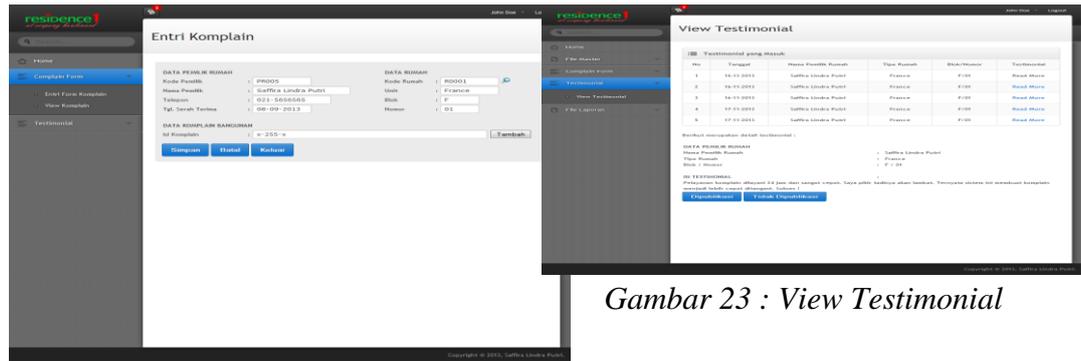
e. Desain GUI

1. Struktur Menu



Gambar 18 : Struktur Menu

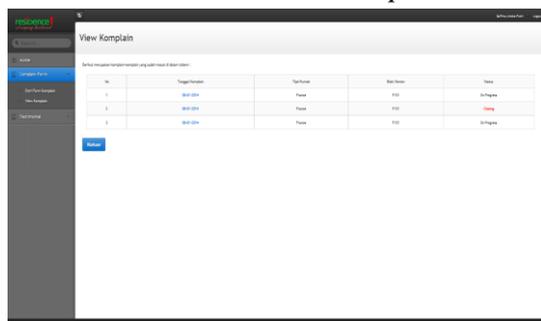
2. Rancangan Layar



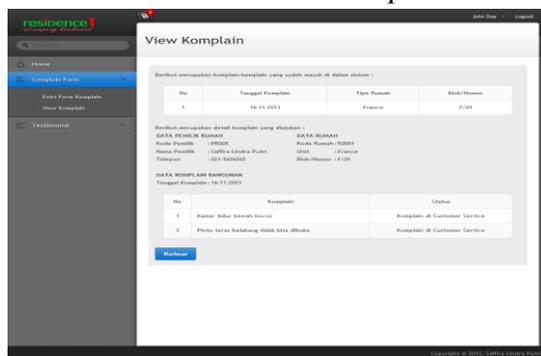
Gambar 23 : View Testimonial

Gambar 19 : Entri Komplain

c. PENUTUP



Gambar 20 : View Komplain



Gambar 21 : View Detail Komplain



Gambar 22 : Entri Testimonial

a. Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Penggunaan sistem berbasis web dengan konsep CRM diharapkan dapat mempermudah penyampaian informasi mengenai masa pemeliharaan dari pihak Residence One ke pemilik rumah serta memudahkan pemilik rumah dalam melakukan komplain
- b. Dengan adanya sistem ini, kesalahan kontraktor dalam mengerjakan komplain dapat diminimalisir dengan tidak menggunakan rangkap form komplain yang tidak baik kualitasnya
- c. Dengan adanya sistem ini, pemilik rumah dapat memperkirakan kapan komplain mereka akan selesai dikerjakan dengan adanya status pengerjaan komplain. Sehingga tidak adanya kesalahpahaman dalam waktu pengerjaan komplain

b. Saran

Saran-saran yang diberikan penulis mengenai peningkatan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Diperlukan adanya pelatihan SDM dalam memanfaatkan teknologi dan informasi CRM
- b. Mengembangkan CRM dengan menerapkan keamanan jaringan dan data di dalamnya
- c. Agar *password* tidak mudah di-hack oleh orang lain, maka diharapkan semua *user* menggunakan campuran huruf, angka, dan simbol dalam *password*
- d. *Back up* data secara berkala untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan sistem
- e. Diperlukan adanya kerjasama yang baik antara pemilik rumah, divisi *Estate*, divisi kontraktor, dan divisi Proyek agar sistem dapat diberlakukan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sutabri, Tata. 2012. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta : Penerbit Andi
- [2] Greenberg, Paul. 2003. CRM At The Speed Of Light. 3rd Edition. USA : The McGraw-Hill Companies
- [3] Philip Kotler. 2007. Marketing Management.. New York : Pearson Prentice Hall
- [4] Meyliana. 2008. Implementasi E-CRM pada Perusahaan Distributor dan Retailer Peralatan Kebugaran, Kesehatan, dan Olahraga : Studi Kasus pada PT. Kiss. PirantiWarta, 11, 161-179. Jakarta