

Perancangan Sistem Informasi *Voice Of Costumer* Berbasis Android pada Dealer PT. Dunia Barusa Meulaboh

Adi Ahmad¹, Rizal Amri²

STMIK Indonesia Banda Aceh

adiahmad@stmikiba.ac.id¹, rizalamri60@gmail.com²

Abstract

PT. Dunia Barusa is one of the largest companies in Aceh which is engaged in motorized vehicles or better known as car sales, service and spare parts. As a large company, PT. Dunia Barusa strives to continue to provide better service to its customers and maintain its relationship with its customers and potential customers. However, there are problems in terms of service and vehicle work processes when customer service. The problem is how customers/prospective customers can be served properly and correctly according to predetermined standards. So that is necessary for an application to get the voice of the customer in order to easily know the customer is satisfied or not satisfied after the vehicle is serviced. In this study, researchers used an Android application as a data processing medium to obtain information on customer satisfaction with existing services in Barusa World so that the information system was used as a benchmark in improving quality and meeting customer satisfaction.

Keywords: *Applications, Services, Android, Systems, Information*

Abstrak

PT. Dunia Barusa adalah salah satu perusahaan terbesar di Aceh yang bergerak dalam bidang kendaraan bermotor atau yang lebih dikenal penjualan mobil, service dan suku cadang. Sebagai sebuah perusahaan besar, PT. Dunia Barusa berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya dan menjaga hubungannya dengan para pelanggannya dan para calon pelanggannya. Namun terdapat masalah dalam hal pelayanan dan proses pengerjaan kendaraan ketika pelanggan service. Masalah tersebut adalah bagaimana para pelanggan/calon pelanggan dapat dilayani secara baik dan benar sesuai standar yang telah ditetapkan. Maka itulah diperlukan suatu aplikasi untuk mendapatkan suara pelanggan agar dapat dengan mudah mengetahui pelanggan sudah puas atau tidak puas setelah kendaraannya service. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi android sebagai media pengolahan data untuk mendapatkan informasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di Dunia Barusa sehingga sistem informasi tersebut dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan mutu dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Aplikasi, Pelayanan, Android, Sistem, Informasi*

1. PENDAHULUAN

PT. Dunia Barusa adalah salah satu perusahaan terbesar di Aceh yang bergerak dalam bidang kendaraan bermotor atau yang lebih dikenal penjualan mobil, service dan suku cadang. Sebagai sebuah perusahaan besar, PT. Dunia Barusa berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya dan menjaga hubungannya dengan para pelanggannya dan para calon pelanggannya. Namun terdapat masalah dalam hal pelayanan dan proses pengerjaan kendaraan ketika pelanggan service.



Masalah tersebut adalah bagaimana para pelanggan/calon pelanggan dapat dilayani secara baik dan benar sesuai standar yang telah ditetapkan. Maka itulah diperlukan suatu aplikasi untuk mendapatkan suara pelanggan agar dapat dengan mudah mengetahui pelanggan sudah puas atau tidak puas setelah kendaraannya service.

Pada era teknologi informasi saat ini sudah banyak teknologi *handphone* yang berevolusi menjadi *smartphone* sudah menjadi kebutuhan sehari-hari bahwa masyarakat tidak bisa lepas dari teknologi tersebut. Ini dibuktikan secara nyata bahwa *smartphone* tidak lagi dikonsumsi oleh kalangan tertentu, tetapi sudah hampir semua orang tidak ada batasan kalangan yang bisa memiliki teknologi ini. Itulah mengapa *smartphone* merupakan salah satu bagian penting dalam peningkatan teknologi informasi [1].

Demi menunjangnya kebutuhan akan teknologi informasi maka sistem informasi juga di butuhkan. Sistem informasi adalah aplikasi komputer untuk mendukung operasi dari suatu organisasi yaitu berupa operasi, instalasi, dan perawatan komputer, perangkat lunak, dan data. Sistem informasi sendiri Banyak di gunakan dalam perusahaan-perusahaan, lembaga-lembaga, dan juga sekolah, untuk menunjang proses pekerjaan agar lebih mudah dan cepat. Aplikasi-aplikasi sistem informasi dan teknologi informasi sendiri sudah banyak kita temui contohnya: sistem informasi akuntansi, sistem informasi absensi, Penjadwalan, Website, media sosial, media komunikasi dan masih banyak lagi.

Berbeda perusahaan atau lembaga maka berbeda pula sistem informasi dan aplikasi yang di gunakan, karena masing-masing perusahaan atau lembaga mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda. Aplikasi yang digunakan pemerintah lebih kepada pelayanan masyarakat seperti pelayanan KTP, pelayanan SIM. Sementara swasta lebih kepada pelayanan terhadap konsumen, perusahaan rekan, bisnis, seperti sistem penjualan, sistem gudang dan sistem-sistem yang menunjang pekerjaan perusahaan [2]

Pada tataran usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan pelanggan ini membutuhkan sistem informasi yang baik agar dalam kegiatannya dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Begitu juga dengan PT. Dunia Barusa berusaha menerapkan sistem yang baru untuk memperbaiki sistem yang lama, dimana masih terdapat banyak kekurangan dalam penerapannya. Karena sebahagian besar proses pengolahan data dan penyajian informasi masih secara manual yang dapat menimbulkan kelemahan, misalnya membutuhkan waktu yang lama dalam pemasukan data, pencarian dan pembuatan laporan. Faktor dominan yaitu kesalahan manusia banyak terjadi dalam pengolahan data serta penyimpanan dan perawatan dokumen berbentuk kertas dan bahkan masih ada berkas data disimpan dalam bentuk buku dimana hal ini sangat sulit ditanggulangi [3].

Salah satu elemen paling penting dari suatu perusahaan adalah mendapatkan pelanggan. Mengapa pelanggan? Karena mereka adalah tipe *costumer* yang selalu melakukan pembelian berulang dan memiliki potensi



terbesar untuk memberi keuntungan pada perusahaan. Agar perusahaan mengetahui sejauh mana pelanggan akan selalu tertarik kembali diperlukan sebuah metode untuk memantau dan mengukur kepuasan dari para pelanggan. Pemantauan dan pengukuran kepuasan ini sudah sangat penting bagi sebuah perusahaan, dengan ini dapat memberikan timbal balik (*feedback*) dan masukan bagi keperluan pengembangan dan sebagai implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan, ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. Adapun metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, yaitu:

a) Keluhan dan Saran.

Keluhan maupun saran yang dapat disampaikan secara langsung oleh pelanggan akan sangat berharga bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan telah diberikan. Adapun media yang dapat digunakan untuk menampung keluhan dan saran para pembeli dapat berupa kotak saran yang dapat diletakkan pada tempat strategis, kartu saran yang dapat diisi langsung maupun dikirim melalui pos, ataupun melalui saluran telepon yang bebas pulsa. Pada era digital sekarang ini, sebuah masukan atau saran untuk perusahaan bisa dilakukan lebih cepat dan ringkas melalui email ataupun melalui *social media*. Informasi yang diperoleh dari saran dan keluhan ini dapat dijadikan ide-ide baru dan masukkan yang berharga bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang ada.

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan, adalah hal paling umum yang paling banyak dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam melakukan survei ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memperoleh jawaban yang benar-benar akurat dan bermanfaat untuk mengetahui kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

- 1) Hindari memberikan pertanyaan yang terlalu banyak, karena berpotensi menimbulkan kebosanan.
- 2) Berikan arahan pertanyaan yang jelas, sehingga dapat dijawab secara jelas pula oleh konsumen.
- 3) Jika memungkinkan, perusahaan bisa memberikan *reward* atau hadiah atas ketersediaan para pelanggan untuk mengisi survei tersebut.
- 4) Pilihlah media paling efektif untuk melakukan survei, agar tepat sasaran dan tidak menimbulkan beban pengeluaran yang besar bagi perusahaan.

c) Analisis Mantan Pelanggan

Ketika perusahaan telah mendapati beberapa pelanggan yang telah beralih, bukan berarti ini adalah akhir dari sebuah hubungan bisnis. Perusahaan tetap bisa memanfaatkan hal ini sebagai peluang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi sehingga membuat mereka memutuskan untuk beralih pada pesaing usahanya. Dalam metode ini perusahaan seharusnya menelepon para pelanggan yang telah berhenti menjadi pembeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat

memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau berhenti agar dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya. Dengan begitu perusahaan dapat mencari solusi yang tepat agar pelanggan tersebut kembali membeli produk perusahaan kita lagi.

d) *Ghost Shopping*

Ghost Shopping adalah salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk menjadi atau bersikap sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing perusahaan. Kemudian mereka memberikan laporan mengenai kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka membeli dan mengonsumsi produk tersebut [4].

e) Perancangan

Perancangan merupakan rekayasa representasi yang berarti terhadap sesuatu yang hendak dibangun, perancangan sistem merupakan tahap pengembangan sistem pada sistem yang sedang berjalan. Metode Perancangan Sistem merupakan tahap pengembangan sistem pada sistem sedang berjalan. Pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari perencanaan, analisis, rancangan, dan pemeliharaan sistem [5].

f) Sistem

Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen. Pendekatan sistem yang menekankan pada prosedurnya mendefinisikan sistem sebagai berikut: "Sistem adalah kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu"[6]. Sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kegiatan atau suatu prosedur atau bagian pengolahan yang mencari suatu tujuan-tujuan bersama dengan mengoperasikan data atau barang pada waktu tertentu untuk menghasilkan informasi atau energi atau barang [7].

g) Informasi

Informasi adalah data-data yang diolah sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna [8]. Selain itu informasi adalah hasil kegiatan pengolahan data yang memberikan bentuk yang lebih dari suatu kejadian [9]. Selanjutnya informasi adalah sehimpunan data yang telah diolah menjadi sesuatu yang memiliki arti dan kegunaan lebih luas [10].

h) Android

Android merupakan sistem operasi yang digunakan untuk perangkat mobile berbasis Linux. Pada awalnya sistem operasi ini dikembangkan oleh Android.Inc, yang kemudian dibeli oleh *Google* pada tahun 2005. Android mengembangkan usaha pada tahun 2007 dibentuklah *Open Handset Alliance* (OHA), sebuah konsorsium dari beberapa perusahaan, yaitu *Texas Instrument, Broadcom Corporation, Google, HTC, Intel, LG, Marvell Technology Group, Motorola, Nvidia, Qualcomm, Samsung Electronics, Sprint Nextel, dan T-Mobile* dengan tujuan untuk mengembangkan standar terbuka untuk perangkat *mobile Smartphone*. Pada tanggal 9 Desember 2008, ada 14 anggota baru yang akan bergabung di dalam proyek *Android*, termasuk

Packet Video, ARM Holdings, Atheros Communications, Asustek Computer INC, Garmin Ltd, Softbank, Sony Ericsson, Toshiba Corp, dan VodaFone Group Plc [11].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk memperoleh data dan bahan yang sesuai dengan pokok permasalahan, maka penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu:

a) Metode Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, dibutuhkan data-data yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menguraikan permasalahan secara terarah, mendetail, dan terbuka. Untuk memperoleh data dan bahan yang sesuai dengan pokok permasalahan, maka penelitian ini memakai beberapa metode yaitu:

- 1) Studi kepustakaan (*Library Research*)
Yaitu dengan mempelajari buku-buku bacaan dan jurnal-jurnal ilmiah yang berhubungan dengan bahan kajian.
- 2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)
Yaitu dengan melakukan pengamatan langsung pada tempat penelitian yaitu pada PT. Swadharma Sarana Informatika Banda Aceh.
- 3) Studi Laboratorium (*Laboratorium Research*) yaitu pemanfaatan fasilitas laboratorium komputer dalam merancang sistem dan menguji program yang telah dibuat untuk kebutuhan penelitian dengan menggunakan *search engine*, menyusun program menggunakan *software-software* pendukung sebagai fungsi penunjang dalam penyelesaian perancangan sistem.

b) Metode Analisis Sistem

Analisis data merupakan salah satu langkah yang penting dalam rangka memperoleh hasil yang lebih terarah dari penelitian. Hal ini disebabkan data akan menentukan kita kearah temuan ilmiah, bila dianalisis berupa penggunaan notasi/symbol dalam Diagram Arus Data [12].

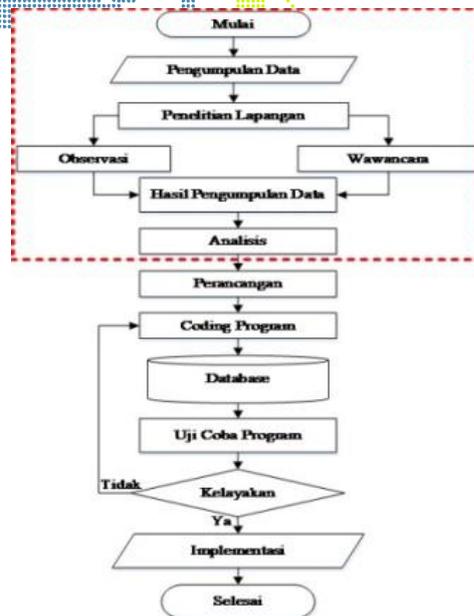
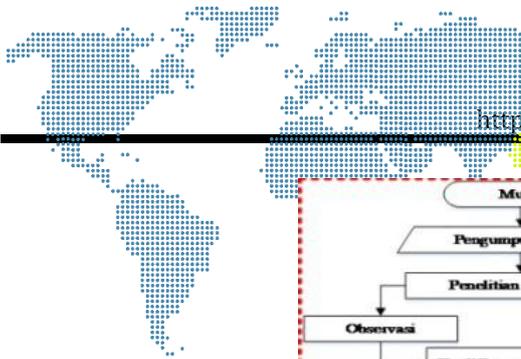
Teknik yang digunakan adalah:

- 1) Diagram Konteks (*Context Diagram*)
Sebuah diagram sederhana yang menggambarkan hubungan antara *entity*, masukan dan keluaran dari sistem.
- 2) Diagram Level Nol (Diagram Berjenjang)
Diagram yang digunakan untuk mengembangkan tahapan-tahapan proses yang ada pada diagram konteks. Pada tahapan ini, dilakukan analisis proses diagram yang berjalan didalam sistem.
- 3) Diagram Detil
Diagram yang digunakan untuk menggambarkan arus data secara lebih terinci lagi tahapan-tahapan proses pada diagram level satu. Pada tahapan ini, analisis dilakukan untuk memodelkan alur data antar objek dan kronologinya.

- c) Kamus Data Sistem Sedang Berjalan dan Kamus Data Sistem Rancangan
Kamus data difungsikan untuk membantu sistem aplikasi secara rinci dan mengorganisasi semua elemen data yang digunakan dalam sistem secara teratur sehingga pemakai dan penganalisis sistem mempunyai dasar yang sama tentang masukan, keluaran, penyimpanan dan proses. Kamus Data menjelaskan arti aliran data dan penyimpanan dalam DAD. Data data adalah rekaman mengenai fenomena/fakta yang ada atau terjadi.
- d) Metode Perancangan Sistem
Metode perancangan sistem merupakan tahap pengembangan sistem pada sistem sedang berjalan. Pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :
- 1) Perencanaan (*Planning*)
Tahapan perencanaan adalah tahapan awal pengembangan sistem yang mendefinisikan perkiraan kebutuhan-kebutuhan sumber daya seperti perangkat keras dan anggaran yang sifatnya masih umum. Dalam tahapan ini juga dilakukan langkah-langkah seperti mendefinisikan masalah, menentukan tujuan sistem, dan mengidentifikasi kendala-kendala sistem [13].
 - 2) Analisis (*Analysis*)
Tahap analisis merupakan tahapan penelitian atas sistem yang berjalan dengan tujuan untuk merancang sistem yang baru dengan menggunakan alat bantu menggunakan simbol/notasi diagram arus data.
 - 3) Rancangan (*Design*)
Tahap rancangan yaitu tahap dalam menentukan proses data yang diperlukan oleh sistem baru dengan tujuan memenuhi kebutuhan pengguna dengan alat bantu *Unified Modeling Languages* (UML). Proses rancangan akan menerjemahkan syarat kebutuhan sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat *coding* [14].
 - 4) Pemeliharaan (*Maintenance*).
Setelah melakukan implementasi terhadap sistem baru, tahap berikutnya yang perlu dilakukan adalah pemakaian atau pengguna, audit sistem, penjaagaan, perbaikan, dan pengembangan sistem.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

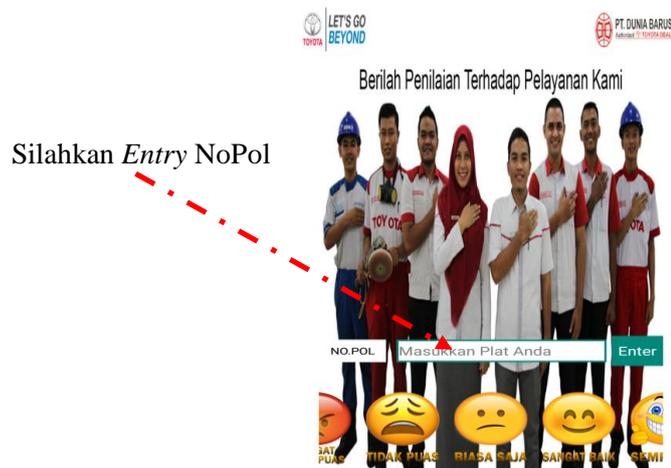
Sistem Informasi *Voice Of Customer* ini akan bekerja secara *online* dengan memanfaatkan aplikasi *Android* sebagai media mengoperasikan dan monitor/layar bantu untuk *output*, sehingga sistem ini akan memudahkan operator atau bagian pelayanan kendaraan bermotor dalam melakukan pendataan, keluhan, dan masukkan untuk peningkatan pelayanan pelanggan ke depannya. Dengan hadirnya sistem ini diharapkan perusahaan mampu berkembang secara maksimal dalam pelayanan terhadap keluhan selama ini, sistem akan mempermudah dan mempercepat proses informasi sebagai pengambilan keputusan.



Gambar 1. Flowchart Perancangan Aplikasi

a) Rancangan *Input*

Pada rancangan masukan ini tidak banyak terjadi perubahan bahkan terlihat simple, karena yang menjadi masukan pada rancangan hanya data No.Pol dan icon penilaian. Adapun rancangan masukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Form *Input* Nomor Kendaraan

Program *entry* data NoPol Kendaraan ini adalah program untuk merekam kode No Pol Kendaraan Pelanggan, dimana perekaman tersebut berguna untuk evaluasi kinerja perusahaan PT. Dunia Barusa, khususnya daerah Meulaboh. Pada *entry* data ini dilakukan oleh petugas PT. Dunia Barusa. Selanjutnya pada *icon* yang berada di bawah berguna untuk memberikan penilaian kepuasan pelayanan terhadap pelanggan, seperti terlihat pada gambar berikut.

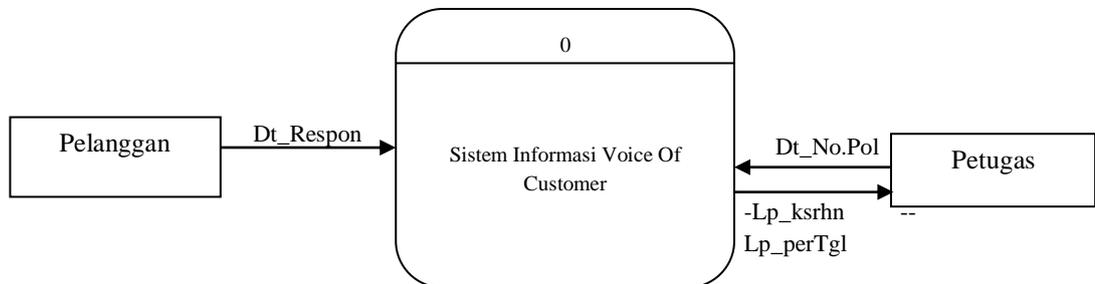


Gambar 3. Pemberian Penilaian

Program Penilaian ini adalah program untuk merekam penilaian yang diberikan pelanggan mengenai pelayanan PT. Dunia Barusa yang di beri simbol icon-icon.

b) Rancangan Proses

Rancangan proses sistem informasi *Voice Of Customer* yang diterapkan pada perangkat lunak yang dirancang tidak banyak mengalami perubahan, hanya saja pada sistem yang baru ini lebih simple dan akurat. Bentuk tersebut dapat dilihat pada Gambar 4 berikut ini:



Gambar 4. Diagram Konteks Rancangan Proses

c) Rancangan *Output*

Rancangan ini merupakan hasil dari pengolahan data sebelumnya yang dijadikan sebagai informasi berupa laporan secara berkala.

| ID | Tanggal | Waktu Plat | Respon |
|----|------------|------------|---------------------|
| 1 | 2019-12-29 | 12.01 | 2543 EB Biasa Saja |
| 2 | 2019-12-29 | 12.02 | 2222 EV Sangat Baik |
| 3 | 2019-12-29 | 12.02 | 2222 EB Tidak Puas |

Gambar 5. Tampilan Data Laporan Pertanggal

4. SIMPULAN

Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan permasalahan di atas dapat diatasi, selain itu dapat meningkatkan aktifitas manajemen serta

menambah motifasi kerja khususnya dalam informasi pelayanan pelanggan pada PT. Dunia Barusa Meulaboh. 1) Agar setiap pekerjaan yang menyangkut pengolahan data pelayanan, sebaiknya dapat menjaga perangkat termasuk sistem android yang sudah digunakan. 2) Diharapkan dengan adanya sistem yang baru, dapat membantu meningkatkan atau membantu permasalahan diatas dalam memberikan informasi kepada yang membutuhkan. 3) Sistem ini dapat dijadikan perbandingan antara sistem yang dirancang dengan sistem yang sedang berjalan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, A, (2019). Perancangan Aplikasi Pengecekan Kerusakan ATM Berbasis Android Pada PT. Swadharma Sarana Informatika Banda Aceh. *Jurnal Informatic, Education and Management (JIEM)*, 1(1), 17-32.
- [2] Ahmad, A, (2020). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Aset Pada PT. Acehlink Media Berbasis Android. *Jurnal Informatic, Education and Management (JIEM)*, 2(2), 1-9.
- [3] Barry E. Cushing, (2003). Sistem Informasi, Diterjemahkan Oleh Teguh Wahyuno, Graha ilmu, Yogyakarta.
- [4] Ahmad, A., & Sukaisih, E, (2019). Sistem Informasi Data Jasa Pelayanan Salon pada Rumah Kecantikan Keumala Muslimah Banda Aceh. *Jurnal Serambi Akademica*, 7(4), 365-374.
- [5] Anonymous, (2018). 4-metode-mengukur-kepuasan-pelanggan-dengan-tepat, <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-ketahui-4-metode-mengukur-kepuasan-pelanggan/>, diakses Desember 2018.
- [6] Ahmad, A., & Ikhlas, M. (2020). Sistem Membuka Pintu Dengan Ketukan Bernada Menggunakan Mikrokontroler Atmega328. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 4(2), 368-378.
- [7] Jogiyanto, (2010). Analisis dan Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Penerbit Andi Publisher, Yogyakarta.
- [8] Al Fatta, Hanif, (2013). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- [9] Taufiq, (2013). Sistem Informasi Manajemen Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- [10] Sutarman, (2012). Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- [11] Hartono, Bambang, S (2013). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer. Jakarta: Rineka Cipta.
- [12] Hermawan S, Stephanus, (2011). Mudah Membuat Aplikasi Android. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [13] Al-Bahra bin Ladjamudin, (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [14] Anonymous, (2016). Diagram Arus Data (Data Flow Diagram), sitipurwati.ileraning.me/bab-ii/2-5diagram-arus-data-data-flow-diagram/. Diakses Maret 2016.