

Pengembangan Fitur Management Data Pengaduan Customer pada Aplikasi Ticketing di PT Jala Lintas Media

Ferri Imam Hidayat^{*1}, Bambang Agus Herlambang², Aris Tri Jaka Harjanta³, Noora Qotrun Nada⁴, Agung Handayanto⁵

^{1,2,3,4,5} Informatika, Universitas PGRI Semarang, Kota Semarang

*Email penulis yang sesuai: ferriimam14@gmail.com

Abstract.

This journal discusses the development of customer complaint management features in the ticketing application at PT Jala Lintas Media. The aim of this research is to enhance efficiency and customer satisfaction by optimizing complaint data management. The development methods employed include customer needs analysis, system design, implementation, and evaluation. The newly added features encompass customer complaint management, ticket status monitoring, history recording, and appropriate ticket assignment to agents. The research findings indicate that the development of these features has successfully improved the efficiency of complaint management and significantly enhanced customer satisfaction. The updated ticketing application has been well-received by customers and has aided PT Jala Lintas Media in improving the quality of customer service and operational effectiveness. This research provides a positive contribution to the development of customer complaint data management in ticketing applications and can serve as a guideline for other companies in enhancing their customer service.

Keywords: data management, PT Jala Lintas Media, complaints;

Abstrak

Jurnal ini membahas pengembangan fitur manajemen data pengaduan pelanggan dalam aplikasi tiket di PT Jala Lintas Media. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan dengan mengoptimalkan pengelolaan data pengaduan. Metode pengembangan yang digunakan meliputi analisis kebutuhan pelanggan, perancangan sistem, implementasi, dan evaluasi. Fitur-fitur baru yang ditambahkan meliputi manajemen pengaduan pelanggan, pemantauan status tiket, pencatatan riwayat, dan penugasan tiket kepada petugas yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan fitur-fitur ini telah berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Aplikasi tiket yang diperbarui telah diterima dengan baik oleh pelanggan dan membantu PT Jala Lintas Media dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan serta efektivitas operasional mereka. Penelitian ini memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan manajemen data pengaduan pelanggan pada aplikasi tiket dan dapat menjadi pedoman bagi perusahaan lain dalam meningkatkan layanan pelanggan mereka.

Kata kunci : management data, PT Jala Lintas Media, pengaduan;

1. Pendahuluan

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Masyarakat pasti akan senantiasa mengalami perubahan agar dapat bertahan dengan seiringnya perkembangan zaman. Kemajuan sebuah negara dapat diukur dari majunya informasi dan teknologi dari negara tersebut. Informasi adalah sesuatu yang membuat pengetahuan kita berubah, memperkuat atau menemukan hubungan yang ada pada pengetahuan yang kita miliki[2]. Teknologi Informasi berbasis komputer mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam masyarakat modern terutama bagi organisasi perusahaan. Sekarang ini perusahaan dihadapkan dalam lingkungan yang berubah-ubah dan sangat kompetitif. [3].

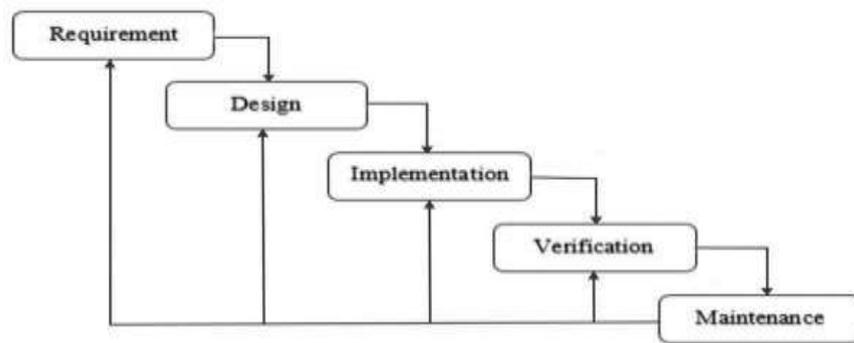
PT Jala Lintas Media adalah perusahaan teknologi yang bergerak di bidang penyediaan layanan jaringan internet alam menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar, PT Jala Lintas Media perlu terus melakukan inovasi dan pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasinya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu aspek penting dalam menjaga kepuasan pelanggan adalah pengelolaan pengaduan. Ketika pelanggan menghadapi masalah atau memiliki pertanyaan mengenai penggunaan aplikasi ticketing, mereka perlu memiliki saluran yang efektif untuk menyampaikan keluhan atau permintaan bantuan. Penting bagi PT Jala Lintas Media untuk mengembangkan fitur manajemen data pengaduan pelanggan yang lebih baik di dalam aplikasinya.

PT Jala Lintas Media masih mengandalkan sistem manual dalam mengelola pengaduan pelanggan. Proses ini terkadang memakan waktu yang lama dan rentan terhadap kesalahan manusia. Dalam beberapa kasus, pengaduan pelanggan dapat terlewat atau tidak ditindaklanjuti dengan cepat, yang dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan fitur manajemen data pengaduan pelanggan yang lebih efisien dan terintegrasi dalam aplikasi ticketing PT Jala Lintas Media. Fitur ini akan memungkinkan pelanggan untuk mengajukan pengaduan melalui aplikasi dengan mudah, serta memantau dan melacak status pengaduan mereka secara real-time.

Dengan adanya fitur manajemen data pengaduan yang lebih baik, PT Jala Lintas Media dapat meningkatkan responsifitas terhadap pengaduan pelanggan, mengurangi waktu penyelesaian masalah, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam mengelola pengaduan pelanggan akan membantu perusahaan dalam mengumpulkan data yang berharga untuk analisis dan perbaikan berkelanjutan. Dalam artikel ini, penulis akan melakukan analisis kebutuhan pengguna, merancang dan mengimplementasikan fitur manajemen data pengaduan pelanggan pada aplikasi ticketing PT Jala Lintas Media, serta mengevaluasi keefektifan dan kegunaan fitur yang dikembangkan. Diharapkan artikel ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi PT Jala Lintas Media dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan melalui pengembangan fitur manajemen data pengaduan yang lebih baik.

2. Metode

Metode air terjun atau yang sering disebut metode waterfall seing dinamakan siklus hidup klasik (*classic life cycle*), nama model ini sebenarnya adalah "*Linear Sequential Model*" dimana hal ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan juga berurutan pada pengembangan perangkat lunak, dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pengguna lalu berlanjut melalui tahapan-tahapan perencanaan (*planning*), permodelan (*modelling*), konstruksi (*contruction*), serta penyerahan sistem ke para pengguna (*deployment*), yang diakhiri dengan dukungan pada perangkat lunak lengkap yang dihasilkan[4]. Berikut tahap-tahapan pada metode waterfall yang sering digunakan :



Gambar 1. Metode Waterfall

Adapun penjelasan pada tiap tahapan-tahapannya sebagai berikut :

a. Analisis Kebutuhan (Requirment)

Salah satu kebutuhan yang paling mendasar adalah website ini menggunakan bahasa pemrograman PHP. Kebutuhan lain yang dipersiapkan dalam pembuatan website adalah software. Software yang akan digunakan adalah XAMPP dan Visual Code sebagai pembuatan program.

Terdapat beberapa bahasa pemrograman yang digunakan dalam pengembangan aplikasi ini antarlain HTML(HyperText Markup Language) yang digunakan untuk membuat kerangka dari sebuah website dan CSS (CascadingStyleSheets) yang digunakan untuk mengatur tampilan web sehingga lebih terstruktur, JavaScript yang digunakan untuk memberikan efek dinamis, interaktif, dan bersifat dependen, PHP (HypertextPreprocessor) yang dijalankan dalam server dan menyatu dengan HTML untuk membuat halaman web yang dinamis dan dapat berkomunikasi dengan database pada server.

b. Perancangan (Design)

Perancangan Desain fitur management data menggunakan metode UML (Unified Modeling Language) yang meliputi use case diagram dan class diagram.

c. Implemensati (Implementation)

Tahapan ini bertujuan untuk mengimplementasikan rancangan sistem yang telah dirancang pada tahapan design menjadi sebuah sistem yang dapat berjalan. Tahapan implementasi meliputi pembuatan kode program dengan menggunakan Software Visual code dan bahasa pemrograman PHP, pengujian unit, integrasi sistem, dan pengujian sistem.

d. Pengujian (Testing)

Tahap ini sering disebut dengan tahap testing, tahap ini yang menjadi tujuan focus utama pada perangkat lunak dapat dilihat dari segi logic dan fungsional. Pengujian yang dilakukan oleh penulis berupa pengujian blackblok testing. Metode pengujian ini juga dapat diterapkan dengan cara virtual.

3. Hasil dan Pembahasan

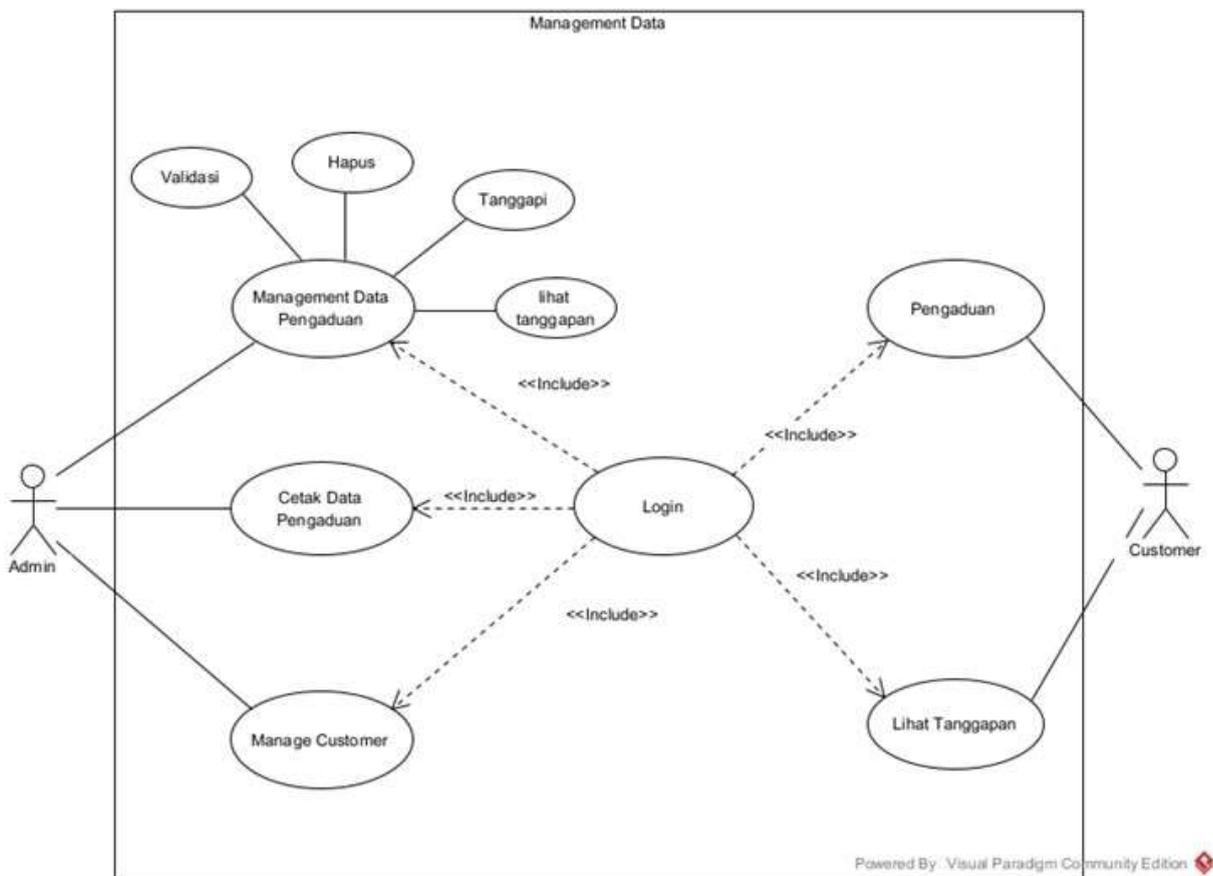
3.1. Penyajian Hasil

Desain Sistem

Perancangan Desain fitur management data menggunakan metode UML (Unified Modeling Language) yang meliputi use case diagram dan class diagram. Sedangkan untuk desain interfacenya menggunakan PHP dan CSS.

Use Case Diagram

Use case diagram adalah sebuah kegiatan atau juga interaksi yang saling berkesinambungan antara actor dan juga sistem. Atau dengan kata lain Teknik secara umum digunakan, guna mengembangkan software/sistem informasi, guna memperoleh kebutuhan fungsional dari sistem yang ada. Komponen tersebut kemudian menjelaskan komunikasi antara actor dengan sistem yang ada. Dengan demikian, use case dapat dipresentasikan dengan urutan yang sederhana dan akan mudah dipahami oleh para konsumen. Use case ini adalah layanan atau fungsi yang ada pada sistem untuk para penggunanya. Sedangkan use case diagram adalah gambaran efek fungsionalitas yang diharapkan oleh sistem.[5]

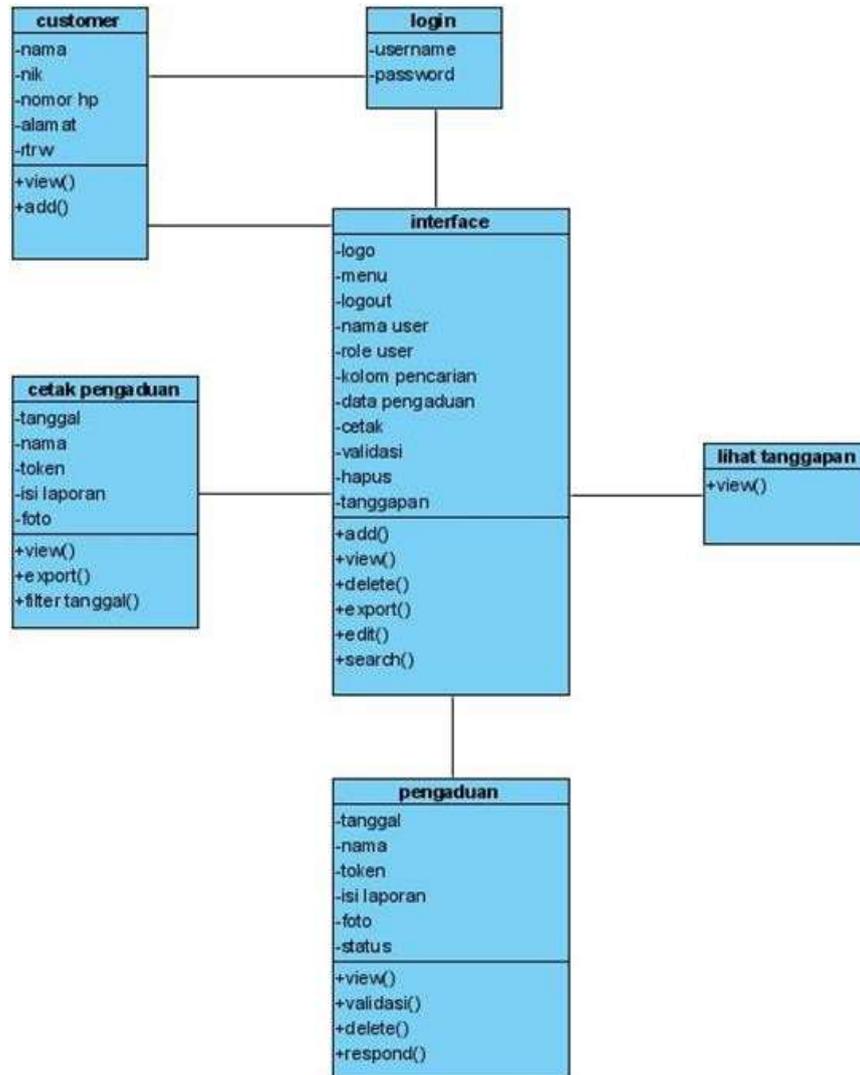


Gambar 2. Use Case Diagram

Pada perancangan dengan menggunakan use case diagram, terdapat dua aktor yang terlibat di dalamnya, yaitu Admin dan Customer. Admin dapat melakukan beberapa aksi seperti memvalidasi pengaduan, mengedit, menghapus dan menganggapi pengaduan, kemudian untuk customer hanya dapat login lalu melihat laporan data customer beserta informasi lainnya.

Class Diagram

Class diagram adalah salah satu jenis diagram dalam pemodelan sistem yang digunakan untuk menggambarkan struktur dan hubungan antar kelas dalam suatu sistem. Class diagram memberikan gambaran tingkat tinggi tentang komponen-komponen yang penting dalam sistem dan bagaimana mereka saling berhubungan.[6]

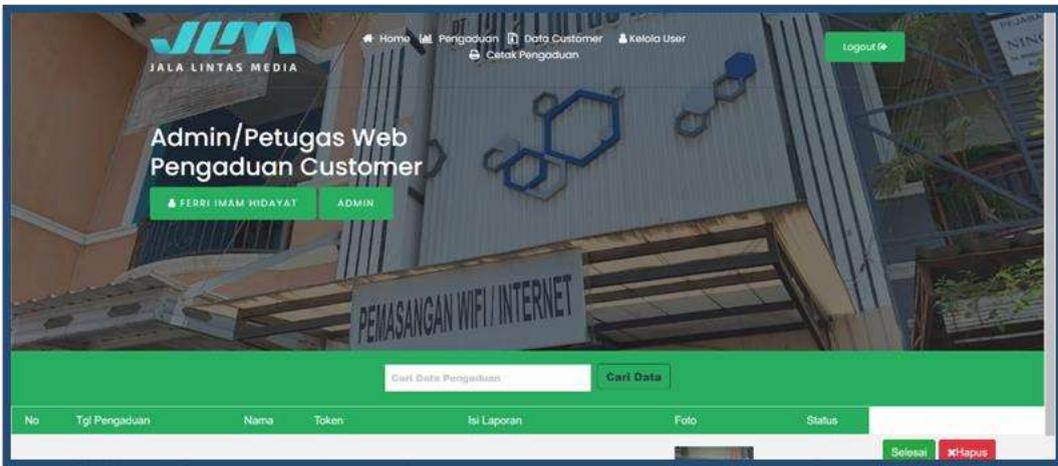


Gambar 3. Class Diagram

3.2. Implementasi

Tahap implementasi merupakan tahap yang berupa hasil dari perancangan sistem yang telah dibuat. Berikut adalah beberapa tampilan dari system management data pengaduan customer:

a. Halaman Management Data



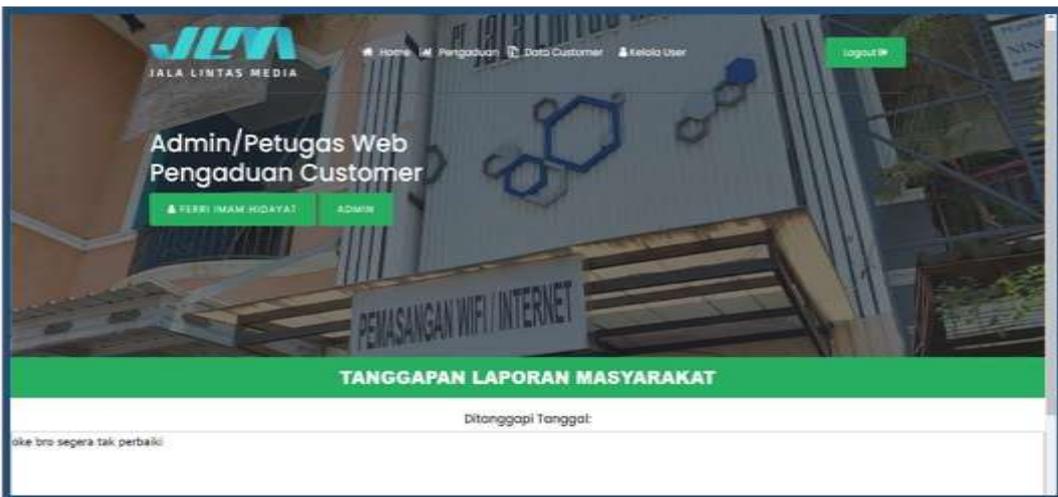
Gambar 4. Halaman Management Data

b. Halaman Tanggapan



Gambar 5. Halaman Tanggapan

c. Halaman Lihat Tanggapan



Gambar 6. Halaman Lihat Tanggapan

3.2. Pembahasan

Setelah menganalisa dan mengevaluasi sistem yang telah dirancang dengan memakai perangkat lunak, sehingga dapat mempermudah mengelola data customer, tahap selanjutnya yaitu pembahasan mengenai sistem yaitu Pada use case diagram, terdapat dua aktor yang terlibat di dalamnya, yaitu Admin dan Customer. Admin dapat melakukan beberapa aksi seperti memvalidasi, menambah, mengedit menghapus dan mencetak data Customer, kemudian untuk customer hanya dapat login lalu melihat laporan data pegawai dan juga tanggapan dari admin. Pada class diagram terdapat 6 kelas yang terkoneksi dengan kelas-kelas lainnya seperti login, customer, interface, lihat tanggapan, pengaduan dan cetak pengaduan. Pada halaman form login berfungsi untuk masuk ke Sistem. Pada form ini harus memasukkan username dan password yang sudah didaftarkan. Pada halaman management data berisi informasi data pengaduan customer, data customer dan management user, admin juga dapat menghapus dan memvalidasi pengaduan yang menandakan bahwa prngaduan tersebut sudah selesai diperbaiki. Admin juga dapat memanage data customer pada halaman management data. Pada halaman tanggapan, admin dapat menanggapi laporan dari customer. Pada halaman lihat tanggapan, admin bisa melihat tanggapan dari pengaduan customer yang sudah selesai diperbaiki.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengalaman magang yang dilakukan di PT Jala Lintas Media, penulis berhasil mengidentifikasi kebutuhan dan masalah yang ada dalam manajemen data pengaduan pelanggan pada aplikasi ticketing PT Jala Lintas Media. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, ditemukan beberapa kekurangan dalam proses manajemen data pengaduan yang dapat diatasi melalui pengembangan fitur-fitur baru. Pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasi ticketing berhasil dilakukan dengan mengintegrasikan solusi teknologi terbaru. Fitur-fitur tersebut mencakup manajemen pengaduan pelanggan, status pengaduan, dan peningkatan komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan. Selama penelitian, penulis berhasil mengimplementasikan dan menguji coba fitur-fitur baru yang dikembangkan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur-fitur tersebut berhasil memperbaiki proses manajemen data pengaduan pelanggan pada PT Jala Lintas Media.

5. Referensi

- [1] Cholik, C. A. (2021). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI / ICTDALAM BERBAGAI BIDANG. *Jurnal FakultasTeknik*, 39-46.
- [2] Elisabeth, D. M. (2019). KAJIAN TERHADAP PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PERKEMBANGAN AUDIT KOMPUTERISASI (STUDI KAJIAN TEORITIS). *Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 40-53.
- [3] Moch. Nurcholis Majid, M. U. (2020). ERA MASYARAKAT INFORMASI. *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 1-18.
- [4] J. Munajat, "IMPLEMENTASI MODEL WATERFALL PADA SISTEM INFORMASI PERSEDIAAN BARANG BERBASIS WEB (STUDI KASUS: PT.PAMINDO TIGA T)," vol. 2, no. 2, 2018, [Online]. Available: <http://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/mib>.
- [5] S. Dalis, "Rancang Bangun Sistem Informasi Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Web," vol. 19, no. 1, 2017, [Online]. Available: <http://www.rootsitservices.com/>.