

SISTEM TESTIMONIAL PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN PROMOSI PENJUALAN LAYANAN PADA PERUSAHAAN STAR SHARE BERBASIS WEBSITE

M Alim Tajri¹, Noora Qortun Nada²

^{1,2}Jurusan Informatika, Fakultas TEKNIK DAN INFORMATIKA, Universitas PGRI Semarang

Gedung Pusat Lantai 3, Kampus 1 Jl. Sidodadi Timur 24, Semarang

E-mail : muhammadalim358@gmail.com¹, noora.upgris@gmail.com²

Abstrak

Sebuah perusahaan pasti memiliki bagian yang disebut CSR yang bertanggung jawab salah satunya kepuasan pelanggan. Studi kasus penelitian yang saya ambil di sebuah perusahaan bahwa di perusahaan tersebut belum diterapkan strategi promosi yang memanfaatkan ulasan dari pelanggan sehingga muncul ide bagaimana membuat aplikasi testimoni pelanggan sebagai salah satu strategi promosi sehingga diharapkan penjualan akan meningkat. Aplikasi tersebut merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi menampung umpan balik atau testimoni pelanggan dari layanan yang telah diambil pelanggan, dalam sistem tersebut pelanggan bisa memberikan komentar dan rating pada layanan yang diambil, sistem ini bertujuan untuk mengatasi masalah kurangnya penunjang untuk bahan promosi layanan. Fitur yang ada dalam sistem tersebut antara lain melihat daftar layanan, pengisian umpan balik, dan grafik penjualan layanan. Pembangunan sistem pengisian testimoni berbasis website ini menggunakan database MySQL, text editor visual studio code dan framework codeigniter. Pada tahap pembangunan sistem informasi terdapat beberapa tahap seperti perancangan sistem, desain tampilan atau interface, dan pengujian. Sistem ini dibuat untuk basis website sehingga sistem informasi pengisian testimoni ini dapat akses pada PC maupun mobile oleh pelanggan perusahaan yang hendak mengisi testimoni atau umpan balik.

Kata Kunci: Sistem Informasi, CSR, Testimoni, Umpan Balik, Rating, Customer, Website

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Testimoni atau testimonial (dalam bahasa Inggris) adalah bentuk kesaksian kepuasan seseorang terhadap barang atau jasa dari penyedia barang atau jasa yang digunakan. Istilah ini ditujukan untuk membagikan pengalaman bertransaksi mereka dengan penyedia layanan yang digunakan. Sistem Testimoni untuk perusahaan sangat dibutuhkan untuk kemudian menjadi penunjang promosi agar layanan yang disediakan bisa digunakan banyak orang. Seperti halnya aplikasi toko online, setelah pembeli menerima barang yang mereka pesan kemudian pembeli harus memberikan umpan balik testimoni untuk barang yang mereka beli sehingga hal tersebut bisa menjadi pertimbangan orang lain untuk memesan barang yang sama..

Maka dari itu dibuatlah sistem web yang menampung testimoni. Dengan dibuatkan sistem ini diharapkan bisa menjadi nilai tambah untuk layanan yang ada di perusahaan. Sehingga semakin meyakinkan para pengguna untuk mencoba layanan yang disediakan oleh perusahaan. Sistem ini nantinya akan menampung semua umpan balik atau testimoni dari pelanggan yang bisa ditampilkan pada masing-masing layanan yang ditawarkan. Dimana yang ditampilkan adalah komentar dari pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijabarkan diatas masalah yang menjadi penelitian ini adalah bagaimana membuat sistem berbasis website yang dapat membantu meningkatkan promosi layanan perusahaan agar lebih diminati calon pengguna layanan.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Membantu perusahaan memudahkan melakukan promosi layanan dengan menggunakan sistem yang akan dibuat.
2. Merancang dan membuat sistem testimoni perusahaan STAR SHARE.
3. Implementasi web sistem testimoni yang dapat menampung umpan balik dari pelanggan yang bisa diolah menjadi bahan peningkatan promosi.

1.4. Tinjauan Penelitian

Adapun hasil penelitian terdahulu mengenai pembuatan sistem berbasis website adalah sebagai berikut :

- a. Handaru Eri Pramudiya (2015) dengan penelitiannya berjudul Pengimplementasian CRM Pada Pembangunan E-Commerce untuk Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi Kasus: Dolanan Puzzle). Dalam penelitian tersebut dibahas bagaimana membuat website online shopping untuk memudahkan pelanggan melihat barang yang tersedia di toko tersebut, dalam penelitian tersebut mendapatkan sebuah hasil bahwa dengan adanya sistem yang dibuat tersebut mampu menangani proses penjualan, pemasaran, dan pemesanan barang.
- b. Sugiarto Montana (2010) dalam penelitiannya yang berjudul Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce. Berlatar belakang dari analisis kondisi yang ada di perusahaan kemudian dibuatlah sistem CRM untuk mengelola perusahaan dan membuat relasi dengan pelanggan. Penelitian tersebut menghasikan analisa bahwa dengan adanya sistem CRM tersebut pengguna dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat, untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan.
- c. Wim Prismayadi (2016) dengan penelitiannya yang berjudul Sistem Informasi Pengelola Berita Acara dan Reservasi Guest House Pada Saung Angklung Udjo. Dalam penelitian tersebut dianalisa sebuah masalah yaitu dibutuhkan suatu sistem berbasis web yang dapat diakses secara online, sehingga pemilik dapat mengontrol semua kegiatan yang berlangsung. Penelitian tersebut kemudian menyimpulkan bahwa Dengan adanya aplikasi Pengelola Berita Acara dan Reservasi Guest House berbasis website, data pemesanan dapat dicatat secara otomatis.

1.5. Kajian Teori

a. Definisi Sistem Informasi

Sistem menurut Davis adalah hal yang dapat bersifat abstrak atau fisik. Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsep-konsep yang saling tergantung. Sistem yang bersifat fisik adalah serangkaian yang bersifat unsur yang bekerja sama untuk mencapai tujuan [1]. Norman L. Enger dalam bukunya yang berjudul *Management Standart for Developing Information Systems* menyatakan bahwa suatu sistem terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi [2].

b. Definisi Website

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Web dapat diartikan sebagai alat untuk menciptakan sistem informasi global yang mudah berdasarkan pada hiperteks [3].

c. Definisi Testimoni

Menurut Griffith testimonial adalah cara membangun kredibilitas, informasi yang dipublikasikan di media harus memihak kepada orang banyak dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Testimonial membantu konsumen dalam membuat keputusan untuk menggunakan produk/jasa karena mendapatkan

rekomendasi dari pihak ketiga dan akan lebih meyakinkan jika ada seorang pelanggan yang sudah menggunakan produk/jasa berbagi pengalamannya [4].

II. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Perancangan

Untuk merancang sebuah sistem dibutuhkan metode perancangan, metode yang saya gunakan untuk membuat sistem ini adalah metode waterfall, karena metode waterfall ini lebih mudah untuk dirancang dan dipahami model modelnya metode waterdall ini meliputi kebutuhan(*requirement*), desain sistem dan implementasi, sedangkan Pengembangan aplikasi web dilakukan dengan beberapa tahap yang menggunakan prinsip *object oriented*, yaitu dengan pemodelan aplikasi dimana akan dilakukan dengan model UML. Model perancangan yang digunakan antara lain use case diagram, class diagram dan activity diagram. Sistem ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

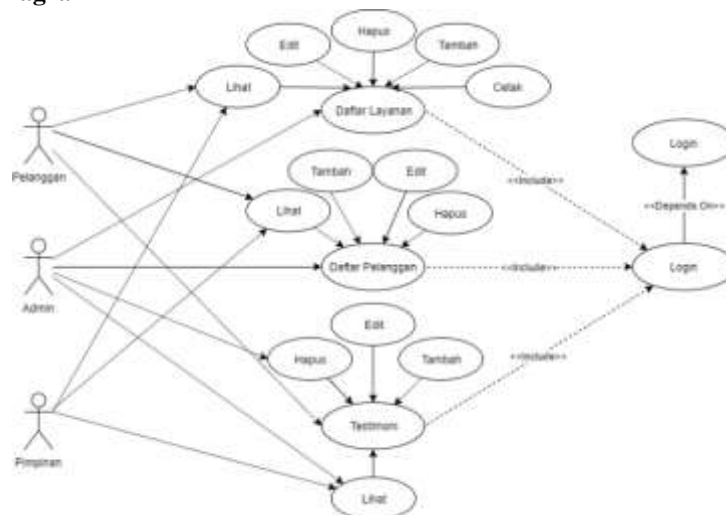
3.1. Perancangan Sistem

3.1.1. Kebutuhan Fungsional

Dalam sistem website yang dibuat kebutuhan fungsional yang menganalisis kebutuhan fungsional sistem antara lain :

1. Pelanggan dapat mengakses halaman beranda website untuk melihat layanan yang tersedia, dapat masuk sebagai user untuk memberikan tanggapan terhadap layanan yang diambil, dapat mengedit tanggapan yang diberikan.
2. Admin dapat mengakses Halaman dashboard admin. Admin dapat melihat, menghapus, mengedit dan menambah layanan, dapat melihat dan menghapus daftar pelanggan, dapat melihat daftar tanggapan dari pelanggan.

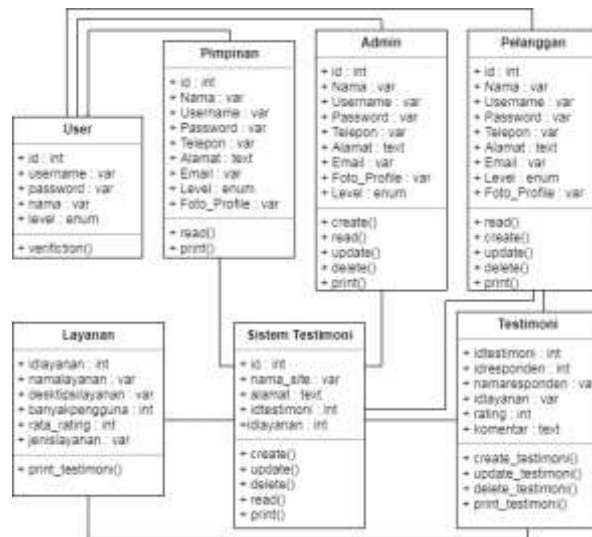
3.1.2. Use Case Diagram



Gambar 1. Use case Diagram

Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa use case tersebut sesuai dengan kebutuhan fungsional pada poin yang dijelaskan sebelumnya. Dimana aktor yang terlibat mempunyai hak akses masing masing pada sistem.

3.1.3. Class Diagram



Gambar 2. Usecase Diagram

Pada gambar 2 adalah class diagram yang memuat kelas yang terdapat dalam sistem dan metode yang digunakan pada setiap class masing-masing.

3.1.4. Struktur Database

Tabel 1. Tabel Layanan

Field	Tipe	length
idlayanan	int	11
nomorlayanan	int	11
namalayanan	var	99
deskripsilayanan	var	255
Banyakpengguna	int	99
Rata_rating	int	11
jenislayanan	var	25

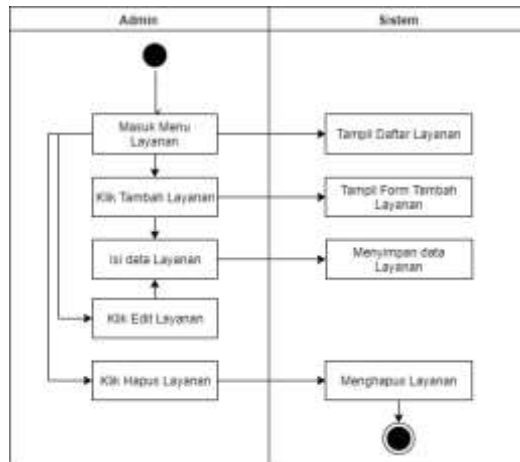
Dalam tabel layanan berisi informasi tentang layanan yang nantinya digunakan untuk mengisi tampilan pada halaman layanan.

Tabel 2. Tabel User

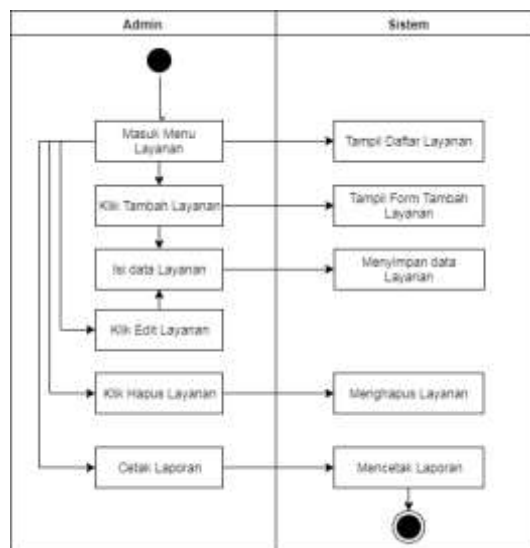
Field	Tipe	Length
id	int	11
username	var	25
password	var	25
nama	var	99
level	enum	

Tabel user berfungsi untuk menjalankan fungsi login, jadi ketika admin login data yang menjadi acuan untuk verifikasi adalah dari dalam tabel user.

3.1.5. Activity Diagram



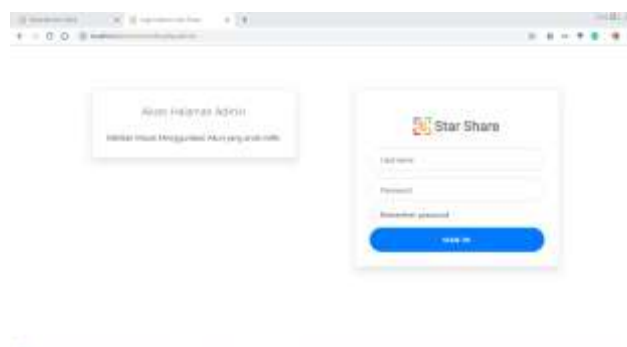
Gambar 3. Activity Diagram Dashboard admin



Gambar 4. Activity Diagram Layanan

3.2. Implementasi

Pada tahap penerapan atau implemen tasi adalah hasil rancangan yang telah dibuat pada poin perancangan sebelumnya, implementasi berisi antarmuka sistem yang sudah jadi seperti pada gambar 8.



Gambar 5. Halaman Login Admin

Gambar 7 adalah halaman yang akan muncul saat admin akses sistem, sistem akan meminta identitas admin untuk login.



Gambar 6. Halaman Dashboard Admin

Gambar 8 adalah halaman setelah admin login kedalam sistem akan dialihkan ke halaman dashboard yang berisi informasi umum perusahaan.

IV. KESIMPULAN

Setelah melalui proses pembangunan sistem Testimonial Layanan Perusahaan maka dapat disimpulkan bahwa Sebuah sistem Testimonial Layanan Pelanggan dapat menjadi solusi untuk Meningkatkan media promosi layanan perusahaan yang diharapkan akan meyakinkan pelanggan untuk menggunakan layanan perusahaan. Tiap tombol fungsi dalam sistem ini sudah dapat digunakan dengan baik, ketika tombol ditekan maka yang tampil sudah sesuai dengan yang diharapkan. Perancangan sistem dengan menggunakan pemodelan UML lebih mudah karena alurnya jelas sehingga mempermudah ketika implementasi ke dalam sistem.

V. REFERENSI

Sumber Jurnal:

- [1] G. B. Davis. (1993) *Kerangka dasar sistem informasi manajemen*, Pustaka Binaman Pressindo.
- [2] Moekijat. (2005) *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, CV. Mandar Maju Bandung.
- [3] A. Fahrudin, B. E. Purnama dan B. K. Riasat. (2011) Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web. *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, vol. (3), no. 1, pp. 35-43.
- [4] A. Griffiths. (2011). *Jurus Rahasia Membangun Bisnis Hebat dengan Cara Cerdas, Mudah dan Cepat*,” vol. (4), Jakarta, Tangga Pustaka, p. 153.