

**RANCANG BANGUN APLIKASI *HELPDESK MANAGEMENT COMPLAINT CUSTOMER*
PT.VICTORIA CARE INDONESIA CABANG PURWAKARTA**

Dede Irmayanti¹, Rika Maida

^{1,2} Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana

¹ dedeirmayanti@stt-wastukencana.ac.id, ² rikamaida@stt-wastukencana.ac.id

Abstrak

PT Victoria care indonesia merupakan perusahaan yang bergerak sebagai produsen produk kecantikan dan kesehatan kulit dengan memiliki pelanggan yang semakin bertambah dan keterbatasan SDM. Hal ini menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan dalam menangani *complaint* yang diterima dari pelanggan. Dengan perkembangan teknologi dan dukungan internet yang global saat ini memungkinkan perancangan dan pembuatan perangkat lunak yang mendukung efektifitas perusahaan untuk peningkatan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Tugas utama yang paling penting bagi perusahaan adalah memberikan pelayanan kualitas terbaik kepada pelanggan. Perancangan dan pembangunan aplikasi *helpdesk* saat ini dikembangkan untuk alasan di atas. Metode pengembangan aplikasi yang digunakan yaitu metode *Waterfall* dengan perancangannya menggunakan *flowmap*, *context diagram*, *data flow diagram (DFD)*, dan *entitiy relational diagram (ERD)*. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun aplikasi *helpdeskmanagement complaint customer* yaitu PHP, dengan database MySQL. Sementara metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan studi pustaka dan observasi. Hasilnya adalah perancangan model *helpdeskberbasis web* yang dapat digunakan perusahaan untuk memecahkan permasalahan keluhan pelanggan.

Kata kunci : Aplikasi, *Helpdesk*, *Management complaint*, *PHP* dan *My SQL*

1. Pendahuluan

Pada saat ini teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat sejak munculnya internet dimana internet dapat mempermudah melakukan pertukaran informasi dengan cepat walaupun terpisah jarak ataupun waktu, internet merupakan jaringan komputer secara global yang dapat menghubungkan seluruh pengguna komputer dengan jaringan seluruh dunia untuk melakukan penggalian dan pertukaran informasi secara tepat dan akurat. Dalam dunia bisnis sangat diuntungkan dengan hadirnya internet ditambah dengan persaingan yang sangat kompetitif pada setiap bisnis memunculkan ide untuk menggabungkan antara teknologi informasi dan bisnis (Jogiyanto,2005).

Perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional membutuhkan informasi. Informasi ini bisa berbentuk apapun seperti laporan dan informasi kepuasan pelanggan, informasi menjadi faktor penting dalam perkembangan dunia usaha, pariwisata, dan pendidikan. Dalam suatu perusahaan penting mempunyai *helpdesk* yang menjadi tempat pengguna sistem operasional perusahaan untuk mendapatkan bantuan dari masalah yang ditemukan dalam proses penggunaan sistem tersebut (Anhar,2010).

PT. Victoria Care Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak sebagai produsen produk kecantikan dan kesehatan kulit yang mempunyai misi untuk meningkatkan pelayanan kepada *customer* dengan cara menerima *complaint* dari *customer* akan tetapi *customer* hanya bisa menyampaikan *complaint* secara lisan ataupun melalui telepon kepada bagian *administrasi* dan bagian *administrasi* akan meminta bantuan *engineer* untuk mengecek ulang dan menangani *complaint* tersebut. Dengan banyaknya keluhan dan pencatatan secara manual membuat penerimaan dan penanganan *complaint* menjadi kurang efektif dan maksimal.

2. Tinjauan Pustaka

a. Rancang Bangun

Rancang bangun merupakan kegiatan menerjemahkan hasil analisa kedalam bentuk paket perangkat lunak kemudian menciptakan sistem tersebut atau pun memperbaiki sistem yang sudah ada (Agustina,1992)

b. Aplikasi

Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah pengolah kata, lembar kerja, dan pemutar media. Aplikasi-aplikasi dalam suatu paket biasanya memiliki antarmuka

pengguna yang memiliki kesamaan sehingga memudahkan pengguna untuk mempelajari dan menggunakan setiap aplikasi. Seringkali, aplikasi ini memiliki kemampuan untuk saling berinteraksi satu sama lain sehingga menguntungkan pengguna (Jogiyanto,2005)

c. Data

Data adalah keterangan mengenai suatu hal yang sudah sering terjadi dan berupa himpunan fakta, angka, grafik, table, gambar, lambang, kata, huruf-huruf yang menyatakan sesuatu pemikiran, objek, serta kondisi dan situasi.

d. Helpdesk

Helpdesk sebagai single point of contact (SPOC) menjadi fasilitas antara pelanggan atau pengguna dengan tim pendukung di perusahaan penyedia produk atau jasa.

e. Management Complaint

Management Complaint adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

3. Metodologi

Metode penelitian yang di gunakan oleh penulis terdiri dari:

- Studi pustaka merupakan tahap pengumpulan data dan pengetahuan dari sumber-sumber seperti buku yang berhubungan dengan penulisan laporan, sumber pengetahuan tersebut di jadikan sebagai landasan teori untuk mengembangkan perangkat lunak aplikasi *helpdesk management complaint customer*.
- Observasi, merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan pada perusahaan, tahap ini penulis melakukan observasi terhadap proses yang sedang berjalan di PT.Victoria Care Indonesia, dan mencatat secara sistematis terhadap permasalahan yang sedang di teliti.

4. Hasil dan Pembahasan

a. Analisis Pengguna

User atau pengguna dari aplikasi Helpdesk yang akan dibuat berperan untuk mengoperasikan aplikasi Helpdesk dan juga memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer. Berikut pengguna yang terlibat didalam aplikasi Helpdesk :

- Admin, Admin adalah pengguna sistem yang mempunyai hak akses lebih seperti (menginput, mengedit dan menghapus) terhadap aplikasi yang

dibangun yaitu dapat mengolah semua data master yang terdapat di dalam aplikasi.

2. Karyawan Teknisi, Karyawan teknisi merupakan karyawan yang berada didalam Divisi Engineering, karyawan teknisi mempunyai hak akses yaitu dapat menerima keluhan kerusakan mesin dari bagian lain, memberikan topic ataupun informasi antar teknisi melalui forum diskusi yang ada di dalam aplikasi, serta dapat memasukan prosedur perbaikan baru apabila adaperubahan prosedur.

b. Analisis kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan di bagi menjadi dua jenis yaitu analisis kebutuhan fungsional dan kebutuhan nonfungsional.

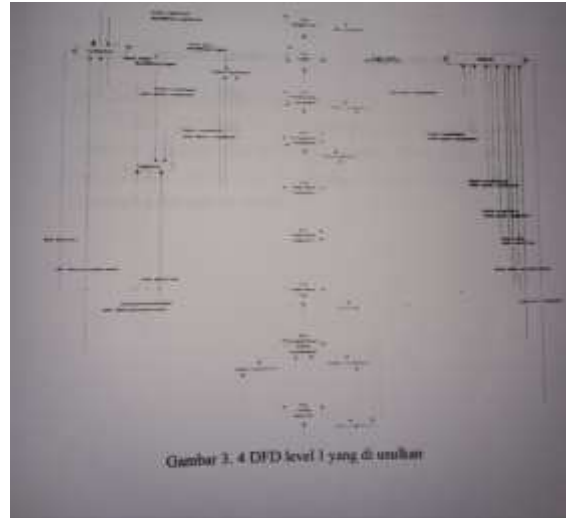
1. Kebutuhan Fungsional
 - a. Sistem dapat melakukan data input data complaint
 - b. Sistem dapat mengelola data pengguna
 - c. Sistem dapat menugaskan data complaint
 - d. Sistem dapat melakukan pendataan complaint
 - e. Sistem dapat merubah status complaint
2. Kebutuhan non Fungsional
 - a. Processor Intel Dual-Core N3060 2,48GHz
 - b. RAM 2 GB
 - c. Hardisk 500 GB
 - d. Monitor

c. Perancangan

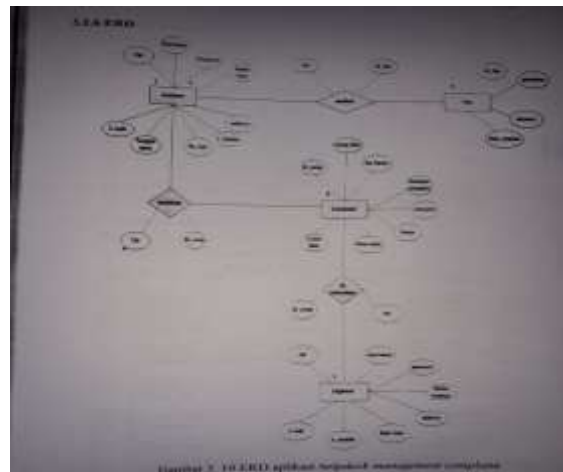
Pada tahap perancangan ini digunakan aplikasi Diagram Context, DFD dan ERD seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar1.Diagram Context



Gambar 2.DFD



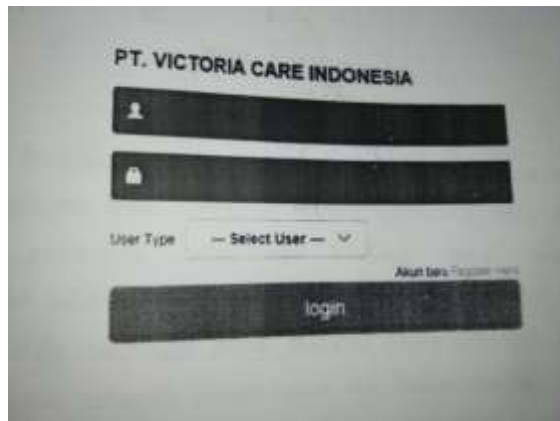
Gambar 3.ERD

d. Implementasi

Rancang bangun aplikasi helpdesk managment complaint customer PT. Victoria Care Indonesia dibuat untuk digunakan oleh karyawan sekitar perusahaan guna mempermudah penyampaian complaint dan memberikan solusi yang diharapkan oleh customer.

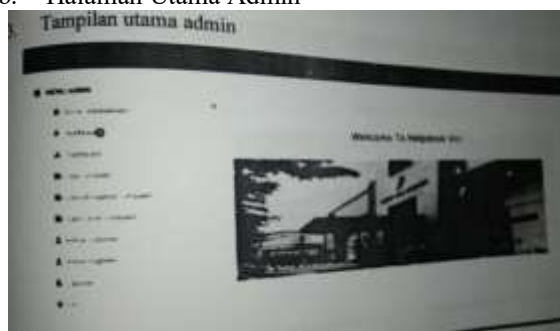
Berikut ini merupakan tampilan dari menu-menu yang terdapat pada aplikasi :

- a. Halaman Login



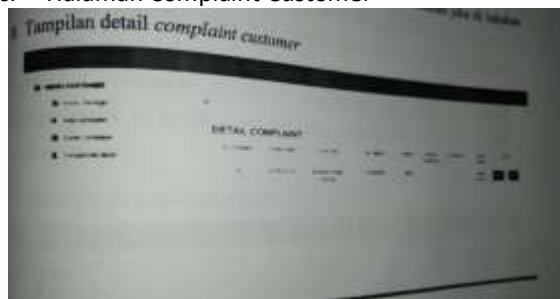
Gambar 4.1 Halaman Login

b. Halaman Utama Admin



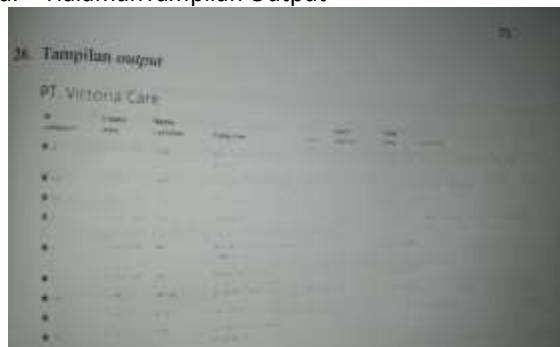
Gambar 4.2 Halaman Utama Admin

c. Halaman Complaint Customer



Gambar 4.3 Halaman Complaint Customer

d. Halaman Tampilan Output



Gambar 4.4 Tampilan Output

5. Penutup

a. Kesimpulan

Perangkat aplikasi helpdesk management complaint telah selesai dibuat dengan metode waterfall dimulai dengan system engineering, analysis requirement, design system, coding, testing dan maintenance. Sistem ini dapat mempermudah customer dalam melakukan complaint sehingga menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat mempermudah pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap complaint.

b. Saran

Dalam pengembangan aplikasi ini diharapkan dapat memperbaiki design program menjadi lebih baik. Aplikasi diharapkan dapat dikembangkan lebih detail lagi. Aplikasi yang telah dibangun ini juga agar dijadikan bahan untuk pengembangan lebih lanjut.

Daftar Pustaka:

- Jogiyanto, *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2005
- Anhar, *Panduan Menguasai PHP & MySQL*. Jakarta: Media Kita, 2010.
- Agustina, *Sistem Pengolahan Data*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 1992.
- Hartono and Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 1999.
- H. Santoso, *Sistem helpdesk berbasis OOP dan PDO dengan PHP*. Yogyakarta: CV Lokomedia, 2014.
- Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek*. Jakarta: salemba empat, 2001
- Wicaksono and Yogi, *Membangun bisnis online dengan mambo++ CD*. Yogyakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008