

# *SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SAMPIT BERBASIS WEB*

Nurjennah<sup>1</sup>, Lukman Bachtiar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Darwan Ali  
Email: [nurjennah190@gmail.com](mailto:nurjennah190@gmail.com)<sup>1</sup>, [lukman.bachtiar@gmail.com](mailto:lukman.bachtiar@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACT** - Consumer Complaints is one of the Services which is an effort to meet the needs and desires of customers as well as the accuracy of delivery to meet the expectations of customers located at Jalan Kapten Mulyono No. 88 A Sampit, consumer complaints that at this time the data processing activities are still bookkeeping and not computerized. With the previous computerized consumer still comes to the place to make complaints and report making is still accounting too. To overcome this problem, a web-based information system was created that can provide information or complaints without having to come directly to the company concerned to make a complaint. In developing this website-based application program, using Adobe Dreamweaver CS4 software and Notepad ++ as a programming media and the database used is MySQL. The results of this study are Web-Based Consumer Complaints Information System that can help and facilitate the goals in managing the data of this program so that it can be achieved as expected.

*Keywords- Information Systems, Consumer Complaints, PHP, MySQL*

**ABSTRAK** - Keluhan Konsumen merupakan salah satu Pelayanan yang merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan terletak di Jalan Kapten Mulyono No.88 A Sampit, keluhan konsumen yang pada saat ini kegiatan pengolahan datanya masih bersifat pembukuan dan belum terkomputerisasi. Dengan belumnya terkomputerisasi tersebut konsumen masih datang ketempat untuk melakukan keluhan dan pembuatan laporanpun masih bersifat pembukuan juga. Untuk menanggulangi masalah tersebut, dibuatlah sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat memberikan informasi atau keluhan tanpa harus datang langsung ke perusahaan yang bersangkutan untuk melakukan pengaduan. Dalam pembangunan program aplikasi berbasis website ini, menggunakan perangkat lunak Adobe Dreamweaver CS4 dan Notepad++ sebagai media pemrograman dan basis data yang digunakan adalah MySQL. Hasil dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Keluhan Konsumen Berbasis Web yang dapat membantu dan mempermudah tujuan dalam mengelola data-data program ini sehingga dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Kata kunci – Sistem Informasi, Keluhan Konsumen, PHP, MySQL

## I. PENDAHULUAN

Kebutuhan informasi sangatlah diperlukan seiring dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat di zaman modern seperti pada ini, terutama penggunaan sistem komputerisasi yang merambat di segala bidang. Sehingga, setiap Sumber Daya Manusia (SDM) harus senantiasa dituntut untuk memenuhi keahlian, keterampilan maupun kemampuan dalam menjalankan suatu perangkat keras maupun perangkat lunak komputer. Hal itu akan menjadi sebuah kebutuhan yang sangat mutlak di dalam persaingan kerja yang begitu pesat.

Keluhan merupakan aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidak puasan terhadap suatu barang. macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya meliputi keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis. keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali.

Saat ini pelayanan konsumen yang ada di kota sampit di bidang penjualan, belum ada sistem yang dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya dan tidak adanya sistem untuk menampung keluhan konsumen. Sehingga terkadang keluhan konsumen yang melakukan pembelian secara online cenderung bersifat lebih destruktif (merusak) dibandingkan ketika menangani keluhan jual beli secara offline.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### A. Metode Pencarian Data

#### 1) Wawancara (Interview)

Wawancara yaitu dengan cara pengumpulan data-data dengan melakukan wawancara kepada pemilik instansi yang dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam pembuatan serta perancangan sistem yang berbasis komputerisasi.

#### 2) Observasi (Observation)

Pengamatan yaitu teknik penelitian untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung pada objek yang bersangkutan untuk mendapatkan data-data yang relevan sehingga memudahkan dalam penganalisaan sistem yang berjalan.

#### 3) Studi Pustaka (Library Research)

Studi Pustaka yaitu untuk memperoleh sebuah teori yang menggunakan buku-buku referensi yang sesuai dengan apa yang diperlukan dan dapat mendukung dalam melakukan perancangan dan pembuatan sistem informasi pengaduan.

### B. Metode Pengembangan Sistem

#### 1) Analisa

Menganalisa data yang sudah didapat dari hasil baik dari wawancara dan oservasi serta mengimplementasikan data tersebut kedalam sebuah aplikasi.

- Proses analisa data yang di peroleh dari hasil survei dan wawancara
- Konsumen kesulitan dalam melakukan pengaduan.

#### 2) Desain

Desain sistem adalah merancang atau mendesain suatu

sistem yang baik, yang isinya adalah langkah-langkah operasi proses pengolahan data dan prosedur untuk mendukung operasi sistem. Langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam tahap perancangan sistem ini yaitu:

- a) Membuat model perancangan dengan alat bantu nya
  - Pembuatan Flow map
  - Pembuatan Konteks Diagram
  - Pembuatan DFD (Data Flow Diagram)
- b) Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap ini antara lain:
  - Pembuatan Entity Relationship Diagram (ERD)
  - Pembuatan Relationship data model (RDM)
  - Pembuatan struktur tabel
  - Desain Input
  - Desain Output

**C. Coding**

Menulis coding yang disesuaikan dengan desain yang telah dirancang Menggunakan database dan bahasa pemrograman yaitu XAMPP, PHP, dan MySQL.

**D. Testing**

Menjalankan Aplikasi atau Pengujian aplikasi yang telah dibuat untuk melihat jika terjadi kesalahan dalam program.

**E. Implementasi**

Pada tahap implementasi ini merupakan penerapan aplikasi yang dibuat, dari hasil perancangan sistem yang ada. Untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

**III. LANDASAN TEORI**

**A. Pengaduan Online**

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas. Pengaduan Online dikelola dan dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. [1].

**B. Profil Perusahaan**

Cv.Cahaya Bersama adalah salah satu kantor yang ada di kota sampit yang bergerak dalam bidang penjualan alat-alat mesin pabrik sawit yang ada di kota Sampit yang beralamat di jalan MT. Haryono gang Perca No.03 Sampit yang didirikan pada tahun 2011 dan memiliki banyak pilihan alat untuk mesin pabrik sawit seperti v-belt, extention ring, gear dan lain-lain.

**C. Pengertian Keluhan Konsumen**

Keluhan Pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam – macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan (berbicara langsung atau lewat telepon) dan keluhan yang disampaikan secara tertulis (lewat guest complaint from). [2].

**D. Pengertian Sistem**

Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Prof. Dr. Mr. S. Prajudi Atmosudirjo dalam bukunya menyatakan, suatu

sistem terdiri terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dengan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan data yang tertentu [3].

**E. Pengertian Informasi**

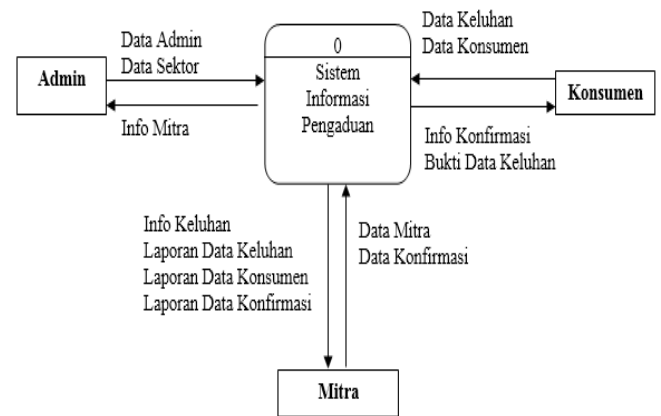
Informasi adalah data yang telah di klasifikasikan atau diolah atau dipresentasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahn informasi akan mengolah data menjadi informasi atau mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi yang menerimanya. Nilai informasi berhubungan dengan keputusan. Bila tidak ada pilihan atau keputusan maka informasi tidak diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang [4].

**F. Pengertian Sistem Informasi**

Menurut pustaka [budihar95], sistem informasi adalah suatu sistem (gabungan) manusia-mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Definisi lain menyatakan bahwa sistem informasi adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi terkait untuk mendukung proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian [5].

**IV. DESAIN, HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Context Diagram**



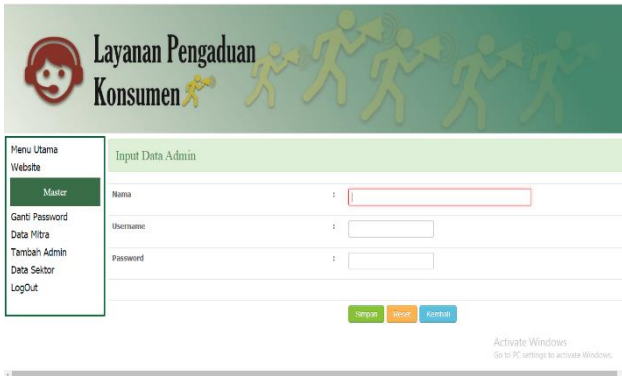
Gambar 1. Context Diagram

**B. HASIL**

**1. Menu Data Admin**

**a) Halaman Input Admin**

Halaman Input Data Admin adalah halaman dimana pemilik akan menambah admin lagi untuk menggunakan sistem, yang dimana pemilik akan memasukkan nama , username, password. Setelah itu klik tombol simpan untuk menyimpan data ke database/ tabel.



Gambar 2. Halaman Input Data Admin

b) *Tampilan Data Admin*

Halaman tampil data admin adalah halaman tampilan hasil dari data yang sudah di *input* oleh pemilik. Isi dari tabel tersebut adalah nama admin, username, password. Dimana ada opsi Edit yaitu untuk mengubah data. Setelah selesai mengedit data tersebut lalu klik tombol Simpan untuk menyimpan ke dalam database/ tabel.



Gambar 3. Menu Data Admin

2. *Menu Data Master*

Disini menu master terdiri dari 3 (Tiga) data master yaitu Master Data Konsumen, Master Data Mitra, dan Master Data Sektor. Berikut ini penjelasan dari sub-sub menu data master :

a) *Halaman Login Pelanggan*

Halaman login pelanggan merupakan halaman dimana Pelanggan akan melakukan aktifitas dengan sistem yaitu dengan memasukkan *username* dan *password* yang sudah dimiliki. Setelah *username* dan *password* dimasukkan klik tombol Login untuk menuju ke halaman data pelanggan sebagai berikut



Gambar 4. Halaman Login Pelanggan

b) *Halaman Utama Pelanggan*

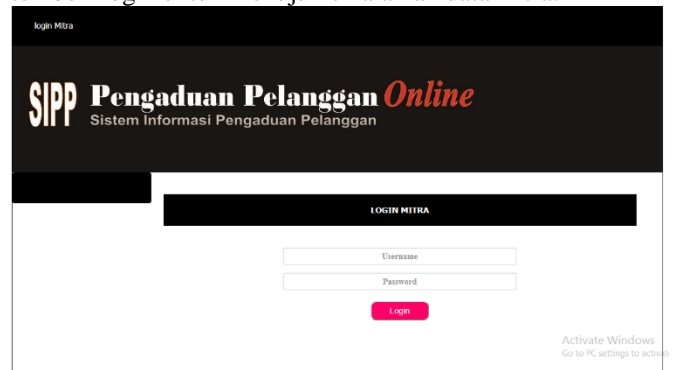
Halaman utama pelanggan yaitu halaman dimana pelanggan pertama kali mengakses web. Ada beberapa menu di halaman utama pelanggan ini yaitu menu beranda, daftar mitra, cara pengaduan, dan logout.



Gambar 5. Halaman Utama Pelanggan

c) *Halaman Login Mitra*

Halaman login mitra merupakan halaman dimana sebuah perusahaan akan melakukan aktifitas dengan sistem yaitu dengan memasukkan *username* dan *password* yang sudah dimiliki. Setelah *username* dan *password* dimasukkan klik tombol Login untuk menuju ke halaman data mitra.



Gambar 6. Halaman Login Mitra

d) *Halaman Input Data Mitra*

Halaman *input* data mitra yaitu halaman dimana pelanggan menginput data mitra, adapun data yang diinput oleh pelanggan yaitu nama sektor/ bidang usaha, nama mitra, nama lengkap, username, password, nik, no.hp, alamat dan foto. Setelah selesai menginput data klik tombol Simpan maka data akan masuk kedalam database/ tabel.



Gambar 7. Halaman Input Data Mitra

e) *Halaman Data Mitra*

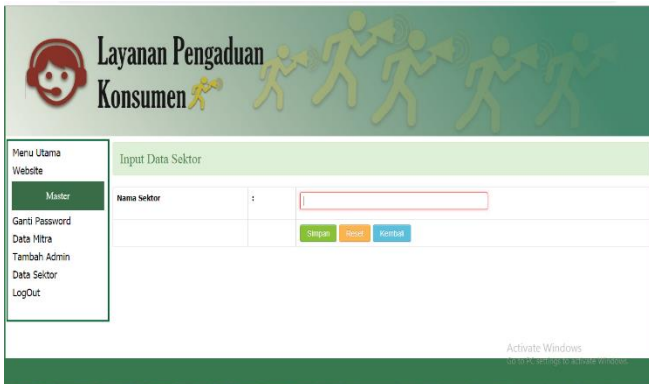
Halaman tampil data mitra adalah halaman tampilan hasil dari data yang sudah di *input* oleh pemilik. Isi dari tabel tersebut adalah nama mitra, pemilik mitra, alamat..



Gambar 8. Halaman Data Mitra

f) *Halaman Input Data Sektor*

Halaman *input* data mitra yaitu halaman dimana pemilik mitra menginput data sektor, adapun data yang diinput yaitu nama sector/ bidang usaha. Setelah selesai menginput data klik tombol Simpan maka data akan masuk kedalam database/ tabel.



Gambar 9. Halaman Input Data Sektor

g) *Halaman Data Sektor*

Halaman tampil data Sektor adalah halaman tampilan hasil dari data yang sudah di *input* oleh pemilik mitra. Isi dari tabel tersebut adalah kode sektor, kode sektor, dan opsi.



Gambar 10. Halaman Data Sektor

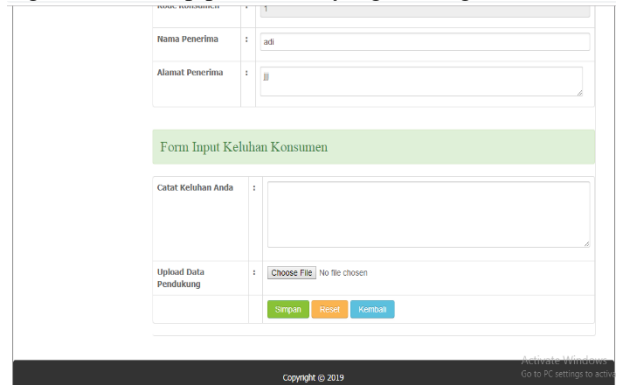
3. *Menu Transaksi*

Menu Transaksi pada program aplikasi ini terdiri dari 2

(Dua) sub-sub menu yaitu Transaksi Keluhan dan Transaksi Konfirmasi keluhan.. Berikut pembahasan mengenai sub-sub menu transaksi tersebut :

a) *Halaman Input Keluhan*

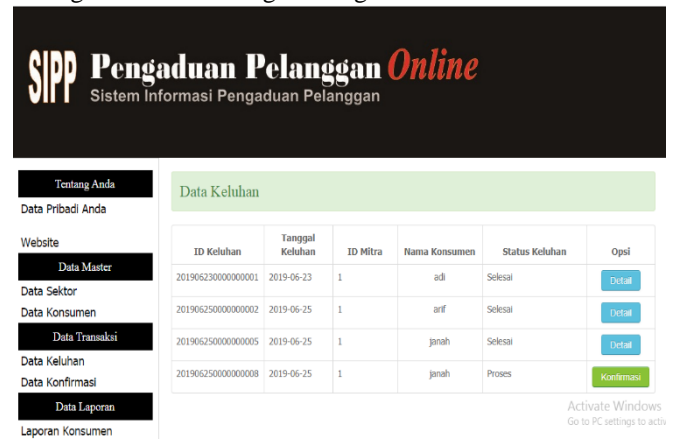
Halaman Input Keluhan yaitu halaman dimana pelanggan dapat melakukan transaksi untuk pengaduan keluhan yang diinginkan terhadap perusahaan yang bersangkutan.



Gambar 11. Halaman Input Keluhan

b) *Halaman Konfirmasi Keluhan*

Halaman konfirmasi keluhan yaitu halaman dimana mitra mengkonfirmasi keluhan yang dikeluhkan oleh pelanggan terhadap barang yang dirasa kurang sesuai atau kurang memuaskan dengan mengklik tombol konfirmasi.



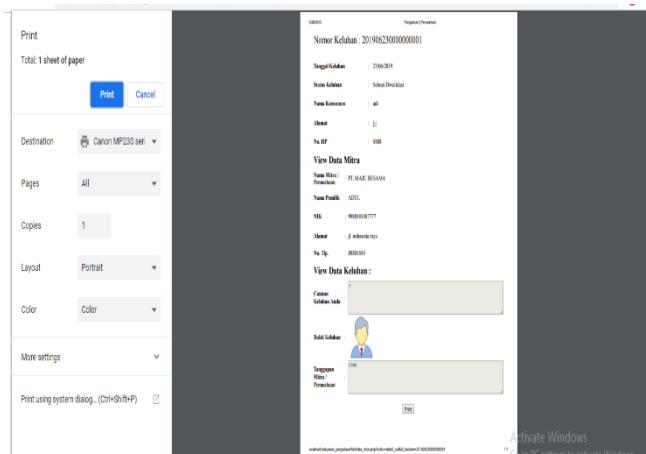
Gambar 12. Halaman Konfirmasi Keluhan

4. *Menu Laporan*

Menu ini akan menampilkan sub-sub menu laporan yang dapat di lihat atau dicetak ke media kertas menggunakan *printer*. Berikut penjelasan mengenai sub-sub menu laporan tersebut.

a) *Laporan Print Riview Konsumen*

Tampilan *print riview* laporan konsumen yaitu laporan data konfirmasi yang akan di cetak ke media kertas sesuai dengan pemilihan tanggal awal sampai tanggal akhir, tampilan ini muncul setelah pemilik mengklik tombol Print. Saat klik tombol Print maka data laporan konfirmasi tersebut akan tercetak di media kertas.



Gambar 13. Laporan *Print Rview* Konsumen

## V. KESIMPULAN

Dari keseluruhan analisa, desain dan implementasi “Sistem Informasi Layanan Pengaduan Konsumen Disampit Berbasis Web” yang telah dibuat, maka dapat diambil kesimpulan dari penulisan penelitian ini sebagai berikut :

- a) Sistem Informasi Layanan Pengaduan Konsumen Disampit Berbasis Web dibuat menggunakan aplikasi adobe dreamweaver cs4 untuk membuat desain form input dan output dari master, transaksi dan laporan. Dan menggunakan database MySQL untuk penyimpanan data yang diolah. Sistem yang dibangun sekarang merupakan sebuah website yang dapat memberikan informasi kepada pihak yang bersangkutan secara online.
- b) Sistem Informasi Layanan Pengaduan Konsumen Disampit Berbasis Web dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Sistem pengolahan from data-data yang dulunya masih bersifat pembukuan sekarang dapat dilakukan secara terkomputerisasi.
- c) Sistem Informasi Layanan Pengaduan Konsumen Disampit Berbasis Web dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Sistem Informasi Layanan Pengaduan Konsumen Disampit Berbasis Web yang dibangun meliputi beberapa transaksi yaitu form transaksi keluhan dan transaksi konfirmasi keluhan.
- d) Sistem Informasi Layanan Pengaduan Konsumen Disampit Berbasis Web dibuat menggunakan aplikasi adobe dreamweaver cs4 guna memudahkan dalam menyajikan sebuah data laporan konsumen, laporan keluhan dan laporan konfirmasi untuk mencapai hasil yang baik.

## REFERENSI

- [1] [https://www.lapor.go.id/lapor/tentang\\_lapor](https://www.lapor.go.id/lapor/tentang_lapor) Diakses Tanggal 12 Nopember 2018
- [2] <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-keluhan-pelanggan/> Diakses Tanggal 12 Nopember 2018
- [3] T. Sutabri, Sistem Informasi Manajemen, Yogyakarta: Andi, 2005.

- [4] Jogiyanto, Analisis & Desain, Yogyakarta: Andi, 1990 .
- [5] T. Sutabri, Analisa Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2004.
- [6] E. Prahasta, Sistem Informasi Geografis, Yogyakarta: Andi, 2009.



Nama Penulis 1 : Nurjennah

Alamat :

Deskripsi Diri :



Nama Penulis 2 : Lukman Bachtiar

Alamat :

Deskripsi Diri :