

# Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada Sari Good Bakery

## *Customer Service Information System in Sari Good Bakery*

Ghani Aziz<sup>1</sup>, Leonardi Paris Hasugian<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Indonesia

Email : ghaniaziz@email.unikom.ac.id

**Abstrak** – Pelayanan pelanggan yang berjalan pada Sari Good Bakery masih dilakukan secara sederhana. Promosi produk dilakukan dengan pemasangan spanduk pada toko mereka dan dari mulut ke mulut sehingga produk cenderung hanya dikenal masyarakat sekitar dan cenderung mengalir lambat. Penyampaian komentar pelanggan mengenai pelayanan dan produk melalui tatap muka langsung maupun melalui telepon/SMS. Cara tersebut terkadang berakibat terlupakannya komentar dikarenakan belum tersedianya fasilitas penampung komentar tersebut. Pemesanan roti dan kue khusus dilakukan dengan pelanggan datang ke toko untuk memilih pesanan, kemudian membayar DP dapat dipermudah demi nilai tambah di mata pelanggan. Solusi atas permasalahan tersebut yakni membangun sistem informasi pelayanan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi. Sistem informasi pelayanan pelanggan ini menggunakan metode pendekatan berorientasi objek dan menggunakan metode pengembangan *prototype*. Sistem informasi pelayanan pelanggan yang dibangun dapat meningkatkan pelayanan pelanggan dengan melakukan promosi secara luas, menyimpan *feedback*, dan menangani pemesanan roti dan kue khusus.

**Kata kunci** : Pelayanan, Pelanggan, Web.

**Abstract** – Current customer service at Sari Good Bakery still done simply. Product promotion done by placing banners on their store, then doing word of mouth so products tend to be only known by the people around and flow slowly. To deliver customer comments through face-to-face directly or by telephone/SMS. This method sometimes results in forgotten comments due to unavailability of storing comments facilities. Ordering special cakes done with the customer coming to the store to choose product, then making DP can actually made easier for adding value in the customer's eyes. Solution to overcome this problem is building customer service information system. This research using the descriptive qualitative method by doing interviews and observations. This customer service information system uses the object oriented approach method and uses prototype development methods. This customer service information system can improve customer service with conducting promotions widely, storing feedback, and handle the special cakes order.

**Keyword** : Service, Customer, Web.

## I. PENDAHULUAN

Perusahaan-perusahaan berskala kecil hingga berskala besar yang ada saat ini terus mengalami perkembangan mengikuti perkembangan zaman. Perkembangan ini dirasa sangat cepat terjadi, terlebih lagi teknologi informasi juga turut berkembang dengan sangat cepat. Model bisnis pada perusahaan yang pada awalnya dilakukan dengan tanpa menggunakan bantuan perangkat komputer kini tidak sedikit perusahaan yang telah menjalankan bisnis dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang dari bermacam-macam perangkat komputer yang ada pada saat ini. Hal ini dilakukan demi memenangkan persaingan antar perusahaan yang terjadi dengan sangat ketat.

Sari Good Bakery adalah perusahaan yang bergerak pada bidang produksi dan penjualan makanan. Produk utama mereka adalah roti. Adapun produk yang mereka tawarkan yaitu roti keju, roti pizza, roti manis, roti tawar pandan, roti tawar bantal, roti sehat pandan, roti sehat tawar, roti sehat gandum, roti wijen, roti kadet, roti kasino rege, roti buaya, dan kue ulang tahun. Varian produk tersebut bertahan dari tahun 2014 hingga saat ini. Semakin bertambahnya perusahaan lain yang juga memiliki produk utama yang serupa dengan Sari Good Bakery tentu menimbulkan suatu persaingan antar perusahaan di bidang tersebut. Setiap perusahaan terus meningkatkan kualitas, berinovasi, hingga terus menekan harga jual demi merebut kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Permasalahan yang terjadi saat ini adalah apa strategi yang tepat yang harus digunakan perusahaan supaya dapat mengambil alih pasar untuk mendapatkan pelanggan lalu memelihara hubungan dengan pelanggan tadi dengan jangka waktu yang panjang. Salah satu strategi yang dapat menjadi solusi permasalahan tersebut adalah menerapkan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat menyediakan informasi bagi perusahaan berupa hal-hal yang menjadi ketidaksukaan dan kesukaan dari pelanggan. Sedangkan bagi pelanggan menyediakan informasi berupa hal-hal apa saja yang ditawarkan dan disediakan oleh perusahaan.

Sari Good Bakery telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Tentu pelayanan tersebut ditujukan untuk membangun kemudian mempererat hubungan antara perusahaan dan pelanggan sehingga Sari Good Bakery dapat terus bersaing dengan perusahaan roti lainnya. Meski begitu, pelayanan yang saat ini dilakukan oleh Sari Good Bakery

masih hanya sebatas melakukan promosi produk melalui pemasangan spanduk berisi informasi produk pada toko mereka, kemudian melakukan promosi dari mulut ke mulut sehingga produk cenderung hanya dikenal oleh masyarakat di sekitar toko dan penyampaian promosi cenderung mengalir dengan lambat. Lalu memberikan pelayanan yang baik dan mendengar komentar pelanggan mengenai pelayanan dan produk melalui tatap muka langsung maupun melalui telepon atau SMS (*Short Message Service*). Cara pelayanan tersebut terkadang berakibat terlupakannya komentar dikarenakan belum tersedianya fasilitas untuk menampung komentar tersebut sehingga berpotensi mengalami berkurangnya pelanggan. Proses pemesanan roti dan kue khusus juga dilakukan dengan pelanggan terlebih dahulu datang ke toko untuk memilih roti dan kue khusus kemudian melakukan pembayaran DP pada toko. Proses pemesanan tersebut juga dapat dipermudah agar pelanggan dapat lebih mudah dalam melakukan pemesanan. Agar pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery dapat terus berjalan dengan baik dan optimal, maka perusahaan harus melakukan penerapan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat melakukan promosi terhadap produk yang dijual oleh perusahaan kepada masyarakat luas melalui situs Sari Good Bakery, kemudian situs tersebut dapat menyimpan *feedback* dari pelanggan berupa *rating* dan hal apa saja yang membuat pelanggan merasa puas maupun tidak puas dari segi pelayanan maupun produk, juga situs tersebut dapat memfasilitasi pelanggan untuk dapat memesan roti dan kue khusus dirasa penting untuk dilakukan demi menghadapi persaingan yang sudah pasti akan terus semakin ketat.

Terdapat beberapa dasar acuan dari penelitian ini. Adapun penelitian pertama yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Ovi Dyantina, dkk. (2012) yang berjudul “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)” yang menggunakan pendekatan terstruktur menjelaskan CRM yang diterapkan merupakan perangkat lunak berbasis web yang ditujukan untuk membantu pihak toko dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi produk dan layanan yang ditawarkan, melakukan pembelian produk, dan menyampaikan kritik dan saran beserta pertanyaan. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Ovi Dyantina, dkk. dengan penelitian ini adalah metode pendekatan yang digunakan pada penelitian yang dilakukan oleh Ovi Dyantina, dkk. memakai metode pendekatan terstruktur sedangkan metode pendekatan yang dipakai pada penelitian ini yaitu metode pendekatan berorientasi objek.

Selanjutnya, penelitian kedua yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Adelia dan Jimmy Setiawan (2012) berjudul “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Reservasi Hotel berbasis Website dan Desktop” yang menggunakan pendekatan terstruktur menjelaskan CRM yang dibangun merupakan perangkat lunak untuk membantu pemilik hotel dalam meningkatkan layanan serta mempertahankan hubungan baik terhadap pelanggan. Pihak hotel dapat melakukan pengelolaan data master yang berupa data pelanggan/tamu, data kamar hotel, data fasilitas hotel, dan data makanan yang ditawarkan oleh hotel melalui aplikasi *desktop*. Pelanggan dapat mengakses informasi hotel serta pemesanan kamar melalui *website* yang disediakan. Fitur *feedback* dan *rating* juga disematkan pada perangkat lunak ini untuk mendapatkan komentar dan tingkat kepuasan dari para pelanggan mengenai fasilitas maupun pelayanan yang telah diberikan oleh pihak hotel. Tidak lupa juga pihak hotel menyimpan kontak *e-mail* para pelanggannya sehingga dapat memberikan penawaran/promo kepada pelanggannya di masa mendatang. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Adelia dan Jimmy Setiawan dengan penelitian ini adalah metode pendekatan yang dipakai pada penelitian yang dilakukan oleh Adelia dan Jimmy Setiawan memakai metode pendekatan terstruktur sedangkan metode pendekatan yang dipakai pada penelitian ini memakai metode pendekatan berorientasi objek. Basis data yang digunakan juga berbeda, pada penelitian yang dilakukan oleh Adelia dan Jimmy Setiawan menggunakan Microsoft SQL Server sedangkan pada penelitian ini menggunakan MySQL 10.1. Bahasa pemrograman yang digunakan juga berbeda, pada penelitian yang dilakukan oleh Adelia dan Jimmy Setiawan menggunakan C# dan VB.NET sedangkan pada penelitian ini menggunakan PHP (*Hypertext Preprocessor*).

Agar pelayanan pada Sari Good Bakery dapat terus berjalan dengan baik dan optimal, maka perusahaan harus melakukan penerapan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat melakukan promosi terhadap produk yang dijual oleh perusahaan kepada masyarakat luas melalui situs Sari Good Bakery, kemudian situs tersebut dapat menyimpan *feedback* dari pelanggan berupa *rating* dan hal apa saja yang membuat pelanggan merasa puas maupun tidak puas dari segi pelayanan maupun produk, juga situs tersebut dapat memfasilitasi pelanggan untuk dapat memesan roti dan kue khusus dirasa penting untuk dilakukan demi menghadapi persaingan yang sudah pasti akan terus semakin ketat. Sistem informasi pelayanan pelanggan ini menggunakan metode pendekatan berorientasi objek dan menggunakan metode pengembangan *prototype*.

## II. KAJIAN PUSTAKA

Sistem informasi yakni suatu sistem yang terdapat pada organisasi yang berfungsi mempertemukan kebutuhan-kebutuhan pada organisasi tersebut kemudian menghasilkan laporan yang menjadi kebutuhan bagi pihak-pihak yang berhak pada sistem tersebut. [1]

Pelayanan pelanggan merupakan aktivitas yang mengedepankan kepuasan pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen riil berupa pelayanan yang dapat terlihat ataupun terasa wujudnya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak riil berupa pelayanan yang relatif sukar untuk diukur dan biasanya bersifat subyektif karena tergantung pada perilaku yang dapat

dipengaruhi namun tidak diajari, seperti kenyamanan, tenang, percaya, dll. [2] Pelayanan pelanggan juga dapat diartikan sebagai suatu aksi yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan atau perusahaan terhadap pelanggan berupa suatu usaha untuk memberikan nilai-nilai yang positif di mata pelanggan. [3]

Sistem informasi pelayanan pelanggan adalah sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang berkaitan yang bertujuan menyediakan informasi bagi perusahaan berupa hal-hal yang menjadi ketidaksukaan dan kesukaan dari pelanggan. Sedangkan bagi pelanggan menyediakan informasi berupa hal-hal apa saja yang ditawarkan dan disediakan oleh perusahaan.

Sugiyono mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang berguna untuk memberikan deskripsi ataupun sketsa kepada suatu obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan dengan apa adanya. Sugiyono juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, yang mana dipakai untuk melakukan penelitian pada obyek secara alami, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil atau produk dari penelitian kualitatif lebih menekankan terhadap arti dibanding generalisasi. [4] Adapun Nana Syaodih Sukmadinata mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan memberikan deskripsi dan melakukan penggambaran berbagai kejadian yang terjadi secara alamiah maupun hasil perbuatan manusia, yang cenderung berfokus kepada karakteristik, kualitas, dan hubungan antar aktivitas tanpa memanipulasi kejadian tersebut. [5]

Metode pendekatan berorientasi objek merupakan metode yang diimplementasikan dengan pengorganisasian atas kerjasama dari sekumpulan objek, dimana objek-objek tersebut merupakan sebuah penginstansian dari kelas dan kelas-kelas tersebut merupakan anggota dari hierarki yang direlasikan melalui pewarisan dari *class* utamanya. [6] Adapun alat bantu yang digunakan pada metode pendekatan berorientasi objek yaitu *Unified Modelling Language* (UML). UML yakni bahasa spesifikasi standar yang dipakai untuk melakukan dokumentasi, spesifikasi, dan membangun *software*. UML merupakan metodologi dalam melakukan pengembangan suatu sistem yang berorientasi objek dan juga sebagai alat untuk mendukung pengembangan sistem di masa mendatang. [7]

Pengembangan sistem model *prototype* merupakan pengembangan sistem yang menggunakan bentuk purwarupa/ccontoh yang mencakup sebagian ataupun sistem keseluruhan yang disampaikan kepada konsumen kemudian dikembangkan berdasarkan masukan dari konsumen agar tercapai produk akhir sesuai keinginan konsumen. [8]

*Black box testing* atau juga disebut sebagai pengujian perilaku atau kelakuan dari *software* merupakan cara pengujian *software* dimana struktur internal atau desain dari *software* tersebut tidak terlihat oleh penguji. [9]

*Use case diagram* adalah suatu pemodelan untuk menggambarkan bagaimana kelakuan sistem informasi yang akan dibangun. *Use case* dipakai untuk dapat mengetahui fungsi-fungsi yang terdapat pada suatu sistem informasi serta untuk mengetahui pihak-pihak mana saja yang dapat memakai atau berinteraksi dengan fungsi-fungsi tersebut. [10]

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan wawancara dan observasi. Objek penelitian yang diteliti yaitu Sari Good Bakery yang beralamat di Jl. Mahar Martanegara Gg. Anggrek, Cimahi. Peneliti melakukan observasi pada pelayanan pelanggan di Sari Good Bakery. Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bagian Administrasi. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan mengenai kegiatan promosi produk, kegiatan penyampaian komentar pelanggan mengenai pelayanan dan produk, dan kegiatan pemesanan roti dan kue khusus.

Peneliti menggunakan metode pendekatan berorientasi objek. Adapun alat bantu yang digunakan pada metode pendekatan berorientasi objek adalah dengan menggunakan UML.

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem model *prototype*. Pengembangan sistem model *prototype* ini dilakukan dengan hadirnya konsumen secara langsung sehingga konsumen dapat langsung mengevaluasi prototipe produk yang dihadirkan oleh pengembang untuk mencapai produk akhir yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

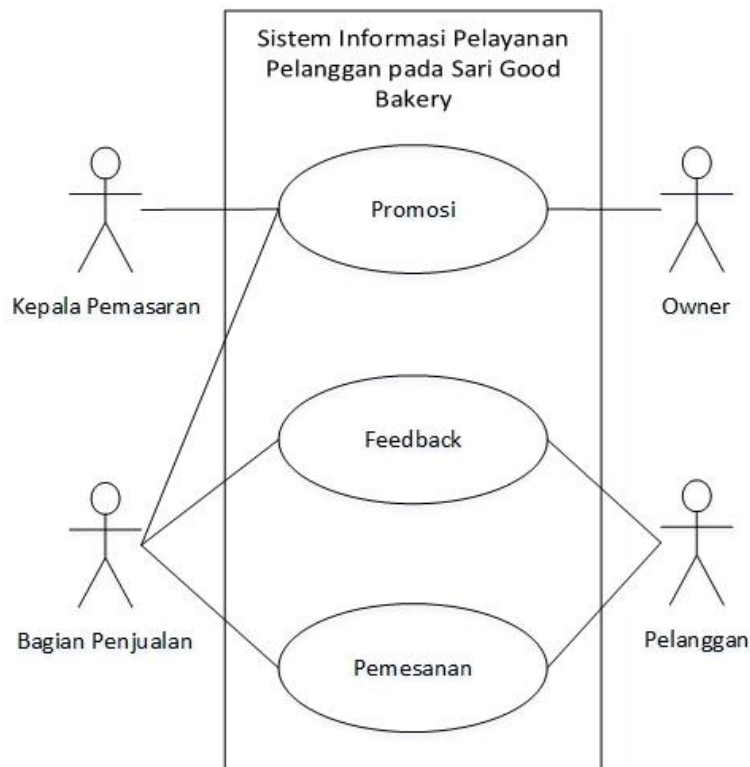
Pengujian *Software* yang dipakai pada penelitian ini yakni *black box testing* untuk mengetahui perilaku *software* apakah telah sesuai dengan rancangan awal.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Perancangan Sistem

Sistem yang diusulkan menggunakan web untuk melakukan kegiatan promosi, menampilkan berbagai roti dan kue yang ditawarkan, memberikan dan menampung *feedback*, serta menangani pemesanan roti dan kue khusus. Laporan penjualan juga dihasilkan dan diakses melalui web ini sehingga menggantikan pelaporan penjualan sebelumnya yang berupa dokumen fisik.

Perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery yang dimodelkan memakai *use case diagram* disajikan di gambar 1.



**Gambar 1.** Use Case Diagram

Berdasarkan *use case diagram* yang disajikan pada gambar 1, terlihat bahwa sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery memiliki 4 aktor yaitu Kepala Pemasaran, Owner, Bagian Penjualan, dan Pelanggan. Adapun deskripsi penjelasan dari setiap aktor disajikan di tabel 1.

**Tabel 1.** Definisi Aktor dan Deskripsinya

No	Aktor	Deskripsi
1.	Kepala Pemasaran	Pihak yang melakukan usulan promosi dalam bentuk apapun.
2.	Owner	Pihak yang memutuskan layak tidaknya promosi untuk dipublikasi serta melihat laporan.
3.	Bagian Penjualan	Pihak yang memutuskan layak tidaknya feedback untuk dipublikasi, menangani pemesanan roti dan kue khusus dari Pelanggan, serta mengubah harga produk berdasarkan promosi yang berlaku.
4.	Pelanggan	Pihak yang menyampaikan feedback dan memesan roti dan kue khusus.

Berdasarkan *use case diagram* yang disajikan pada gambar 1, juga terlihat bahwa sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery memiliki 3 *use case* yaitu Promosi, *Feedback*, dan Pemesanan. Adapun deskripsi penjelasan dari setiap *use case* disajikan di tabel 2.

**Tabel 2.** Definisi Use Case dan Deskripsinya

No	Use Case	Deskripsi
1.	Promosi	Proses dimana Kepala pemasaran melakukan usulan promosi dalam bentuk apapun kepada Owner dan Owner memutuskan layak tidaknya promosi untuk dipublikasi. Setelah promosi telah disetujui dan berjalan, Bagian penjualan akan merubah harga produk sesuai promosi yang berjalan kemudian promosi akan dipublikasikan.
2.	<i>Feedback</i>	Proses dimana Pelanggan menyampaikan <i>feedback</i> produk kepada Bagian penjualan kemudian Bagian penjualan mengkonfirmasi layak tidaknya <i>feedback</i> tersebut untuk dipublikasikan.
3.	Pemesanan	Proses dimana Pelanggan memesan roti dan kue khusus kepada Bagian penjualan.

## B. Implementasi Perangkat Lunak

Sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery yang dirancang memiliki minimal spesifikasi perangkat lunak yang digunakan agar dapat bekerja secara optimal dan sesuai dengan yang dirancang. Adapun implementasi perangkat lunak yang digunakan pada sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery disajikan di tabel 3.

**Tabel 3.** Implementasi Perangkat Lunak

Perangkat Lunak	Spesifikasi
OS ( <i>Operating System</i> )	Windows 7 32-bit
Bahasa Pemrograman	PHP <i>framework</i> Codeigniter
<i>Web Server</i>	Apache
<i>Database Server</i>	MySQL
<i>Browser</i>	Google Chrome
<i>Core Editor</i>	Notepad++

### C. Implementasi Perangkat Keras

Sebuah aplikasi harus ditunjang oleh perangkat keras yang dapat mengoptimalkan kinerjanya sehingga aplikasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Aplikasi sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery pun membutuhkan perangkat keras yang dapat mengoptimalkan kinerjanya. Oleh karena itu, minimal spesifikasi implementasi perangkat keras pada sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery disajikan di tabel 4.

**Tabel 4.** Implementasi Perangkat Keras

Perangkat Keras	Spesifikasi
Prosesor	Dual-Core Processor 2.4 GHz
RAM	2 GB
VGA	NVIDIA GeForce GT 210
Harddisk	128 GB
Monitor	Monitor dengan resolusi HD (1366 x 768)

### D. Implementasi Antarmuka

Setelah perancangan sistem, langkah selanjutnya yaitu melakukan implementasi antarmuka yang digunakan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem untuk menjalankan berbagai kegiatan yang ada pada sistem informasi tersebut.

#### 1) Implementasi Antarmuka Data Usulan Promosi

Implementasi antarmuka data usulan promosi digunakan untuk menampilkan semua data usulan promosi yang ada pada sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery. Tombol “Setuju” pada kolom konfirmasi berfungsi untuk menyetujui usulan promosi sedangkan tombol “Tolak” pada kolom konfirmasi berfungsi untuk menolak usulan promosi. Implementasi antarmuka data usulan promosi disajikan di gambar 2.

The screenshot shows the 'Konfirmasi Usulan Promosi' page. It features a table with the following data:

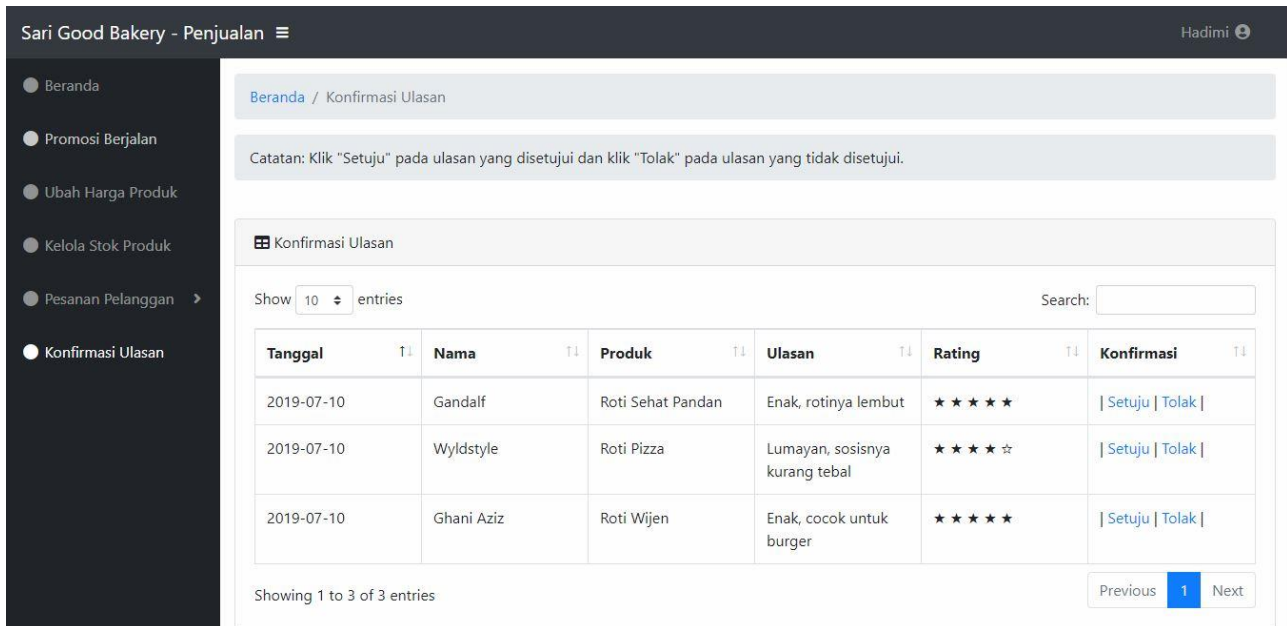
Usulan Promosi	Mulai Berlaku	Akhir Berlaku	Konfirmasi
Menurunkan harga roti sehat gandum menjadi 14.000 agar pelanggan lebih tertarik untuk mencoba produk	2019-07-13	2019-07-19	Setuju   Tolak
Menurunkan harga roti sehat tawar menjadi 13.000 agar pelanggan lebih tertarik untuk mencoba produk	2019-07-13	2019-07-19	Setuju   Tolak

**Gambar 2.** Implementasi Antarmuka Data Usulan Promosi

#### 2) Implementasi Antarmuka Data *Feedback* Produk

Implementasi antarmuka data ulasan produk ini digunakan untuk menampilkan semua data *feedback* produk yang ada pada sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery. Tombol “Setuju” pada kolom konfirmasi berfungsi

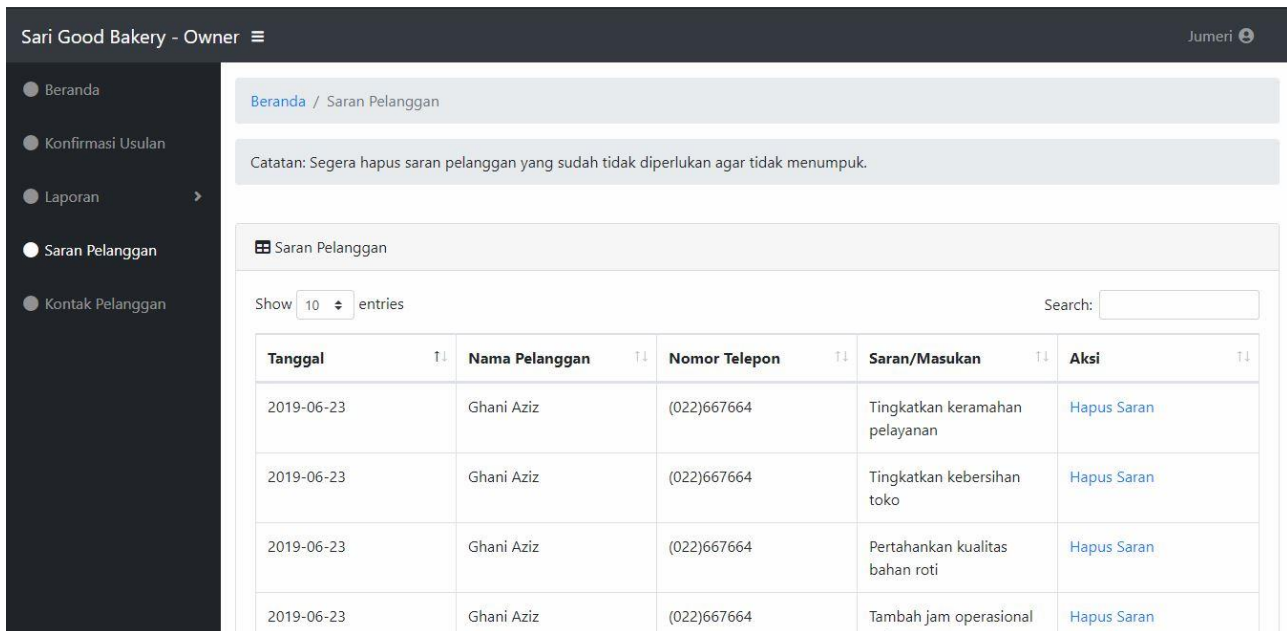
untuk menyetujui ulasan produk untuk dipublikasi sedangkan tombol “Tolak” pada kolom konfirmasi berfungsi untuk menolak ulasan produk untuk dipublikasi. Implementasi antarmuka data *feedback* produk disajikan di gambar 3.



**Gambar 3.** Implementasi Antarmuka Data *Feedback* Produk

### 3) Implementasi Antarmuka Data Saran Pelanggan

Implementasi antarmuka data saran pelanggan ini digunakan untuk menampilkan semua data saran pelanggan yang ada pada sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery. Tombol “Hapus Saran” pada kolom aksi berfungsi untuk menghapus saran yang masuk apabila sudah tidak diperlukan. Implementasi antarmuka data saran pelanggan disajikan di gambar 4.



**Gambar 4.** Implementasi Antarmuka Data Saran Pelanggan

### 4) Implementasi Antarmuka Data Pesanan Roti dan Kue Khusus

Implementasi antarmuka data pesanan roti dan kue khusus ini digunakan untuk menampilkan semua data pesanan roti dan kue khusus yang ada pada sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery. Tombol “Proses” pada kolom konfirmasi berfungsi untuk memproses pesanan pelanggan untuk selanjutnya meminta pembayaran sedangkan tombol “Tolak” pada kolom konfirmasi berfungsi untuk menolak pesanan pelanggan. Implementasi antarmuka data pesanan roti dan kue khusus disajikan di gambar 5.

Sari Good Bakery - Penjualan Hadimi

Beranda / Pesanan Pelanggan / Menunggu Konfirmasi

Catatan: Klik "Proses" pada pesanan yang dapat diproses dan klik "Tolak" pada pesanan yang tidak dapat diproses.

Status Pesanan - Menunggu Konfirmasi

Show 10 entries Search:

Tgl Order	Nama	No Telepon	Produk	Jumlah	Ket Pelanggan	Konfirmasi
2019-07-10	Stormtrooper	08183756384	Roti Buaya Kecil	3	3 pcs rasa keju	Proses   Tolak
2019-07-10	Ewok	08192485948	Roti Buaya Kecil	1	1 pc rasa coklat	Proses   Tolak

Showing 1 to 2 of 2 entries Previous 1 Next

Copyright © Sari Good Bakery 2019

**Gambar 5.** Implementasi Antarmuka Data Pesanan Roti dan Kue Khusus

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut: (1) Sistem informasi pelayanan pelanggan yang dirancang dapat melakukan promosi produk kepada masyarakat luas melalui situs web Sari Good Bakery. (2) Penyampaian komentar dari pelanggan mengenai produk maupun pelayanan yang disediakan oleh perusahaan dapat disampaikan dan ditampung pada situs web Sari Good Bakery sehingga seluruh komentar dari pelanggan dapat tersimpan dan diakses dengan mudah. (3) Penerapan sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan roti dan kue khusus karena pelanggan dapat memesan roti dan kue khusus melalui situs web Sari Good Bakery.

Sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery yang dirancang oleh peneliti ini masih terdapat banyak sekali kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mempunyai beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pengembangan dari penelitian ini apabila ada peneliti lain yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai acuan kemudian melakukan pengembangan. Saran tersebut diantaranya: (1) Untuk mempermudah akses, sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat dikembangkan menjadi lintas *platform* seperti dibuat versi aplikasi Android maupun iOS. (2) Menambahkan fitur-fitur lanjutan dari fungsi-fungsi dasar yang sudah ada untuk semakin menambah nilai perusahaan di mata pelanggan. Atau bahkan menambah fungsi-fungsi lainnya yang mungkin dibutuhkan untuk terus meningkatkan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nursikuwagus. Agus dan Andrianto. Pradikta, "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas", Prosiding Seminar Nasional Komputer dan Informatika (SENASKI), pp. 47-52, Juli, 2017.
- [2] Maulana. Ade Syarif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI", Jurnal Ekonomi, vol. 7, no. 2, pp. 113-125, November, 2016.
- [3] Putro. Shandy Widjoyo dan Samuel. Hatane, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya", Jurnal Manajemen Pemasaran, vol. 2, no.1, pp. 1-9, 2014.
- [4] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D", Bandung: Alfabeta, 2012.
- [5] Sukmadinata. N.S., "Metode Penelitian Pendidikan", Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.
- [6] Mulyani. Sri, "Metode Analisis dan Perancangan Sistem", 2nd ed, Bandung: Abdi Sistematika, 2016.
- [7] Gata. Windu dan Gata. Grace, "Sukses Membangun Aplikasi Penjualan dengan Java", Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013.
- [8] Simarmata. Janner, "Rekayasa Perangkat Lunak", 1st ed, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2010.
- [9] Black Box Testing - Software Testing Fundamentals [Online]. Website: <http://softwaretestingfundamentals.com/black-box-testing/>, diakses tanggal 15 Mei 2019.
- [10] Hendini. Ade, "Pemodelan UML Sistem Informasi Monitoring Penjualan dan Stok Barang (Studi Kasus: Distro Zhezha Pontianak)", Jurnal Khatulistiwa Informatika, vol. 4, no. 2, pp.107-116, Desember, 2016.