PERANGKAT LUNAK SURVEY KEPUASAN PELANGGAN ON-LINE PADA PT.LIPPO HYUNDAI DEVELOPMENT

Herman, D.Dharmayanti
Jurusan Teknik Informatika dan Ilmu Komputer, fakultasteknik Unikom

ABSTRAK

Amartapura The Residential Palace adalah nama Sebuah Istana yang dibangun oleh PT.Lippo Hyundai Development. Layaknya pembangunan sebuah istana, mutu dan pelayanan menjadi petimbangan utama; pendek kata, pemilik harus dilayani seperti raja dan ratu bahkan sejak mereka memutuskan untuk memilikinya. PT.Lippo Hyundai Development selaku pemilik Kondominium dengan menara kembarnya berlantai 50 dan 40, adalah hasil usaha patungan antara Hyundai Engineering & Construction Co.Ltd dari korea selatan dengan PT.Lippoland Development.

Di PT.Lippo Hyundai Development, untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan maka dilakukanlah sebuah survey, Survey yang dilakukan oleh PT.Lippo Hyundai Development masih dilakukan secara manual.

Penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke perusahaan, data yang diperoleh dari penelitian lapangan dianalisa dan dibandingkan dengan teori-teori yang berlaku. Adapun metodeyang dilakukan meliputi pengumpulan data, Analisis, Merancamg sistem informasi dan Program Aplikasi serta Implementasi. Dari hasil penelitian, masalah yang sering muncul pada perusahaan diantaranya sering terjadi kesalahan dalam penghitungan hasil survey, sistem pelaporan yang lambat dikarenakan terlalu banyaknya data yang menumpuk dalam bentuk berkas.

Perancangan perangkat lunak survey kepuasan pelanggan ini disertai dengan Program Aplikasinya akan memudahkan Proses penghitungan hasil survey juga dapat menghemat waktu dan tempat.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, perangkat lunak (software) semakin menjadi sebuah kebutuhan dalam menunjang kegiatan di semua bidang. Bisa dikatakan bahwa kegiatan operasional tanpa ditunjang teknologi komputer sudah ketinggalan jaman. Kita tidak bisa menutup mata, bahwa kepuasan konsumen tidak bisa diabaikan begitu saja. Pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, seakan menjadi syarat mutlak ketika berbicara masalah kepuasan konsumen. Dukungan infrastruktur tentu saja menjadi faktor yang tak bisa lepas dari implementasi sebuah perangkat lunak, masing-masing yang berkaitan. LAN (Local Area Network) menjadi syarat minimal berfungsinya suatu sistem informasi dalam kegiatan operasional, bahkan dengan berkembangnya teknologi internet, area bisnis perusahaan semakin melebar, karena tentu saja areanya tidak hanya kota atau negara tertentu, tapi seluruh dunia, paling tidak teknologi internet banyak digunakan untuk ajang promosi.

Di PT. LIPPO HYUNDAI DEVELPOMENT sistem informasi pengolahan kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara manual yaitu dengan menyediakan kotak saran yang disediakan ditiap pintu utama apartemen, dan setiap sebulan sekali mengadakan polling berupa quisoner yang dapat diisi oleh para penghuni sebagai konsumen untuk menyapaikan segala keluhan, sehingga dalam pelaksanaan dan penyajian laporan tidak efisien dan membutuhkan waktu yang cukup lama.

2. TEORI

Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut :

Sistem adalah suatu jaringan kerja dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama

untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. (Jerry FitzGerald, Ardra F. FitzGerald, Darren D Stallings, Jr, Fundamentals of Systems Analysis).

Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urut-urutan operasi di dalam sistem. Prosedur (procedure) didefinisikan oleh Richard F. Neuschel sebagai berikut :
Prosedur adalah suatu urutan-urutan operasi klerikal (tulis-menulis) biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transksi-transaksi yang terjadi. (Rickand F Reuchel, Managements by Systems).

2.1 Siklus Informasi

Data yang melalui suatu model diproses menjadi informasi yang diterima oleh penerima sehingga dapat digunakan oleh penerima untuk membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah input, diperoses kembali lewat suatu model dan seterusnya untuk membentuk suatu siklus.
Siklus Informasi dapat digambarkan sebagai berikut :

Proses
(model)
Penerima

Keputusan Tindakan
Hasil
Tindakan
Data
(ditangkap)
Input Data
Basis
Data
Gambar 2.1 Siklus Informasi

Output
(information)

2.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi ditentukan oleh hal-hal berikut :
(1) Ketepatan Waktu
Suatu informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi.
(2) Relevan
Informasi sesuai dengan yang diharapkan.
(3) Akurat
Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan penerima serta harus mencerminkan maksudnya

2.3 SISTEM INFORMASI

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting di dalam mengambil keputusan. Pertanyaannya adalah dari mana informasi tersebut didapatkan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi (information

systems) atau disebut juga dengan processing systems atau information processing systems atau information-generating systems. Sistem informasi didefinisikan oleh Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis sebagai berikut :

"Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat managerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang ditentukan".

Sistem Informasi dapat diartikan sebagai suatu pengorganisasian peralatan untuk mengumpulkan, menginput, memproses, menyimpan, mengatur, mengontrol, dan melaporkan informasi untuk pencapaian tujuan perusahaan.

2.3 BASIS DATA (DATABASE)

Basis data terdiri dari 2 kata, yaitu basis dan data. Basis kurang lebih dapat diartikan sebagai markas atau gudang, tempat bersarang / berkumpul. Sedangkan data adalah representasi fakta dunia nyata yang mewakili suatu obyek seperti manusia, barang, peristiwa, konsep, keadaan dan sebagainya yang direkam dalam bentuk angka, huruf, simbol, gambar, bunyi atau kombinasinya.

Basis data sendiri dapat didefinisikan dalam sejumlah sudut pandang seperti :

1. Himpunan sekelompok data (arsip) yang saling berhubungan yang diorganisasi sedemikian rupa agar kelak dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah.
2. Kumpulan data yang saling berhubungan yang disimpan secara bersama sedemikian rupa tanpa pengulangan (redudansi) yang tidak perlu untuk memenuhi berbagai kebutuhan.
3. Kumpulan file/tabel/arsip yang saling berhubungan yang disimpan dalam media penyimpanan elektronis.
4. Metode penelitian

Metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan tugas Akhir ini adalah dengan cara :

1. Observasi, yaitu dengan melaksanakan pengamatan atau pengambilan data secara langsung di lokasi penelitian.
2. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.
3. Tinjauan Pustaka, yaitu dengan mencari informasi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dari sumber-sumber lain seperti buku-buku atau sumber yang lainnya

5. Pembahasan

1. Analisis Sistem Aktual

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan dan kelemahan-kelemahannya.

1.1 Analisis Aliran Informasi

Untuk mengetahui aliran informasi yang terjadi pada sistem yang sedang berjalan, ada beberapa hal yang perlu diketahui yaitu event list, dan dokumen-dokumen yang digunakan.

1.2 Even List Sistem Aktual

Event List dari Sistem Informasi survey kepuasan pelanggan yang sedang berjalan adalah sebagai berikut :

(1) Setiap empat bulan sekali General Manager PT.LIPPO HYUNDAI DEVELOPMENT akan mengadakan survey kepuasan pelanggan yang diserahkan kepada Bagian Marketing Departement berupa data pertanyaan.

(2) Oleh Bagian Marketing Departement data tersebut dibagikan kepada para penghuni apartemen atau para penghuni dapat mengambilnya disetiap pintu utama apartemen. Dan untuk pengembalian data tersebut telah disediakan kotak saran untuk dapat menampung data dari para penghuni.

(3) Setelah empat bulan, Bagian Marketing Departement mengumpulkan data yang berada pada kotak saran dan kemudian diolah. Kemudian Bagian Marketing Departement membuat laporan selama periode tersebut dan diserahkan ke General Manager.

(4) General Manager kemudian memeriksa laporan tersebut.

(5) Setelah disetujui, General Manager menyerahkan laporan tersebut kepada Direktur.

(6) Setelah Direktur memeriksa laporan tersebut, Direktur dapat mengambil keputusan apakah pertanyaan tersebut diulang kembali atau mungkin ada beberapa pertanyaan yang harus dirubah atau bahkan ditambah guna

lebih dapat memenuhi keinginan para konsumen (penghuni apartemen) yang diserahkan kembali kepada General Manager.

(7) General Manager melakukan kembali langkah-langkah diatas sampai satu tahun (3 periode).

1.3 Flowmap Sistem Aktual

Flowmap menunjukan gambaran dari aliran dokumen serta proses-proses yang dilakukan. Berdasarkan even list dari sistem yang sedang berjalan, dapat digambarkan dalam sebuah flowmap berikut ini :

gbr Flowmap sistem informasi pengolahan data survey kepuasan pelanggan per Periode (4 Bulan).

1.4 Diagram konteks

Diagram kontek merupakan salah satu alat yang digunakan dalam melakukan suatu analisis sistem, diagram kontek menunjukkan interaksi antara sistem yang sedang berjalan dengan lingkungan dimana sistem tersebut dilaksanakan atau diterapkan.

Terdapat beberapa karakteristik penting dari sistem yang terdapat dalam diagram kontek :

(1) Orang, organisasi, atau sistem yang berkomunikasi dengan sistem.
(2) Data yang diterima dari dunia luar yang harus di proses.
(3) Data store yang digunakan baik oleh sistem maupun dunia luar.
(4) Batasan antara sistem dengan dunia luar.

Gbr Diagram Kontek Sistem kepuasan pelanggan secara Manual

1.5 Evaluasi sistem aktual

Setelah melakukan analisis pada bagian sistem pengolahan survey kepuasan pelanggan yang sedang berjalan pada perusahaan, maka penulis memperoleh hasil analsisis sebagai berikut :

1. Tidak adanya suatu sistem pengolahan data survey kepuasan pelanggan yang mampu meminimalisasi waktu dan tempat, karena dilakukan secara manual.
2. Tidak adanya proses pengarsipan pada dokumen-dokumen yang ada, kecuali pada laporan hasil survey.
3. Pembuatan laporan lebih lambat karena data penunjangnya terpisah-pisah.

1.6 Usulan perbaikan sistem

1. Perlu adanya program aplikasi pengolahan data survey kepuasan pelanggan yang berbasis internet agar memudahkan dalam pelaporan hasil perhitungan data survey kepuasan pelanggan dan kontrol yang dilakukan oleh pihak manajemen.
2. Dilakukannya proses pengarsipan pada dokumen-dokumen dalam bentuk file pada sistem sehinga mempermudah dalam pengontrolan dikemudian hari.
3. Dilakukan Proses pelaporan yang up to date yang dapat dilihat setiap saat.

1.7 Performasi Sistem

dari hasil analisis sistem dari baba 3 penulis akan merancang sistem baru dengan performasi sebagai berikut :

1. Pembuatan laporan lebih baik dari sistem yang telah ada
2. mampu menyimpan, memperbaiki (edit), menghapus dan menambah data.
3. menyajikan laporan dalam bentuk grafik.

1.8 Batasan Sistem

Pada sistem informasi kepuasan pelanggan yang sedang dirancang ini terdapat batasan-batasan sistem antara lain :

1. Pengolahan data survey
2. Pelaporan data hasil survey yang disertai kritik dan saran.

6. Hasil

1. Aliran Informasi

Perancangan aliran informasi Survey kepuasan pelanggan On-line terdiri atas diagram konteks DFD level 0 dan DFD level 1.

1.1 Diagram Kontek

Diagram konteks ini terdiri dari entitas luar, yaitu :

2. Admin

Admin merupakan orang yang mempunyai hak untuk mengatur dalam segala kegiatan yang terjadi dalam program aplikasi.

3. Pelanggan

Orang yang memberikan data dengan cara memberikan tanggapan atau jawaban dan selanjutnya akan diproses oleh program aplikasi.

Gambar Diagram Kontek survey kepuasan pelanggan on-line

1.2 Perangkat lunak

Konfigurasi perangkat lunak yang dipergunakan untuk menerapkan Perangkat lunak survey kepuasan pelanggan on-line ini adalah :

(1) Window98, Widows2000, WidowsXP : Sistem operasi.
(2) PHP : Bahasa Scripting.
(3) Apache : Webserver
(4) MySQL : Database
(5) Internet Explorer : Web Browser

1.3 Perangkat Keras

Selain menggunakan perangkat lunak ini dibutuhkan juga perangkat keras untuk disesuaikan dengan perancangan aplikasi.

Perincian kebutuhan perangkat lunak yang digunakan pada pembuatan program survey kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

(1) Prosesor : Pentium II 400, Pentium 4 (recommended).
(2) Memory : 64 MB, 128 MB (recommended).
(3) Hardisk : Minimum 1 GB
(4) Monitor : SVGA/VGA
(5) Printer : Dot matrik, Print Laser (recommended)

DAFTAR PUSTAKA

· Betha sidik, Ir, Pemprograman Web Dengan PHP, Informatika, Bandung, 2001.
· Purwanto Yudhi, Singkat Tepat Jelas Pemrograman Web Dengan PHP, PT.Elex Media Komputindo, Bandung, 2000.
· W.Purbo Onno & Daniel Akhmad.S , Membangun Web e-comerce(Seri A), Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
· Purwanto Yudhi, Singkat Tepat jelas Pemrograman Web Dengan PHP, Elex Media Komputindo, Bandung, 2000