



Rancang Bangun Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Toko

Nur Alinuddin Kaharu

STMIK Adhi Guna, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.31331/jsitee.v1i1.kodeartikel>

Info Articles

Sejarah Artikel:

Disubmit 1 Mei 2023

Direvisi 15 Mei 2023

Disetujui 1 Juni 2023

Keywords:

*Customer satisfaction,
information system; store
service; data analysis;
customer satisfaction.*

Abstrak

Dalam era digital yang semakin maju ini, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan keberhasilan bisnis toko. Rancang bangun sistem informasi kepuasan pelayanan toko memiliki tujuan untuk memperoleh data yang akurat tentang tingkat kepuasan pelanggan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik pelanggan, serta mengidentifikasi tren dan pola perilaku pelanggan. Melalui pengumpulan dan analisis data yang efisien, sistem ini membantu toko dalam mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten. Implementasi sistem informasi kepuasan pelayanan toko memberikan manfaat dalam mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan baru, dan mendukung pengambilan keputusan bisnis yang lebih baik.

Abstract

In this advanced digital era, customer satisfaction is a key factor in maintaining the success of a store business. The design and development of a store service satisfaction information system aims to obtain accurate data on customer satisfaction levels, identify strengths and weaknesses in the service process, improve service quality based on customer feedback, and identify customer behavior trends and patterns. Through efficient data collection and analysis, this system helps the store take necessary improvement actions and consistently enhance customer satisfaction. The implementation of the store service satisfaction information system brings benefits in retaining existing customers, attracting new customers, and supporting better business decision-making.

✉ Alamat Korespondensi:
E-mail: alinuddinkaharu@gmail.com

p-ISSN 2721-8341
e-ISSN 2963-4660

PENDAHULUAN

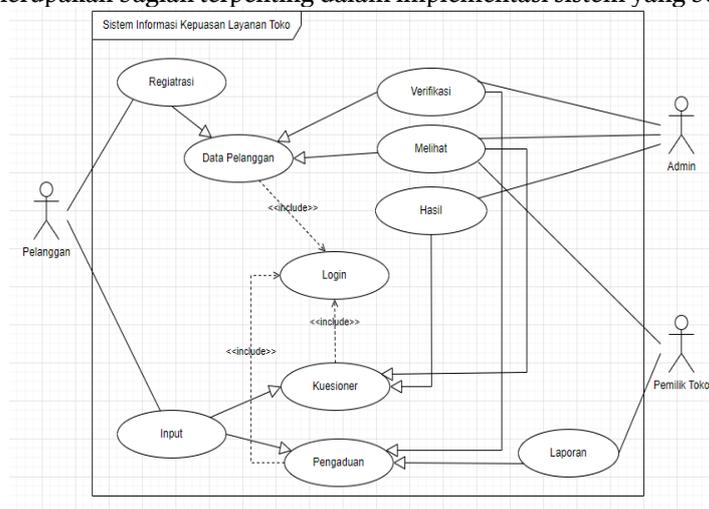
Dalam era digital yang semakin maju ini, toko-toko dan bisnis ritel menghadapi persaingan yang semakin ketat. Salah satu faktor kunci dalam mempertahankan keberhasilan bisnis adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan yang berdampak pada tingkat penjualan [1]. Kepuasan pelanggan juga menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, merekomendasikan bisnis kepada orang lain, dan meningkatkan keuntungan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah nyawa bagi bisnis perusahaan [2]. Informasi mengenai kepuasan masyarakat menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan [3]. Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi [4].

Untuk memastikan kepuasan pelanggan yang konsisten, toko perlu memantau dan menganalisis pengalaman pelanggan secara sistematis. Demi memelihara hubungan yang kuat dan tahan lama dengan pelanggan, maka kita perlu memastikan bahwa kita mengenal setiap pelanggan kita dengan baik, dan ingin membuat mereka merasa istimewa dengan dilayan secara personal [5]. Seiring dengan berkembangnya teknologi, akan lebih optimal jika penilaian kepuasan masyarakat (pelanggan) dapat diimplementasikan menggunakan media digital[6]. Pencatatan data masih bersifat manual dan data tidak tersimpan secara benar dan tidak terjamin dengan baik[7]. Oleh karena itu, rancang bangun sistem informasi kepuasan pelayanan toko menjadi penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendapatkan wawasan yang berharga tentang kebutuhan dan harapan pelanggan.

Sistem ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh toko serta meningkatkan kualitas pelayanan toko berdasarkan umpan balik pelanggan. Sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan bisnis yang lebih baik.

METODE

Perancangan sistem merupakan suatu perancangan yang digunakan untuk merancang dari kebutuhan fungsional seperti *use case* [8]. *Use case* merupakan sebuah konsep yang digunakan dalam rekayasa perangkat lunak untuk menggambarkan bagaimana sistem akan digunakan oleh pengguna atau actor. *Use case diagram* dapat digunakan untuk memahami bagaimana sistem seharusnya bekerja [9]. *User case diagram* merupakan bagian terpenting dalam implementasi sistem yang benar dan efektif [10].

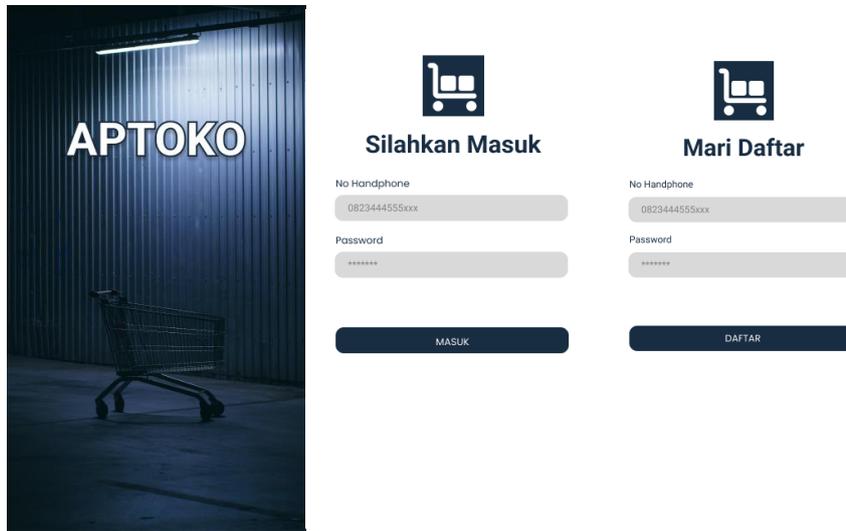


Gambar 1. Use Case Diagram

Use case diagram dirancang dengan melihat dari analisis kebutuhan yang digunakan untuk merancang aplikasi tertentu [11]. Gambar 1 menunjukkan bahwa sistem memiliki 3 aktor yaitu pelanggan, admin dan pemilik toko. Pelanggan dapat melakukan pengisian kuisisioner dan melaporkan pengaduan dengan terlebih dahulu melakukan login bagi pelanggan yang sudah memiliki akun, apabila belum pelanggan dapat melakukan registrasi akun. Admin dapat melihat hasil dari pengaduan dan kuisisioner yang sudah di inputkan oleh pelanggan, sedangkan pemilik dapat melihat rekapan dalam bentuk laporan dari pengaduan dan kuisisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari analisis kebutuhan yang di gambarkan dalam gambar 1, di implementasikan kedalam sebuah aplikasi.



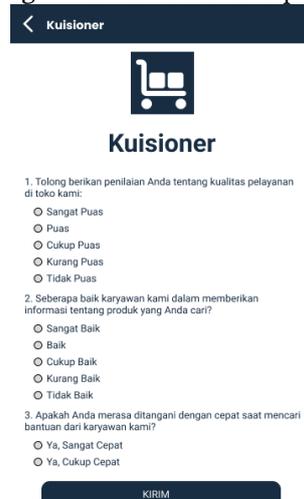
Gambar 2. Halaman Login dan Registrasi

Halaman login dan registrasi untuk akses pengguna aplikasi kepuasan pelayanan toko. Pengguna dapat melakukan registrasi maupun login menggunakan no handphone dan password.



Gambar 3. Halaman Menu

Pada halaman menu pengguna dapat mengakses 2 menu, yaitu kuisisioner yang di gunakan untuk penilaian toko dan halaman pengaduan untuk keluhan pengguna pada pelayanan toko.



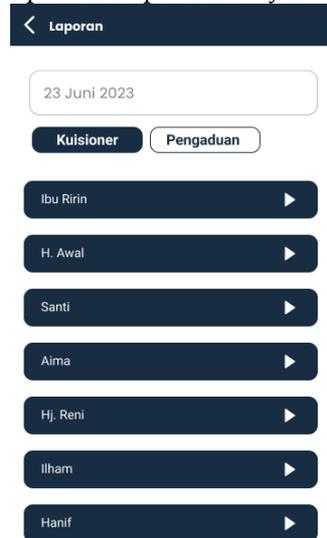
Gambar 4. Halaman Kuisisioner

Pada halaman kuisisioner pengguna cukup memilih pilihan jawaban yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh toko.



Gambar 5. Halaman Pengaduan

Pada halaman pengaduan pengguna memasukkan deskripsi pengaduan, terdapat tombol kirim apabila pengguna ingin menyimpan deksripsi aduannya.



Gambar 6. Halaman Laporan

Halaman laporan hanya dapat diakses oleh pemilik toko. Pemilik toko dapat melihat pelanggan yang telah mengisi kuisisioner dan pengaduan.

SIMPULAN

Rancang bangun sistem informasi kepuasan pelayanan toko merupakan langkah penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko. Dengan menggunakan sistem ini, toko dapat memperoleh data yang akurat tentang tingkat kepuasan pelanggan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik pelanggan.

Melalui analisis data yang terkumpul, toko dapat mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, sistem ini juga membantu mengidentifikasi tren dan pola perilaku pelanggan, memberikan wawasan yang berharga dalam pengambilan keputusan bisnis yang lebih baik.

Dengan mengimplementasikan rancang bangun sistem informasi kepuasan pelayanan toko, toko dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara konsisten, mempertahankan pelanggan

yang ada, dan menarik pelanggan baru. Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak positif pada reputasi toko dan kemampuan bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Dalam era digital ini, memanfaatkan teknologi informasi untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan data kepuasan pelanggan merupakan strategi yang cerdas bagi toko. Dengan demikian, rancang bangun sistem informasi kepuasan pelayanan toko menjadi langkah yang penting dan strategis dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan meningkatkan keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Kusnandar and M. R. Anshary, "Rancang Bangun Aplikasi Untuk Menghitung Indikator Kepuasan Pengunjung Berbasis Java Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Berau," *Sebatik*, vol. 26, no. 2, pp. 798–806, Dec. 2022, doi: 10.46984/sebatik.v26i2.1442.
- [2] Hernawati and A. Yani, "Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada (Hernawati)," *Jurnal Inovasi dan Sains Teknik Elektro*, vol. 1, no. 2, pp. 108–115, 2020.
- [3] L. E. Anjaswari and H. N. Irmada, "Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web," *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer*, vol. 17, no. 2, 2021, doi: 10.52958/iftk.v17i2.3468.
- [4] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- [5] F. Kusasi and B. Paramita, "Aplikasi Sistem Informasi CRM Berbasis Web," *Bahtera Inovasi*, vol. 5, no. 2, 2022, doi: 10.31629/bi.v5i2.3898.
- [6] F. Kusumanigrum and A. Dwi Indrayanti, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto dengan Menggunakan Metode Pengembangan Sistem Spiral," *JEISBI*, vol. 3, no. 1, pp. 45–49, 2022.
- [7] Satria, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual (Satria)," *Jurnal Kilat*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019.
- [8] J. Adler and R. Dika, "Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan dan Minuman Berbasis Web Sebagai Penentu Nilai Menu Terbaik," *Majalah Ilmiah UNIKOM*, vol. 20, no. 1, 2022, doi: 10.34010/miu.v20i1.7712.
- [9] R. Fauzan, D. Siahaan, S. Rochimah, and E. Triandini, "A Different Approach on Automated Use Case Diagram Semantic Assessment," *International Journal of Intelligent Engineering and Systems*, vol. 14, no. 1, 2021, doi: 10.22266/IJIES2021.0228.46.
- [10] S. Sabharwal, P. Kaur, and R. Sibal, "Empirical and Theoretical Validation of a Use Case Diagram Complexity Metric," *International Journal of Information Technology and Computer Science*, vol. 9, no. 11, pp. 35–47, Nov. 2017, doi: 10.5815/ijitcs.2017.11.04.
- [11] H. Putri, F. Rini, and A. Pratama, "Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web," *Jurnal Pustaka Data (Pusat Akses Kajian Database, Analisa Teknologi, dan Arsitektur Komputer)*, vol. 2, no. 1, 2022, doi: 10.55382/jurnalpustakadata.v2i1.138.