

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN CUSTOMER DI BEA CUKAI PT. POS INDONESIA (PERSERO) MAIL PROSESSING CENTER (MPC)

Iwan Setiawan¹, Muhammad Ruslan Maulani²

¹Program Studi D4 E-Commerce Logistik, Politeknik Pos Indonesia

²Program Studi D3 Teknik Informatika, Politeknik Pos Indonesia
Jl. Sariasih no 54, Bandung 40151

email: ¹iwan.setiawan@poltekpos.ac.id, ²ruslanmaulani@poltekpos.ac.id

Abstrak

Saat ini bagian Bea & Cukai kurang dalam management penerimaan pelaporan keluhan pelayanan customer sehingga divisi yang ada didalam tidak dapat mengetahui keluhan atau saran dari customer untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi , untuk saat ini pelayanan pengaduan atau saran masih berupa kotak saran yang terdapat pada sarana di kantor dan pengaduan di kelola satu kali dalam seminggu menyebabkan keterlambatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di sarankan oleh customer oleh karena itu penulis tertarik membuat sistem pengaduan untuk membantu sistem pengendalian pengaduan yang penulis tuangkan dengan judul “ Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Dan Pengaduan Customer Di Bea Cukai PT. Pos Indonesia (Persero) Mail Prosessing Center (MPC)

Kata Kunci: Bea Cukai, keluhan pelayanan, PT. Pos Indonesia (Persero), Mail Prosessing Center (MPC)

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini dijadikan keunggulan oleh para pelaku usaha untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang pesat dapat dilihat dari aktivitas yang dilakukan secara manual menjadi praktis. Salah satu perusahaan yang memiliki persaingan paling ketat bergerak dalam bidang jasa pengiriman. Perkembangan ini ditandai dengan munculnya sejumlah perusahaan besar dalam beberapa tahun belakangan dalam bidang yang sama, yaitu jasa pengiriman. Salah satu perusahaan BUMN yang bergerak pada bidang jasa yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) kantor *Mail Prosessing Center (MPC)* Bandung 40400 yang memberikan jasa layanan kepada masyarakat Indonesia. Saat ini PT. Pos Indonesia dituntut untuk memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Oleh karena itu peningkatan kualitas yang ada pada PT. Pos Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Dalam pelaksanaan bagian Bea Cukai tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala-kendala atau masalah dalam layanan POS.

Masalah yang biasa terjadi diantaranya management penerimaan laporan keluhan pelanggan dilakukan dengan cara memakai kotak saran yang di olah selama satu minggu sekali , lalu tidak adanya sistem yang pasti untuk pengaduan pelanggan , dan tidak adanya sistem penilaian kinerja divisi yang ada pada Bea Cukai PT. Pos Indonesia *MPC* Bandung. Oleh karena itu, penulis ingin mengimplementasikan Customer Relationship Management (*CRM*) untuk membantu bisnis dalam mendapatkan informasi tentang perilaku customer dan memperbaiki sistem operasional mereka untuk memastikan bahwa pelanggan dilayani dengan baik serta penulis tertarik meneliti sistem informasi dan pengaduan yang diusulkan untuk PT. Pos Indonesia (Persero) kantor *Mail Prosessing Center (MPC)* Bandung 40400 dapat berjalan maksimal dan meminimalkan keterlambatan

2. LANDASAN TEORI

Penelitian terdahulu dibawah ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori dan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut adalah

beberapa penelitian terdahulu mengenai kualitas jasa dan penanganan keluhan pelanggan

Penelitian yang dilakukan oleh Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi (2015) dengan judul Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI. Dengan menggunakan indikator keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif. Secara simultan dan parsial terdapat pengaruh yang signifikan. Dari hasil tersebut Menunjukkan Semakin intensif dilakukan penanganan keluhan secara umum maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Walau kepuasan pelanggan tidak hanya dihasilkan oleh penanganan keluhan saja.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel penanganan komplain pelanggan. Perbedaannya adalah tidak adanya variabel kualitas jasa, objek yang dijadikan penelitian, penyelesaian masalah yang dilakukan di penelitian ini merancang serta membangun aplikasi khusus pengaduan untuk pelanggan

Penelitian yang dilakukan oleh Indra Noor Fajri Kurniawan jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka cabang Banjarmasin dengan lima indikator yaitu : keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti nyata secara simultan maupun secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas jasa dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti nyata Perbedaannya adalah tidak adanya variabel penanganan komplain dan objek yang dijadikan penelitian.

Customer Relationship Management (CRM)

CRM adalah sebuah pendekatan untuk mengelola hubungan korporasi dengan pelanggan. Dengan hubungan ini, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.[5]

CRM adalah strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan, yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut.[6]

Komponen CRM

Komponen CRM Kerangka komponen CRM diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut :

1.Operasional CRM CRM operasional mencakup proses otomatisasi pemasaran dan pelayanan. Salah satu penerapan CRM yang termasuk kategori operasional CRM adalah dalam bentuk aplikasi web.

2.Analitikal CRM CRM analitikal berperan dalam melakukan analisis pelanggan dan pasar, seperti analisis trend pasar dan analisis perilaku pelanggan.

3.Collaborative CRM Tujuan utamanya adalah menyemangati dan menyebarkan loyalitas pelanggan ke pelanggan lain yang masih belum berada di level kesetiaan pelanggan. [6].

Fase – Fase CRM

Terdapat tiga fase dalam CRM dalam mengelola daur hidup pelanggan

1.Acquire

Pada tahap ini perusahaan akan mendapatkan pelanggan baru dengan melakukan penjualan, pemasaran secara langsung, dan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

2.Enchane

Merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.

3.Retain

Pada tahap ini dapat membantu perusahaan secara proaktif dan memberikan reward kepada pelanggan yang paling loyal.[6].

Pengujian

Black Box Testing adalah pengujian yang dilakukan hanya mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat lunak. Jadi dianalogikan seperti kita melihat suatu kotak hitam, kita hanya bisa melihat penampilan luar nya saja, tanpa tau ada apa dibalik bungkus hitam nya. Sama seperti pengujian black box, mengevaluasi hanya dari tampilan luarnya (interface nya), fungsionalitasnya tanpa mengetahui apa sesungguhnya yang terjadi dalam proses detail nya. [11]

Black box testing adalah pengujian yang dilakukan hanya mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari

perangkat lunak. Jadi dianalogikan seperti kita melihat suatu kotak hitam, kita hanya bisa melihat penampilan luarnya saja, tanpa tau ada apa dibalik bungkus hitam nya. Sama seperti pengujian black box, mengevaluasi hanya dari tampilan luarnya(interfacenya), fungsionalitasnya.tanpa mengetahui apa sesungguhnya yang terjadi dalam proses detilnya (hanya mengetahui input dan output).[11]

Black Box pengujian adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja (lihat pengujian white-box). Pengetahuan khusus dari kode aplikasi / struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, aplikasi apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus. Tes ini dapat menjadi fungsional atau non-fungsional, meskipun biasanya fungsional. Perancang uji memilih input yang valid dan tidak valid dan menentukan output yang benar. Tidak ada pengetahuan tentang struktur internal benda uji itu.[12]

Metode uji dapat diterapkan pada semua tingkat pengujian perangkat lunak: unit, integrasi, fungsional, sistem dan penerimaan. Ini biasanya terdiri dari kebanyakan jika tidak semua pengujian pada tingkat yang lebih tinggi, tetapi juga bisa mendominasi unit testing juga [12].

3. ANALISA SISTEM

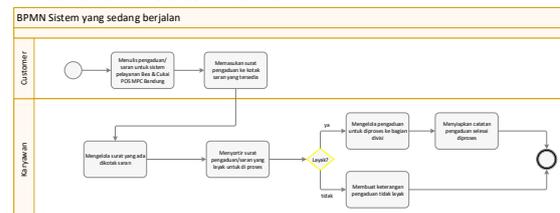
Analisis yang dilakukan untuk mendapatkan data dalam tugas akhir yaitu dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan studi literatur sejenis ke pelayanan customer Bea & Cukai PT.Pos MPC Bandung. Data yang didapat kan setelah melakukan observasi yaitu sistem yang sedang berjalan di pelayanan customer Bea & Cukai PT.Pos MPC Bandung baik itu Prosedur yang berjalan serta dokumen yang digunakan.

Analisis Sistem Berjalan (Current System)

Sistem yang berjalan saat ini masih bersifat dalam bentuk fisik seperti melihat informasi yang tersedia di madding dan menulis

pengaduan atau saran menggunakan surat yang dimasukan kedalam kotak saran yang tersedia

Analisis Proses Bisnis



Gambar 1 BPMN Sedang Berjalan

Pada gambar 1 BPMN yang sedang berjalan *customer* menulis pengaduan pada kertas yang tersedia di atas kotak saran jika sudah *customer* memasukan kertas yang sudah berisi pengaduan ke kotak saran . Karyawan akan mengelola surat pengaduan yang ada dikotak saran , menyortir surat pengaduan yang masuk jika layak akan masuk proses dan menyiapkan untuk tujuan ke divisi tertentu , jika tidak layak pengaduan tidak akan di proses.

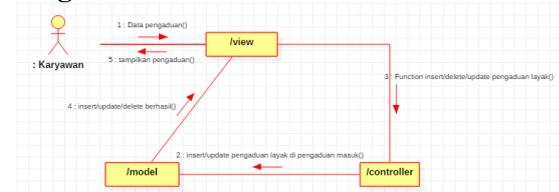
Analisis Sistem yang akan Dibangun

Pada bagian analisis prosedur/flowmap yang akan dibangun ini akan dibuat beberapa pembaruan pada prosedur/flowmap proses pengaduan atau pengendalian pengaduan yang ada sebelumnya. Diantaranya :

1. Karyawan membuka situs web pengaduan Bea & Cukai POS MPC Bandung.
2. Karyawan harus Login untuk mengelola data pengendalian pengaduan masuk.
3. Karyawan membuka menu pengaduan untuk melihat pengaduan masuk dari pelanggan.
4. Karyawan menyortir pengaduan yang layak untuk di proses ke setiap divisi.
5. Karyawan mengecek pengaduan jika layak akan masuk proses (pengaduan diterima) , jika tidak layak pengaduan akan dihapus.
6. Setelah pengaduan yang layak diterima karyawan akan mencetak detail pengaduan lalu mengirimkannya ke divisi yang dituju.
7. Setelah pengaduan dikirimkan maka karyawan akan mengupdate status pengaduan menjadi selesai.
8. Setelah Status selesai karyawan mengirim tanggapan kepada pelanggan.

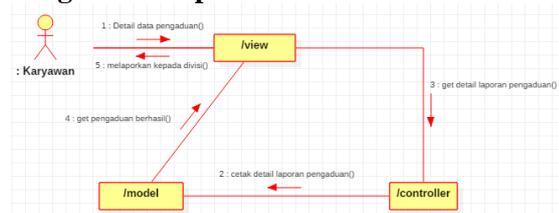
Berikut BPMN yang akan dibangun :

Collaboration Diagram Menyortir Data Pengaduan



Gambar 5 Collaboration Diagram Menyortir Data Pengaduan

Collaboration Diagram Kelola Data Pengaduan Kepada Divisi

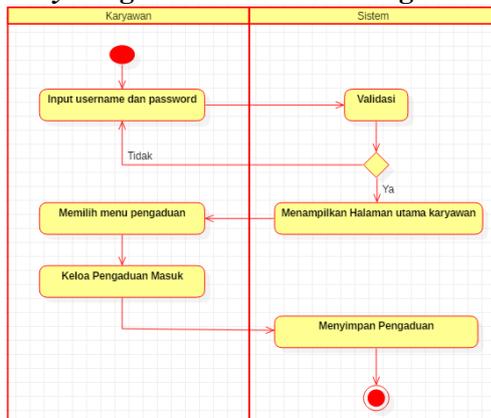


Gambar 6 Collaboration Diagram Kelola Data Pengaduan Kepada Divisi

Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis yang ada di perangkat lunak.

Activity Diagram Kelola Data Pengaduan

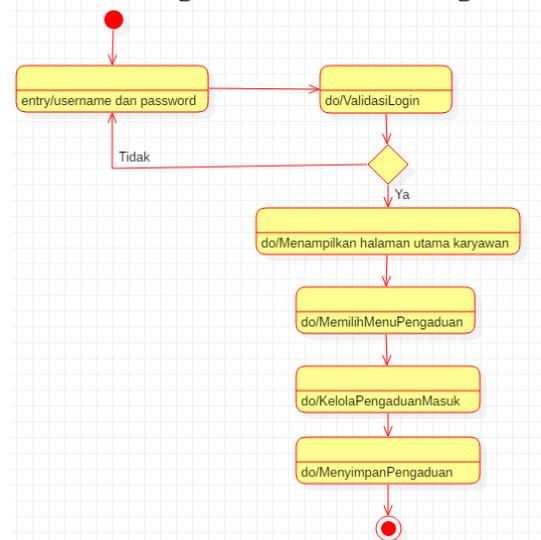


Gambar 7 Activity Diagram Kelola Data Pengaduan

Statechart Diagram

Statechart atau state diagram adalah sebuah diagram yang menggambarkan, memperlihatkan serta mendeskripsikan tentang perilaku sistem.

Statechart Diagram Kelola Data Pengaduan

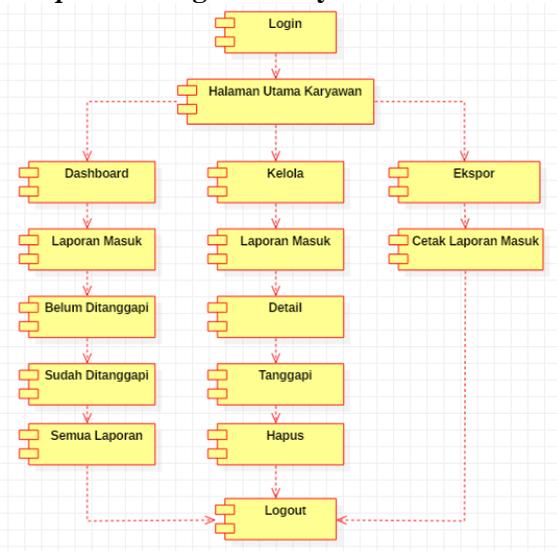


Gambar 8 Statechart Diagram Kelola Data Pengaduan

Component Diagram

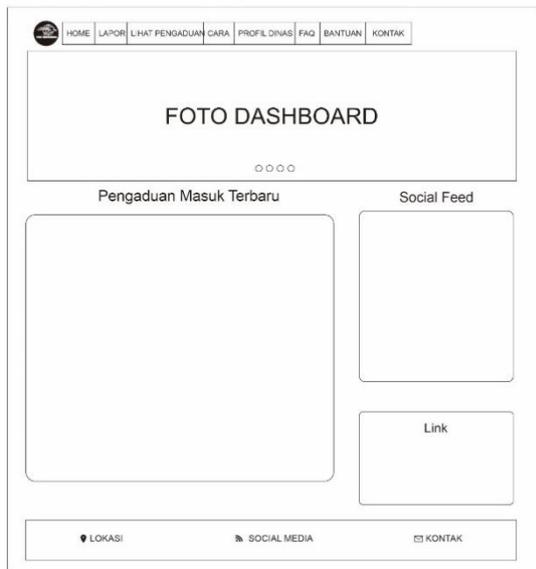
Component diagram dibuat untuk menunjukkan organisasi dan ketergantungan diantara kumpulan komponen dalam sebuah sistem.

Component Diagram Karyawan



Gambar 9 Component Diagram Karyawan

User Interface
User Interface Menu Dashboard Customer



Gambar 10 User Interface Dashboard Customer

User Interface Menu Login



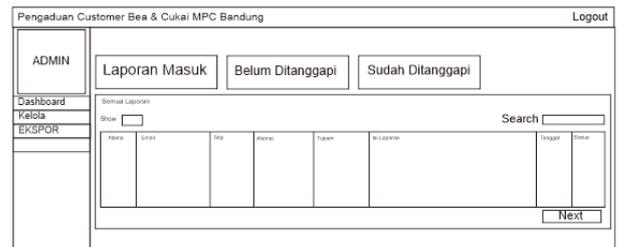
Gambar 11 User Interface Menu Login

User Interface Menu Laporan



Gambar 12 User Interface Menu Laporan

User Interface Menu Dashboard Admin



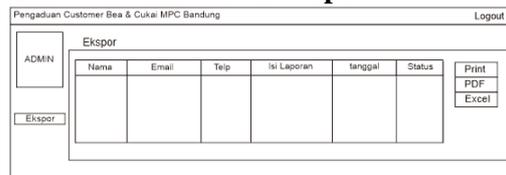
Gambar 13 User Interface Menu Dashboard Admin

User Interface Menu Kelola



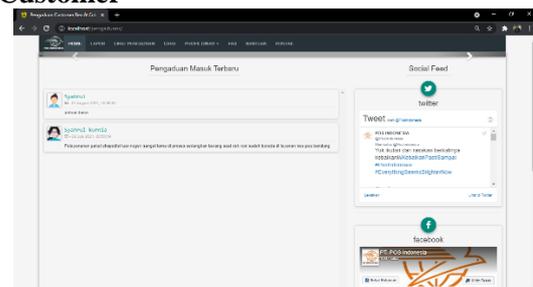
Gambar 14 User Interface Menu Kelola

User Interface Menu Ekspor



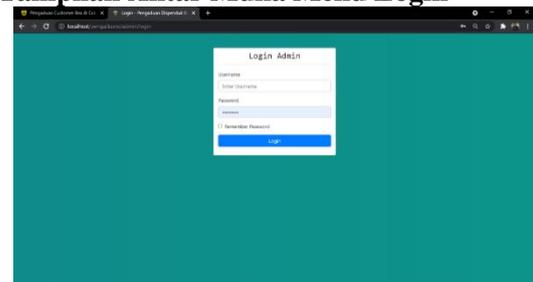
Gambar 15 User Interface Menu Ekspor

4. HASIL DAN PEMBAHASAN
Pembahasan Hasil Implementasi
Tampilan Antar Muka Dashboard Customer



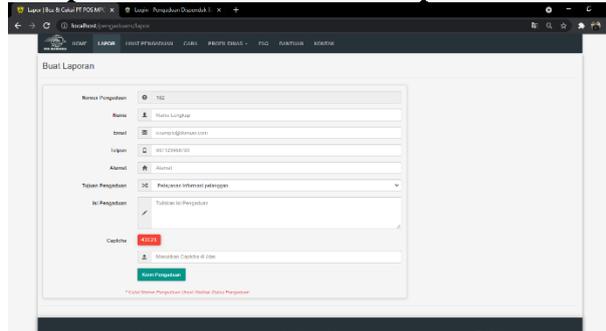
Gambar 16 Tampilan Antar Muka Dashboard Customer

Tampilan Antar Muka Menu Login



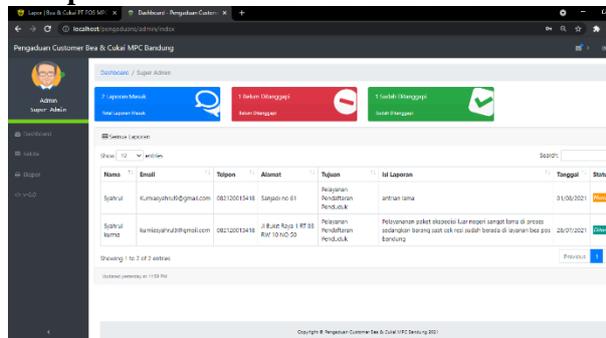
Gambar 17 Tampilan Antar muka Menu Login

Tampilan Antar Muka Menu Laporan



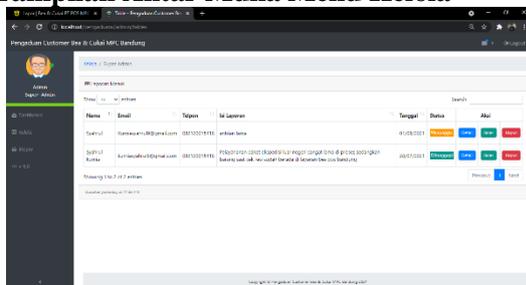
Gambar 18 Tampilan Antar Muka Menu Laporan

Tampilan Antar Muka Dashboard Admin



Gambar 19 Tampilan Antar Muka Dashboard Admin

Tampilan Antar Muka Menu Kelola



Gambar 20 Tampilan Antar Muka Menu Kelola

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pengiriman pengaduan dari customer menggunakan sistem sehingga pengaduan dapat dilakukan secara online;
2. Membuat management sistem pengaduan sehingga admin bisa mengakses pengaduan masuk dan dapat dipantau dengan baik;
3. Membuat sistem rating untuk divisi tujuan sehingga dapat melihat kinerja dari divisi.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil yang telah dicapai maupun Untuk pengembangan aplikasi pada masa yang akan datang:

1. Diharapkan aplikasi ini mampu melakukan tidak hanya pencatatan pengaduan;
2. Diharapkan aplikasi ini mampu memunculkan pesan atau notifikasi untuk pengaduan darurat;
3. Diharapkan aplikasi ini mampu dikembangkan menjadi versi android.

6. DAFTAR PUSTAKA

[1] Jogiyanto, H. Ma. 1991. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset

[2] Hendrayudi. 2009. Pengertian Aplikasi. Andi. Yogyakarta

[3] Zaki, Ali. 2008. Pengertian Aplikasi. Andi. Yogyakarta.

[4] Jogiyanto, H. Mb. 2009. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta :Andi Offset

[5] Syabania, R., & Rosmawarni, N. (2021). PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PENJUALAN BARANG PRE-ORDER BERBASIS WEBSITE. JURNAL REKAYASA INFORMASI, 10(1), 44-49]

[6] Nurohim, S. G., & Perbawa S. P. (2021) ANALISA DAN PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK Mendukung MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN . Jurnal Informatika Universitas Bina Sarana Informatika (ISSN : 1979-9330 (Print) - 2088-0154).

[7] Al Bahra Bin Ladjamudin, 2006. <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/440/jbptu_nikompp-gdl-rendrapria-21978-3-unikom_r-i.pdf>. Diakses pada 25 Juni 2021

[8] Raharjo, Budi. 2015. Belajar Otodidak Framework CodeIgniter. Bandung : Informatika.

[9] Afuan Lasmedi . (2010) Pemanfaatan Framework Codeigniter dalam Pengembangan Sistem Informasi Pendataan Laporan Kerja Praktek Mahasiswa Program Studi Teknik

Informatika Unsoed (Codeigniter Framework Used in Information System Development for Student's Report Data Collection Practices Program in Informatics Engineering Program Study of Unsoed)

[10] Arief, M. Rudianto. 2011. Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan Mysql. Yogyakarta: ANDI

[11] Ahmad Taslim, 2013. Pengujian black box, Nugroho, Adi. 2005. Rational Rose untuk pemodelan Berorientasi. Penerbit Bandung :Informatika

[12] Hendrajaya, Bayu. 2017. Konsep Dasar Pengujian Perangkat Lunak. Bandung : ITB Press.