

# PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN PELANGGAN DI KLINIK ABIGAEI MATERNITY BERBASIS JAVA

Jaka Sasmita Cahyadi<sup>1</sup>, Ari Irawan<sup>2</sup>, Muhammad Lutfi Nugraha<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Indraprasta PGRI Jalan Raya  
Tengah No 80, Kelurahan Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur

[1jakacahyadi18@gmail.com](mailto:1jakacahyadi18@gmail.com)<sup>2</sup> [ari.irawan69@gmail.com](mailto:ari.irawan69@gmail.com)<sup>3</sup> [muhhammadlutfinugraha@gmail.com](mailto:muhhammadlutfinugraha@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Perancangan Sistem Pengaduan Pelanggan di Klinik Abigael Maternity Berbasis Java. Metode penelitian yang digunakan dalam perancangan ini adalah metode grounded (*Grounded Research*) yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada fakta dan menggunakan analisis perbandingan yang bertujuan untuk mengadakan generalisasi empiris, menetapkan konsep, membuktikan teori, mengembangkan teori. Setelah melakukan penelitian, penulis menemukan kurangnya sumber daya manusia yang paham mengenai Informasi Perancangan Sistem Pengaduan Pelanggan di Klinik Abigael Maternity Berbasis Java. langkah-langkah pengaduan pelanggan di klinik abigael maternity adalah Analisis Kebutuhan, Studi Kepustakaan, Perancangan Sistem, Implementasi dan Pengkodean dan Pengujian Hasil dari penelitian yang diperoleh antara lain Perancangan Sistem Pengaduan Pelanggan di Klinik Abigael Maternity Berbasis Java dapat memudahkan pekerjaan, bagian perancangan sistem dapat dengan mudah melakukan pendataan dan penyimpanan data jadwal kegiatan, tingkat efektivitas dan konsisten data lebih terjamin, pengecekan data kecepatan transmisi data dapat dilakukan secara akurat, mudah dioperasikan dengan ukuran *file executable* yang kecil serta rancangan yang tidak rumit sehingga memudahkan pemakai, serta diharapkan dapat mempermudah petugas untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih cepat dalam menginput serta memproses komputerisasi.

**Kata Kunci :** Sistem Pengaduan Pelanggan

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of Customer Complaint System Design at the Java-Based Abigael Maternity Clinic. The research method used in this design is the grounded method (Grounded Research), which is a research method based on facts and using comparative analysis which aims to make empirical generalizations, establish concepts, prove theories, develop theories. After conducting research, the authors found a lack of human resources who understand about Information on Customer Complaint System Design at the Java-Based Abigael Maternity Clinic. the steps of customer complaints at abigael maternity clinic are Needs Analysis, Literature Study, System Design, Implementation and Coding and Testing the results of the research obtained include the Design of a Customer Complaint System at the Abigael Maternity Clinic Based on Java that can facilitate work, the system design section can easily collect data and store schedule data for activities, the level of effectiveness and consistency of data is more guaranteed, checking the data transmission speed data can be done. accurately, easy to operate with a small executable file size and an uncomplicated design that makes it easier for users, and is expected to make it easier for officers to work better and faster in inputting and processing computerization*

**Keywords :** Customer Complaint System

## PENDAHULUAN

Perkembangan usaha saat ini ditandai dengan adanya kompetisi usaha yang semakin meningkat dalam skala global. Kondisi seperti ini didorong oleh teknologi informasi, Sehingga setiap perusahaan baik berskala besar, menengah maupun kecil harus aktif dalam mencari informasi dari dalam perusahaan dan luar perusahaan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk

menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Salah satu Sistem Informasi Akuntansi yang penting di dalam perusahaan yaitu SIA Pengaduan pelanggan.

Dalam pengaduan pelanggan pada khususnya pelayanan pihak klinik kepada pelanggan tertentu dapat dibedakan dalam sebuah dokumen yang akan memudahkan para pelanggan. Pelanggan yang efektif dan efisien apabila sistem akuntansinya telah memenuhi

prinsip cepat, aman, dan murah. Struktur pengendalian internal yang baik dari perusahaan meliputi organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan serta praktik yang sehat.

Tujuan struktur pelayanan internal terhadap pelanggan adalah menjaga kekayaan dan kewajiban perusahaan serta menjamin ketelitian dan keandalan data akuntansi. Oleh karena itu struktur pengendalian internal terhadap pengaduan pelanggan harus efektif dan efisien karena sistem yang dibuat dan disusun sudah memenuhi prinsip cepat, aman, dan murah sehingga akan memperlancar kegiatan operasional perusahaan.

Sistem pengaduan pelanggan tidak hanya diterapkan pada perusahaan berskala besar, namun juga dapat diterapkan pada perusahaan kecil dan menengah. Tidak semua perusahaan mampu menerapkan sistem pengaduan pelanggan dengan baik karena keterbatasan ilmu pengetahuan tentang pengaduan pelanggan dan kurangnya sistem informasi pengaduan pelanggan. Salah satu contoh perusahaan klinik yang belum menerapkan sistem pengaduan pelanggan dengan baik adalah klinik *abigael maternity*. Penelitian pertama yang menjadi sumber rujukan yaitu penelitian oleh Suparlan dengan Sonantowati dengan judul sistem informasi penanganan keluhan pelanggan di rumah sakit umum Bima. Penelitian ini menghasilkan Sistem informasi penanganan keluhan pelanggan yang sudah tertangani dan belum tertangani serta laporan keluhan pelanggan berdasarkan unit waktu tertentu. Hasil penelitian menunjukkan telah berhasil membangun aplikasi sistem informasi keluhan yang dapat membantu pegawai rumah sakit dalam mengelola keluhan pelanggan. Hasil pengujian menunjukkan fungsionalitas sistem dapat berjalan dengan baik. (Rahaniwahyuni, 2019)

Penelitian lainnya dilakukan oleh Rohana Ayu Lasmi dengan judul sistem informasi pengaduan keluhan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit sumbawa besar, sistem informasi pengaduan keluhan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan untuk menangani pengaduan keluhan pasien dan sistem informasi pengaduan keluhan yang dibangun memudahkan pasien dalam menyampaikan

keluhannya dimanapun dan kapanpun. (Sahdiamin, 2018)

Selain itu penelitian oleh Rohimah dengan judul Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Pelanggan pada Toko Kain Flanel Jakarta Timur. Hasil penelitian ini Dalam pembuatan sistem ini menggunakan metode pengembangan waterfall dan untuk pengumpulan data digunakan studi lapangan serta studi Pustaka. Dengan adanya sistem informasi ini maka diharapkan dapat memudahkan dalam mengelola keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat agar meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Toko Kain Flanel.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi sistem pengaduan pelanggan di klinik *abigael maternity* dan Memberikan solusi yang efektif dan efisien melalui perancangan sistem pengaduan pelanggan di klinik *abigael maternity* dalam proses administrasi dan penyimpanan data

Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu Secara Teoritis Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan sistem pengaduan pelanggan yang tepat dan sesuai untuk klinik *abigael maternity* dan Secara Praktis Bagi klinik *abigael maternity*. Hasil penelitian dari perancangan sistem pengaduan pelanggan di klinik *abigael maternity* terkomputerisasi dapat digunakan dan diterapkan dengan baik untuk meningkatkan kualitas sistem pengaduan pelanggan di klinik *abigael maternity*.

Keterbatasan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu Administrasi akan mencakup keluhan pelanggan yang akan diteruskan ke Bagian Unit atau Keluhan atau Teknis, dari Teknisi akan melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pelanggan dan jika ditangani oleh Teknisi atau keluhan akan membuat laporan tersebut sesuai untuk hasil pemeriksaan dan akan diteruskan kembali ke Bagian Administrasi dan melapor kepada *Corporate Leadership*.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dapat memperlihatkan proses yang dikerjakan dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis informasi data yang ada. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode *Research Development* yaitu suatu metode penelitian berdasarkan pada fakta dan menggunakan analisis perbandingan dengan

tujuan menetapkan konsep, membuktikan teori, mengembangkan teori, pengumpulan dan analisis data dalam waktu yang bersamaan. Dalam riset ini data merupakan sumber teori atau teori berdasarkan data secara empiris, bukan membangun teori secara deduktif logis, data empirik yang diperoleh secara sistematis.

Langkah-langkah pokok yang digunakan pada metode ini yaitu menentukan masalah yang ingin diselidiki, mengumpulkan data atau informasi yang ada di lapangan, menganalisis dan menjelaskan masalah yang ditemukan serta membuat laporan hasil penelitian.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk pengumpulan untuk mendapatkan informasi yang berguna untuk perancangan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan sistem. Sumber data yang digunakan didalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Sumber data primer

Data primer merupakan cara pengumpulan data dengan cara mempelajari keadaan yang sesungguhnya berlangsung pada klinik abigael maternity

##### a. Observasi

Teknik ini merupakan teknik pengamatan secara langsung kegiatan yang berlangsung di klinik abigael maternity yaitu serta data-data yang akan disajikan sebagai penyusun laporan tugas akhir.

Peneliti melakukan observasi secara langsung mengenai pengaduan pelanggan di klinik abigael maternity Dimana dari observasi tersebut peneliti mendapatkan kekurangan dari sistem yang sedang berlangsung, yakni seluruh pendataan pada proses-proses tersebut masih secara manual sehingga membutuhkan sistem yang dapat mempermudah pengelolaan data-data tersebut.

##### b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan suatu teknik dimana peneliti narasumber berhadapan langsung, saling bertukar pikiran dan bertukar informasi mengenai permasalahan yang telah ditentukan. Dalam teknik wawancara ini, peneliti bertindak sebagai pewawancara dan narasumber direktur klinik abigael

maternity. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pengolahan nilai raport yang dikumpulkan oleh peneliti.

#### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan cara pengumpulan data dengan cara mempelajari data yang telah tersedia di klinik abigael maternity kepada peneliti. Cara yang digunakan untuk memperoleh data sekunder adalah dengan metode dokumentasi, yaitu dengan pengumpulan data dan informasi yang sudah diolah oleh karyawan klinik abigael maternity yaitu berupa *file* dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

### Langkah-langkah Pengembangan Sistem

Dalam mengembangkan sistem dibutuhkan dibutuhkan desain sistem untuk menentukan bagaimana suatu sistem akan menyelesaikan apa yang harus diselesaikan. Adapun proses pengembangan sistem tersebut meliputi perencanaan sistem, menganalisis kebutuhan sistem, merancang atau mendesain sistem, melakukan kode program, melakukan pengujian dan mengimplementasikan.

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *waterfall* atau yang biasa disebut metode *SDLC waterfall (System Development Life Cycle waterfall)*, tahapannya sebagai berikut:

#### 1. Perancangan Sistem

Dalam tahap ini penulis melakukan pengumpulan data kebutuhan seluruh elemen sistem seperti data-data yang digunakan. Dimana elemen-elemen itu dapat menunjang dalam perancangan aplikasi.

#### 2. Analisis Sistem (*System Analyze*)

Analisis sistem adalah penguraian dari suatu sistem, yang utuh di dalam kegiatan-kegiatan komponennya, dengan maksud mengidentifikasi, dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, hambatan-hambatan, kesempatan-kesempatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

#### 3. Desain Sistem (*System and Software Design*)

Desain sistem adalah persiapan rancang bangun implementasi yang menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk yang berupa penggambaran, perancangan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen

yang terpisah di dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi, menyangkut di dalamnya konfigurasi komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem.

#### 4. Penulisan Program dan Pengkodean (*Coding*)

Menerjemahkan hasil proses perancangan menjadi sebuah bentuk program komputer yang dimengerti oleh mesin komputer. Pada tahapan ini berfokus pada: struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi *interface*, dan detail algoritma prosedural.

#### 5. Uji coba Program (*Testing Program*)

Uji coba *software* merupakan elemen yang kritis dari SQA (*Software Quality Assurance*) dan mempresentasikan tinjauan ulang yang menyeluruh terhadap spesifikasi, desain dan pengkodean. Uji coba mempresentasikan ketidaknormalan yang terjadi pada pengembangan *software*. Selama definisi awal dan fase pembangunan, pengembangan berusaha untuk membangun *software* dari konsep yang abstrak sampai dengan implementasi yang memungkinkan.

#### 6. Implementasi Sistem (*Implementation System*)

Tahap implementasi adalah tahap dimana semua elemen dan aktivitas sistem disatukan dengan langkah-langkah berikut:

##### a. Menyiapkan Fasilitas Fisik

Fasilitas-fasilitas fisik yang disiapkan antara lain komputer dan peripheral, termasuk keamanan fisik untuk menjaga berlangsungnya peralatan dalam jangka waktu yang lama.

##### b. Menyiapkan pemakai

Pemakai disiapkan dengan terlebih dahulu yaitu dengan memberikan pelatihan secara prosedural maupun tutorial mengenai sistem informasi sesuai fungsi tugasnya. Tujuannya adalah agar para pemakai mengerti dan menguasai operasi sistem dan cara kerja sistem serta apa saja yang diperoleh dari sistem.

##### c. Melakukan Simulasi

Kegiatan simulasi berupa pengujian sistem secara nyata yang melibatkan personil yang sesungguhnya.

#### 7. Pemeliharaan Sistem (*Maintenance*)

Ada tiga alasan perlunya pemeliharaan sistem, yaitu:

a. Untuk membenarkan kesalahan atau kelemahan sistem yang tidak terdeteksi pada saat pengujian.

b. Untuk membuat sistem *up to date*.

c. Untuk meningkatkan kemampuan sistem. Tujuan dari pemeliharaan sistem ini adalah untuk melakukan evaluasi sistem secara cepat dan efisien, menyempurnakan proses pemeliharaan sistem dengan selalu menganalisis kebutuhan informasi yang dihasilkan sistem tersebut dan meminimalkan gangguan kontrol dan gangguan operasi yang disebabkan oleh proses pemeliharaan sistem.

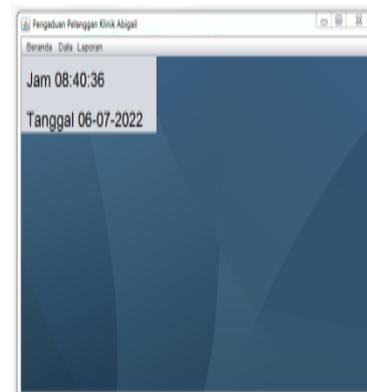
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tampilan Layar



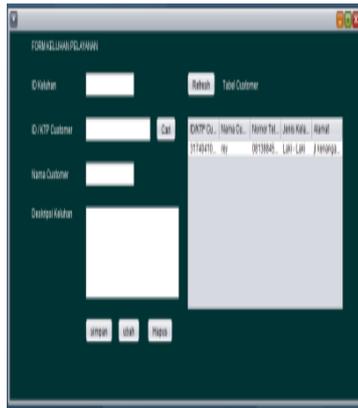
Gambar 1. Tampilan Menu Login

Gambar 1 di atas, adalah gambar tampilan menu login. Pada tampilan tersebut, mengisi bagian username dan password sebelum mengklik tombol login.



Gambar 2. Tampilan Menu Utama

Pada gambar 2 di atas adalah tampilan menu utama. Sedangkan, pada gambar 3 di bawah ini adalah tampilan untuk input data.



Gambar 3. Input Data



Gambar 4. Data Pelanggan

Gambar 4 di atas adalah data pelanggan. Terdapat beberapa keterangan data diri pelanggan.



Gambar 5. Laporan Penanganan

Gambar 5 di atas adalah laporan penanganan atau laporan customer. Terdapat filter laporan serta tanggal. Sedangkan gambar 6 di bawah ini adalah laporan keluhan fasilitas. Pada

laporan ini, terdapat keterangan ID keluhan, Id Cust, Nama, serta Deskripsi keluhan.



Gambar 6. Laporan Keluhan Fasilitas

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian penulis pada bab sebelumnya mengenai perancangan sistem pengaduan pelanggan di klinik abigael maternity berbasis java, maka pada akhir laporan skripsi ini penulis menyimpulkan proses yang dimulai dari sistem berjalan sampai dengan sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Perancangan sistem pengaduan pelanggan di klinik Abigael Maternity berbasis Java dapat memudahkan pekerjaan.
2. Bagian pelayanan pelanggan dengan mudah dapat melakukan pendataan dan penyimpanan data keluhan pelanggan
3. Tingkat efektivitas dan konsisten data lebih terjamin
4. Pengecekan data pengaduan pelanggan dapat dilakukan secara akurat.
5. Aplikasi ini dirancang untuk mudah dioperasikan, ukuran file executable yang kecil serta rancangan tampilan yang tidak rumit sehingga memudahkan pemakai.
6. Dengan penerapan aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah petugas dapat bekerja dengan lebih baik dan lebih cepat dalam menginput serta memproses pengaduan pelanggan

Berdasarkan simpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang penulis ajukan Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

Sistem sistem pengaduan pelanggan sebaiknya digunakan untuk mendukung dan mencapai tujuan yang diinginkan yaitu

Perancangan sistem pengaduan pelanggan ini perlu dikembangkan dan modifikasi agar lebih menarik dan lebih mudah dalam penggunaannya. Sistem ini perlu di evaluasi sesuai dengan perubahan yang ada di perusahaan, sehingga lebih efisien dan evektif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Davis B Gorden (2019). Perancangan & Pembangunan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fathoni (2019). Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hartati, Sri. (2018). Pemrograman GUI *Swing Java* dengan Netbeans 5. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hermawan, Benny. (2017). Menguasai *Java 2* dan *Object Oriented Programming*. Jakarta: Andrie
- Jogiyanto. (2018). Perancangan & Pembangunan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kardinah, (2018). Membuat Aplikasi Web dengan PHP + Database MySQL. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ladjamudin, B. Al Bahra. (2017). Analisis dan Desain Sistem Informasi. Tangerang: Graha Ilmu.
- Mulyadi. (2019). Pengenalan Sistem Penjualan Terkomputerisasi. Bandung: Informatika
- Riyadi Slamet . (2018). Pengolahan Database *SQL Server 2000* dengan *Java 2*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sutarman. (2019). Membangun *Website* dengan *Adobe Photoshop* dan *Macromedia Dreamweaver*. Jakarta.