

SISTEM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN IMPLEMENTASI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN*) KANTOR POS KOTABUMI MENGGUNAKAN METODE UCD (*USER-CENTERED DESIGN*)

Murnia Lestari, M.Harry K.saputra

Program Studi D4 Teknik Informatika

Politeknik Pos Indonesia, Jalan Sari Asih No.54, Bandung, Jawa Barat

murnialestari2@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan logistik berlomba-lomba bersaing di era digital untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Salah satu faktor yang membuat pelanggan atau mitra berlangganan dengan perusahaan logistik adalah kepuasan dan kenyamanan yang diberikan dari perusahaan. Perusahaan dapat melakukan penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan untuk memberikan kepuasan serta kenyamanan selama menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan logistik. Dalam hal ini peneliti mengambil studi kasus pada salah satu cabang perusahaan logistik yang sudah melakukan penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan namun masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu, penulis membuat "Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Implementasi CRM (*Customer Relationship Manajement*) Menggunakan Metode UCD (*User-Centered Design*)". CRM merupakan strategi bisnis yang menggabungkan proses, manusia dan teknologi yang digunakan untuk menambah pelanggan dan mempertahankan pelanggan. Sedangkan UCD merupakan sebuah metode yang perancangan yang menitikberatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Dengan adanya sistem kepuasan pelanggan ini perusahaan dapat mengetahui penilaian, saran serta kritik dari pelanggan dengan cepat agar mampu bersaing dengan perusahaan logistik lainnya untuk memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memuaskan dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Selain itu pelanggan juga dapat mendapatkan haknya untuk menyampaikan penilaian saran serta kritik yang tidak terbatas ruang dan waktu.

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, CRM, UCD, Sistem*

1. PENDAHULUAN

Persaingan di dunia logistik terjadi semakin ketat seiring dengan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat. Perusahaan logistik pun berlomba-lomba bersaing di era digital untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Salah satu faktor yang membuat pelanggan atau mitra berlangganan dengan perusahaan logistik adalah kepuasan yang diberikan oleh perusahaan ketika kita menggunakan jasa atau produk yang mereka tawarkan.

Kepuasan pelanggan pada perusahaan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan suatu perusahaan tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan, maka pelanggan akan senang hati untuk terus menerus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan [1]. Kepuasan pelanggan inilah yang dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor kepribadian dari pelanggan. Tanpa adanya kepuasan pelanggan maka sulit bagi perusahaan untuk mengetahui perkembangan produk atau jasa diperusahaan dan sebagai evaluasi serta acuan pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

Pada penelitian ini penulis mengambil studi kasus pada salah satu perusahaan logistik. Perusahaan ini telah menyediakan layanan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka berikan dengan menggunakan kotak kabar. Lalu hasil penilaian yang diberikan oleh pelanggan akan dikalkulasikan dan dimasukkan ke dalam ms excel untuk diproses sehingga dapat diketahui hasil dari kepuasan pelanggan. Namun proses ini akan memakan waktu cukup lama untuk diketahui hasil akhir dari penilaian kepuasan pelanggan sehingga dapat dievaluasi dan dijadikan sebagai bahan acuan memperbaiki pelayanan kepada pelanggan. Permasalahan itulah yang membuat penulis membuat sistem pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan menerapkan strategi bisnis *Customer Relation Management (CRM)* dan juga metode *User Centered Design (UCD)*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pelanggan

Menurut Harijanto dalam (Kotler, 2004) Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya [2].

Menurut David Arfifahani (dalam Angelova dan Zekiri 2011) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi keseluruhan pelanggan atas apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima mengenai pemenuhan kebutuhan, tujuan atau ideal pelanggan terhadap suatu produk atau jasa [3].

2.2. User Centered Design (UCD)

User Centered Design (UCD) merupakan sebuah filosofi perancangan yang berpusat kepada penggunaanya dalam proses pengembangan dari sebuah sistem yang akan dibuat. Pendekatan yang digunakan oleh User Centered Design (UCD) telah didukung dengan berbagai teknik, metoda, tools, prosedur, dan proses yang digunakan untuk membantu perancangan sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna [4].

2.3. Customer Relationship Management (CRM)

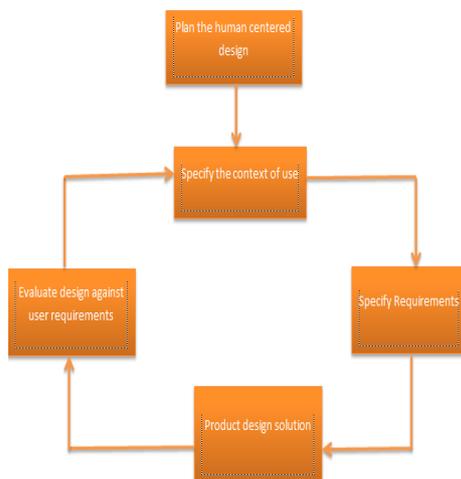
Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah strategi bisnis yang menggambarkan suatu strategi yang menempatkan klien sebagai pusat proses aktivitas. Strategi ini sudah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan [5].

2.4. Sistem

Sistem Menurut Hasbiyallah dan Jakaria (dalam Edhy Sutanta 2003:4) “Sistem secara umum dapat diartikan sebagai kumpulan hal, kegiatan, element ataupun subsistem yang membentuk satu kesatuan dan saling bekerjasama untuk melakukan suatu fungsi tertentu [6].

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah User Centered Design atau sering disebut dengan UCD. Adapun tahapan-tahapan pada penelitian akan dibahas berikut ini :



Gambar 1. Alur metode UCD

1. Plan the human centered process

Pada tahap ini penulis melakukan diskusi dengan pegawai perusahaan untuk mendapatkan informasi mengenai sistem kepuasan pelanggan yang sudah diterapkan pada perusahaan. Untuk melakukan analisis dasar teori penulis menggunakan jurnal-jurnal penguat teori-teori yang digunakan oleh penulis.

2. Specify the Context of use

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi persoalan dan prospek yang digunakan untuk menghadapi persoalan dari tahapan sebelumnya.

3. Specify requirements

Pada tahap ini penulis mengumpulkan daftar rincian kebutuhan dari pengguna.

4. Product design of solutions

Dalam tahap ini penulis melakukan perancangan serta pengimplementasian user interface sesuai dengan solusi yang didapatkan dari permasalahan yang ada.

5. Evaluate design

Dalam tahap ini penulis melakukan evaluasi pada prototype yang sudah dibangun dimana evaluasi ini dititik beratkan pada pengukuran usability dari prototype.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Plan The Human Centered Process

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara dengan pegawai dari perusahaan logistik untuk mengetahui sistem kepuasan pelanggan yang telah digunakan pada perusahaan tersebut. Selain itu penulis juga menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan kepada 20 orang responden untuk mengetahui penilaian, saran serta kritik terhadap pelayanan yang sudah diterapkan oleh perusahaan logistik.

4.2. Specify the Context of use

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai dan juga kuesioner yang telah dibagikan maka penulis dapat menguraikan permasalahan yang terjadi pada perusahaan logistik ini :

1. Perusahaan logistik ini melakukan penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan memberikan form survey kepuasan pelanggan kepada pelanggan. Setelah itu pelanggan akan memasukkan form tersebut ke dalam surat kabar. Selanjutnya isi dari survey kepuasan pelanggan tersebut akan dimasukkan ke dalam excel untuk kemudian dihitung dan diketahui penilaian dari kepuasan pelanggan. Permasalahan ini membuat pegawai harus melakukan beberapa tahap terlebih dahulu agar dapat mengetahui penilaian dari kepuasan pelanggan. Sehingga evaluasi yang akan dilakukan ke depannya juga terhambat.
2. Dari hasil kuesioner menyatakan bahwa sistem kepuasan pelanggan yang sudah diterapkan 80% dari jumlah koresponden menyatakan cukup

untuk menyampaikan kepuasan pelanggan. Lalu 75% dari jumlah koresponden setuju dan 25% koresponden sangat setuju mendukung untuk sistem kepuasan pelanggan dikembangkan lebih lanjut agar pelanggan dapat menyampaikan penilaian kepuasan pelanggan, saran serta kritik yang tidak terbatas waktu dan ruang terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perusah logistik.

3. Sistem kepuasan pelanggan yang dilakukan hanya untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan. Sehingga belum menyediakan pelanggan untuk menyampaikan saran serta kritik kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis akan menerapkan strategi bisnis Customer Relationship Management (CRM) dengan membuat sistem penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada perusahaan logistik dengan menerapkan metode User Centered Design (UCD).

4.3. Specify requirements

4.3.1. Kebutuhan Fungsional (Functional Requirements)

Analisis kebutuhan fungsional merupakan suatu kebutuhan yang berhubungan dengan kebutuhan sistem yang akan dibuat. Dimana menjabarkan mengenai fungsi-fungsi yang dapat mendukung jalannya sistem, adapun kebutuhan fungsional yang akan dibuat yaitu :

1. Survey Kepuasan Pelanggan
2. Login Petugas
3. Kelola User
4. Kelola Group
5. Kelola Deskripsi
6. Hasil Kuesioner
7. View Group
8. View Deskripsi

Setiap proses memiliki representasi masing-masing pada sebuah tabel atau data yang terdapat pada database yang sedang berjalan. Dan setiap proses berhubungan langsung dengan pengguna.

4.3.2 Kebutuhan Non-Fungsional (Non-Functional Requirements)

Analisis kebutuhan non-fungsional dilakukan untuk mengetahui kebutuhan untuk sistem. Spesifikasi kebutuhan melibatkan analisis perangkat lunak/software, analisis perangkat keras/hardware, analisis pengguna/user. Adapun kebutuhan non fungsional yang akan dibuat adalah sebagai berikut :

1. Perangkat Lunak yang Digunakan
Perangkat lunak yang digunakan dalam perancangan adalah sebagai berikut :
 - o Perangkat lunak yang digunakan sebagai sistem operasi adalah windows 10.
 - o Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun sistem yaitu PHP.
 - o Web server yangdigunakan yaitu XAMPP.

- o Perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan perancangan yaitu Star UML dan Visual Studio.

2. Perangkat Keras Yang Digunakan

Perangkat keras yang digunakan untuk mendukung pemakaian perangkat lunak diatas maka diperlukan komputer/PC yang memiliki spesifikasi sebagai berikut :

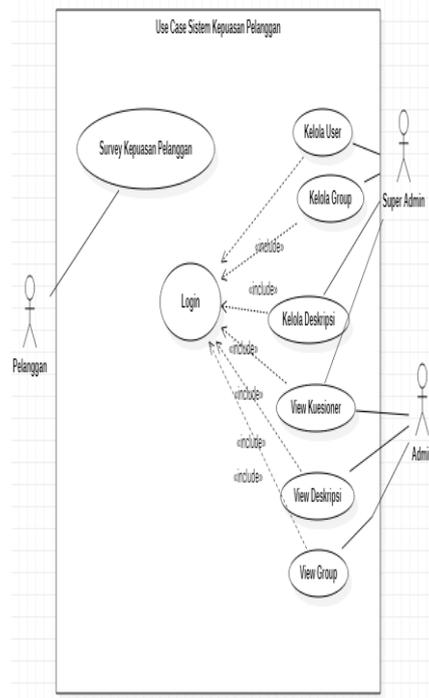
- o Harddisk 1 TB yang digunakan untuk menyimpan data aplikasi yang dibangun.
- o Memori 4 GB yang digunakan untuk menjalankan berbagai jenis aplikasi.
- o Processor Corei3-6006U Processor (2.0Ghz) yang digunakan sebagai media kecepatan transfer data.

3. Analisis Pengguna/User

Aplikasi yang akan dibangun ini digunakan dalam lingkukan perusahaan tempat penulis mengambil studi kasus yang melibatkan pelanggan dan petugas sebagai pengguna/user.

4.4. Use Case Diagram

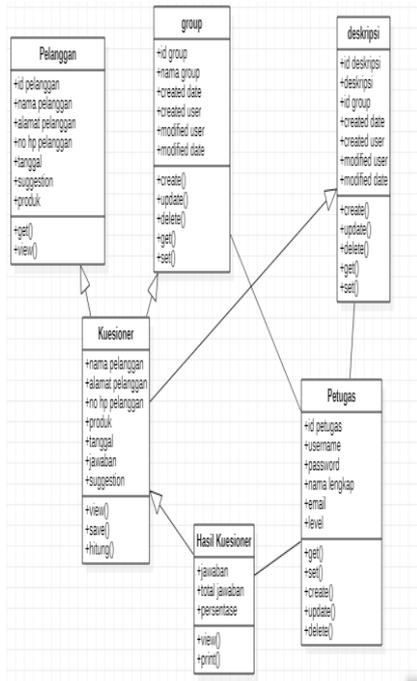
Berikut ini merupakan Use Case Diagram yang menjelaskan proses interaksi antara aktor dengan sistem yang telah dirancang. Pada gambar dibawah menggambarkan aksi-aksi yang dilakukan oleh pelanggan dan juga petugas (super admin dan admin).



Gambar 2. Use case diagram

4.5. Class Diagram

Berikut merupakan Class Diagram yang menjelaskan proses class apa saja yang terdapat dalam sistem yang telah dikembangkan.



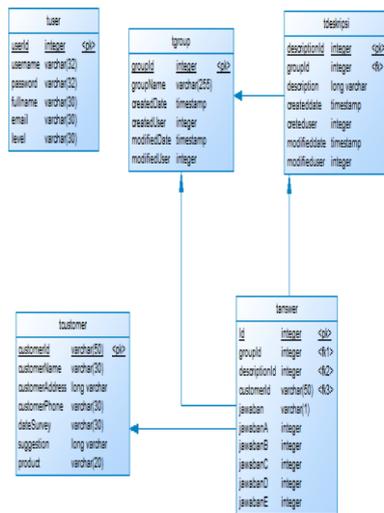
Gambar 3. Class Diagram



Gambar 5. Implementasi survey

4.6. Perancangan Database

Berikut merupakan perancangan database yang digunakan untuk menjelaskan tabel serta attribut apa saja yang dibuat.



Gambar 4. Perancangan Database

4.7. Create Product Design of Solution

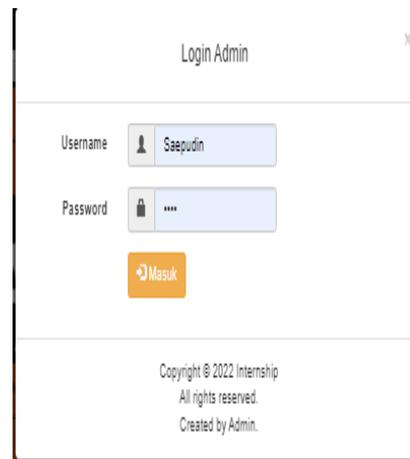
Berikut hasil implementasi solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh penulis.

1. Survey Kepuasan Pelanggan

Gambar dibawah ini merupakan hasil implementasi dari user interface tampilan pengisian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

2. Login Petugas

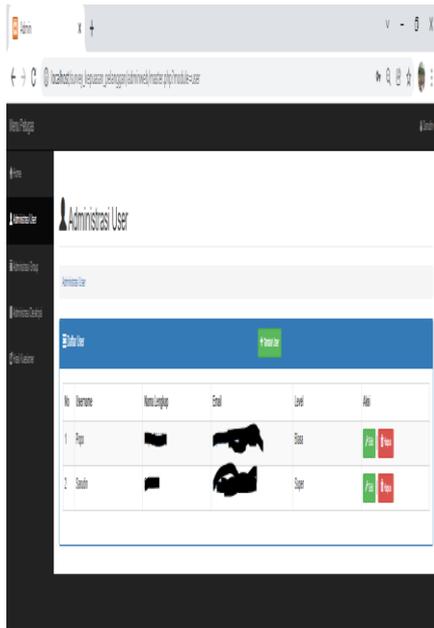
Gambar dibawah ini merupakan hasil implementasi user interface login petugas. Sebelum masuk ke dalam sistem petugas harus terlebih dahulu melakukan login.



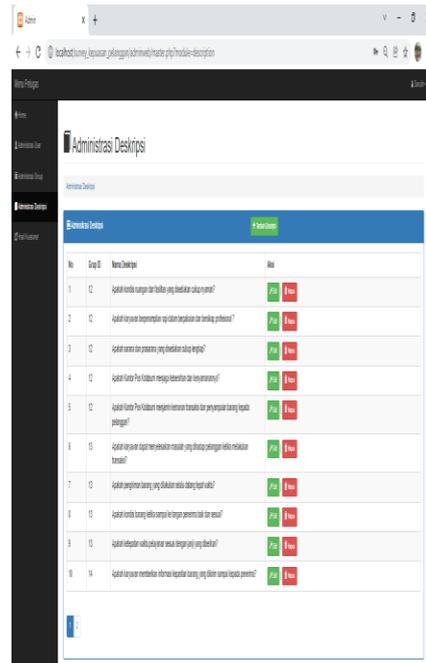
Gambar 6. Implementasi login

3. Kelola User

Gambar dibawah ini merupakan hasil implementasi dari user interface tampilan kelola user/administrasi user yang hanya dapat dilakukan oleh petugas (super admin).



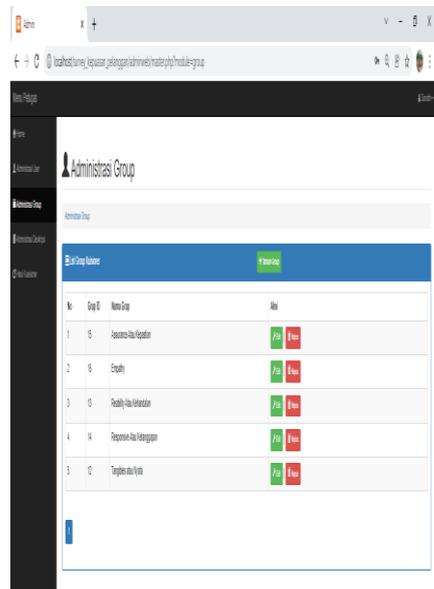
Gambar 7. Implementasi kelola user



Gambar 9. Implementasi kelola deskripsi

4. Kelola Group

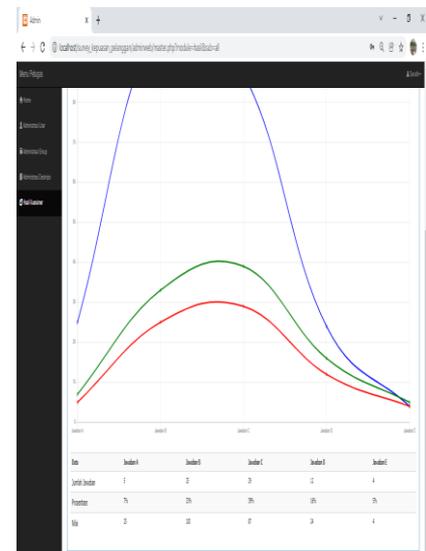
Gambar dibawah ini merupakan hasil implementasi dari *user interface* kelola *group/administrasi group* yang hanya dapat dilakukan oleh petugas (super admin).



Gambar 8. Implementasi kelola group

6. Hasil Kuesioner

Gambar dibawah ini merupakan hasil implementasi dari *user interface* hasil kuesioner yang dapat dilakukan oleh petugas.



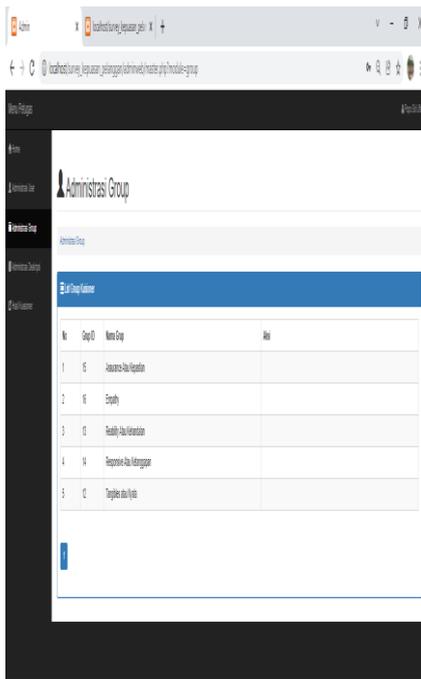
Gambar 10. Implementasi hasil kuesioner

5. Kelola Deskripsi

Gambar dibawah ini merupakan hasil implementasi dari *user interface* kelola deskripsi/administrasi deskripsi yang hanya dapat dilakukan oleh petugas (super admin).

7. View Group

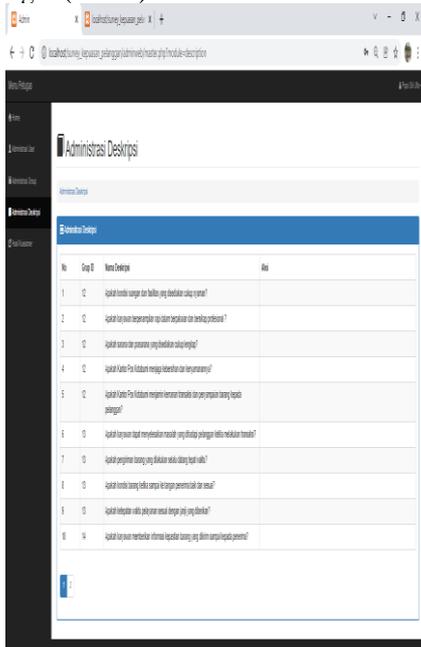
Gambar dibawah ini merupakan hasil implementasi dari *user interface view group* yang hanya dapat dilakukan oleh petugas (admin).



Gambar 11. Implementasi view group

8. View Deskripsi

Gambar dibawah ini hasil implementasi dari *user interface view* deskripsi yang hanya dapat dilakukan oleh petugas (admin).



Gambar 12. Implementasi view deskripsi

4.5. Evaluate Design

Tahap Pengujian dengan menggunakan *black-box*. Seperti berikut ini :

Tabel 1. Pengujian black-box

Kelola Uji	Butir Uji	Kesimpulan
Survey kepuasan pelanggan	Biodata dan survey kepuasan pelanggan	Berhasil
Login	Validasi login petugas	Berhasil
Kelola User	Seluruh aksi pada kelola user	Berhasil
Kelola Group	Seluruh aksi pada kelola group	Berhasil
Kelola Deskripsi	Seluruh aksi pada kelola deskripsi	Berhasil
Hasil Kuesioner	Seluruh aksi pada hasil kuesioner	Berhasil
View Group	Menampilkan data group	Berhasil
View Deskripsi	Menampilkan data deskripsi	Berhasil

5. KESIMPULAN

Dengan adanya sitem penilaian pelayanan dengan menggunakan strategi bisnis CRM dan metode UCD dapat digunakan untuk memberikan hak kepada pelanggan untuk memberikan penilaian kepuasan, saran serta kritik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Sehingga pelanggan dapat menyampaikan penilaian, saran serta kritik tidak terbatas ruang dan waktu, dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Sehingga pegawai dapat mengetahui dan mengambil langkah-langkah ke depannya untuk meningkatkan kembali pelayanan kepada pelanggan, dapat digunakan untuk membantu pegawai untuk merekap hasil kuesioner dengan cepat, dan juga dapat melihat secara langsung hasil kuesioner baik secara keseluruhan maupun per group.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Wibowati, J.I., 2021. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MUARAKATI BARU SATU PALEMBANG. *Adminika*, 7(1), pp.94-110.

[2] Harijanto, B. and Ariyanto, Y., 2017. Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang). *JURNAL ELTEK*, 12(2), pp.42-52.

[3] Arfifahani, D., 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *J. Ekobis Dewantara Vol*, 1(3), pp.42-47.

[4] Pelanggan, K., Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga.

- [5] Oktaviani, I., Andaru, L.T. and Astuti, N.P., 2015. PERANCANGAN FITUR E-TICKET BERBASIS MOBILE DENGAN MENERAPKAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERDASARKAN METODE USER CENTERED DESIGN. *DutaCom*, 9(2).
- [6] Hasbially, M. and Jakaria, D.A., 2018. Aplikasi Penjualan Barang Perlengkapan Hand Phone di Zildan Cell Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen dan Teknik Informatika (JUMANTAKA)*, 1(1).