



Aplikasi Log Complaint Handling System Berbasis Client Server Dengan Menggunakan Model Waterfall (Studi Kasus Unit Kerja Layanan Nasabah PT. Bank XYZ)

Wirawan Muhammad¹, Maulana Ardhiansyah²

^{1,2}Universitas Pamulang

wirawan_muhammad@yahoo.co.id¹, maulana1402@gmail.com²

Kata kunci:	Abstrak
Komplain, <i>Waterfall</i> , Codeigniter, Bootstrap	Setiap perusahaan yang memiliki pelayanan, pastinya memiliki bermacam-macam keluhan dari <i>customer</i> . Keluhan (<i>complaint</i>) adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas <i>service</i> jasa atau produk. Setiap <i>complaint</i> yang diterima pada perusahaan harus selalu dibuatkan sebuah <i>log</i> (catatan). Unit kerja layanan nasabah pada PT Bank XYZ merupakan unit yang mengontrol transaksi nasabah perusahaan dan menjadi pusat layanan informasi terkait dengan produk perbankan. <i>Software development</i> yang digunakan dalam pembuatan sistem ini adalah dengan metode <i>waterfall</i> . Sistem yang ada pada saat ini di PT. Bank XYZ masih sangat menyulitkan, yang dimana masih menggunakan sistem secara manual yang dapat mengakibatkan <i>human error</i> dalam sistem pelayanan operasional, maka dari itu sistem ini dibuat dengan menggunakan PHP Framework Codeigniter dan Framework Bootstrap. Sistem saat ini masih menggunakan jaringan LAN dalam implementasinya, diharapkan dapat di akses secara <i>online</i> , agar <i>client</i> dapat mengirimkan <i>survey</i> .

Pendahuluan

Setiap perusahaan yang memiliki pelayanan, pastinya memiliki bermacam-macam keluhan dari *customer*. Keluhan (*complaint*) adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk. Setiap *complaint* yang diterima pada perusahaan harus selalu dibuatkan sebuah *log* (catatan). Dengan melakukan pencatatan akan jenis keluhan dan solusi yang diterapkan membuat perusahaan bisa mendapatkan sebuah evaluasi. (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Dapat disimpulkan bahwa *log complaint* adalah sebuah catatan yang berisikan bermacam-macam keluhan dari *customer* dan bisa segera ditangani oleh perusahaan.

PT. Bank XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan dan memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan disetiap transaksi kepada nasabah. Perusahaan selalu meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah guna menjaga hubungan yang erat, tentunya perusahaan perbankan harus memiliki metode yang efektif untuk mempertahankan kepercayaan nasabah. Hak nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan seringkali mengarah pada pandangan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, hal ini dapat ditunjukkan dengan munculnya *complaint* dari nasabah melalui berbagai media, masalah ini tentunya dapat mengurangi kepercayaan nasabah apabila tidak segera

diselesaikan. Pengaduan keluhan nasabah yang belum terselesaikan dengan baik oleh perusahaan dapat meningkatkan reputasi negatif perusahaan dalam jangka panjang.

Unit kerja layanan nasabah pada PT Bank XYZ merupakan unit yang mengontrol transaksi nasabah perusahaan dan menjadi pusat layanan informasi terkait dengan produk perbankan. Proses pelayanan *complaint* nasabah pada unit kerja layanan nasabah saat ini masih menggunakan cara manual dengan bantuan software microsoft excel, hal ini dapat memperlambat proses penanganan *complaint* kepada nasabah dan dapat menimbulkan *human error* yang tentunya akan membawa kesulitan bagi staff dalam melakukan pencatatan *log* serta sulitnya supervisor dalam melakukan pencarian data kasus yang sudah lampau.

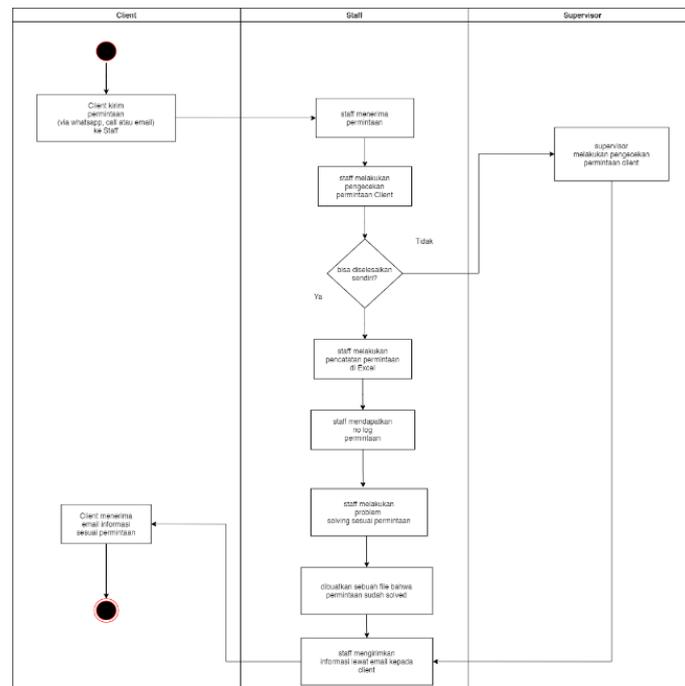
Berdasarkan uraian tersebut peneliti bertujuan membuat sebuah aplikasi berbasis web bernama CHASYS (*Complaint Handling System*). *software development* yang digunakan dalam pembuatan sistem ini adalah dengan metode *waterfall*. Tujuan penelitian ini untuk menyelesaikan permasalahan pada kegiatan operasional dalam mengelola laporan data *complaint*.

Analisis dan Perancangan Sistem

Analisis Sistem

Analisa sistem adalah suatu metode untuk menemukan kelemahan sistem guna memperoleh gambaran umum tentang sistem yang akan dikembangkan, sehingga dapat memberikan saran dan perbaikan. Tahapan dalam menganalisis sebuah sistem dimulai dengan mempelajari bagaimana mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi, mengidentifikasi pengguna (*users*) sistem dan spesifikasi perangkat lunak yang akan dikembangkan.

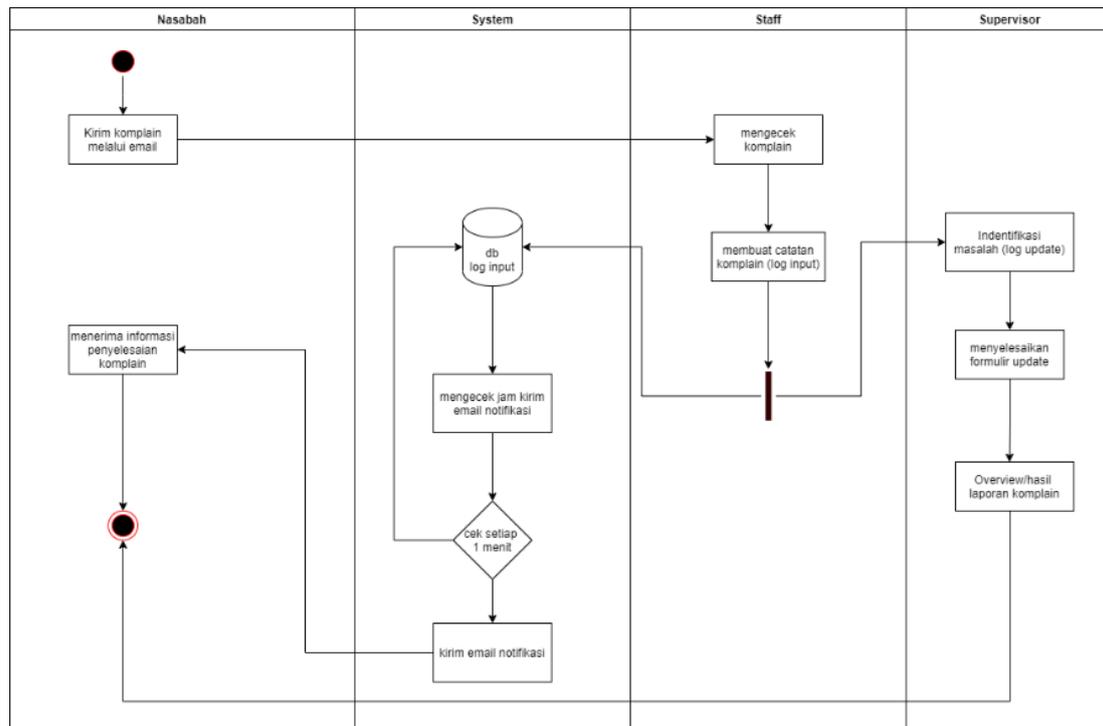
Analisis Sistem Saat Ini



Gambar 2. 1 Analisis Sistem Saat ini

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa yang dilakukan di unit kerja pelayanan nasabah PT. Bank XYZ, diketahui permasalahan yang ada pada sistem yang sedang berjalan saat ini masih belum menggunakan sistem yang terkomputerisasi dan masih menggunakan bantuan aplikasi microsoft excel sebagai pencatatan laporan *handling complaint* dalam pengolahan datanya. Hal ini mengakibatkan penumpukan *complaint* nasabah yang pertama dieskalasi belum tentu *complaint* nasabah pertama sudah *solved*, hal ini tentunya dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah atas pelayanan operasional perusahaan. Proses pencarian kasus yang sudah lampau pun dirasa kurang efektif, yang dimana *staff* harus mencari secara manual untuk menemukan rekap hasil penyelesaian *complaint* yang sudah dilakukan.

Analisis Sistem Usulan



Gambar 2. 2 Analisis Sistem Usulan

Keterangan sistem yang akan dibuat :

1. *Complaint* masuk melalui email nasabah dan membutuhkan eskalasi.
2. Staff akan melakukan pengecekan *complaint* dan membuat *log input* dan apakah dapat diselesaikan secara langsung atau membutuhkan eskalasi dari *Supervisor*.
3. *Staff* melakukan *log input* dan merespon email kepada nasabah.
4. Apabila *staff* dapat mengatasi *complaint* tersebut, *staff* akan mengirim email solusi kepada nasabah

Metode

Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data dan informasi, Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung, pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di PT. Bank XYZ, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pernyataan yang di ajukan oleh pewawancara. Adapun pernyataan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

2. Observasi

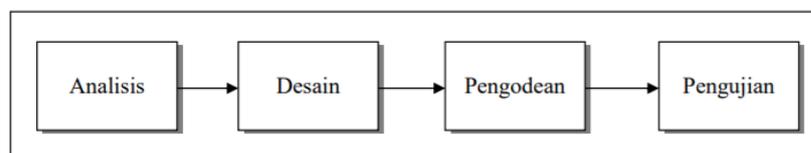
Merupakan cara pengumpulan data dengan melakukan tinjauan langsung dengan melakukan pengamatan dan melaksanakan pencatatan sistematis terhadap unsur yang diteliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

3. Studi Pustaka

Penulis melakukan kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain.

Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan system yang digunakan dalam Aplikasi *Log Complaint Handling System* Berbasis Client Server Dengan Menggunakan Model *Waterfall* (Studi Kasus Unit Kerja Layanan Nasabah PT. Bank XYZ) adalah dengan menggunakan model *waterfall*, model *waterfall* menurut (Sukamto & Shalahuddin, 2016) Metode SDLC (Software Development Life Cycle) air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup terurut mulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan pemeliharaan. Berikut adalah gambar model air terjun :



Gambar 3. 1 Ilustrasi Model *Waterfall*

Hasil dan Pembahasan

Pengujian Sistem

Hasil dari perancangan perlu dilakukan pengujian dan analisa yang bertujuan untuk mengetahui fungsi dari sistem yang telah dibuat, apakah sistem tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak, pengujian terhadap sistem yang digunakan adalah dengan metode *black box*. Apabila didalam pengujian tersebut ditemukan kesalahan, maka akan dilakukan penelusuran dan perbaikan agar sistem tersebut sesuai dengan yang diharapkan.

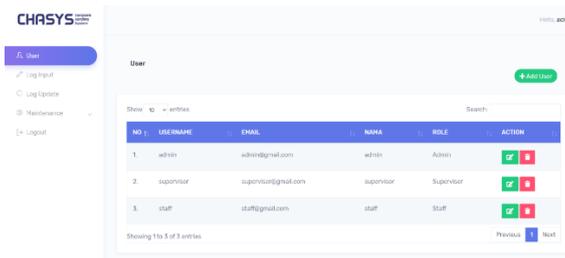
Implementasi Antar Muka (User Interface)

Tampilan *Login*



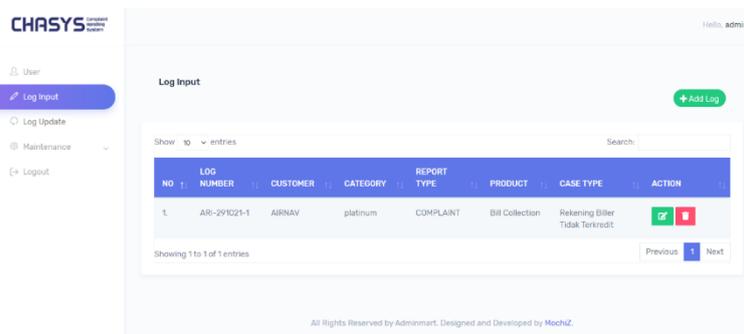
Gambar 4. 1 Tampilan *Login*

Tampilan Pemeliharaan *Data User*



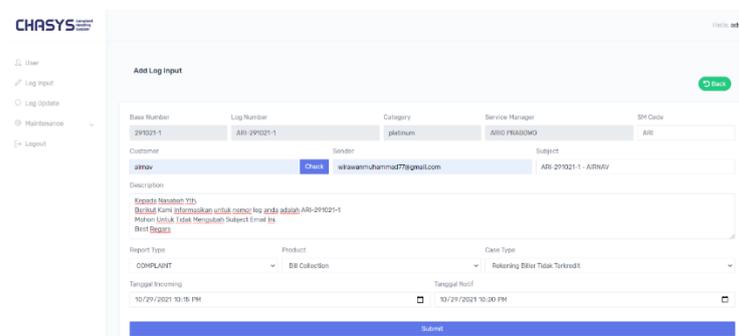
Gambar 4. 2 Tampilan Pemeliharaan *Data User*

Tampilan Halaman *Log Input*



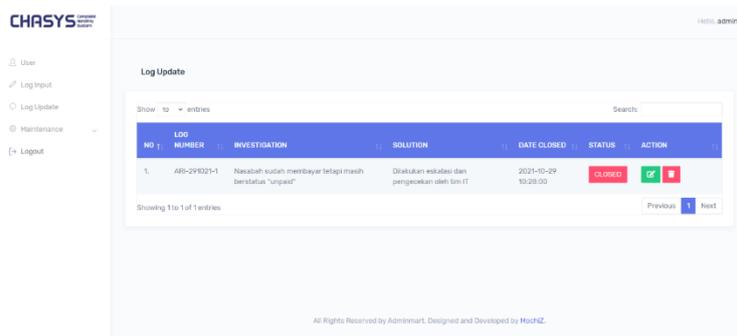
Gambar 4. 3 Tampilan Halaman *Log Input*

Tampilan Halaman Penambahan *Log*



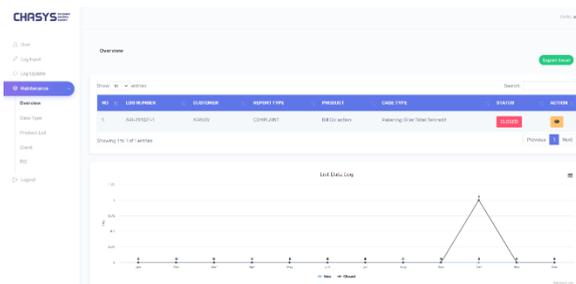
Gambar 4. 4 Tampilan Penambahan *Log*

Tampilan Halaman *Log Update*



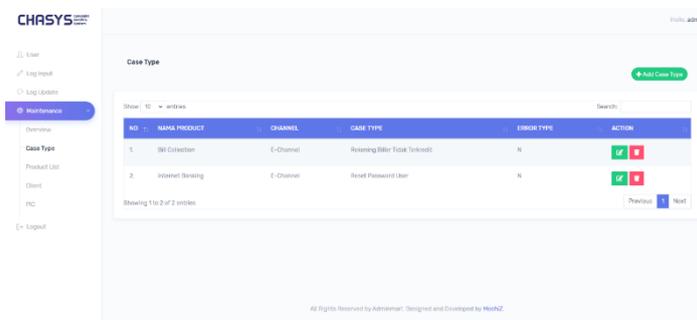
Gambar 4. 5 Tampilan Halaman *Log Update*

Tampilan Halaman *Maintenance Overview*



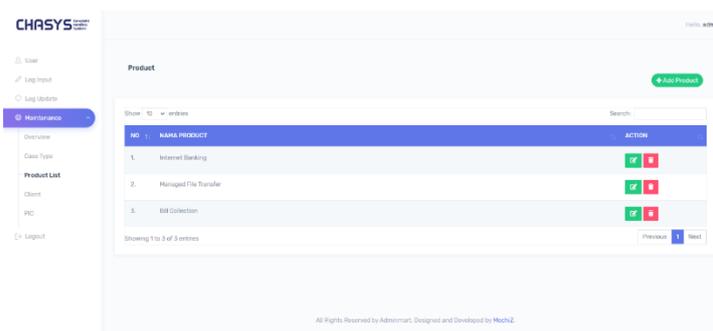
Gambar 4. 6 Tampilan Halaman *Maintenance Overview*

Tampilan Halaman *Case Type*



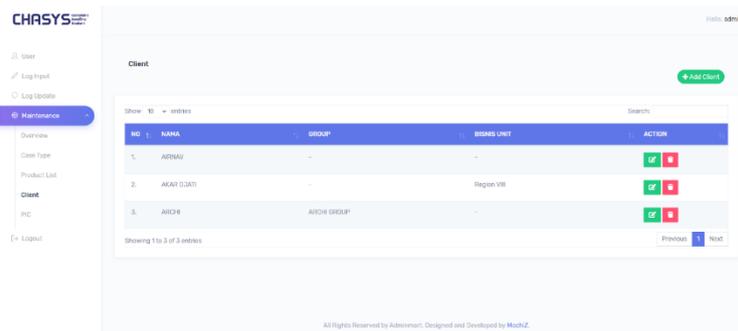
Gambar 4. 7 Tampilan Halaman *Case Type*

Tampilan Halaman *Product List*



Gambar 4. 8 Tampilan Halaman *Product List*

Tampilan Halaman *Client*



Gambar 4. 9 Tampilan Halaman *Client*

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik observasi beserta wawancara pada PT. Bank XYZ penulis dapat menyimpulkan beberapa paparan sebagai berikut; 1) Sistem yang ada pada saat ini di PT. Bank XYZ masih sangat menyulitkan, yang dimana masih menggunakan sistem secara manual yang dapat mengakibatkan *human error* dalam sistem pelayanan operasional, maka dari itu sistem ini dibuat dengan menggunakan PHP Framework Codeigniter dan Framework Bootstrap. 2) Dengan bantuan aplikasi bawaan Microsoft yaitu *Task Scheduler* yang dapat mengkostumisasi fitur email notifikasi diharapkan dapat memudahkan *staff* dalam menginformasikan nomor *log* kepada nasabah sebagai bukti sudah dilakukan penanganan dalam kasus yang diinformasikan kepada nasabah. 3) Dengan adanya fitur export pada halaman *menu overview*, diharapkan dapat memudahkan *supervisor* dalam melakukan kontrol dan mencari data kasus yang sudah lampau.

Daftar Pustaka

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Surabaya: Deepublish.
- Sukanto, R. A., & Shalahuddin, M. (2016). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.