

RANCANGAN SISTEM INFORMASI *HELPDESK* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA KANTOR PENJUALAN SINAR SOSRO LENTENG AGUNG

Muhammad Naufal¹⁾, Hestya Patrie²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
E-mail : m.naufal12@gmail.com¹⁾, hestya.patrie@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Perusahaan memiliki misi dalam memajukan perusahaannya dan memiliki berbagai strategi yang mengutamakan pelanggannya. Perusahaan bersaing dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan mempertahankan pelanggan loyal yang menguntungkan. Seiring meningkatnya kemampuan teknologi, hal tersebut dapat diwujudkan dengan model Helpdesk. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan memahami masalah, identifikasi masalah, analisa proses bisnis, identifikasi kebutuhan, pemodelan data, dan merancang sistem usulan. Permasalahan yang ada dalam meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap pelanggan, kantor penjualan sinar sosro di lenteng agung melayani pelanggannya dengan ditangani oleh costumer service yang melayani semua panggilan, sehingga beban kerja berlebih. Pelayanan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui email membutuhkan waktu proses lama, penyampaian keluhan melalui costumer service terlebih dahulu, kemudian costumer service menghubungi bagian pelayanan keluhan, sehingga penanganan keluhan pelanggan kurang maksimal dan media promosi kurang maksimal. Sehingga penulis melakukan penelitian ini yang bertujuan agar dapat meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap pelanggan dengan rancangan sistem informasi helpdesk. Dengan adanya sistem informasi helpdesk ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas dan pelayanan pelanggan, serta juga dapat mengurangi masalah menurunnya loyalitas dan pelayanan pelanggan pada Kantor Penjualan Sinar Sosro di Lenteng Agung.

Kata Kunci: Helpdesk, Loyalitas, Pelayanan, Pelanggan

1. PENDAHULUAN

PT. Sinar Sosro adalah perusahaan yang bergerak dalam industri minuman kemasan. PT. Sinar Sosro memiliki sejumlah Kantor Penjualan untuk menyalurkan produk ke konsumen. PT. Sinar Sosro memiliki salah satu Kantor Penjualan di Lenteng Agung. Pendistribusian produk minuman kemasan botol yang dilakukan ini disalurkan melalui agen-agen, kemudian disalurkan ke *retail-retail* lalu dijual ke konsumen.

Kantor Penjualan Sinar Sosro di Lenteng Agung memiliki beberapa masalah terkait media promosi yang digunakan kurang maksimal karena promo masih berbentuk kertas sehingga membutuhkan waktu, penanganan keluhan pelanggan kurang maksimal karena penyampaian keluhan via telepon dan *email* sehingga belum terdokumentasi dengan baik dan *Customer Service* yang melayani semua panggilan sehingga beban kerja menjadi berlebih. Setelah perusahaan memahami pelanggannya, maka perusahaan tentunya harus menjaga loyalitas pelanggan dengan salah satu caranya adalah membangun rancangan sistem model *Helpdesk*. Dengan kemajuan teknologi yang berkembang pesat memicu sistem model *Helpdesk* juga berkembang dengan teknologi sebagai landasan utama dan sebagai salah satu dalam menjawab keluhan pelayanan yang dialami pelanggan atas Kantor Penjualan Sinar Sosro.

Dengan adanya rancangan sistem informasi *Helpdesk* ini perusahaan dapat menjaga hubungan baik dan loyalitas pelanggannya. Hal ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan atas meningkatkan pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada penggunanya [1].

Helpdesk adalah bantuan berupa informasi dan pengganti penyedia informasi yang menangani *troubleshooting* yang berkaitan dengan komputer atau masalah serupa. Dalam hal ini sistem *helpdesk* berfungsi sebagai wadah bagi para pengguna untuk menampung permasalahan dalam berbagai macam hal mengenai komputer [2].

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian berulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk perubahan perilaku [3].

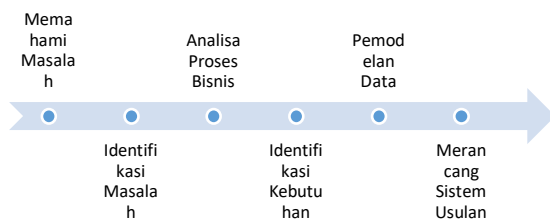
Hasil penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Indah Lestari dan Hendri Irawan (2017) pada jurnalnya yang berjudul "Analisis dan Desain *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) Berbasis web guna membina serta meningkatkan Loyalitas Penyewa (Studi

Kasus: PT. Sari Indah Letari - Mall CBD CILEDUG). "ISSN: 2598-2990". Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penyewa kecewa terhadap penanganan keluhan, penanganan keluhan pelanggan yang sangat lamban atau tidak efektif karena data keluhan hanya melalui penyampaian langsung (lisan) dan di catat di sembarang kertas serta tidak tersimpan secara baik. Dengan sistem Penanganan keluhan melalui sistem E-CRM penyewa dapat melihat keluhan yang telah ditangani dan dapat diketahui perkembangan statusnya. [4]

Hasil penelitian sebelumnya yang kedua adalah Alfian Rahmat dan Suharyono menjelaskan pada jurnalnya yang berjudul "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji). Vol. 64 No. 1 November 2018". Penelitian tersebut menjelaskan tujuannya untuk mengetahui pengaruh CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini bahwa dari pengaruh CRM dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. *Customer Relationship Management (CRM)* memberikan pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebesar 0,591. [5]

2. METODOLOGI PENELITIAN

Identifikasi dan pengumpulan data yang dibuat oleh peneliti dalam kegiatan merancang sistem informasi yang dilakukan di Kantor Penjualan Sinar Sosro Lenteng Agung:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada gambar 1 tersebut, dapat dipahami masalah-masalah yang ada. Hasil identifikasi masalah pada proses bisnis berjalan digambarkan dengan *fishbone* diagram, dimana pada diagram tersebut akan terlihat sebab akibat terjadinya masalah. Selanjutnya menganalisa proses bisnis berjalan, mengidentifikasi masalah pada Kantor Penjualan Sosro berdasarkan pada hasil wawancara dan dokumen berjalan yang berkaitan. Lalu, hasil identifikasi kebutuhan digambarkan dengan menggunakan model data dengan *use case* diagram dan *activity* diagram serta juga menggambarkan model sistem dengan *Entity Relationship Diagram (ERD)* kemudian ditransformasikan menjadi *Local*

Record Structure (LRS). Lalu, Membuat rancangan sistem dan terakhir pembuatan program.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Ulasan Singkat Organisasi

PT. Sinar Sosro adalah perusahaan teh siap minum dalam kemasan botol yang pertama di Indonesia dan di dunia. PT. Sinar Sosro resmi didaftarkan pada tanggal 17 Juli 1974 oleh Bapak Sogieharto Sosrodjojo. PT. Sinar Sosro telah mendistribusikan produknya keseluruh Nusantara, melalui kantor cabang penjualan yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain dalam negeri, juga merambah pasar Internasional.

3.2 Proses Bisnis Sistem Berjalan

1. Penjualan Lewat Telepon

Pelanggan mencatat produk yang ingin dibeli, lalu telepon kantor, setelah itu customer servis melayani pembelian pelanggan, lalu meminta identitas pelanggan dan dicatat, setelah itu customer servis hubungi sales, sales periksa ketersediaan produk, jika ada sales kirim produk dan nota ke lokasi pelanggan, jika tidak ada sales mengajukan surat permintaan produk ke kantor cabang lain kepada administrasi, administrasi membuat surat pengajuan, setelah itu sales terima surat pengajuan, lalu sales mengambil produk ke kantor cabang lain, lalu kirim nota dan produk ke lokasi pelanggan, lalu sales menawarkan program/promo yang sedang berlangsung.

2. Penjualan Lewat E-mail

Pelanggan membuat purchase order, lalu kirim lewat e-mail, lalu administrasi menerima e-mail, membuka isi email, melayani pelanggan dan hubungi sales, sales periksa ketersediaan produk, jika ada sales kirim produk dan nota ke lokasi pelanggan, jika tidak ada sales mengajukan surat permintaan produk ke kantor cabang lain kepada administrasi, administrasi membuat surat pengajuan, setelah itu sales terima surat pengajuan, lalu sales mengambil ke kantor cabang lain, lalu kirim produk dan nota ke lokasi pelanggan, lalu sales menawarkan program/promo yang sedang berlangsung.

3. Keluhan Lewat Telepon

Pelanggan telepon kantor lalu menceritakan produk keluhan yang dialami, lalu customer servis melayani keluhan pelanggan, lalu hubungi sales, sales membawa produk yang serupa dengan keluhan pelanggan yang lebih baik, lalu mendatangi lokasi dan cek ulang keluhan produk, setelah itu pelanggan menukar produk yang lebih baik, sales menerima produk keluhan, lalu sales membawa kembali produk keluhan pelanggan.

4. Keluhan pelanggan Lewat E-mail

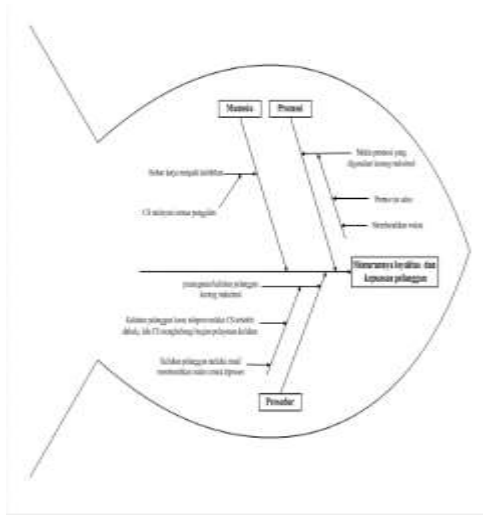
Pelanggan isi keluhan produk yang dialami, lalu kirim lewat email, administrasi menerima email, membuka isi email, layani keluhan, hubungi sales, sales membawa produk yang serupa dengan

keluhan pelanggan yang lebih baik, mendatangi lokasi dan cek ulang keluhan produk, setelah itu pelanggan menukar produk yang lebih baik, sales menerima produk keluhan, lalu sales membawa kembali produk keluhan pelanggan.

3.3 Analisis Sistem Usulan/ Analisis Masalah

a. Fishbone Diagram

Dalam menganalisa masalah yang ada pada penulisan tugas akhir ini dapat digambarkan pada fishbone diagram berikut ini:



Gambar 2. Fishbone Diagram

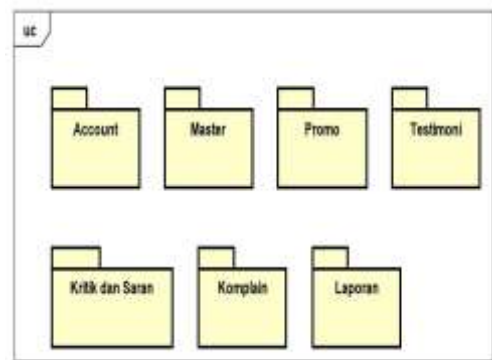
Pada gambar 2 fishbone diagram ini dapat dijelaskan:

1. Faktor dari manusia
Beban kerja menjadi kelebihan dikarenakan customer service melayani semua panggilan.
2. Faktor dari prosedur
Keluhan pelanggan lewat telepon melalui customer service terlebih dahulu, lalu customer service menghubungi bagian pelayanan keluhan dan juga keluhan pelanggan melalui email membutuhkan waktu untuk di proses sehingga penanganan keluhan pelanggan kurang maksimal.
3. Faktor dari promosi
Promosi via sales dan membutuhkan waktu sehingga media promosi kurang maksimal.

b. Usecase Diagram

Dalam merancang sistem usulan, penulis memperhatikan sistem yang sedang berjalan yang ada pada Kantor Penjualan Sosro maka penulis membuat perbandingan sistem usulan yang akan dibuat dengan rancangan sistem yang telah berjalan.

1) Use Case Diagram Package Main



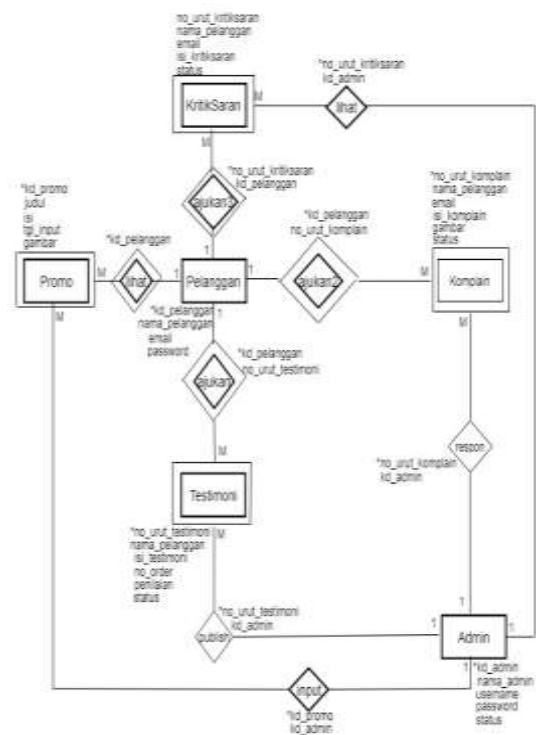
Gambar 3. Use Case Diagram Package Main

Pada gambar 3 tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Package Diagram Main ini terdiri dari tujuh package, yaitu Package Account, Package Master, Package Promo, Package Testimoni, Package Kritik dan Saran, Package Komplain dan Package Laporan. Pada use case diagram ini dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan admin dan pelanggan.

3.4 PEMODELAN DATA

Untuk memodelkan data, peneliti menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD) yang kemudian ditransformasikan ke LRS.

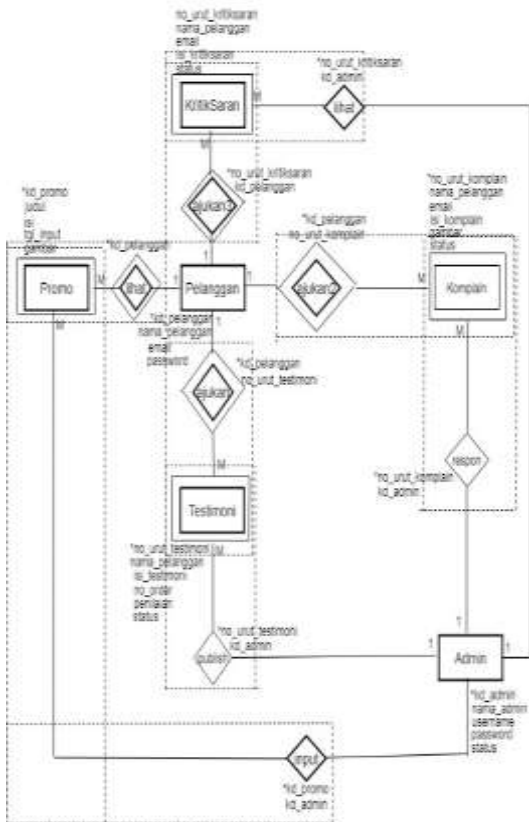
1). ERD



Gambar 4. Entity Relationship Diagram

Pada gambar 4 ini *Entity Relationship Diagram* ini dapat dijelaskan bahwa terdapat *database* admin, pelanggan, promo, testimoni, kritik saran dan komplain. Pada gambar ini *Entity Relationship Diagram* dapat digunakan untuk menyimpan *database*.

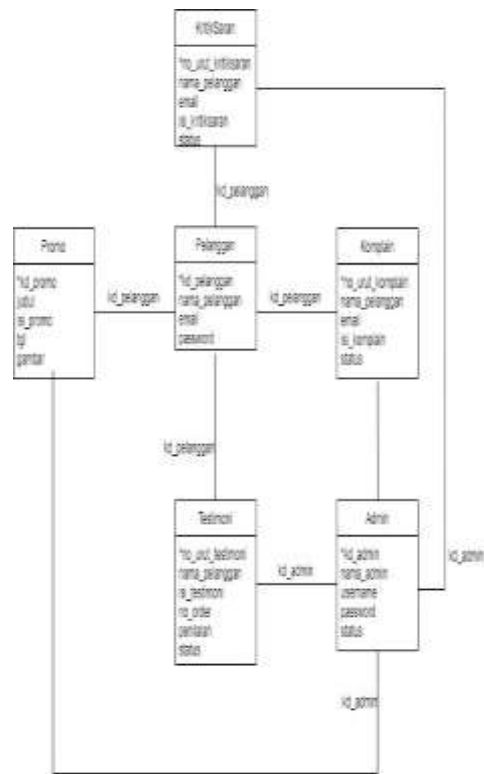
2). Transformasi ERD ke LRS



Gambar 5. Transformasi ERD ke LRS

Pada gambar 5 ini dapat diterangkan bahwa gambar ini merupakan bentuk transformasi dari ERD ke LRS. Transformasi ERD ke LRS ini karena terdapat adanya *database* yang dapat berdiri sendiri dan dapat digabungkan dengan *database* lainnya.

3). Logical Record Structure (LRS)

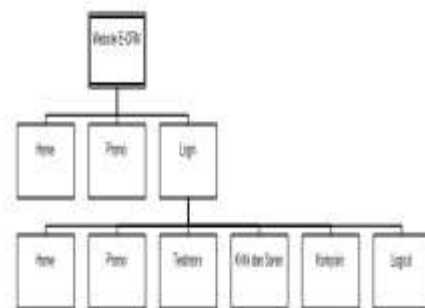


Gambar 6. Logical Record Structure

Pada gambar 6 ini dapat dideskripsikan bahwa LRS ini terdapat *database* admin, promo, pelanggan, testimoni, kritik dan saran, dan komplain. LRS ini memiliki *primary key* di dalam masing-masing *database* tersebut.

3.5 Desain Graphical User Interface

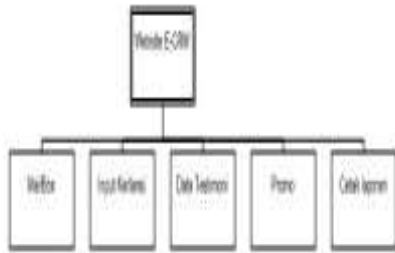
a) Struktur Menu



Gambar 7. Struktur Menu Pelanggan

Pada gambar 7 tersebut merupakan Struktur menu utama pelanggan yang terlebih dahulu memasuki website nya, kemudian terdapat *form* menu yaitu *home*, *promo*, dan *login*. Pada *form login* terdapat menu *Home*, *Promo*, *Testimoni*, *Kritik dan Saran*, *Komplain*, dan *Logout*. Pada tampilan

gambar ini dapat digunakan sesuai kebutuhan hak akses pelanggan.



Gambar 8. Struktur Menu Admin

Pada gambar 8 ini struktur menu admin yang terlebih dahulu memasuki website nya, kemudian terdapat menu *Mailbox*, *Input Kwitansi*, *Data Testimoni*, *Promo*, dan *Cetak Laporan*. Pada tampilan gambar ini dapat digunakan sesuai kebutuhan hak akses admin.

b) Rancangan Layar

1) Home



Gambar 9. Rancangan Layar Home

Pada gambar 9 ini dapat dijelaskan bahwa Rancangan Layar *home* ini terdapat *form* menu, *home*, *promo*, *login*, dan terdapat kalimat deskripsi produk perusahaan. Pada gambar rancangan layar *home* ini dapat digunakan sesuai hak akses pelanggan.

2) Mailbox



Gambar 10. Rancangan Layar Mailbox

Pada gambar 10 ini dapat dijelaskan bahwa Rancangan layar *Mailbox* terdapat tampilan nomor urut, nama, email, isi, status, gambar, dan aksi. Pada tampilan dari gambar ini dapat digunakan hak akses oleh admin.

4. KESIMPULAN

Dengan menggunakan sistem informasi *helpdesk* ini Kantor Penjualan Sinar Sosro Lenteng Agung dapat menggunakan sistem informasi *helpdesk* ini sebagai media promosi yang efisien. Perusahaan dapat menerima penyampaian keluhan yang telah terdokumentasi dengan baik melalui sistem informasi *helpdesk* ini. Lalu, *customer service* dapat melayani semua keluhan, kritik saran, dan testimoni tidak lagi pada panggilan, melainkan dengan sistem informasi *helpdesk* ini. Dengan adanya sistem informasi *helpdesk* ini diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan loyalitas serta pelayanan terhadap pelanggan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan sistem agar dapat berjalan dengan baik dan juga merupakan saran-saran penulis mengenai peningkatan loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan ini dengan sistem informasi *Helpdesk* yang dibuat diharapkan dapat dikembangkan kembali oleh PT.Sinar Sosro Kantor Penjualan Lenteng Agung untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan yang nantinya diharapkan dapat menguntungkan nama baik. Serta perlu diadakan proses pelatihan serta sosialisasi website dan kerja sama yang baik kepada semua staf yang terkait agar sistem yang ada ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Kadir, Pengenalan Sistem Informasi, Revisi ed., Yogyakarta: Andi, 2014.
- [2] N. d. A. Diana, Analisa dan Perancangan Helpdesk Untuk Layanan Mahasiswa FTI Universitas Budi Luhur, Jakarta: Universitas Budi Luhur, 2012.
- [3] R. Hurriyati, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung : Alfabeta, 2014.
- [4] I. L. d. H. Irawan, "Analisa dan Desain Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Berbasis Web Guna Membina serta Meningkatkan Loyalitas Penyewa," *CKI On Spot* , vol. 10, no. PT. SARI INDAH LESTARI- Mall CBD Ciledug, pp. 47-53, 2017.
- [5] A. R. d. Suharyono, "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 64, no. Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji, pp. 153-160, 2018.