

**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PENANGANAN KOMPLAIN KIRIMAN DENGAN METODOLOGI BERORIENTASI OBYEK PADA KANTOR POS PEMUDA JAKARTA TIMUR**

**Muhammad Septihadi<sup>1)</sup>, Yudi Santoso<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

<sup>1,2)</sup>Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : [muh.septiahadie@gmail.com](mailto:muh.septiahadie@gmail.com) <sup>1)</sup>, [yudi.santoso@budiluhur.ac.id](mailto:yudi.santoso@budiluhur.ac.id) <sup>2)</sup>

**ABSTRAK**

*Manajemen Komplain adalah sebuah bentuk dari penanganan atau penataan, juga pengaturan yang dilakukan oleh perusahaan dalam menyelesaikan atau mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut. Kantor Pos Pemuda Jakarta Timur adalah sebuah badan usaha milik negara (PT.Pos Indonesia Persero) yang bergerak dalam bidang jasa titipan yang berlokasi di Jalan Pemuda No. 97 Rawamangun, Jakarta Timur. Pada Kantor Pos Pemuda, penulis melakukan analisa mengenai sistem jasa administrasi penanganan komplain kiriman. Dimana sistem yang sedang berjalan pada Kantor Pos Pemuda masih dilakukan secara manual seperti melakukan pengaduan komplain kiriman, penanganan komplain, proses followup, dan pembuatan laporan. Begitu juga dengan pengolahan data yang dihasilkan dari transaksi yang terjadi masih secara manual, sehingga memungkinkan terjadinya kesalahan atau masalah seperti kekeliruan dalam penulisan dan perhitungan yang menyebabkan kurang puasanya pelanggan dengan pelayanan komplain pada kantor pos jakarta timur. Dengan adanya teknologi dewasa ini, sangat mungkin untuk mendukung bisnis jasa titipan menjadi lebih berkembang dan maju. Hal yang terjadi ini menjadi peluang untuk menangani masalah yang terjadi pada Kantor Pos Pemuda. Dengan merancang sistem administrasi penanganan komplain kiriman yang terkomputerisasi dengan memanfaatkan teknologi, diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi Kantor Pos Pemuda. Sehingga kegiatan penanganan kiriman dan penyelesaian pengaduan menjadi terkendali dan lancar serta mampu mempertahankan dan berkompetisi dengan bisnis jasa titipan serupa yang ada saat ini. Penulis mengimplementasikan dengan menggunakan software pemrograman Microsoft Visual Studio 2008, dan menggunakan database MySQL. Harapan dari penulis dengan adanya rancangan sistem informasi administrasi penanganan komplain kiriman yang terkomputerisasi, dapat membantu Kantor Pos Pemuda dalam mengatasi masalah yang sering terjadi dibagian customer services.*

**Kata Kunci** : Penanganan Komplain, Sistem Informasi, Metodologi Berorientasi Obyek

**1. PENDAHULUAN**

Dalam kegiatannya, proses pengiriman barang dari suatu wilayah ke wilayah yang lainnya tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut pun maklum terjadi, mengingat penundaan pengiriman berdasarkan wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos PT Pos Indonesia Jakarta Timur, tidak hanya terjadi karena human error saja akan tetapi juga faktor wilayah yang dituju khususnya ketika wilayah yang dituju merupakan wilayah yang jauh dari kota dengan medan tempuh yang susah untuk dilalui sehingga pada akhirnya proses pengiriman barang pun tertunda dari jadwal yang telah ditetapkan. Permasalahan dalam proses pengiriman barang tidak hanya terjadi karena medan tempuh saja akan tetapi juga karena penerima barang yang perusahaan jasa tuju tidak sedang berada dirumah padahal pengirim barang juga harus mengirimkan barang yang lain

sesegera mungkin ke tempat lainnya sehingga penundaan barang pun terjadi.

Dari permasalahan yang ada, penulis ingin melakukan penelitian dan pengembangan sistem penanganan komplain kiriman ini karena menilai dari pemanfaatan teknologi akan sangat membantu juga menanggulangi semua permasalahan yang terjadi, dikarenakan komputer merupakan alat elektronik yang dapat digunakan untuk melaksanakan perhitungan, penyimpanan dan pengolahan sebuah data bila dijalankan dengan program. Peranan komputer disini adalah untuk menjaga dan memberi dukungan serta bantuan pada sistem informasi agar lebih baik dan memuaskan.

Alasan lain dengan dilakukannya penggunaan komputer adalah semakin ketatnya persaingan dan perkembangan yang cepat ini sehingga respon tentang penanganan kiriman kepada customer pada pelanggan

jas titipan kiriman PT.Pos Indonesia dapat bergerak lebih dinamis guna kelancaran operasional.

Dengan mengacu kepada kebutuhan sistem, maka untuk menyusun penulis tugas akhir ini penulis mengambil judul “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Penanganan Komplain Kiriman dengan Metodologi Berorientasi Obyek pada Kantor Pos Pemuda Jakarta Timur.

**2. Masalah**

Pengolahan data dan penyimpanan data pengaduan kiriman yang berasal dari Kantor Pos Pemuda Jakarta Timur belum menggunakan sistem informasi pada komputer melainkan hanya berupa berkas dokumen saja sehingga timbul permasalahan sebagai berikut :

- a. Dalam dokumentasi penyelesaian sebuah kasus kiriman , bukti penyelesaian tidak tersimpan dengan baik sehingga dalam penyelesaiannya petugas harus mencari satu persatu dokumennya.
- b. Penyimpanan dokumen yang kurang baik dan tidak tertampung dalam suatu database sehingga dapat menimbulkan dokumen bertumpuk, mudah hilang dan rusak.
- c. Tidak adanya sistem informasi tentang pengaduan kiriman yang sudah selesai sehingga sering mangalami kesulitan dalam mencari pengaduan yang masih terbuka dan tertutup.
- d. Belum adanya laporan bulanan pengaduan yang rinci sehingga tidak adanya rasio atau persentase pengaduan jenis kiriman yang bermasalah agar mendapat perbaikan kedepannya.
- e. Pergerakan penanganan kiriman agak sedikit terhambat dikarenakan berkas atau dokumen pengaduan yang terlampirkan kepada mandor antaran seringnya tercecar sehingga mengakibatkan pengaduan pengaduan yang sudah dibuat tidak terkontrol dengan baik.

**3. LANDASAN TEORI**

**a. Pengertian Komplain atau Keluhan**

Komplain adalah segala tindakan atau aksi yang dilakukan sebagai akibat dari kekecewaan, ketidakpuasan, ataupun penderitaan yang dialami setelah menggunakan produk ataupun jasa suatu organisasi..

**b. Prinsip - prinsip Manajemen Komplain**

Terdapat prinsip-prinsip dalam management complain yang berhasil dengan baik, yaitu , perancangan model, perancangan keluaran, perancangan masukan, perancangan basis data, dan perancangan control.

**c. Dimensi Manajemen Komplain**

Manajemen komplain memiliki lima dimensi pokok, antara lain:

- a. *Commitment*
- b. *Fairness*
- c. *Visibility*
- d. *Responsiveness*
- e. *Simple*

**d. Studi Literatur**

Penelitian yang dilakukan oleh Humisar Hasugian dan Muhammd Idrus, Universitas Budi Luhur dengan No. ISSN 2089-9815 tahun 2015 pada PT. JASKOM PRIMA SEJAHTERA. Penelitian yang dilakukan dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan ” memilik permasalahan *costumer services* kantor pos jakarta timur ini masih menggunakan sistem secara manual dalam operasional sehari-hari. Sehingga peneliti membuat suatu aplikasi sistem informasi yang membantu meningkatkan kinerja perusahaan dan juga operasional guna meningkatkan dan mempercepat arus transaksi serta layanan yang dapat diberikan oleh PT. JASKOM PRIMA SEJAHTERA kepada klien-kliennya. Penelitian yang dilakukan oleh Lusi Fajarita dan Achmad Basofi, Universitas Budi Luhur dengan No. ISSN 2089-9815 tahun 2015 pada PT. PARON INDONESIA. Penelitian yang dilakukan dengan judul “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan ” memilik permasalahan proses yang sama kurang lebihnya proses data komplain dari *costumer* masih bersifat manual dan pelayananpun kurang maksimal. Tujuan dibuatnya sistem untuk mempermudah dan mempercepat bagian pergudangan dalam pelayanan komplain *costumer* dalam bentuk pergantian barang yang bermasalah dengan barang yang baru.

**4. METODOLOGI PENELITIAN**

**a. Metode Pengumpulan Data**

Urutan selama melakukan penelitian pada Bagian *Costumer Service* Kantor Pos Pemuda Rawamangun adalah sebagai berikut:

- 1) Wawancara
- 2) Observasi
- 3) Studi Pustaka

**b. Metodologi Analisis dan Perancangan Sistem**

- 1) Analisa Proses Bisnis
- 2) Analisa Masalah
- 3) Analisa Kebutuhan
- 4) Perancangan Sistem Usulan

**c. Metode Pengembangan Sistem**

Dalam pembuatan Penelitian ini penulis menggunakan metode pengembangan sistem dengan menggunakan metode Waterfall Development.

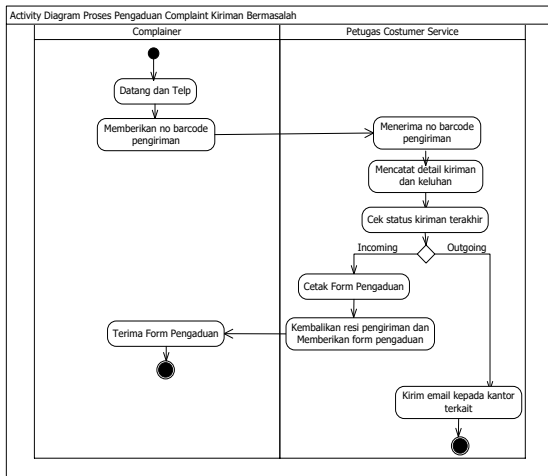
Beberapa tahapan pada metode *waterfall* yaitu :

- 1) Planning
- 2) Analysis
- 3) Design
- 4) Implementation
- 5) Testing
- 6) Maintenance System

**5. PEMBAHASAN**

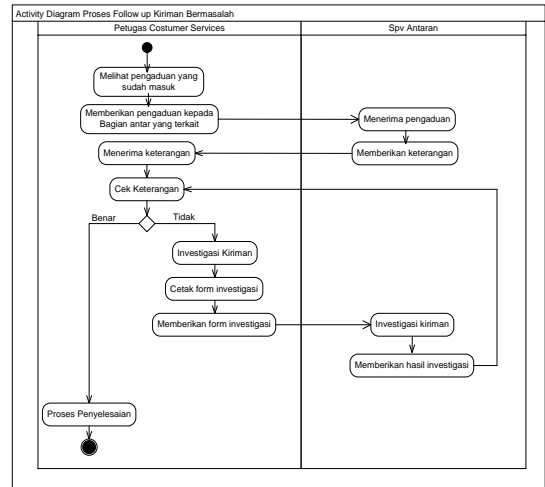
**a. Proses Bisnis Sistem Berjalan**

1) Activity Diagram



Gambar 1 Activity Diagram Proses Pengaduan Complaint Kiriman Bermasalah

Penggambaran Proses : Petugas Costumer Service menerima keluhan kiriman bermasalah bisa melalui publik datang, telephone, media sosial atau email . Kemudian mencatat detail kiriman, dan detail complainer . Petugas costumer service menanyakan keluhan pengiriman dan saran untuk kirimnya. Petugas membuat form pengaduan untuk publik sebagai tanda bukti pengaduan sudah dilakukan. Lalu pengaduan dipilih jika pengaduan incoming maka penanganan akan diproses di kp jakarta timur jika tidak maka petugas akan membuatkan email ke kantor pos yang bersangkutan

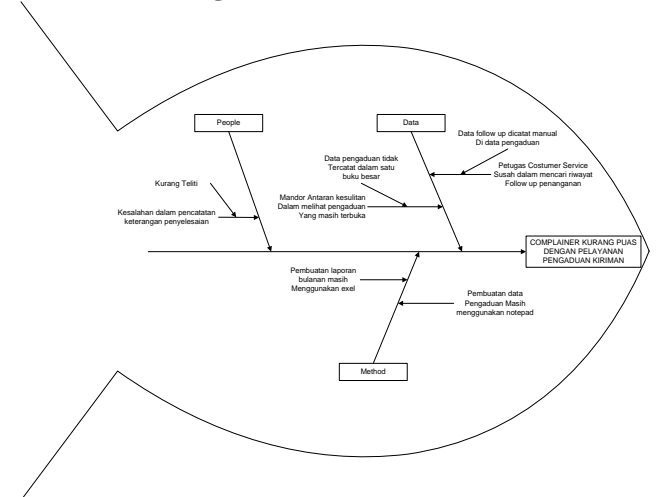


Gambar 2 Activity Diagram Proses FollowUp Pengaduan

Penggambaran Proses : Petugas Costumer Service menerima keluhan kiriman bermasalah bisa melalui publik datang, telephone, media sosial atau email . Kemudian mencatat detail kiriman, dan detail complainer . Petugas costumer service menanyakan keluhan pengiriman dan saran untuk kirimnya. Petugas membuatkan form pengaduan untuk publik sebagai tanda bukti pengaduan sudah dilakukan. Lalu pengaduan dipilih jika pengaduan incoming maka penanganan akan diproses di kp jakarta timur jika tidak maka petugas akan membuatkan email ke kantor pos yang bersangkutan

**b. ANALISA SISTEM USULAN**

1) Fishbone Diagram



Gambar 3 Fishbone Diagram

a) **People**  
**Sebab**  
 Kurangnya ketelitian dalam pekerjaan  
**Akibat**  
 Terjadinya kesalahan dalam pengetikan keterangan penerimaan

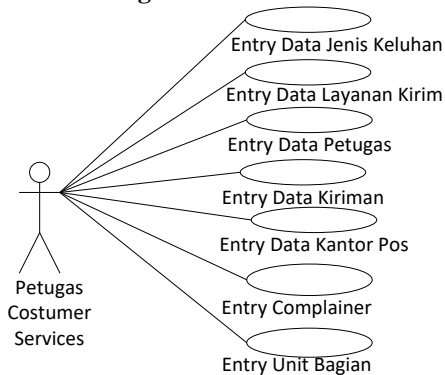
b) **Method**  
**Sebab**  
 Pembuatan laporan bulanan masih menggunakan excel  
**Akibat**  
 Proses pembuatan laporan bulanan membutuhkan waktu yang cukup lama, karena harus dikumpulkan dari dokumen-dokumen yang ada. Dibutuhkan sistem untuk mencetak laporan bulanan sehingga memudahkan dalam pelaporan kepada Assistan Manager Costumer Care

**Sebab**  
 Pembuatan data pengaduan masih menggunakan notepad  
**Akibat**  
 Pencatatan data pengaduan menggunakan notepad mengakibatkan data sulit dibaca permasalahananya oleh mandor antaran

c) **Data**  
**Sebab**  
 Data pengaduan tidak tercatat dengan baik dalam satu buku besar  
**Akibat**  
 Mandor antaran kesulitan dalam pencarian data pengaduan yang masih terbuka dan yang sudah selesai

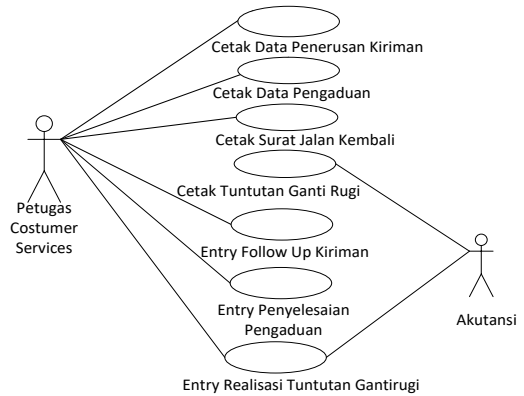
**Sebab**  
 Data follow up dicatat manual didalam data pengaduan  
**Akibat**  
 Petugas costumer service kesulitan dalam mengetahui riwayat follow up suatu pengaduan

2) **Use Case Diagram**



Gambar 4 Use Case Diagram Master

Dalam Use Case Diagram Master terdapat use case Entry Data Jenis Keluhan, Entry Data Layanan Kirim, Entry Data Petugas, Enty Data Kiriman, Entry Data Kantor Pos, Entry Data Complainer dan Entry Data Unit Bagian. Dan terdapat aktor Petugas Costumer Services sebagai aktor aktif.

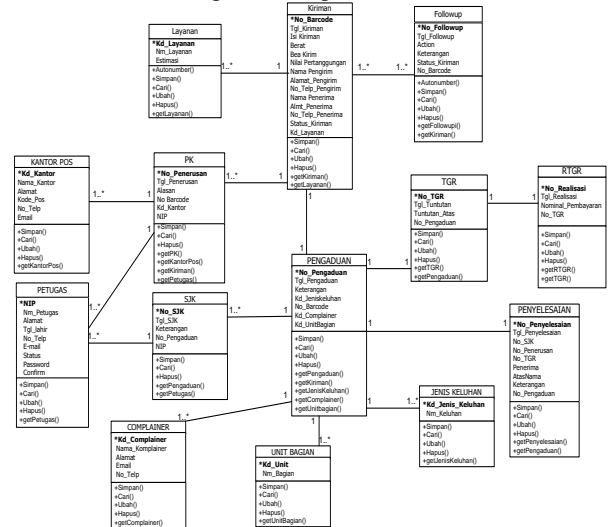


Gambar 5 Use Case Diagram Transaksi

Dalam Use Case Transaksi terdapat use case Ceta Data Penerusan Kiriman, Cetak Data Pengaduan, Cetak Surat Jalan Kembali, Cetak Tuntutan Gantirugi, Entry FollowUp Kiriman, Entry Penyelesaian Pengaduan, dan Entry Realisasi Tuntutan Ganti Rugi. Dan terdapat aktor Petugas Costumer Services sebagai aktor aktif dan aktor bagian Akutansi sebagai aktor pasif.

3) **Class Diagram**

Setelah membuat activity diagram selanjutnya penulis membuat perancangan basis data penulis membuat class diagram sebagai berikut :



Gambar 6 Class Diagram

memudahkan pembacaan.

**c. Design GUI**

**1) Rancangan Form Master**



Gambar 7 Rancangan *Form Entry Data Kiriman*

Dari rancangan layar form entry data kiriman diatas karena adanya :

- Masalah : Tidak ada informasi yang lengkap mengenai data kiriman.
- Usulan : Disediakan informasi tentang data *complainer* secara terkomputerisasi untuk dijadikan sebuah database Kiriman.



Gambar 8 Rancangan *Form Cetak Pengaduan Kiriman*

Dari rancangan layar form entry data complainer diatas karena adanya :

- Masalah : Cetak Pengaduan saat ini masih menggunakan Notepad kesulitan mandor antaran dalam membaca data pengaduan.
- Usulan : Dibuatkan data pengaduan berupa cetak data pengaduan yang

Dari rancangan layar form entry data complainer diatas akan menghasilkan cetakan laporan seperti dibawah ini :



Gambar 9 Rancangan Cetak Pengaduan Kiriman



Gambar 10 Rancangan *Form Laporan Rekapitulasi KomplainLayanan*

Dari rancangan layar form Laporan rekapitulasi *complaint* layanan diatas karena adanya :

- Masalah : Laporan Rekapitulasi Complaint Layanan belum ada.
- Usulan : Dibuatkan Cetak dan digunakan untuk mengetahui laporan layanan kirim yang terdapat complain

Dari rancangan layar form laporan rekapitulasi komplainlayanan diatas akan menghasilkan cetakan laporan seperti dibawah ini :



Gambar 11 Rancangan Cetak Rekapitulasi Komplain Layanan

## 5. KESIMPULAN

Setelah mempelajari permasalahan dengan melakukan analisa sistem yang sedang berjalan dan solusi pemecahan masalah yang ditawarkan, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

- a) Dengan diterapkan sistem administrasi penanganan komplain kiriman yang berbasis komputer atau terkomputerisasi diharapkan masalah-masalah yang dialami dapat terpecahkan, kesalahan-kesalahan yang disebabkan oleh *human error* ataupun ketidaksengajaan dapat dikurangi .
- b) Dengan adanya form laporan rekapitulasi komplain layanan assistant manager pelayanan akan mendapatkan data layanan yang terkomplain lebih cepat dan akurat.
- c) Dengan dibuatnya form cetak pengaduan kiriman, cetak surat jalan kembali , cetak penerusan kiriman, dan cetak tuntutan ganti rugi kesulitan dalam pembuatan laporan secara manual dapat

dipermudah dan dipercepat dengan adanya sistem terkomputerisasi sehingga laporan yang dihasilkan benar dan akurat.

- d) Dengan adanya form follow up kiriman penyimpanan data pada *database* tentang riwayat penanganan kiriman lebih terkomputerisasi ,yang akan menggantikan data fisik atau arsip dikarenakan penyajian datanya akan lebih cepat dan aman.

Demikian kesimpulan diatas rancangan sistem ini dijadikan solusi dalam peningkatan pelayanan costumer care terhadap konsumen dan mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap PT POS Indonesia.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat, 2008.
- [2] Shelly, Garry.B., Harry J.Rosenblatt. *System Analysis and Design*, eight edition, Boston : course Technology, 2010.
- [3] Fadli, Ahmad Hs. 2011. *Organisasi dan Adminstrasi*. Jakarta: Manhalun Nasyiin Pres.
- [4] Kadir, Abdul. 2013. *Buku Pintar Programmer Pemula PHP*. Yogyakarta: Penerbit Jakasom.
- [5] Murad. 2010. *Metode Struktur UML*. Bandung: Informatika.
- [6] Humisar Hasugian, Muhhamd Idrus 2015, Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT Jaskom Primas Sejahtera , Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2015 (SENTIKA 2015) , ISSN : 2089– 9815.
- [7] Lusi Fajarita, Achmad Basofi 2015, Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pada PT. Paron Indonesia , Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2015 (SENTIKA 2015) , ISSN : 2089– 9815.