

## Sistem *Customer Service* Gangguan Problem CV. Anugerah Multi Kreasi

Sunardi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Indraprasta PGRI

Jl. Raya Tengah No.80, RT.6/RW.1, Kel. Gedong, Kec. Pasar Rebo  
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13760

[Nardi.treni@gmail.com](mailto:Nardi.treni@gmail.com)

Abstrak - Sistem pencatatan yang manual pada CV. Anugerah Multi Kreasi menyulitkan pemilik dalam mencari informasi yang dibutuhkan dalam waktu yang cepat dan akurat. Adanya resiko kesalahan dan keterlambatan informasi dalam proses penginputan dan penugasan kerja. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan sebuah sistem pelayanan *service* yang *efisien* dan dapat di akses secara mudah oleh *user* lalu, untuk mengganti sistem lama yang berada di CV. Anugerah Multi Kreasi menjadi sistem baru yang sudah terkomputerisas dengan baik dan untuk mempermudah *customer service* dalam mengelola mengelola data pelayanan *service*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan *grounded research*. Hasil dari penelitian yaitu mendapatkan sebuah sistem pelayanan *service* yang efisien dan dapat di akses secara mudah oleh *user*, dengan aplikasi ini juga diharapkan *customer service* dapat dengan mudah mengelola data pelayanan *service*.

Kata Kunci: *customer service*, sistem informasi, *grounded research*

*Abstract - Manual recording system on CV. Anugerah Multi Kreasi makes it difficult for owners to find the information they need in a fast and accurate manner. There is a risk of errors and delays in information in the input process and work assignments. This study aims to obtain a service service system that is efficient and can be accessed easily by the last user, to replace the old system that was in CV. Anugerah Multi Kreasi is a new, well-computerized system to facilitate customer service management in managing service data. The method used in this research is observation and grounded research. The result of this research is getting a service service system that is efficient and can be accessed easily by the user, with this application it is also expected that customer service can easily manage service data.*

*Keyword: customer service, information systems, grounded research*

### 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini mengharuskan adanya perubahan sistem, yang menawarkan suatu aplikasi yang lebih canggih. Sistem merupakan sekelompok elemen yang terintegritasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan[1][8]. Adanya sistem yang terkomputerisasi akan memudahkan bagi suatu perusahaan untuk memperoleh data. Data merupakan fakta atau bagian dari fakta yang mengandung arti yang dihubungkan dengan kenyataan sehingga dapat digambarkan dengan simbol, angka, huruf, dan sebagainya. Basis data atau data base merupakan kumpulan dari file -file yang berkaitan dan saling berinteraksi. Sistem dapat dibuat dengan memulai adanya suatu prototipe. Model prototipe merupakan sebuah versi dari suatu sistem potensial yang menyediakan pengembang dan *user* dengan suatu gambaran tentang bagaimana sistem dalam bentuk sempurna akan berfungsi. proses untuk menghasilkan sebuah prototipe disebut prototyping. Tahapan-tahapan dalam pengembangan prototipe, antara lain; tahapan identifikasi kebutuhan pemakai, tahap perancangan desain, tahap perancangan sistem/alat, tahap pengujian, dan tahap penggunaan[2].

CV. Anugerah Multi Kreasi sebagai salah satu usaha sektor *usaha kecil dan menengah* (UKM), tidak mau kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan swasta lainnya. Perusahaan ini juga melakukan suatu terobosan inovasi agar tetap bisa bersaing dalam dunia bisnis. Akan tetapi pelayanan pada CV ini masih perlu dilakukan suatu perubahan yaitu pada sistem *customer service*. Dimana sistem yang berjalan saat ini masih menggunakan sistem yang manual.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi bahan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul "SISTEM *CUSTOMER SERVICE* GANGGUAN PROBLEM

CV. ANUGERAH MULTI KREASI". Dengan adanya aplikasi ini, maka diharapkan akan membantu mempermudah kinerja customer service dan dapat mempersingkat waktu dengan menjalankan proses penginputan *service* yang lebih baik lagi, serta dapat menyajikan data dan informasi yang lebih akurat, cepat, dan tepat.

## 1. Tinjauan Pustaka

### 1.1. Perancangan

Perancangan adalah sebuah proses untuk mendefinisikan sesuatu yang akan dikerjakan dengan menggunakan teknik yang bervariasi serta didalamnya melibatkan deskripsi mengenai arsitektur serta detail komponen dan juga keterbatasan yang akan dialami dalam proses pengerjaannya[9].

Perancangan adalah penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi[10]. Perancangan sistem dapat dirancang dalam bentuk bagan alir sistem (*system flowchart*), yang merupakan alat bentuk grafik yang dapat digunakan untuk menunjukkan urutan-urutan proses dari sistem[5]. Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa perancangan merupakan suatu pola yang dibuat untuk mengatasi masalah yang dihadapi perusahaan atau organisasi setelah melakukan analisis terlebih dahulu[11]. Pengelolaan data secara manual memiliki banyak kelemahan, antara lain membutuhkan waktu yang lama dan keakuratannya kurang dapat diterima. Dengan adanya teknologi informasi, pekerjaan pengelolaan data secara manual dapat digantikan dengan teknologi informasi melalui proses komputerisasi. Menurut Satzinger, Jackso dan Burd perancangan sistem adalah sekumpulan aktivitas yang menggambarkan secara rinci bagaimana sistem akan berjalan. Hal itu bertujuan untuk menghasilkan produk perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan *user*.

### 1.2. Sistem

Sistem merupakan kumpulan sumber daya dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lainnya dalam kegiatan pokok perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan, dengan melalui tiga tahapan yaitu *input*, proses dan *output*[1][12].

### 1.3. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Secara teknis sistem informasi dapat di definisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang di tujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian *internal* dan *eksternal* yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk mengambil keputusan yang baik[1]

Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur, dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran perusahaan. Unsur-unsur dalam Sistem Informasi Akuntansi menurut adalah perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), manusia (*brainware*), prosedur (*procedure*), basis data dan manajemen basis data, serta teknologi jaringan telekomunikasi[13].

#### 2.1. NetBeans IDE

Menurut Th. Ari Prabawati dalam bukunya "Pengembangan aplikasi data base berbasis *javaDB* dengan *Netbeans*", *netbeans* merupakan salah satu *IDE* yang digunakan untuk melakukan pemrograman baik menulis kode, mengkompilasi, mencari kesalahan, dan mendistribusikan program. *Netbeans* juga menyediakan paket yang lengkap dalam pemrograman dari pemrograman standar (aplikasi desktop), pemrograman *enterprise*, dan pemrograman perangkat *mobile*.

#### 2.2. MYSQL

*MySQL* adalah sebuah *database* manajemen system (DBMS) populer yang memiliki fungsi sebagai *relational database manajemen system* (RDBMS). Selain itu *MySQL software* merupakan suatu aplikasi yang sifatnya *open source* serta server basis data *MySQL* memiliki kinerja sangat cepat, *reliable*, dan mudah untuk digunakan serta bekerja dengan arsitektur *client server* atau *embedded systems*. Dikarenakan faktor *open source* dan populer tersebut maka cocok untuk mendemonstrasikan proses replikasi basis data[6].

#### 2.3. iReport

Menurut Hendra Kurniawan, Eri Mardiana, Nur Rahmansyah dalm bukunya yang berjudul "Aplikasi Penjualan Dengan Program Java *Netbeans*, *Xampp*, dan *iReport*" (2011 : 38), *iReport* adalah report designer visual yang dibangun pada *JasperReport*. *iReport* bersifat intuitif dan mudah digunakan pembangun laporan

visual atau desainer untuk *JasperReport* dan tertulis dalam kitab Java. Sebagai alternatif, terdapat *tools iReport* dengan *library JasperReport* yang dapat membantu dalam pembuatan laporan. *Library JasperReport* sendiri merupakan *Java Library* (JAR) yang bersifat open dan dirancang untuk menambahkan kemampuan pelaporan (*reporting capabilities*) pada aplikasi java.

#### 2.4. UML (*Unified Modeling Language*)

Pengertian UML (*Unified Modelling Language*) Menurut Windu Gata, Grace (2013:4), *Unified Modeling Language* (UML) adalah bahasa spesifikasi standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun perangkat lunak. UML merupakan metodologi dalam mengembangkan system berorientasi objek dan juga merupakan alat untuk mendukung pengembangan sistem[3].

#### 2.5. Java

Menurut Budi Raharjo, Imam Heryanto, Arif haryono (Mudah Belajar Java 2010) java adalah bahasa pemrograman yang dapat dijalankan di berbagai komputer termasuk telepon genggam. Bahasa ini awalnya dibuat oleh James Gosling saat masih bergabung di *Sun Microsystems* saat ini merupakan bagian dari *Oracle* dan dirilis tahun 1995. Bahasa ini banyak mengadopsi sintaksis yang terdapat pada C dan C++ namun dengan sintaksis model objek yang lebih sederhana serta dukungan rutin-rutin aras bawah yang minimal. Aplikasi-aplikasi berbasis Java umumnya dikompilasi ke dalam p- code (*bytecode*) dan dapat dijalankan pada berbagai Mesin Virtual Java (JVM). Java merupakan bahasa pemrograman yang bersifat umum/non-spesifik (*general purpose*), dan secara khusus didisain untuk memanfaatkan dependensi implementasi seminimal mungkin. Karena fungsionalitasnya yang memungkinkan aplikasi Java mampu berjalan di beberapa platform sistem operasi yang berbeda, Java dikenal pula dengan slogannya, "Tulis sekali, jalankan di mana pun". Saat ini Java merupakan bahasa pemrograman yang paling populer digunakan, dan secara luas dimanfaatkan dalam pengembangan berbagai jenis perangkat lunak aplikasi ataupun aplikasi berbasis web[2].

### 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *grounded research* dan metode observasi (pengamatan). Metode *grounded research* yaitu suatu metode penelitian yang berdasarkan fakta dengan tujuan dapat menetapkan konsep, mengembangkan teori, pengumpulan dan analisis data dalam waktu yang bersamaan.. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara yaitu :

#### 3.1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas yang diperoleh dari perpustakaan Universitas, seperti mengutip buku-buku dan *browsing* melalui *search engineering* di internet.

#### 3.2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu objek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati. Peneliti mempelajari dan mengamati pengelolaan pelayanan service yang terdapat pada CV. Anugerah Multi Kreasi.

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara penanya (interviewer) dengan penjawab (responden). Penulis melakukan interview supervisor dan customer service untuk mendapatkan data informasi yang dibutuhkan.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Berikut aturan bisnis sistem berjalan CV. Anugerah Multi Kreasi :

#### 4.1. Pencatatan Data Gangguan

Ketika ada telepon dari pelanggan, maka *Customer Service* yang menyambut, kemudian menanyakan keluhan kerusakan mesin fotokopi

#### 4.2. Penugasan Kerja Teknisi

*Customer Service follow up* kepada teknisi untuk melakukan perbaikan kepada pelanggan yang telah terdaftar dalam data gangguan.

#### 4.3. Teknisi Memberikan Info Pengerjaan

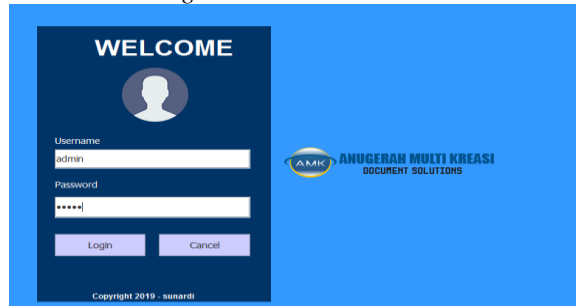
Laporan transaksi panggilan dilakukan jika keluhan pelanggan sudah dilakukan oleh teknisi

Berikut ini adalah tampilan dari perancangan sistem *Customer Service* gangguan problem pada CV Anugerah Multi Kreasi

#### login

Halaman *login* merupakan halaman pertama kali yang akan ditampilkan kepada *user*. Sebelum menuju halaman

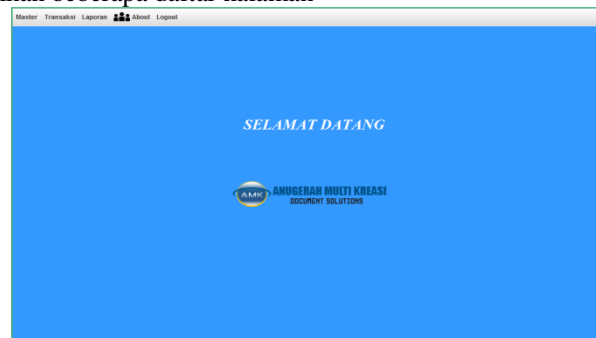
selanjutnya, semua user harus melakukan *login*



**Gambar 1. Halaman Login**

### Menu Utama

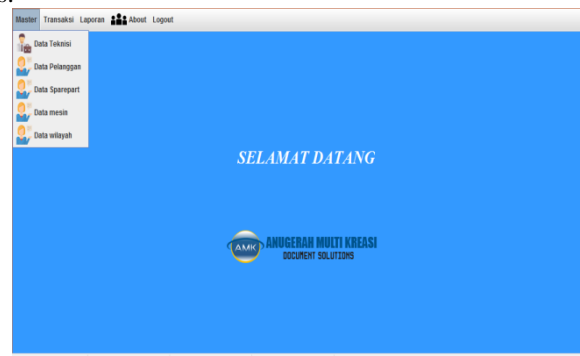
Menu utama ini menampilkan beberapa daftar halaman



**Gambar 2. Menu Utama**

### Menu Master

Menu Master digunakan admin untuk mengolah semua data master. Pada halaman ini admin dapat menambah, mengubah, dan menghapus.



**Gambar 3. Menu Master**

### Menu Transaksi

Halaman Transaksi digunakan admin untuk mengolah semua data transaksi. Pada halaman ini admin dapat menambah, mengubah, dan menghapus.



Gambar 4. Menu Transaksi

### Menu Laporan

Halaman Laporan digunakan admin untuk melihat dan mencetak laporan.



Gambar 5. Menu Laporan

### Menu About

Pada halaman ini terdapat form yang digunakan admin untuk melihat tentang perusahaan.



Gambar 6. Menu About

### Data Teknisi

Data teknisi ini digunakan admin untuk mengolah data teknisi. Pada halaman ini ditampilkan daftar teknisi

**AMMS ANUGERAH MULTI KREASI DOCUMENT SOLUTIONS**

ID TEKNISI:

NAMA TEKNISI:

WILAYAH:

NOMOR TELEPON:

EMAIL:

RESET SAVE UPCA... DELETE

**DATA TEKNISI**

CARI DATA TEKNISI

ID Teknisi	Nama Teknisi	Wilayah	No Tlp	Email
1	ibrah	jawa barat	812523	ibrah.trend@gmail.co
2	ard	jawa barat	87777777	ard.trend@gmail.com
3	ibrah	jawa barat	81	ibrah@gmail.com

Gambar 7. Data Teknisi

### Data Pelanggan

Data pelanggan digunakan admin untuk mengolah data pelanggan. Pada halaman ini terdapat daftar pelanggan.

**AMMS ANUGERAH MULTI KREASI DOCUMENT SOLUTIONS**

ID GANGGUAN:

NAMA PELANGGAN:

ALAMAT:

NO TELP:

EMAIL:

TIPE MESIN:

RESET SAVE UPCA... DELETE

**DATA PELANGGAN**

CARI DATA PELANGGAN

ID Pelanggan	Nama Pelan	Alamat	No Tlp	Email	Mesin
10000	BPI	pancorani raya	876327223	wardi@gmail.com	wardi@gmail
10022	HUSANTAMA	DK AREFOG 3543		SCSP@P3D	SCSP@P3D

Gambar 8. Data Pelanggan

### Data Sparepart

Halaman Data sperpat digunakan admin untuk mengolah data sperpat. Pada halaman ini terdapat daftar Sparepart.

**AMMS ANUGERAH MULTI KREASI DOCUMENT SOLUTIONS**

ID SPERPART:

NAMA SPERPART:

TIPE SPERPART:

STOK:

RESET SAVE UPCA... DELETE

**DATA SPERPART**

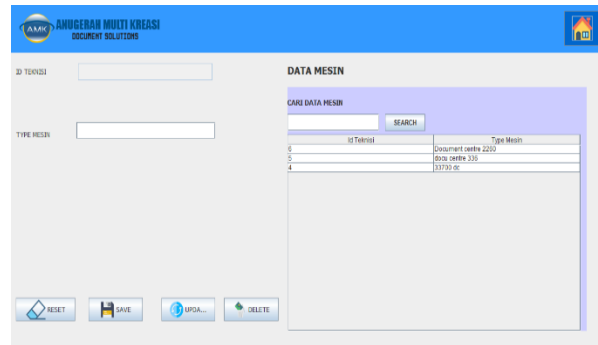
CARI DATA SPERPART

ID Sperpart	Nama Sperpart	Tanggal Masuk Barang	Stok
1010	Diploper	2020-08-13	19
1007	PETANHAS	2020-08-20	56
1009	Campe	2020-08-20	58

Gambar 9. Data Sperpart

### Data Mesin

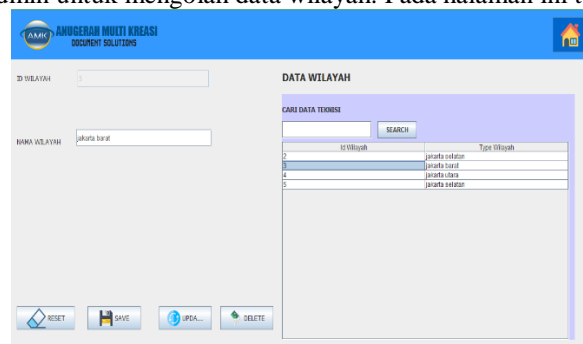
Data mesin digunakan admin untuk mengolah data mesin. Pada halaman ini terdapat daftar mesin.



Gambar 10. data Mesin

### Data Wilayah

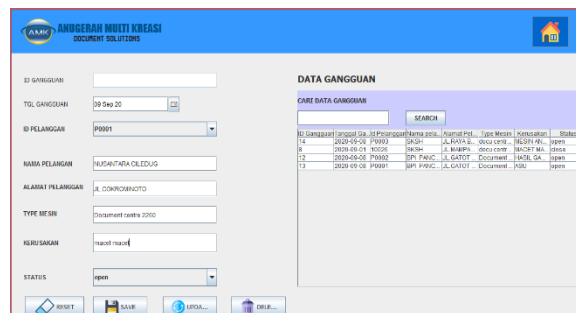
Data wilayah digunakan admin untuk mengolah data wilayah. Pada halaman ini terdapat daftar wilayah.



Gambar 11. Data Wilayah

### Data Gangguan

Data gangguan digunakan admin untuk mengolah data gangguan. Pada halaman ini terdapat daftar gangguan.



Gambar 12. Data Gangguan

### Data Pengerjaan

Menu pengerjaan digunakan admin untuk mengolah data pengerjaan. Pada halaman ini terdapat daftar gangguan.

Gambar 13. Data Pengerjaan

**Data Permintaan Sparepart**

Menu permintaan barang digunakan admin untuk mengolah data permintaan sperpart. Pada halaman ini terdapat daftar permintaan

Gambar 14. Data Permintaan Sparepart

**Data Pemasangan Sparepart**

Menu pemasangan sperpart digunakan admin untuk mengolah data pemasangan sperpart. Pada halaman ini terdapat daftar pemasangan sperpart

Gambar 15. Pemasangan Sparepart

**Form Selesai**

Pada halaman ini terdapat form selesai yang digunakan admin untuk melihat data bulanan.

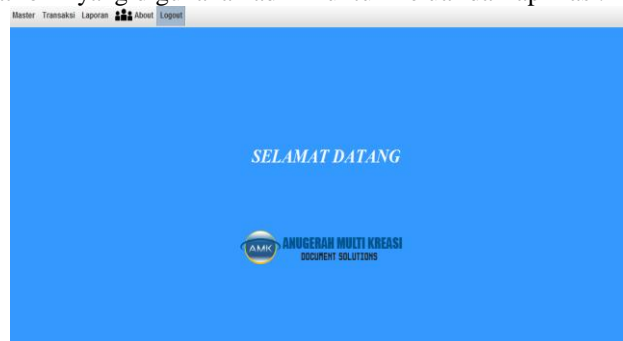


ID Penger.	ID Gangg.	Kerusakan	Type Mesin	Nama Pel.	Nama Tek.	Wilayah	Keterangan	Status
4	6	MATI	MATI	Documen	NUSANT	JAKARTA	Masih Di	Selesai
5	6	MATI	MATI	MATI	MATI	JAKARTA	mati	Selesai
14	15	macet m.	Documen	NUSANT	FARID M.	JAKARTA	on progres	Selesai

Gambar 16. Rancangan Layar Form Selesai

### Data Logout

Pada halaman ini terdapat form yang digunakan admin untuk keluar dari aplikasi.



Gambar 17. Data Logout

### 5. Kesimpulan

Dengan adanya aplikasi ini, maka masalah pengontrolan data pelayananan *service* dapat dipantau dengan lebih mudah, karena segala bentuk proses transaksi dihubungkan dengan *database* yang saling terintegrasi. Adanya aplikasi ini juga, data-data yang berkaitan dengan Sistem *Customer Service* Gangguan Problem disimpan dalam bentuk digital sehingga mengurangi kemungkinan kehilangan data dan efisien.

### 6. Daftar Pustaka

- [1] Asmara, R. (2016). Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal J-Click*, VOL 3.
- [2] Asmoro, S. H. (2014). Sistem Informasi Geografi Lokasi Oleh-oleh Khas Semarang Berbasis Mobile Android. *Sekolah Tinggi Elektronik Dan Komputer Semarang*, 10.
- [3] Embun Fajar Wati, A. A. (2016). Penerapan Metode Unified Modeling Language (UML) Berbasis Desktop Pada Sistem Pengolahan Kas Kecil Studi Kasus Pada PT Indo Mada Yasa Tangerang. *AMIK BSI Tangerang*, VOL.5.
- [4] Jhon Peris Simanjuntak, S. R. (2017). Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mendukung Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan Dan Pengendalian Internal Piutang. *E-proceeding Of Management*, 454.
- [5] Muntihana, V. (2017). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Dan Android Pada Klinik Gigi Lisda Medika Di Kabupaten Bulukumba Sulawesi Selatan. *Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar*, 10.
- [6] Yuliansyah, H. (2014). Perancangan Replikasi Basis Data MYSQL Dengan Mekanisme Pengaman Menggunakan SSL Encryption. *Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*, VOL 8.
- [7] M. Fadhli *et al.*, "Perancangan aplikasi ujian mahasiswa baru pada universitas serambi mekkah berbasis web 123," vol. 2, no. 2, pp. 202–209, 2019.
- [8] M. Munawir, S. Susmanto, Z. Zulfan, and Y. Yanti, "Sistem Pelayanan Surat Administrasi Masyarakat Gampong Berbasis Webbase dengan menggunakan Framework CodeIgniter," *J. Serambi Eng.*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [9] M. Fadhli *et al.*, "Perancangan aplikasi ujian mahasiswa baru pada universitas serambi mekkah

- berbasis web 123,” vol. 2, no. 2, pp. 202–209, 2019.
- [10] M. Munawir, S. Susmanto, Z. Zulfan, and T. Hidayat, “Perancangan Aplikasi Pengelolaan Surat pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar,” *J. Serambi Eng.*, vol. 5, no. 3, 2020.
- [11] Zulfan and Samsuddin, “Analisa & Perancangan Edukasi Keamanan Berjalan Lintas bagi Masyarakat Berbasis Konten Multimedia Animasi,” *Anal. Peranc. Edukasi Keamanan Berjalan Lintas bagi Masy. Berbas. Konten Multimed. Animasi*, vol. 1, no. 1, pp. 22–30, 2016.
- [12] D. Satria, Z. Zulfan, M. Munawir, and D. Mulyati, “FINAL PROJECT CONSULTATION INFORMATION SYSTEM INTEGRATED NOTIFICATION SYSTEM BASED ON SMS GATEWAY,” *Cybersp. J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 135–140, 2019.
- [13] D. Satria, Zulfan, Munawir, and T. Hidayat, “Implementation of wireless sensor network (WSN) on garbage transport warning information system using GSM module,” in *Journal of Physics: Conference Series*, 2019, vol. 1175, no. 1.