

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KOMPLAIN FASILITAS PERUSAHAAN PADA PT. MATTEL INDONESIA BERBASIS WEB

Norma Renita¹⁾

¹⁾Teknik Informatika, STMIK Muhammadiyah Jakarta
e-mail: normarenita16@gmail.com¹⁾

Abstrak : Manajemen komplain merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan-balik tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Sistem Informasi manajemen komplain terhadap fasilitas perusahaan pada sistem berjalan saat ini masih kurang efektif karena komplain disampaikan secara manual melalui form komplain dan harus diantar langsung ke engineering facility. Dalam hal ini fasilitas adalah pendukung aktivitas didalam perusahaan tentunya maka penyampaian dan penanganan komplain diharapkan lebih mudah agar perbaikan cepat dilakukan. Karena kendala tersebut penulis bermaksud melakukan penelitian yang bertujuan memberikan solusi melalui pengkajian berbagai teori dan observasi di lapangan dalam rangka pengembangan sistem yang ada di perusahaan tersebut. Metodologi pengembangan sistem yang penulis gunakan adalah metodologi Waterfall dan Data Flow Diagram (DFD) sebagai perancangan model sistem. Aplikasinya dibangun berbasis web dengan menggunakan program PHP, dengan database menggunakan MySQL. Hasil dari pengembangan sistem informasi manajemen komplain ini sangat dibutuhkan di perusahaan untuk mengoptimalkan kinerja serta mengefisienkan waktu yang dibutuhkan. Dengan adanya sistem ini, semua alur proses dan laporan pekerjaan penanganan komplain terdata dengan baik di dalam sistem database.

Kata Kunci— Sistem Informasi, Komplain, Web

Abstract : Complaint management is a means that can be used to build communication with customers and obtain feedback about the level of customer satisfaction with the service. Information System management complaints against the company's facilities on the current system is still less effective because the complaint is delivered manually through the complaint form and must be delivered directly to the engineering facility. In this case the facility is supporting activities within the company of course so the delivery and handling of complaints is expected to be easier so that quick fixes are carried out. Because of these constraints the author intends to conduct research aimed at providing solutions through the assessment of various theories and observations in the field in order to develop existing systems in the company. The system development methodology that the author uses is waterfall methodology and Data Flow Diagram (DFD) as system model design. The application is built web-based using PHP programs, with databases using MySQL. The result of the development of complaint management information system is needed in the company to optimize performance and streamline the time needed. With this system, all process flows and report the work of complaint handlers are well recorded in the database system.

Keywords— Information Systems, Complaints, Web

I. PENDAHULUAN

FASILITAS dalam perusahaan adalah hal yang sangat utama sebagai pendukung segala aktifitas karyawannya. Dalam hal ini, terkadang ada kerusakan atau memerlukan perbaikan terhadap peralatan dan perangkat yang ada dalam unit perkantoran, unit produksi, fasilitas umum dan unit lainnya. Untuk penanganan perbaikan tersebut karyawan akan menyampaikan komplain kepada bagian yang bertanggungjawab terhadap hal tersebut. Namun, penyampaian komplain tersebut masih berbentuk manual yaitu menggunakan kertas berupa form komplain, sehingga hal tersebut kurang efektif. Penanganannya pun sedikit terhambat karena karyawan harus mengantar form komplain tersebut ke lokasi departemen bersangkutan agar dapat di *follow up*. Dari sistem yang sedang berjalan saat ini masih menggunakan sistem manual yang memakan proses atau siklus yang cukup panjang dan waktu yang cukup lama.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang saat ini mencakup semua bidang aspek

kehidupan. Maka hal ini bisa dimanfaatkan untuk membangun sistem aplikasi komplain terhadap fasilitas perusahaan berbasis web. Adanya sistem aplikasi ini diharapkan dapat mendukung kemudahan dalam penyampaian komplain dari karyawan kepada departemen *engineering* yang akan berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan. perusahaan memerlukan perancangan dan pembangunan suatu sistem yang dapat menyimpan, mengolah data dan membuat laporan. Hal ini sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan perkembangan teknologi internet yang semakin bertambah maka dari itu penulis mencoba mencari solusi dan jawaban untuk membuat suatu perancangan sistem aplikasi diterapkan secara *online*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem

Menurut Romney dan Steinbart, sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling terkait, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil, yang mendukung sistem yang lebih besar [1]. Menurut Mulyani, sistem adalah sekumpulan subsistem, komponen ataupun element yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan output yang sudah ditentukan sebelumnya [2].

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa system merupakan kumpulan dari komponen atau subsistem yang saling berhubungan dan saling mendukung, serta masing-masingnya berfungsi secara independen, tetapi memiliki tujuan yang sama.

B. Informasi

Menurut Romney dan Steinbart, informasi adalah data yang telah dikelola dan diolah atau diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan [3].

Informasi adalah data yang telah diorganisir dan diproses sehingga bermanfaat bagi proses pengambilan keputusan. Informasi berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kualitas keputusan, dan meningkatkan kemampuan untuk merencanakan dan menjadwalkan aktivitas [4].

Informasi dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu:

a. Informasi Strategis

Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, yang mencakup informasi eksternal, rencana perluasan perusahaan, dan sebagainya.

b. Informasi Taktis

Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka menengah, seperti informasi tren penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan.

c. Informasi Teknis

Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari, seperti informasi persediaan stok, retur penjualan, dan laporan kas harian.

C. Manajemen

Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

Manajemen operasional adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

D. Komplain

Komplain adalah bentuk ekspresi kekecewaan atau ketidakpuasan yang dihasilkan dari ketidaksesuaian antara kenyataan dengan keinginan. Sebenarnya komplain sangat dibutuhkan, karena akan menghasilkan informasi baik yang bersifat positif maupun negatif yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah interaksi. Pengelolaan dan cara menghadapi komplain yang baik harus disikapi dengan cerdas dan hati lapang. Diperlukan sebuah pemahaman tentang komplain, sehingga akan menghasilkan sebuah manajemen komplain yang baik dan tidak akan merusak tatanan komunikasi yang sebelumnya sudah terbentuk.

E. Sistem Informasi

Menurut Satzinger, Jackson, dan Burd, sistem informasi adalah serangkaian komponen yang saling terkait, yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan output informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan bisnis [5]. Menurut Hall, sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pengguna.

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan serangkaian komponen yang bertugas untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data sehingga menghasilkan output berupa informasi yang didistribusikan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

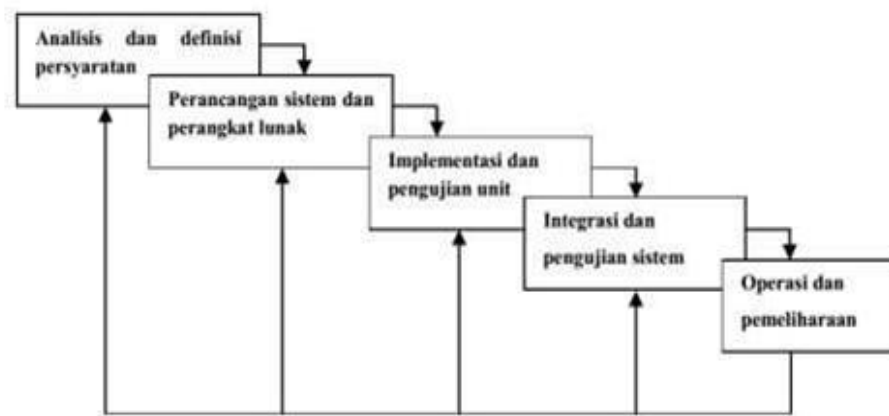
F. Manajemen Komplain

Manajemen komplain (*complaint management*) merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan-balik tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Komplain yang diajukan oleh pelanggan ini kemudian akan ditindak-lanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak si pemberi pelayanan dengan sarannya adalah mengurangi kekecewaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan [6].

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *waterfall*. *Waterfall model* merupakan salah satu model proses perangkat lunak yang mengambil kegiatan proses dasar seperti spesifikasi, pengembangan, validasi, dan evolusi, dan merepresentasikannya sebagai fase-fase proses yang berbeda seperti analisis dan definisi persyaratan, perancangan perangkat lunak, implementasi dan pengujian unit, integrasi dan pengujian sistem, operasi dan pemeliharaan.



Gambar. 1. *Waterfall Model*

B. Analisis Sistem

1. Analisis Sistem berjalan

Berdasarkan analisa sistem yang berjalan, penyampaian komplain dan pemberian tugas pekerjaan pada departemen engineering facility adalah sebagai berikut :

1. Proses penyampaian komplain oleh karyawan

Perwakilan karyawan datang ke ruangan *engineering facility* dengan membawa form komplain (*work order*) untuk menyampaikan komplain atau keluhan mengenai kerusakan atau masalah pada fasilitas perusahaan yang ada dalam lingkup perusahaan.

2. Proses pemberian tugas pengerjaan komplain

Admin *engineering* mengambil kertas *work order* dan menginput data komplain di *microsoft excel* lalu memberikannya ke *supervisor engineering* untuk di analisa jenis pekerjaan komplain, kemudian *supervisor engineering* memberikan tugas pengerjaan (*assign*) kepada *engineering facility* yang sedang bertugas dan tidak sedang mengerjakan pekerjaan.

3. Proses pengerjaan komplain ke area terkait

Setelah mendapat penugasan pekerjaan dari supervisor engineering, dengan membawa kertas work order engineering facility datang ke area yang mengalami kerusakan. Engineering facility memperbaiki kerusakan yang dikeluhkan oleh karyawan, setelah selesai engineering facility mencatat penyebab kerusakan dan tindakan yang dilakukan pada kertas work order.

4. Proses pembuatan laporan oleh admin engineering

Teknisi engineering facility mengembalikan kertas work order ke admin engineering untuk di input ke dalam komputer dan dibuat laporan pekerjaan.

2. Analisis Permasalahan Sistem Berjalan

Pada sistem yang berjalan ada beberapa kelemahan karena sistem yang digunakan masih manual, diantaranya yaitu :

1. Belum adanya sistem khusus dalam pengolahan data penyampaian komplain, komplain masih disampaikan secara langsung ke departemen engineering, penyampaian komplain disampaikan secara langsung dan dicatat di form komplain (*work order*) oleh karyawan.

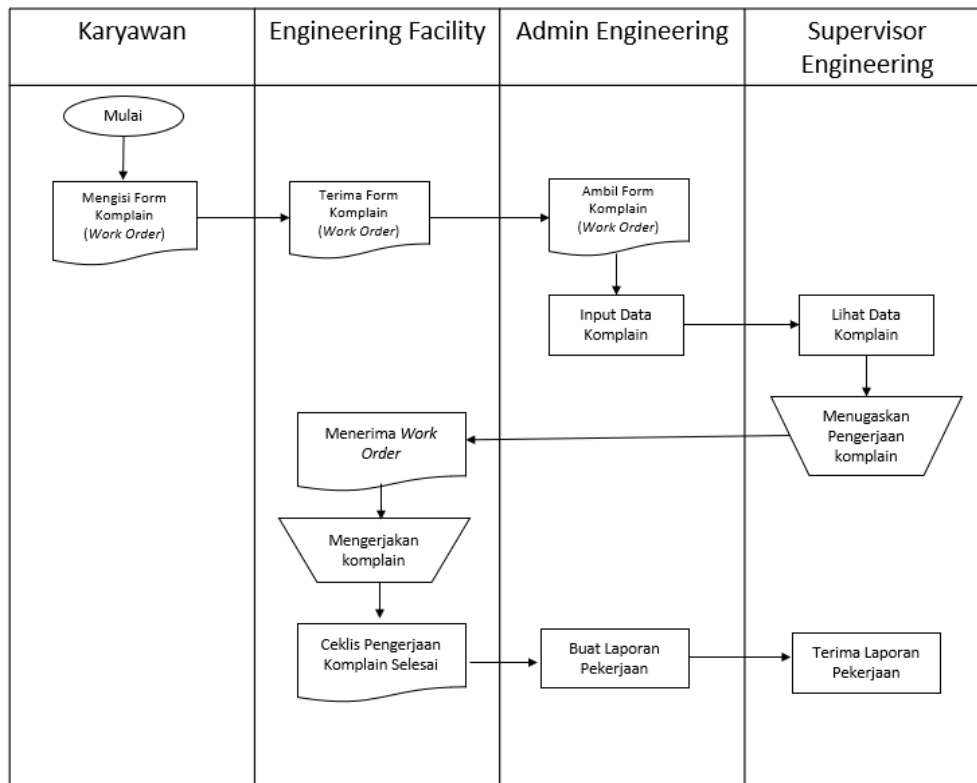
2. Proses penyampaian komplain sampai komplain dikerjakan membutuhkan waktu yang lama sehingga mengurangi pelayanan terhadap karyawan terkait fasilitas yang digunakan.

3. Proses penugasan untuk mengerjakan komplain oleh supervisor engineering masih tidak efektif karena masih harus mencari engineering yang sedang tidak ada progres pekerjaan.

4. Laporan pekerjaan hanya bisa di lihat dan dibuat setelah kertas *work_order* dikembalikan oleh engineering facility yang mengerjakan komplain, ini sangat tidak efektif dan efisien.

3. Flowmap Sistem Berjalan

Flowmap sistem berjalan dalam proses penyampaian dan penanganan komplain fasilitas perusahaan sebagai berikut :



Gambar. 2. Flowmap Sistem Bejalan

4. Analisis Sistem Diusulkan

Sistem yang diusulkan pada manajemen komplain fasilitas perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Login

Login dapat dilakukan apabila memiliki *user* dan *password* pada sistem aplikasi manajemen komplain, registrasi hanya untuk akun karyawan (*leader section* pada setiap *departemen*), untuk akun *engineering facility (engineering)* hanya bisa di daftarkan oleh *user administrator*.

2. Prosedur Penyampaian Komplain (Make Complains)

Proses penyampaian komplain dapat dilakukan oleh karyawan (*leader section* pada setiap *departemen*) dengan cara login ke dalam sistem manajemen komplain lalu buat komplain pada menu yang sudah disediakan oleh sistem.

3. Prosedur Penugasan Komplain (Assign Complains)

Penanganan komplain dapat dikerjakan *engineering facility* sebagai *user engineering*, komplain dapat dikerjakan oleh *engineering* apabila komplain yang masuk ke dalam sistem aplikasi dilihat oleh *supervisor engineering (administrator)* dan telah menugaskan komplain untuk dikerjakan oleh *engineering facility*.

4. Prosedur Penanganan Komplain

Engineering facility mengerjakan komplain dari karyawan setelah mendapat tugas dari *supervisor engineering (administrator)*, setelah komplain selesai dikerjakan *engineering facility* mengisi penyebab kerusakan peralatan mechanical electrical ataupun electronic kedalam kolom diskripsi komplain yang sudah disediakan oleh sistem.

5. Laporan Pekerjaan

Status pekerjaan komplain dapat dilihat oleh user karyawan selaku *leader section* dari setiap departemen dan user *administrator*, baik yang sedang dikerjakan atau sudah dikerjakan oleh *engineering facility*.

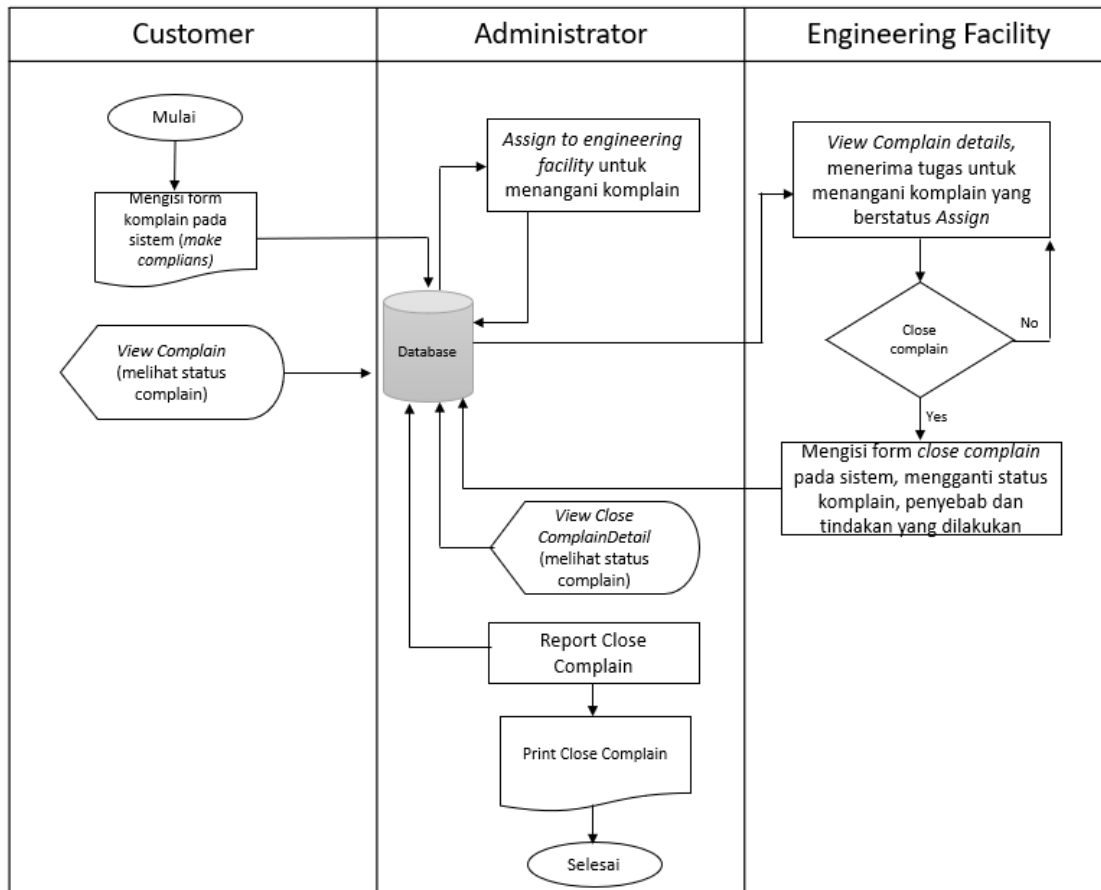
5. Analisis Pengembangan Solusi Penelitian

Berdasarkan analisis permasalahan pada sistem berjalan maka analisis pengembangan solusi penelitian sebagai perencanaan sistem yang diusulkan yaitu :

1. Perancangan sistem informasi manajemen komplain yang bisa diakses secara *online* agar bisa mempermudah dan mempercepat proses penyampaian komplain sampai komplain dikerjakan oleh *engineering facility*.
2. Perancangan fitur penugasan penanganan komplain (*assign complains*) oleh supervisor langsung ke *engineering facility* agar lebih efektif dan efisien.
3. Perancangan sistem informasi dengan multiuser dengan jenis user yaitu supervisor engineering dan admin (*administrator*), *engineering facility (engineering)*, *leader section* pada setiap *departement* (karyawan).
4. Perancangan fitur *view complain* untuk melihat status pengerjaan komplain apakah sudah dikerjakan, belum dikerjakan atau baru ditugaskan.

6. Flowmap Sistem Diusulkan

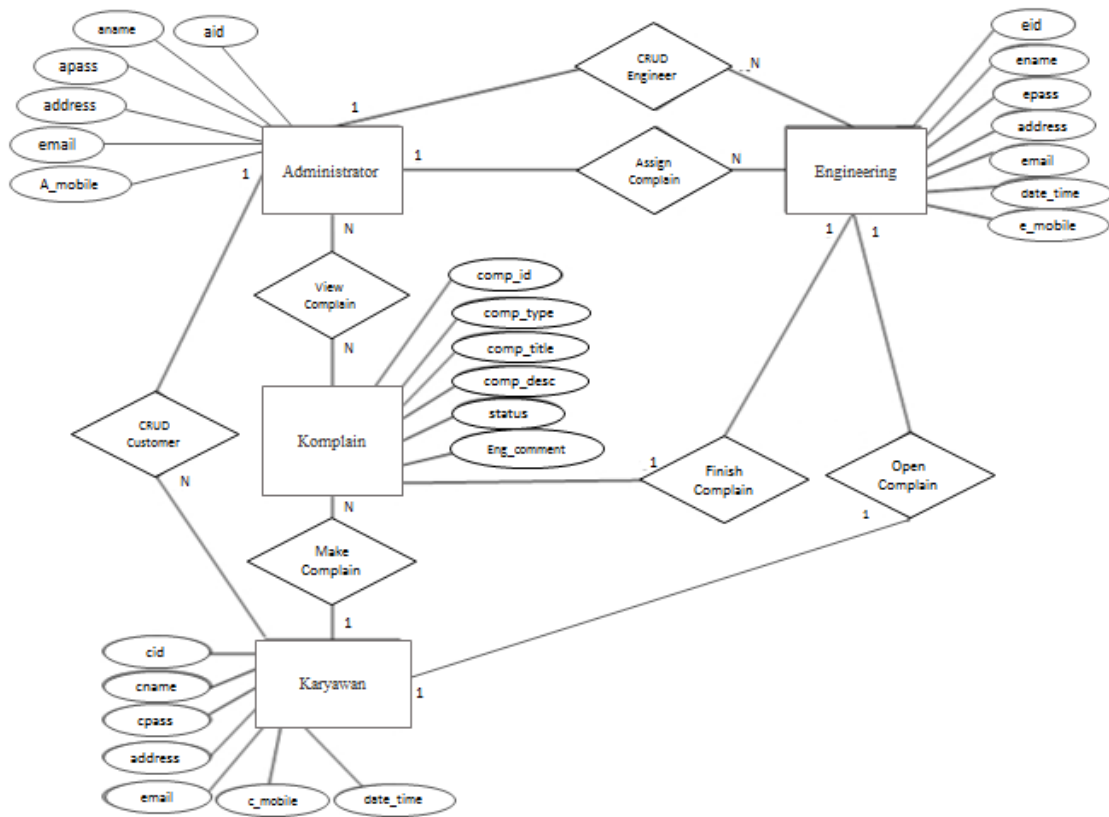
Flowmap sistem diusulkan dalam proses penyampaian dan penanganan komplain fasilitas perusahaan sebagai berikut :



Gambar. 3. Flowmap Sistem Diusulkan

C. Perancangan Sistem

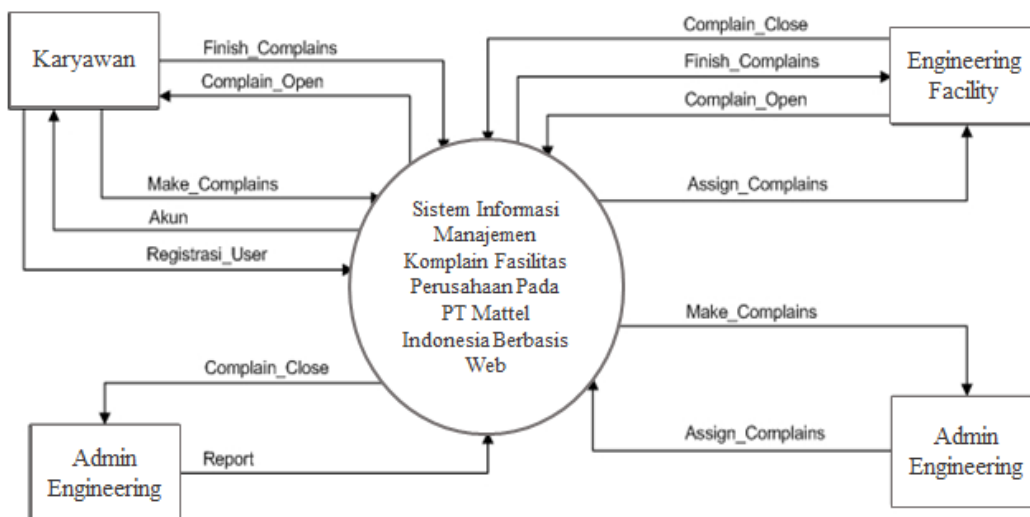
1. Entity Relationship Diagram



Gambar. 4. Entity Relationship Diagram (ERD)

Gambar 4 merupakan rancangan Entity Relationship Diagram (ERD) untuk Sistem Informasi Manajemen Komplain Fasilitas Perusahaan pada PT. Mattel Indonesia.

2. Diagram Konteks



Gambar. 5. Entity Relationship Diagram (ERD)

Gambar 5 merupakan diagram konteks yang menjelaskan bagaimana aliran masukan dan keluaran dari Sistem Informasi Manajemen Komplain Fasilitas Perusahaan pada PT. Mattel Indonesia.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Penelitian

Penelitian yang dilakukan terbagi dalam beberapa tahapan rancangan kerangka penelitian yaitu:

1. Studi Lapangan (Field Methods)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melihat data-data atau meninjau langsung pada perusahaan yang bersangkutan. Penulis melakukan survey yaitu :

a. Pengamatan (Observasi)

Penulis mengamati secara langsung sistem yang dipergunakan, dan juga kegiatan operasional di PT. Mattel Indonesia agar dapat memahami masalah yang akan dibahas.

b. Wawancara (Interview)

Penulis melakukan wawancara kepada seorang admin dan *supervisor departement facility* dan beberapa karyawan departemen lain mengenai kendala penyampaian komplain fasilitas di perusahaan tersebut.

2. Studi Literatur

Mengunjungi situs-situs atau website penulis juga mempelajari buku-buku literatur mengenai menganalisa dan mendesain suatu sistem, dan buku- buku pemrograman PHP dan MySQL.

3. Studi Kepustakaan

Penulis mengambil referensi dari buku-buku atau bahan-bahan tertulis lainnya yang terdapat di perpustakaan.

B. Implementasi Sistem

Implementasi sistem adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci berdasarkan penelitian dan perancangan pada pembahasan sebelumnya.

1. Implementasi *Form Login*

Berfungsi untuk menghubungkan dengan menu utama, didalam tampilan *login* ada tiga jenis *user type* yaitu *administrator*, karyawan, dan *engineering facility*

A screenshot of the 'User Login' form. The form has a title bar that says ':: User Login ::'. It contains three input fields: 'User Name :', 'Password :', and 'User Type :'. The 'User Type' field is a dropdown menu with the text '--- Select User ---'. Below the input fields is a 'Forgot Password' link and a 'Login Now' button.

Create By: [Norma Renita](#)

Gambar. 6. *Form Login*

2. Implementasi Menu Utama Administrator

Didalam tampilan menu utama *administrator* terdapat menu -menu yang berfungsi untuk menuju ke tampilan lain, menu tersebut yaitu *Assign Complains, View Complains, View Close Complain, Engineer Details, Karyawan Details, Reports, dan Logout.*



Gambar. 7. Menu Utama Administrator

3. Implementasi Menu Utama Karyawan

Didalam tampilan menu utama karyawan ini terdapat menu -menu yang berfungsi untuk menuju ke tampilan lain, menu tersebut yaitu *Make Complains, View Complains Details, Logout.*



Gambar. 8. Menu Utama Karyawan

4. Implementasi Menu Utama *Engineering Facility*

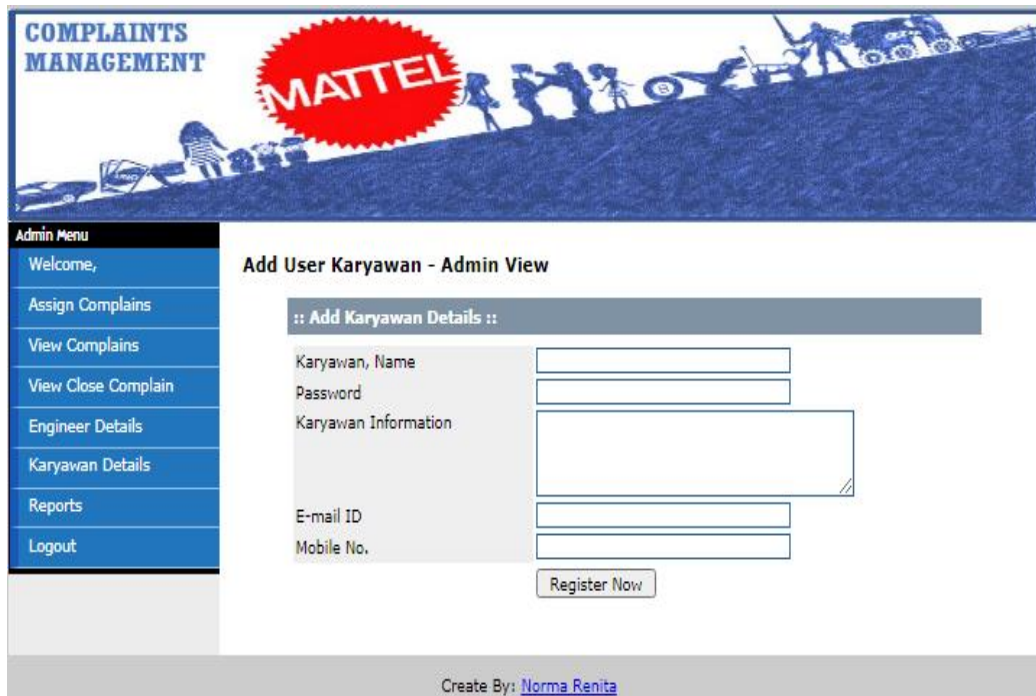
Didalam tampilan menu utama engineering facility terdapat menu -menu yang berfungsi untuk menuju ke tampilan lain, menu tersebut yaitu *View Assign Complains Details, Close Complain, Logout*.



Gambar. 9. Menu Utama *Engineering Facility*

5. Implementasi *Form Registrasi Karyawan*

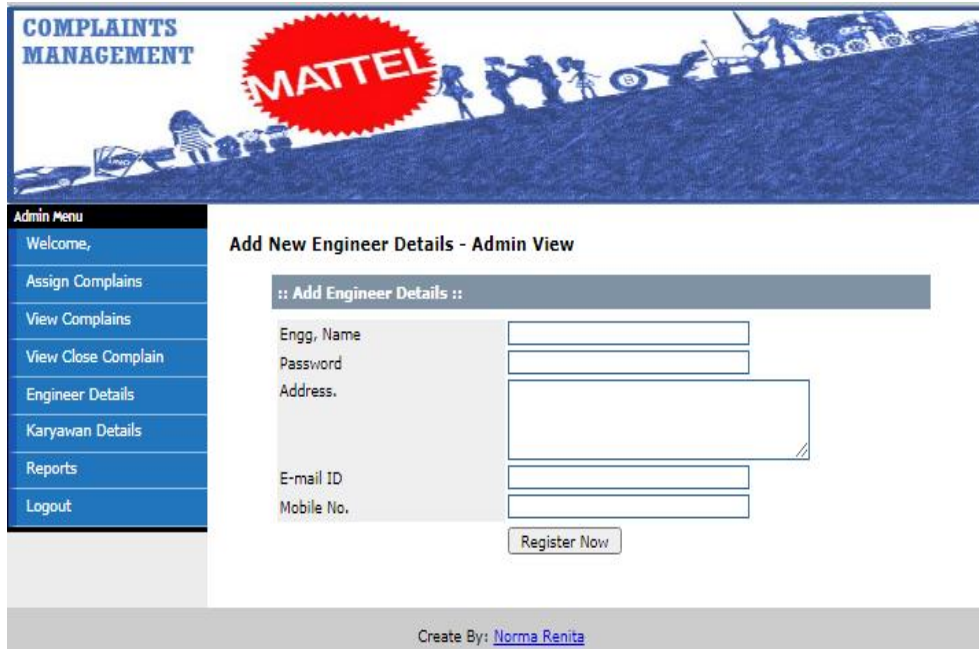
Form registrasi karyawan berfungsi untuk registrasi new karyawan yang belum memiliki akun untuk dapat login ke dalam sistem, registrasi juga bisa di lakukan oleh administrator melalui menu yang ada di dalam tampilan utama administrator.



Gambar. 10. *Form Registrasi Karyawan*

6. Implementasi *Form Add Engineering*

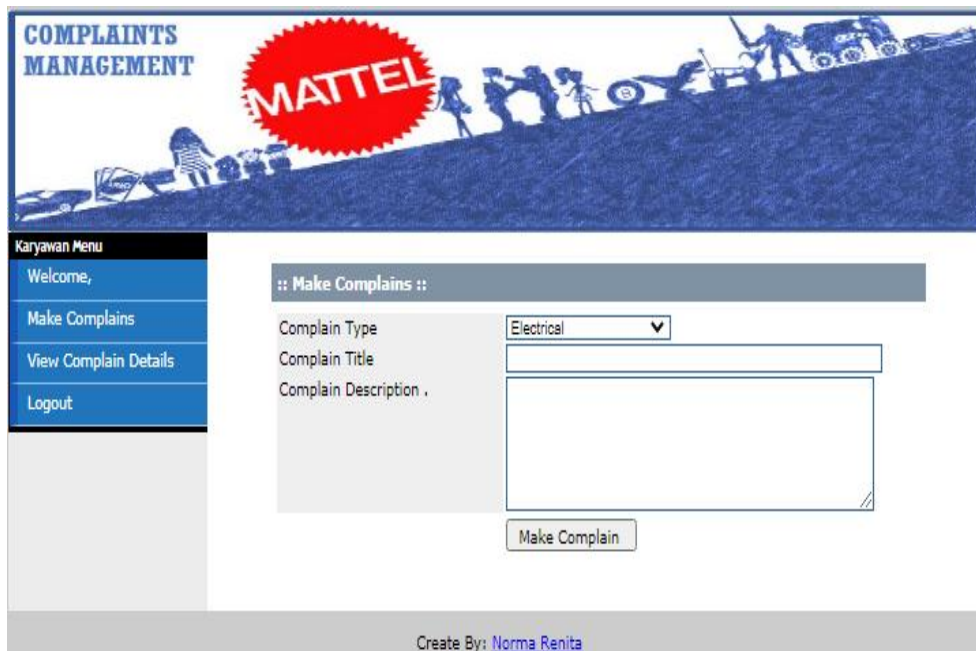
Form Add Engineering berfungsi untuk menambah data engineering, form ini hanya dapat diakses oleh administrator.



Gambar. 11. *Form Add Engineering*

7. Implementasi *Form Make Complain*

Form yang dapat diakses oleh user karyawan dan berfungsi untuk menyampaikan komplain.



Gambar. 12. *Form Make Complain*

8. Implementasi *Form Assign Complain*

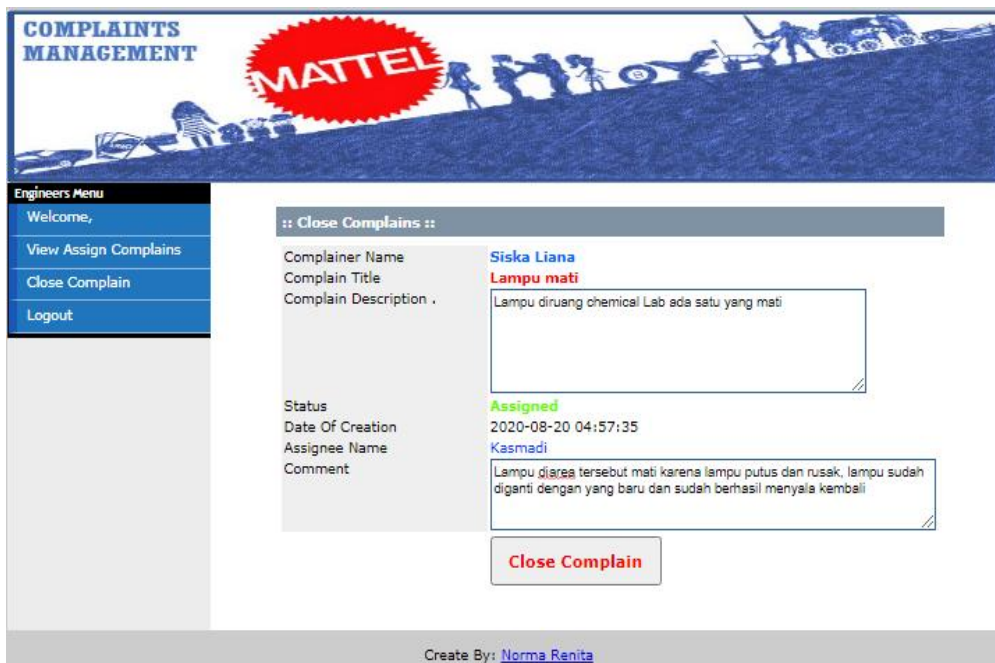
Form Assign Complain adalah *form* yang dapat diakses oleh *administrator* dan berfungsi untuk memberikan tugas kepada *engineering facility* untuk mengerjakan komplain.



Gambar. 13. *Form Assign Complain*

9. Implementasi *Form Close Complain*

Form yang diakses *user engineering facility* yang berfungsi untuk menutup komplain yang selesai dikerjakan.



Gambar. 14. *Form Close Complain*

10. Implementasi *View Close Complain*

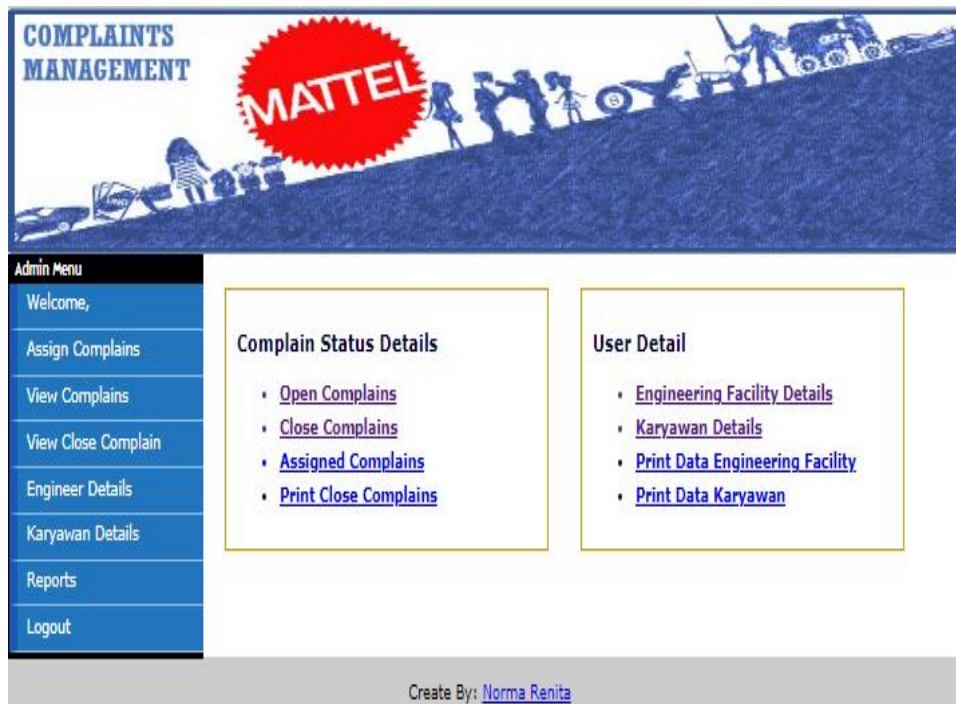
Tampilan ini dapat diakses oleh administrator dan berfungsi untuk melihat tabel komplain yang sudah selesai dikerjakan.



Gambar. 15. View Close Complain

11. Implementasi Menu Utama Report

Tampilan utama *report* akan tampil apabila kita klik menu *report* yang ada pada tampilan utama *user Administrator*. Didalam tampilan ini memiliki submenu, submenu tersebut tergolong kedalam dua kategori. Kategori pertama yaitu *Complain Status Details* yang terdiri dari *open complains*, *close complains*, *assigned complains*, *print close complains*. Kategori kedua yaitu *User Detail* yang terdiri dari *engineering facility details*, *karyawan details*, *print data engineering facility*, *print data karyawan*.



Gambar. 16. Menu Utama Report

12. Implementasi *Print Report Close Complain*

Tampilan ini dapat diakses oleh administrator menampilkan data komplain yang sudah di *close* atau selesai dikerjakan oleh *engineering facility*.

Complain Title	Com.Type	Status	Engineering	Engineering comment
Lampu Mati	Electrical	Close	Kasmadi	Lampu Diruang Tersebut Mati Karena Lampu Putus Dan Rusak, Lampu Sudah Diganti Dengan Yang Baru Dan Berhasil Menyala Kembali

Gambar. 17. *Print Report Close Complain*

C. Pengujian Sistem (*Testing*)

Proses pengujian Sistem Informasi Manajemen Komplain Fasilitas Perusahaan menggunakan metode *blackbox*. Dalam pengujian ini yang dilakukan hanya mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat lunak. Pengujian ini akan mengevaluasi hanya dari tampilan luarnya (*interface*), fungsionalitasnya, tidak menguji bagaimana proses detailnya, yang diperlukan hanya untuk mengetahui fungsi input dan outputnya saja. Pengujian Sistem tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel. 1. Pengujian Sistem dengan Blackbox

No	Deskripsi Pengujian	Data Yang Di Uji	Hasil Yang Di Harapkan	Hasil
1	Menguji Sistem Informasi Manajemen Komplain di computer	Input data Di URL browser	Jika data benar maka halaman Login pada web tampil, jika salah ada pesan <i>object not found!</i>	[√] Berhasil [] Tidak
2	Menguji penggunaan pengamanan sistem (login karyawan)	Input data (username karyawan dan password karyawan)	Jika data benar pengguna dapat masuk ke dalam Sistem Informasi Manajemen Komplain pada halaman Karyawan Menu Jika data salah maka system akan kembali ke menu login dan ada pesan “ <i>Username or Password is not Valid. Please try again.</i> ”	[√] Berhasil [] Tidak
3	Menguji penggunaan menu <i>Make Complains</i>	Input data <i>Complain Type, Complain Title, Complain Description</i> , dan pilih kategori <i>Complain</i> Klik <i>button Make Complains</i>	Jika data benar, Sistem Informasi Manajemen Komplain membuka Menu <i>View Complain Details</i> dan menampilkan data yang berhasil di input	[√] Berhasil [] Tidak
4	Menguji penggunaan menu <i>View Complains Details</i>	Pilih menu <i>View Complains Details</i> pada tampilan <i>dashboard</i>	Jika benar maka sistem akan menampilkan data komplain yang karyawan sampaikan	[√] Berhasil [] Tidak
5	Menguji penggunaan menu <i>Assign Complains</i>	Pilih nama <i>engineering facility</i> yang akan menerima tugas untuk penyelesaian komplain Klik <i>button Assign Complains</i>	Jika benar maka komplain akan berstatus <i>Assign</i> dengan nama <i>engineering facility</i> yang dipilih	[√] Berhasil [] Tidak
6	Menguji penggunaan menu Reports	Klik menu Reports	Jika benar maka Sistem dua kategori dalam tampilan report yaitu <i>Complain Status Details</i> yang terdiri dari <i>open complains, close complains, assigned complains, print close complain</i> . Kategori kedua yaitu <i>User Detail</i> yang terdiri dari <i>engineering facility details, karyawan details, print data engineering facility, print data karyawan</i> . Jika print close complain diklik maka data complain yang sudah di close akan terdownload dalam bentuk file pdf. Begitu pula dengan print data <i>engineering facility, print data karyawan</i> .	[√] Berhasil [] Tidak

D. Operasi dan Pemeliharaan Sistem

Operasi dan pemeliharaan sistem sangatlah penting dalam suatu pembuatan sistem, tujuannya adalah agar apabila terjadi kerusakan atau error, data dari sistem dapat diamankan dan diselamatkan. Dalam hal ini penulis menggunakan cara untuk *back up* data atau *recovery* data dengan cara mengeksport

database setiap awal bulan. Hal ini sangat membantu karena ketika sistem sudah kembali normal, data base yang telah di ekspor dapat di impor kembali sehingga data tetap aman dan tidak ada yang hilang.

E. Uji Responden

Hasil pengujian *responden* ini dilakukan untuk mengetahui sistem informasi yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk hasil uji responden terhadap penggunaan sistem informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 2. Uji Responden

No	Pertanyaan	Nilai					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
1	Apakah sistem informasi manajemen komplain yang disediakan mudah dimengerti?	(6) 20%	(21) 70%	(3) 10%	(0) 0%	(0) 0%	30
2	Apakah sistem ini dapat membantu untuk mempermudah dalam penyampaian dan penanganan komplain?	(11) 36,7%	(17) 56,6%	(2) 6,7%	(0) 0%	(0) 0%	30
3	Apakah fitur-fitur yang disediakan dalam sistem ini mudah dipahami?	(8) 26,6%	(20) 66,7%	(2) 6,7%	(0) 0%	(0) 0%	30
4	Apakah sistem manajemen komplain berbasis <i>web</i> ini beroperasi dengan baik?	(7) 23,3%	(19) 63,3%	(4) 13,3%	(0) 0%	(0) 0%	30
5	Apakah desain atau tampilan sistem ini sudah bagus atau menarik?	(5) 16,7%	(21) 70%	(3) 10%	(0) 0%	(0) 0%	30
6	Apakah latar belakang sistem dan warna tulisan sudah sesuai?	(4) 13,3%	(23) 76,6%	(3) 10%	(0) 0%	(0) 0%	30
7	Apakah data yang disajikan sistem ini sudah sesuai?	(7) 23,3%	(19) 63,3%	(4) 13,3%	(0) 0%	(0) 0%	30
8	Apakah penyampaian komplain menjadi lebih mudah?	(5) 16,7%	(22) 73,3%	(3) 10%	(0) 0%	(0) 0%	30
9	Apakah penanganan komplain dapat lebih cepat di <i>follow up</i> ?	(4) 13,3%	(22) 73,3%	(4) 13,3%	(0) 0%	(0) 0%	30
10	Apakah secara keseluruhan sistem informasi manajemen komplain ini memuaskan?	(5) 16,7%	(23) 76,6%	(2) 6,7%	(0) 0%	(0) 0%	30
Rata-rata		21%	69%	10%	0%	0%	100%

Berdasarkan hasil pengujian, ada 30 responden yang digunakan untuk memberikan penilaian pada sistem informasi manajemen komplain dengan 10 pertanyaan. Sebanyak 21% responden memilih dengan jawaban Sangat Setuju (SS), 69% dengan jawaban Setuju (S), nilai 10% dengan jawaban Netral (N), dan 0% untuk jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen komplain berjalan dengan baik dan membantu dalam penyampaian dan penanganan komplain fasilitas pada perusahaan. Dari hasil tanggapan responden mengenai uji coba memiliki nilai tertinggi 69% dengan jawaban Setuju (S), nilai 21% dengan jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 10% dengan jawaban Netral (N), serta nilai terendah pada sistem informasi ini adalah nilai 0% dengan jawaban Tidak Setuju (TS) dan 0% dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan demikian sistem informasi yang diuji sesuai dan layak digunakan untuk membantu karyawan dalam penyampaian komplain dan membantu tim *departement facility* dalam penanganan komplain.

B. Saran

Penulis menyarankan agar *interface* aplikasi lebih disempurnakan lagi agar lebih dinamis dan *user friendly*. Dalam penggunaan sistem komputerisasi ini di harapkan selalu melakukan *back-up* data sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya kehilangan data-data apabila terjadi kerusakan pada *hardware* ataupun *software* pendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Romney, Marshall B., Paul John Steinbart. 2015. *Accounting Information Systems (13th ed)*. England: Pearson Educational Limited..
- [2] Mulyani, Sri. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Abdi Sistematika.
- [3] Romney, Marshall B dan Steinbart, Paul Jhon. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- [4] TMBooks. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi Esensi & Aplikasi. Edited by TMBooks*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- [5] Satzinger, J. W., Jackson, R. B., & Burd, S. D. 2016. *Systems analysis and design in a changing world*. USA: Course Technology, Cengage Learning.
- [6] Azzahra, fatimah. 2015. *Manajemen komplain*. Jakarta: Universitas Respati Indonesia
- [7] R. A. Sukamto and M. Shalahuddin. 2019. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek, Revisi ed.*, Bandung: Informatika.
- [8] R. R. Rerung. 2018. *Pemrograman Web Dasar*. Yogyakarta: Deepublish.
- [9] Nurcholish, Ahmad. 2018. *Membangun Database Arsip Persuratan Menggunakan Pemrograman PHP dan Mysql*. Sukabumi: CV Jejak.
- [10] Miftah, Faridl. 2015. *Fitur Dahsyat Sublime Text 3*. Surabaya: LUG STIKOM.