

APLIKASI MANAJEMEN SURVEY DAN KOMPLAIN PADA MCDONALDS BANJARMASIN BERBASIS WEB

APLIKASI MANAJEMEN SURVEY DAN KOMPLAIN PADA MCDONALDS BANJARMASIN BERBASIS WEB

Nurul Laili, Mayang Sari, Nadiya Hijriana

¹Teknik Informatika, 55201, Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 18630191

²Teknik Informatika, 55201, Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN. 11 090491 01

³Teknik Informatika, 55201, Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN. 11 271179 02

ABSTRAK

Mcdonalds adalah salah satu waralaba restoran cepat saji terbesar di dunia berdasarkan pendapatannya yang melayani lebih dari jutaan pelanggan setiap hari di berbagai negara dengan produk unggulannya yaitu hamburger, burger keju dan kentang goreng. Mcdonalds selalu menjamin mutu produk-produknya, memberikan pelayanan yang memuaskan, menawarkan kebersihan dan keamanan produk pangan serta nilai-nilai tambah lainnya. Masalah yang saat ini terjadi di Mcdonalds Banjarmasin adalah masih menggunakan sistem pencatatan manual dengan Microsoft Excel untuk survey dan komplain dari customer sehingga menyebabkan kinerja Mcdonalds menjadi lambat. Dalam mengatasi permasalahan tersebut maka dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat mendukung pengelolaan informasi serta mampu menyelesaikan masalah tersebut.

Metode penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka. Adapun hasil penelitian ini yaitu terciptanya aplikasi yang memiliki survey & complaint management system yang dapat mempermudah dalam pengelolaan data survey dan komplain dengan aplikasi berbasis web. Bagi peneliti selanjutnya bisa mengembangkan aplikasi tersebut sehingga dapat berbasis android yang mudah untuk pengguna.

Kata Kunci : Aplikasi, Manajemen, Survey, Komplain, Web

ABSTRACT

Mcdonalds is one of the world's largest fast food restaurant franchises by revenue serving more than millions of customers every day in various countries with its flagship products of hamburgers, cheeseburgers and fries. Mcdonalds always guarantees the quality of its products, provides satisfactory service, offers cleanliness and safety of food products and other added values. The problem that currently occurs at Mcdonalds Banjarmasin is that it still uses a manual recording system with Microsoft Excel for surveys and complaints from customers, causing Mcdonalds' performance to be slow. In overcoming these problems, an information system is needed that can support information management and be able to solve these problems.

The research methods used are observation, interviews and literature studies. The results of this study are the creation of an application that has a survey & complaint management system that can facilitate the management of survey data and complaints with web-based applications. For further researchers, they can develop the application so that it can be based on android which is easy for users.

Keywords: Application, Management, Survey, Complaint, Web

DAFTAR PUSTAKA

- Alatas, H. (2013). Responsive Web Design Dengan PHP & Bootstrap. Lokomedia.
- Andi, & Madcoms. (2011). Aplikasi Web Database dengan Dreamweaver dan PHP-MYSQL. Andi Offset.
- Arief, M. R. (2011). Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL. CV. Andi Offset.
- Bell, & Luddington. (2016). Manajemen Komplain edisi 1. Erlangga.
- Chaffey, D. (2002). E-Business and E-Commerce Management. Strategy, Implementation and practice. Printice Hall.
- Daryanto. (2004). Memahami Kerja Internet. CV. Yrama Widya.
- Daryanto, & Setyabudi. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. (A. Riyanto, Ed.) edisi 1. Gramedia.
- Handyaningrat, S. (1992). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. CV. Haji Masagung.
- Handoko, H., & D.H, B. S. (1997). Manajemen Pemasaran Modern. Liberty.
- Hidayat, R. (2010). Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian. PT Elex Media Komputindo Kompas, Granedia.
- Jogiyanto, H. . (2004). Analisis dan Desain Sistem Informasi.
- Nasution, S. (2011). Metode Research (Penelitian Ilmiah). Bumi Aksara.
- Nugroho, A. (2010). Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML & Java. Andi Offset.
- Oetomo, S. D. (2007). Pengantar Teknologi Informas Internet: Konsep dan Aplikasi. Andi Offset.
- Priyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif. Zifatama.
- Shelly, C., & Velmaart. (2011). Discovering Computers “Menjelajah Dunia. Salemba Infotek.
- Sommerville, I. (2011). Software Engineering. 9th Edition. Erlangga.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatig, dan R&D. Alfabeta.
- Wicaksono, Y. (2008). Membangun Bisnis Online dg Mambo. PT. Alex Media Komputindo.
- Yulianto W, R. (2019). Ekstensi dan Tema Visual Studio Code yang Saya Gunakan. <https://medium.com/kode-dan-kodean/ekstensi-dan-tema-visual-studio-code-yang-saya-gunakan-6c3555762816>