

APLIKASI LAYANAN PELANGGAN DI PT. PELAYARAN TELADAN MAKMUR JAYA

Harmaji^{1*}, Nadiya Hijriana², Fathul Hafidh³

¹Teknik Informatika, 55201, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16630670

²Teknik Informatika, 55201, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1127117902

³ Teknik Informatika, 55201, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1106018503

*email: harmajii223@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan PT. Pelayaran Teladan Makmur Jaya bergerak dibidang jasa dan penjualan produk pelayara. Pada PT. Pelayaran Teladan Makmur Jaya ini bisa melayani pengurusan sertifikat kapal, penjualan minyak dan sewa kapal. Pada jaman sekarang ini, perusahaan di utamakan memiliki keunggulan kompetitif. Selain keunggulan dibidang jasa dan penjualan produk, pelayaran pelanggan juga menjadi hal yang penting demi nama baik perusahaan.

Pelayanan pelanggan yang dilakukan pada perusahaan PT. Pelayaran Teladan Makmur Jaya masih melakukan pencarian data transaksi terkait aduan masih manual, hal ini sangatlah tidak bagus untuk sebuah perusahaan dalam bidang jasa dan penjualan produk pelayaran terutama yang sudah memiliki pelanggan tetap karena akan membuat nama perusahaan dimata pelanggan menjadi tidak responsif dan memakan waktu dan tenaga bagi pekerjanya. Belum lagi faktor dari kesalahan pribadi atau *human error* yang sering terjadi dalam pelaksanaannya dikarenakan oleh pengelolaan data transaksi yang masih terpusat dan tidak terjamin keamanannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuatlah aplikasi berbasis web yang dapat meningkatkan kecepatan respon pelayanan pelanggan dan juga untuk mempermudah dari sisi staf layanan pelanggan, hingga mempermudah pemeliharaan data transaksi yang terpusat dan aman.

Kata Kunci : Aplikasi, Pelayanan, Pelanggan, Pelayaran, Web

ABSTRACT

Company PT. Exemplary Services Makmur Jaya is engaged in services and sales of sailing products. At PT. This Teladan Makmur Jaya cruise can serve the processing of ship certificates, oil sales and ship rental. In today's era, companies prioritize having a competitive advantage. In addition to excellence in services and product sales, customer shipping is also important for the good name of the company.

Customer service performed at the company PT. Pelayaran Teladan Makmur Jaya is still searching for transaction data related to manual complaints, this is not very good for a company in the service and sales of shipping products, especially those that already have regular customers because it will make the company name in the eyes of customers unresponsive and take time and effort for the workers. Not to

mention the factor of personal error or human error that often occurs in its implementation due to the management of transaction data which is still centralized and its security is not guaranteed.

Based on the description above, a web-based application is made that can increase the speed of customer service response and also to make it easier from the customer service staff side, to facilitate the maintenance of a centralized and secure transaction data.

Keywords: *Application, Service, Customer, Shipping, Web*

PENDAHULUAN

PT. Pelayaran Teladan Makmur Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan penjualan produk, sehingga dibutuhkan sebuah aplikasi sistem informasi agar perusahaan lebih memiliki keunggulan kompetitif.

Sebuah proses pencarian yang memakan waktu cukup lama di akibatkan oleh penempatan arsip data transaksi yang masih berbentuk fisik tidak tersusun dan tidak terpusat di satu tempat. Sehingga pihak layanan pelanggan dipandang tidak responsif oleh pelanggan. Peletakkan data yang masih berbentuk fisik yang mana tidak terpusat dan tidak tersusun menjadi sebuah kekhawatiran apabila seseorang dapat mengambil, mengubah atau merusak data dengan disengaja atau tidak sengaja.

Berdasarkan uraian dari tersebut, maka penulis mencoba untuk membangun suatu “Aplikasi Layanan Pelanggan di PT.Pelayaran Teladan Makmur Jaya”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini ada beberapa metode dalam memperoleh data. Adapun metode yang dilakukan dalam mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis : Peneliti mengumpulkan informasi dengan teknik wawancara mengenai alur bisnis yang sudah ada untuk di analisa. Dengan menganalisa alur bisnis yang sudah ada peneliti dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang akan muncul dalam pembuatan sistem informasi.
2. Desain : Peneliti merancang antarmuka program tampilan beranda, data master, data transaksi biaya sertifikat, penjualan, sewa kapal, penghasilan, pengeluaran, serta laporan-laporan dari data pelanggan, karyawan, data tarif sewa, sertifikat, biaya sertifikat, penjualan, sewa kapal, penghasilan, pengeluaran dan rekap penghasilan..
3. Pembuatan Kode : Peneliti Menggunakan bahasa pemrograman PHP serta MySQL sebagai database dan Sublime Text sebagai text editor untuk menterjemahkan perancangan kedalam bentuk bahasa yang dimengerti komputer. Pembuatan kode di halaman antar muka untuk menampilkan halaman website.
4. Pengujian Sistem : Peneliti melakukan pengujian aplikasi dengan menggunakan google chrome, Mozilla Firefox dan MySQL sebagai penyimpanan data.

1. Analisis Kebutuhan Sistem

Dalam perancangan sebuah sistem diperlukan analisa terhadap sistem yang berjalan pada objek penelitian yang akan diteliti. Sistem yang berjalan berkaitan dengan layanan pelanggan yang masih dilakukan secara manual dengan cara mencari arsip data transaksi ke bagian admin transaksi, dalam hal ini diperlukan aplikasi yang dapat mengoperasikan sistem agar pencarian data transaksi dapat di lakukan secara online serta dalam transaksi dapat dilihat secara langsung dan pimpinan dapat melihat laporan transaksi secara langsung.

Dalam pengembangan sistem sangatlah diperlukan analisa kebutuhan dalam pengembangan sistem. mulai dari perangkat komputer yang digunakan, perangkat lunak (software) serta alat pendukung lainnya. pada penelitian ini dijabarkan beberapa spesifikasi dari perangkat keras (hardware) dan perangkat

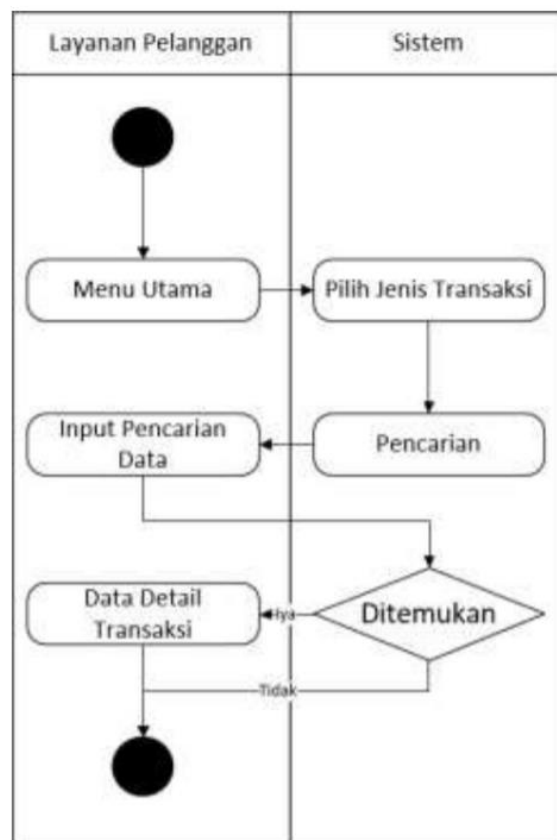
lunak (software) yang digunakan. komponen sebagai sarana penunjang pada sebuah perangkat komputer antara lain sebagai berikut :

1. Laptop
2. Mouse
3. Printer
4. Sistem Operasi (Operating System) Windows 7
5. Google Chrome (Browser)
6. Mozilla Firefox (Browser)
7. Sublime Text (Editor Text)
8. Xampp (Localhost Database)

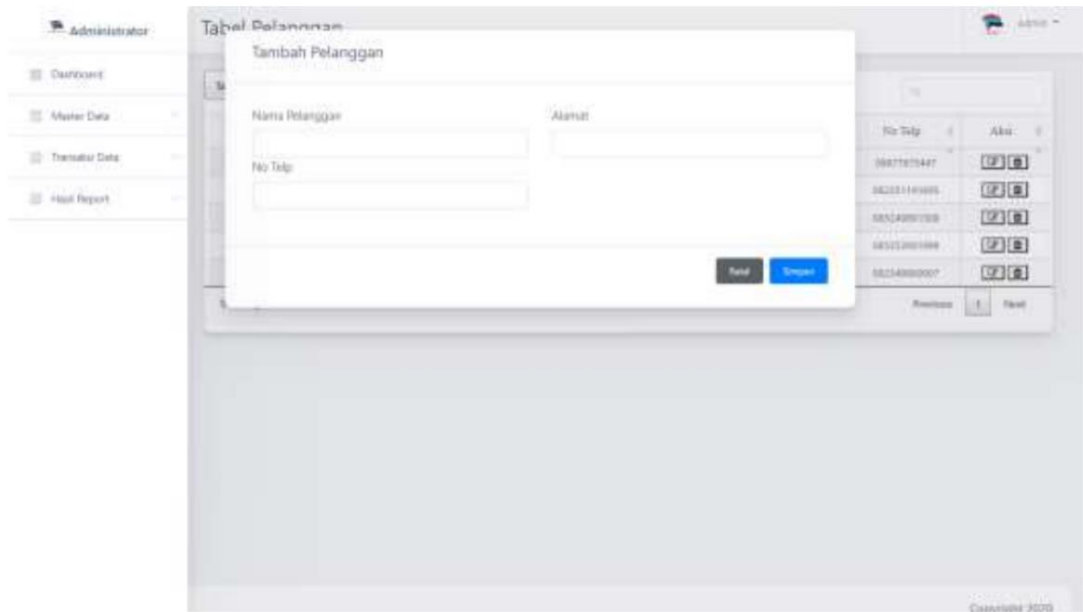
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan yang diharapkan dari pembuatan aplikasi ini adalah :

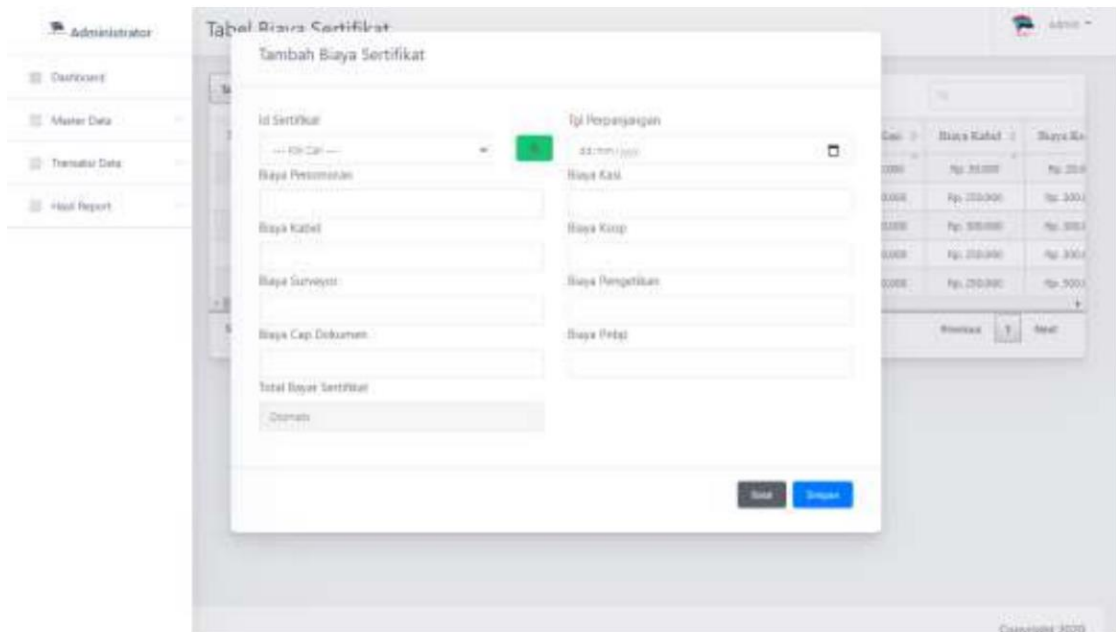
1. Menghasilkan aplikasi yang dapat mempermudah dalam pencarian data transaksi, sehingga layanan pelanggan dapat melayani pelanggan dengan cepat sehingga citra perusahaan di mata pelanggan menjadi lebih baik.
2. Data transaksi menjadi terpusat dan terjamin keamanannya, sehingga pemeliharaan data transaksi mudah dilakukan.



Gambar 1. Alur Aplikasi



Gambar 3. Tampilan Halaman Master Pelanggan



Gambar 4. Form Tambah Data Transaksi Biaya Sertifikat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menarik beberapa kesimpulan:

1. Aplikasi ini mempermudah kinerja layanan pelanggan dan membuat citra perusahaan menjadi lebih baik, dikarenakan oleh waktu yang dibutuhkan untuk mencari sebuah data transaksi menjadi sangat mudah sehingga layanan pelanggan lebih responsif ke pelanggan.

2. Pengelolaan data transaksi menjadi terpusat dan terjamin keamanannya sehingga pemeliharaan dan pengolahan data transaksi menjadi mudah.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat dikemukakan penulis untuk perusahaan PT. Trans Perkasa atau pun menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk pengembangan selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya penambahan fitur untuk masukkan suara pelanggan serta penilaian pelayanan pelanggan sebagai umpan balik kualitas pelayanan pelanggan dari pelanggan untuk perusahaan.
2. Perlunya penambahan fitur untuk masukkan transaksi dari sisi pelanggan sehingga pelanggan dapat melakukan masukkan transaksi dari sisi pelanggan. Hal ini dapat memudahkan dan meningkatkan efisiensi staf admin transaksi

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, F. (2007). Customer Relationship Management (CRM) Dan Aplikasinya Dalam Industri Manufaktur Dan Jasa. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, 2(2).
- Bhakti, S. P. (2017). Seleksi Beasiswa Siswa Miskin Bsm di SMK Islam Sudirman Andong dengan Metode Simple Additive Weigthing (Saw). Surakarta: STMIK Sinar Nusantara Surakarta.
- Fardhani, H. a. (2011). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANGMEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA SEMARANG. Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. (2012). Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kontrak Kerjasama antara PT.Beringin dengan PT.Wijaya Kusuma Emindo. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Kundori, M. (2017). Pengaruh Teknologi dan Pemasaran Terhadap Pengembangan Usaha Kecil (Studi pada Usaha Bakery di Kabupaten Grobogan). Kudus: STAIN Kudus.
- Kurniawan, A. (2014). Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi Penjualan Pada Toko Story Time Factory Outlet Menggunakan Pemrograman JAVA. Universitas Andalas, 3.
- Kurniawan, R. (2010). Php dan MySQL Untuk Orang Awam. Palembang:Maxikom.
- Kurniawan, Y. W. (2016). Website Publikasi dan Evaluasi Kegiatan Lembaga Kemahasiswaan Universitas Kristen Petra. *Jurnal Infra.*, Vol 4, No. 2: 98-104.
- Kuspriyanti, V. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Asuransi Multi Artha Guna , TBK Cabang Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Poetra, I. &. (2019). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi LayananPelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi Berbasis SMS. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 4(2).
- Putri, S. M. (2017). Membangun Aplikasi Catatan Berbasis Android Dengan Menggunakan Android Studio. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Riadiana, I. (2014). Sistem Informasi Rumah Kost Berbasis Website Studi Kasus Pada Rumah Kost “Hero” Yogyakarta. Universitas Widyatama.
- Setyawan, E. d. (2012). Pembangunan Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri (SDN) Pacitan. *Journal Speed*, Vol. 4, No. 3: 20-24.

- Sonita, A. &. (2018). Implementasi Algoritma Sequential Searching Untuk Pencarian Nomor Surat Pada Sistem Arsip Elektronik. *Pseudocode*, 5(1), 1-9.
- Subtari, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suryasari, A. C. (2012). Rancangan Aplikasi Customer Service Pada PT. Lancar Makmur Bersama. Palembang: *Jurnal Sistem Informasi* 4-2.
- Susilo, M. (2018). Rancang Bangun Website Toko Online Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*, 5-8.
- Wardiana, W. (2002). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia. Seminar dan Pameran Teknologi Informasi 2002. Bandung: Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Jurusan Teknik Informatika.
- Waryanto, R. L. (2017). Aplikasi Pembagian Harta Waris Berbasis Android dengan Metode Forward Chaining. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.