

SISTEM INFORMASI PELANGGAN STUDI KASUS TOKO GATHER THRIFT AUTO

Ragil Maulana Yusup¹, Maya Destriani²
Fakultas Ilmu Komputer Universitas

Mayadestriani@unsub.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem informasi pelanggan pada toko baju Gather Thrift Auto (GTA). Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kebutuhan toko GTA untuk memanfaatkan digitalisasi dalam segi pemasaran, produksi, dan pelayanan pelanggan. Saat ini, toko tersebut mengalami kendala dalam memantau pelanggan, menjaga hubungan baik, mendapatkan pelanggan, dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah RUP yang digunakan ada 3 tahap yaitu inception, elaboration dan fase construction yang nantinya digunakan untuk merealisasikan sistem informasi pada toko tersebut.

Hasil penelitian ini adalah sistem informasi pelanggan yang memungkinkan toko GTA untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan mendapatkan wawasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Sistem ini juga memberikan informasi tentang pelanggan lama dan pelanggan baru, sehingga toko dapat merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu toko dapat memanfaatkan data pelanggan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih personalisasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan

Keywords: *Sistem informasi pelanggan, pelayanan pelanggan, kepuasan pelanggan*

Pendahuluan

Pelanggan adalah salah satu elemen penting dalam dunia bisnis. Sebagai konsumen atau pengguna, pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kesuksesan suatu perusahaan. Dalam era digital saat ini, pelanggan juga memiliki kekuatan yang lebih besar, karena kemampuan mereka untuk memberikan ulasan atau review secara online, yang dapat memengaruhi reputasi dan citra perusahaan.

Belakangan ini baju thrift sedang sangat populer khususnya di kalangan anak muda, metode belanja ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mendapatkan baju dengan kualitas terbaik dengan harga yang relatif murah meski barang menggunakan bahan pakai atau second. Toko baju Gather Thrift Auto (GTA) adalah salah satu toko baju thrift yang ada didaerah subang, toko yang berdiri pada tahun 2021, target pasar toko baju GTA sendiri kebanyakan dari kalangan remaja, dimana remaja ini memiliki perilaku konsumtif. Namun pada era globalisasi ini toko tersebut belum bisa memanfaatkan digitalisasi, baik dalam segi pemasaran, produksi maupun pelayanan pelanggan. Pelayanan pelanggan menjadi masalah utama dialami toko baju GTA karena tidak adanya pelayanan pelanggan toko tidak mengetahui

baik data pelanggan lama dan pelanggan baru, menjaga hubungan baik, cara mendapatkan pelanggan dan mengetahui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas maka perlu adanya system informasi pelanggan. Bertujuan untuk melakukan pendekatan alami dengan pelanggan dengan menjaga hubungan dengan masyarakat dan juga untuk mengetahui kepuasan pelanggan mengenai bisnis yang kita miliki.

Maka dari itu dilakukan penelitian untuk tugas akhir ditoko baju GTA dengan membuat sistem untuk membantu mempermudah strategi dalam pelayanan pelanggan yaitu Sistem Informasi Pelanggan Pada Toko Gather Thrift Auto . Dengan dibuatkannya sistem tersebut bisa membantu toko GTA dalam pelayanan pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Kajian Teori

1. Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan gabungan dari kata sistem dan informasi, Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu.(Jaja et al., 2020)

Sistem informasi adalah kumpulan atau susunan yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak serta tenaga pelaksanaannya yang bekerja dalam sebuah proses beruntun dan secara bersama – sama mendukung untuk menghasilkan suatu produk.(Nataniel & Hatta, 2009)

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan harian, mendukung proses, bersifat majerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan.(Anggraini et al., 2020)

2. Pelanggan

Pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.(Lestari et al., 2022)

Pelanggan menurut Tjiptono (2002:6) menurut pandangan modern adalah: "Dalam padangan modern, konsep pelanggan mencakup pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal adalah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian atau departemen tertentu (termasuk pemroses selanjutnya dalam produksi bertahap).(Suryati, 2014)

Secara umum pelanggan dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Pelanggan internal, yaitu pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, meskipun unit kerja atau bagian berbeda, tetapi jika masih di lingkungan perusahaan maka dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal.
2. Pelanggan eksternal, yaitu pelanggan yang berasal dari luar perusahaan, yang membeli barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut.

Metode Penelitian

Rational Unified Process (RUP) merupakan salah satu pengembangan perangkat lunak dengan menggunakan pendekatan yang disiplin dalam melakukan setiap tugas dan tanggung jawabnya dalam sebuah organisasi. Tujuan dari RUP itu sendiri adalah untuk dapat menjamin produksi berkualitas tinggi dan memenuhi semua kebutuhan pihak yang berkepentingan, termasuk waktu dan biaya sesuai dengan rencana yang telah disepakati sebelumnya. (Hutahaean et al., 2019).

Table 1 Jadwal Penelitian

| No | Keterangan | Fase – Fase | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--------------------|-------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-----|---|---|---|------|--|
| | | Inception | | | | Elaboration | | | | Contruccion | | | | | | | | | |
| | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | |
| Work | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | |
| 1 | Requirment | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Analysis | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Desaign | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Implementati on | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian UP (Unified Process) dimana fase yang diambil yaitu fase inception, elaboration dan faseconstruction. (Destriani & Utomo, 2021)

1. Inception (permulaan)

Inception Pada fase ini, penulis aka nmengeksplorasi work flow kebutuhan dan work flow analisis. Metode yang digunakan untuk pengumpulan kebutuhan, penulis menggunakan metode kualitatif dan studi kepustakaan, sedangkan instrumen yang digunakan adalah daftar wawancara. Untuk pemenuhan analisis, penulis menggunakan diagram Fishbone sebagai alat bantu untuk pemetaan masalah.

2. Elaboration (perluasaan/perencanaan)

Elaboration Pada fase ini, penulis mengolah hasil dari fase inception yaitu berupa angket penelitian Fishbone diagram. Hasil dari pada fase ini adalah mendefinisikan aktor, mendefinisikan kualitas atribut, kebutuhan fungsional, dan kebutuhan Non fungsional. Sedangkan tool yang digunakan untuk pemodelan tersebut adalah UML (Unified Modeling language).

3. Contruccion (kontruksi)

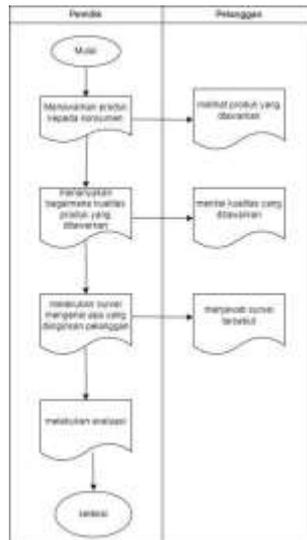
Construction Pada fase ini, penulis mulai membangun sistem software untuk kebutuhan kasus. Metode programing yang digunakan adalah OOP (object oriented programing) sedangkan framework yang digunakan adalah CI (code igneter) dengan bahasa pemrograman PHP. Pada fase ini juga penulis merevisi pekerjaan terkait desain. Unit test juga diberlakukan pada fase ini

4. *Transition* (transisi)

Tahap ini lebih pada deployment atau instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh user. Tahap ini menghasilkan produk perangkat lunak dimana menjadi syarat dari Initial Operational Capability Milestone atau batas/tonggak kemampuan operasional awal. Aktifitas pada tahap ini termasuk pada pelatihan user, pemeliharaan dan pengujian sistem apakah sudah memenuhi harapan user.

Hasil dan Pembahasan

1. Proses bisnis yang sedang berjalan



gambar 1 analisis yang sedang berjalan

2. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan kebutuhan yang dilihat dari fungsi perangkat lunak yang nanti akan dibuat adapun rinciannya sebagai berikut :

Tabel 2 Kebutuhan fungsional

| Nomor SRS | Deskripsi |
|-----------|-------------------------------------|
| admin | |
| SRS-F 01 | Sistem dapat memproses <i>login</i> |
| SRS-F 02 | Sistem dapat memproses Registrasi |
| SRS-F 03 | Sistem mengelola user |
| SRS-F 04 | Sistem mengelola data pelanggan |
| SRS-F 05 | Sistem mengelola produk |

| | |
|-------------------------|---|
| SRS-F 06 | Sistem mengelola <i>customer service</i> |
| SRS-F 07 | Sistem mengelola jadwal live |
| SRS-F 08 | Sistem mengelola laporan |
| Pemilik toko baju GTA | |
| SRS-F 04 | Sistem menampilkan data pelanggan |
| SRS-F 05 | Sistem menampilkan produk |
| SRS-F 06 | Sistem menampilkan <i>customer service</i> |
| SRS-F 08 | Sistem menampilkan laporan |
| Pelanggan baju toko GTA | |
| SRS-F 05 | Sistem menampilkan produk |
| SRS-F 05 | Sistem menampilkan <i>customer service</i> |
| SRS-F 07 | Sistem menampilkan jadwal live |
| SRS-F 01 | Sistem menampilkan fitur untuk <i>login</i> |
| SRS-F 02 | Sistem menampilkan fitur registrasi |

3. Kebutuhan non fungsional

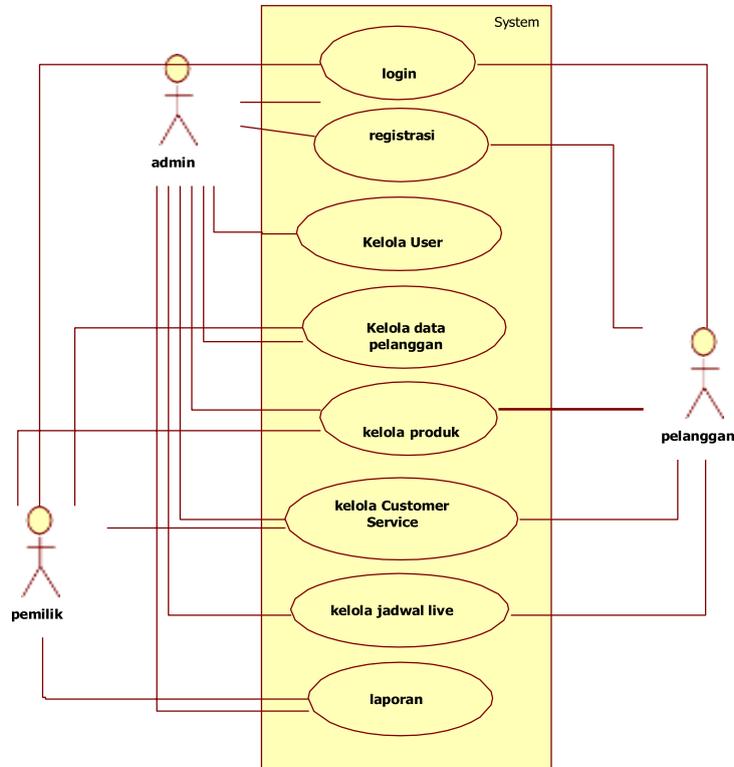
Kebutuhan non fungsional spesifikasi yang rinci mengenai hal – hal yang akan di implementasikan dalam sistem yang akan kita bangun di bawah ini penjelasan mengenai kebutuhan non fungsional.

Tabel 3 kebutuhan non fungsional

| Nomor SRS | Deskripsi |
|-----------|---|
| (1) | (2) |
| SRS-NF 01 | Sistem dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP serta framework CI |
| SRS-NF 02 | Sistem menggunakan database mysql |
| SRS-NF 03 | Sistem menggunakan keamanan password pada <i>login</i> |

4. Usecase diagram

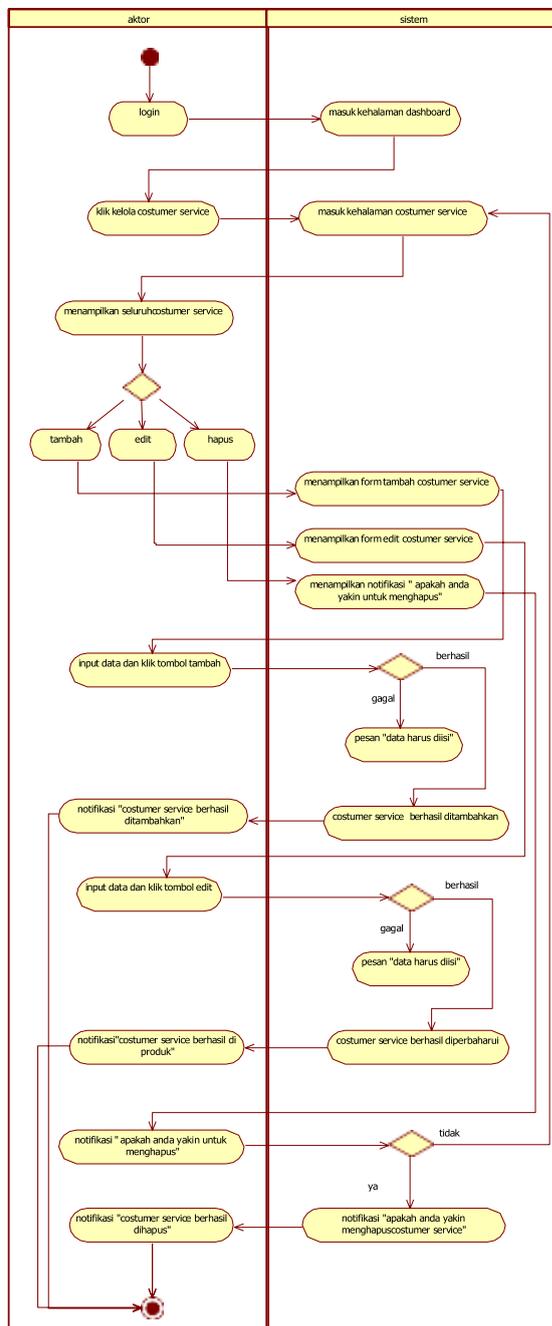
Merupakan diagram yang bekerja dengan cara mendeskripsikan tipikal interaksi antara user (pengguna) sebuah sistem dengan suatu sistem tersendiri melalui sebuah cerita bagaimana sebuah sistem dipakai.



gambar 2 usecase diagram

5. Aktiviti diagram

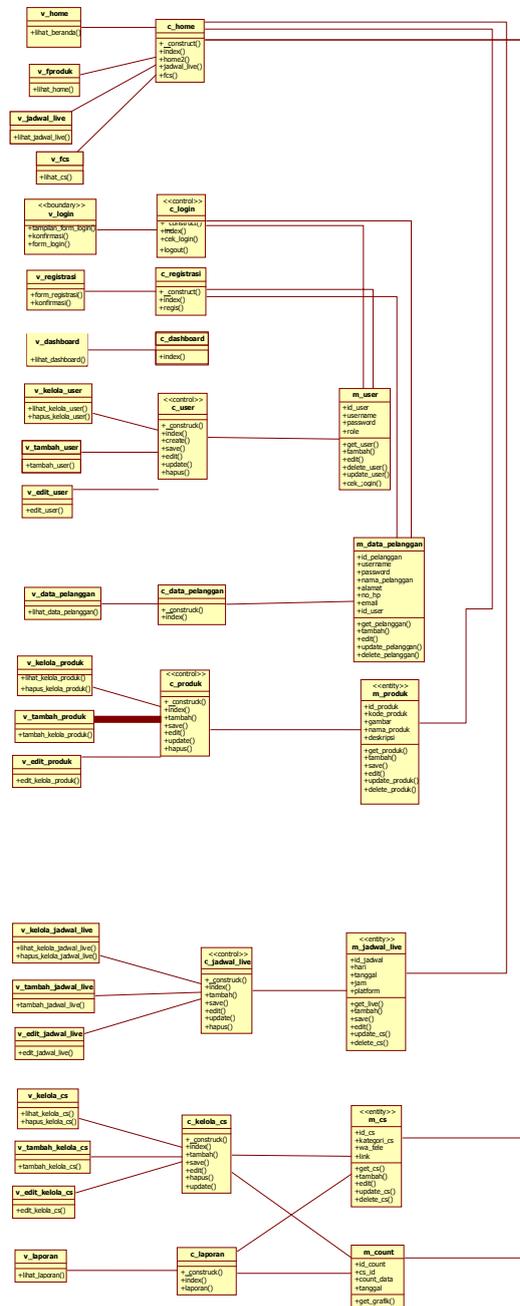
Activity diagram menggambarkan berbagai aliran aktivitas dalam sistem yang sedang di rancang, bagaimana masing-masing aliran berawal, decision yang mungkin terjadi dan bagaimana mereka berakhir.



gambar 3 aktiviti diagram

6. Class diagram

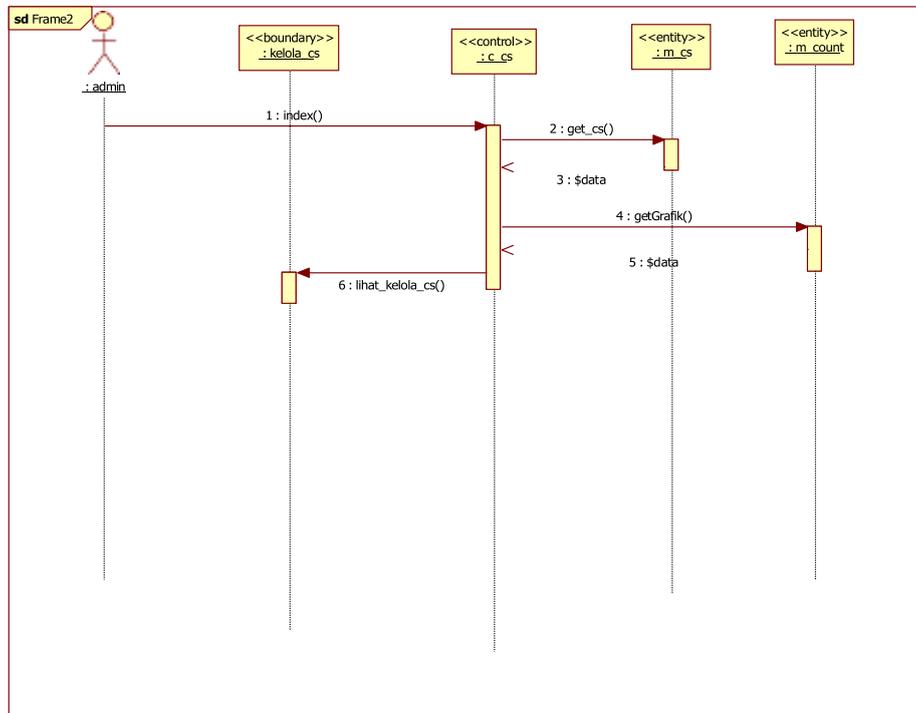
Class diagram juga dapat memperlihatkan hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain (logical view) dari suatu sistem.



gambar 4 class diagram

7. Sequence diagram

Sequence diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek di dalam dan di sekitar sistem yang berupa message yang digambarkan terhadap waktu. Sequence diagram terdiri antara dimensi vertical (waktu) dan dimensi horizontal (objek-objek yang terkait).



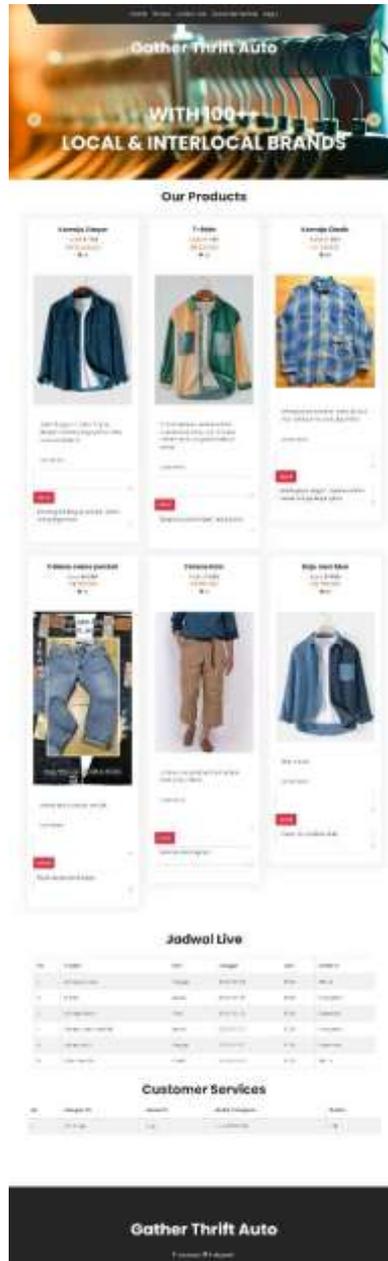
gambar 5 squence diagram

8. Implementasi database

| Tabel | Tindakan | Baris | Jenis | Penyortiran | Ukuran | Beban |
|--------------------------------------|--|-----------|---------------|---------------------------|----------------|------------|
| <input type="checkbox"/> count | Jelajahi Struktur Cari Tambahkan Kosongkan Hapus | 12 | InnoDB | utf8mb4_general_ci | 16.0 KB | - |
| <input type="checkbox"/> cs | Jelajahi Struktur Cari Tambahkan Kosongkan Hapus | 1 | InnoDB | utf8mb4_general_ci | 16.0 KB | - |
| <input type="checkbox"/> jadwal_five | Jelajahi Struktur Cari Tambahkan Kosongkan Hapus | 4 | InnoDB | utf8mb4_general_ci | 16.0 KB | - |
| <input type="checkbox"/> pelanggan | Jelajahi Struktur Cari Tambahkan Kosongkan Hapus | 1 | InnoDB | utf8mb4_general_ci | 16.0 KB | - |
| <input type="checkbox"/> produk | Jelajahi Struktur Cari Tambahkan Kosongkan Hapus | 3 | InnoDB | utf8mb4_general_ci | 16.0 KB | - |
| <input type="checkbox"/> user | Jelajahi Struktur Cari Tambahkan Kosongkan Hapus | 2 | InnoDB | utf8mb4_general_ci | 16.0 KB | - |
| 6 tabel | Jumlah | 23 | InnoDB | utf8mb4_general_ci | 96.0 KB | 0 B |

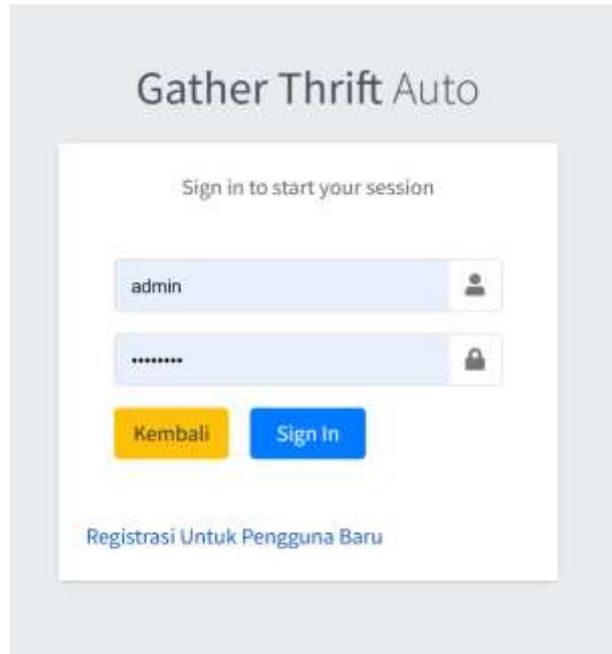
gambar 6 basis data

9. Implementasi antarmuka
a. Implementasi halaman utama



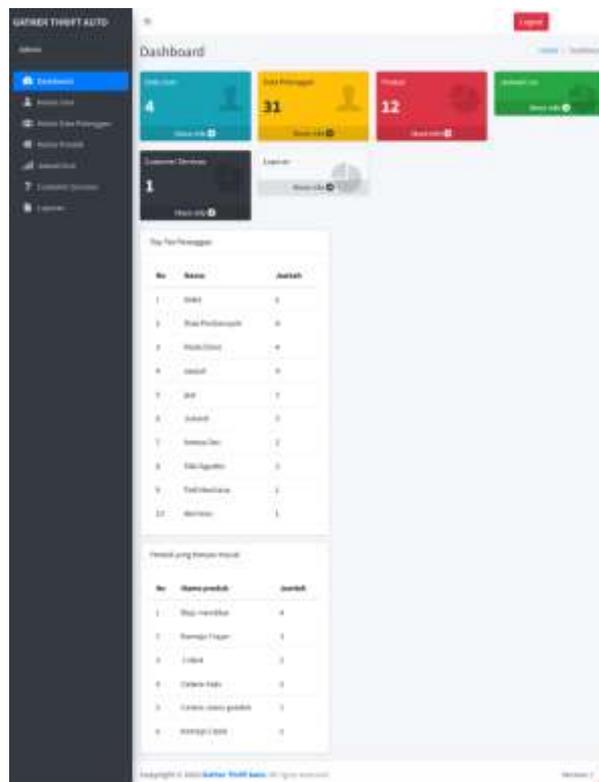
gambar 7 implementasi halaman utama

b. Implementasi login



gambar 8 Implementasi Login

c. Implementasi Dashboard



gambar 9 Implementasi Dashboard

Simpulan

1. Simpulan

Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi pelanggan bisa terwujud dengan ditunjukkannya beberapa menu yang dapat membantu toko GTA dalam memantau data pelanggan, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan mendapatkan wawasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Sistem ini memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai pelanggan lama dan pelanggan baru, sehingga toko dapat merancang strategi pemasaran yang lebih personalisasi dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dengan adanya sistem informasi pelanggan bertujuan untuk membantu toko GTA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Saran

Dari hasil pembahasan yang telah disampaikan, maka penulis menyarankan untuk pengembangan system informasi pada took gather thrift auto sebagai berikut :

1. Dalam pengembangan sistem informasi alangkah baiknya terus diawasi ditingkatkan dalam keamanan karena memiliki data – data pelanggan yang sangat penting.
2. Dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan secara berkala agar system selalu dapat menjawab kebutuhan pengguna dan mampu mengikuti perkembangan teknologi baru

Daftar Pustaka

- Jaja, Alfaritsy, F., & Purwanti, S. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Hasil Uji Lab Benih Padi Bersertifikat Menggunakan Metode Rational Unified Proses. *Media Bina Ilmiah*, 15(3)43394344. <http://ejournal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1017>
- Anggraini, Y., Pasha, D., & Damayanti Setiawan, A. (2020). Sistem Informasi Penjualan Sepeda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus : Orbit Station). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 1(2), 64–70.
- Lestari, I. P., Santoso, A. B., & Informasi, S. (2022). *Rancang bangun sistem informasi layanan tagihan pelanggan koran pada radar lampung*. 2(9), 1–13.
- Suryati. (2014). *Jurnal Mimbar Bumi Bengawan*. 7(16), 1–9.
- Hutahaean, D. J., Wardani, N. H., & Purnomo, W. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Penyewaan Gedung Berbasis Web dengan Metode Rational Unified Process (RUP) (Studi Kasus: Wisma Rata Medan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(Vol. 3, No. 6, Juni), 5789–5798.
- Destriani, M., & Utomo, B. T. (2021). Sistem Informasi Pendistribusian Gas Lpg 3Kg Pada Pt. Cliensa Satria Cita Gemilang Di Kabupaten Subang. *Global*, 8(2), 16–29.