

**SISTEM PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DI CV. EDUTAX**

Dosen : Gentisya Tri Mardiani, S.Kom., M.Kom



Disusun Oleh:

Reza Kurnia	10119189
Kiki Mulyadi	10119191
Albee Akbar Fillah	10119203
Fajar Nugraha	10119195
Muhammad Iqbal Rosyidin	10119209

Kelas : CRM-3

Kelompok ke-6

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2023**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

CV. Edutax adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang ekosistem praktik perpajakan dan keuangan. Edutax bergerak dalam melayani konsultasi perpajakan, pelatihan perpajakan, dan outsourcing akutansi & perpajakan. Pelatihan perpajakan yang dilakukan oleh Edutax adalah pelatihan brevet pajak A dan B. CV. Edutax berlokasi di Kompleks Mekarwangi Jl. Taman Mekar Abadi I No.26, Bandung. CV. Edutax dalam pelayanan pelanggannya mengelompokan pelanggan ke dalam 2 jenis, yaitu pelanggan biasa dan pelanggan tetap.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Adi Priguna selaku direktur di CV. Edutax, Edutax ini memiliki 2 jenis pelayanan diantaranya pelayanan konsultasi perpajakan dan pelayanan pelatihan perpajakan. CV. Edutax memiliki 268 orang pelanggan tetap maupun tidak tetap setiap tahunnya. Pelayanan pelanggan setiap hari mencapai 20 s/d 30 orang, telah terjadi keluhan pelayanan diantaranya yaitu ketika banyak pelanggan yang membuat janji tidak terlayani seluruhnya dikarenakan waktu konsultan yang terbatas, ketepatan waktu janji konsultan dengan pelanggan tidak tepat waktu. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adi Priguna terdapat 40 keluhan pelanggan selama tahun 2022 meningkat 15 keluhan dari tahun 2021. Terdapat beberapa keluhan diantaranya yaitu janji yang tidak terlayani sebanyak 15 pelanggan dan keluhan ketepatan waktu janji sebanyak 10 pelanggan. Penyampaian keluhan dari pelanggan yang berjalan saat ini melalui bagian customer service atau bagian konsultan, hal ini mengakibatkan keluhan pelanggan tidak dapat terorganisir dan tersampaikan dengan jelas kepada direktur.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Adi Priguna selaku direktur, direktur kesulitan menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan, karena keluhan yang disampaikan tidak terorganisir semua. Jika pelayanan yang diberikan dengan baik maka pelanggan memiliki kepuasan

tersendiri dalam menggunakan layanannya. Mutu pelayanan yang diberikan menunjuk pada tingkat efisiensi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan. Pelanggan baru maupun pelanggan lama akan menjadi pelanggan tetap jika pelayanan yang ada, sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu perbaikan kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan maka dibutuhkan sebuah sistem informasi Customer Relationship Management yang dapat memudahkan direktur dalam mengakses informasi keluhan dan penilaian dari pelanggan berkenaan pelayanan jasa Edutax, selain itu dapat membantu sebagai rekomendasi penentuan perbaikan kualitas pelayanan klinik.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka identifikasi masalahnya yaitu direktur kesulitan menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan karena belum terorganisir penyampaian keluhan pelanggan di CV. Edutax.

1.3. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan dari permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penulisan tugas ini adalah untuk membangun sistem informasi yang berfungsi untuk analisis kualitas layanan yang kemudian dapat dijadikan acuan dalam penentuan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan harapan dan persepsi pelanggan dengan pendekatan customer relationship management (CRM) di CV. Edutax. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penentuan peningkatan kualitas pelayanan ini adalah :

1. Membantu perusahaan dalam penyampaian keluhan pelanggan.
2. Membantu direktur dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan

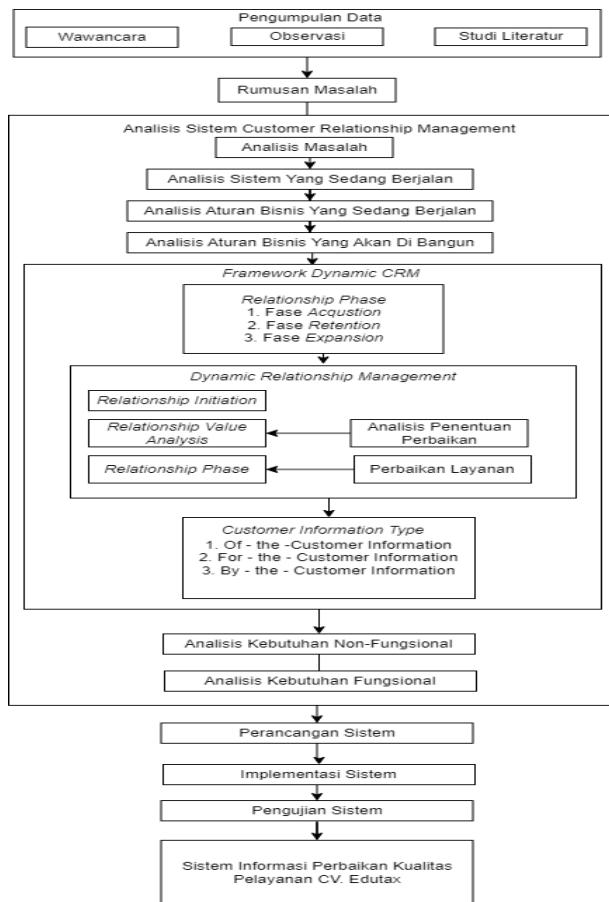
1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini ditetapkan beberapa batasan masalah, diantaranya sebagai berikut:

1. Data yang digunakan berupa data pendaftaran pelanggan, data keluhan pelanggan
2. Jenis CRM yang digunakan yaitu Analytical CRM.
3. Proses yang akan dibangun pada sistem antara lain proses pengolahan data kuesioner (pernyataan dan poin jawaban), data keluhan, proses pengolahan data pendaftaran pelanggan, dan proses pengolahan data pelayanan.
4. Keluaran pada sistem berupa, informasi pendaftaran pelanggan, informasi perusahaan, informasi layanan jasa, dan informasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan.
5. Metode yang digunakan untuk analisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual (Service Quality).
6. Pembangunan CRM menggunakan framework dynamic CRM.
7. Sistem yang dibuat berbasis website.
8. Model Analisis yang digunakan di pembangunan sistem ini yaitu analisis terstruktur yang mencakup ERD dan DFD
9. Sistem dibangun dengan bahasa pemrograman PHP (Personal Home Page) terstruktur dan DBMS (Database Management System) yang digunakan adalah MySQL (My Structured Query Language).

1.5. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Deskriptif yaitu metode penilaian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan dan berusaha menggambarkan serta menginterpretasi objek yang sesuai dengan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah.



Gambar 1.1 Metode Penelitian

Berikut merupakan keterangan dan langkah-langkah pada gambar 1.1 :

1.5.1. Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada pihak CV. Edutax.

b. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses-proses yang berjalan di CV. Edutax.

c. Studi Literatur

Studi literatur adalah pengumpulan data dengan cara mencari referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: buku, jurnal dan tugas akhir.

1.5.2. Rumusan Masalah

Tahapan ini melakukan rumusan masalah, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di CV. Edutax. Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai referensi-referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun tugas akhir yang ada kaitannya dengan Sistem Informasi Customer Relationship Management.

1.5.3. Analisis Sistem Customer Relationship Management

Pada tahap ini, dilakukan analisis pembangunan sistem Customer Relationship Management sebagai berikut :

a. Analisis Masalah

Tahap ini merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

b. Analisis Sistem yang sedang berjalan

Analisis ini merupakan proses analisis yang berhubungan dengan prosedur-prosedur yang sedang berjalan di CV. Edutax.

c. Analisis aturan bisnis yang sedang berjalan

Analisis dilakukan untuk mengetahui aturan bisnis yang sedang berjalan di CV. Edutax. Hasil identifikasinya merupakan penjelasan tahapan prosedur – prosedur yang sedang berjalan dan diperjelas dengan menganalisis proses bisnis CV. Edutax.

1.5.4. Analisis Framework Customer Relationship Management

Analisis Sistem Customer Relationship Management Menggunakan Framework of Dynamic CRM. Analisis Sistem Customer Relationship Management menggunakan Framework of Dynamic CRM meliputi beberapa tahap sebagai berikut :

- Relationship Phase

Pada fase ini merupakan fase yang harus dilewati oleh perusahaan yang akan menerapkan CRM dalam membentuk hubungan pelanggan. Informasi terkait perusahaan yang digunakan untuk mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi tentang CV. Edutax.

- Dynamic Relationship Management

Pada fase ini merupakan bentuk dari orientasi hubungan antara organisasi dan pelanggan dilihat dari sudut pandang organisasi dan pelanggan. Dynamic relationship berjalan seiring dengan domain relationship phase. Domain ini terdiri dari tiga bagian yaitu relationship initiation (pendataan pelanggan), relationship value analysis (nilai pelanggan), dan relationship positioning (hubungan dengan pelanggan).

- Customer Information Type

Fase ini merupakan tipe informasi yang berorientasi pada pelanggan. Pada domain memiliki perbedaan dalam fokus orientasi terhadap pelanggan. Domain ini terdapat tiga tipe informasi yaitu of-thecustomer information (informasi mengenai pelanggan), for-thecustomer information (informasi untuk pelanggan) dan by-thecustomer information (informasi oleh pelanggan).

1.5.5. Analisis kebutuhan non-fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

- a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di CV. Edutax, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

- b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di CV. Edutax, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

- c. Analisis Pengguna

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM.

1.5.6. Analisis kebutuhan fungsional

Pada tahap kelima, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan

dibangun, antara lain :

a. Basis Data

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan Database dari Sistem Informasi Customer Relationship Management yang akan dibangun.

Tool yang akan digunakan yaitu Entity Relationship Diagram (ERD).

b. Diagram Konteks

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem Informasi Customer Relationship Management yang akan dibangun.

c. Data Flow Diagram (DFD)

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara Pengguna, Sistem Informasi Customer relationship Management dan Database.

d. Spesifikasi Proses

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel.

e. Kamus Data

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel

1.5.7. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu : skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan perancangan jaringan semantik, perancangan procedural sehingga menghasilkan representasi dari analisa sebagai landasan untuk implementasi.

1.5.8. Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

- a. Implementasi perangkat lunak
- b. Implementasi perangkat keras
- c. Implementasi basis data
- d. Implementasi antarmuka

1.5.9. Pengujian Sistem Customer Relationship Management

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem menggunakan pengujian blackbox dan pengujian beta.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Perusahaan

Pada tahap tinjauan perusahaan ini merupakan peninjauan terhadap tempat penelitian studi kasus yang dilakukan di CV. Edutax . Tinjauan Perusahaan meliputi sejarah perusahaan, profil perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

2.1.1. Profil Perusahaan

CV. Edutax adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang ekosistem praktek perpajakan dan keuangan. Edutax bergerak dalam melayani konsultasi perpajakan dan pelatihan perpajakan. Edutax didirikan dengan tujuan untuk memberikan solusi dan bimbingan terbaik bagi individu dan bisnis dalam hal perpajakan dan akuntansi. Pelatihan perpajakan yang dilakukan oleh Edutax adalah pelatihan brevet pajak A dan B. CV. Edutax berlokasi di Kompleks Mekar Wangi Jl. Taman Mekar Abadi I No.26, Bandung. CV. Edutax dalam pelayanan pelanggannya mengelompokan pelanggan ke dalam 2 jenis, yaitu pelanggan biasa dan pelanggan tetap.

2.1.2. Logo Perusahaan

Logo pada perusahaan adalah suatu identitas yang menggambarkan jati diri perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan logo dari CV. Edutax dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

2.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

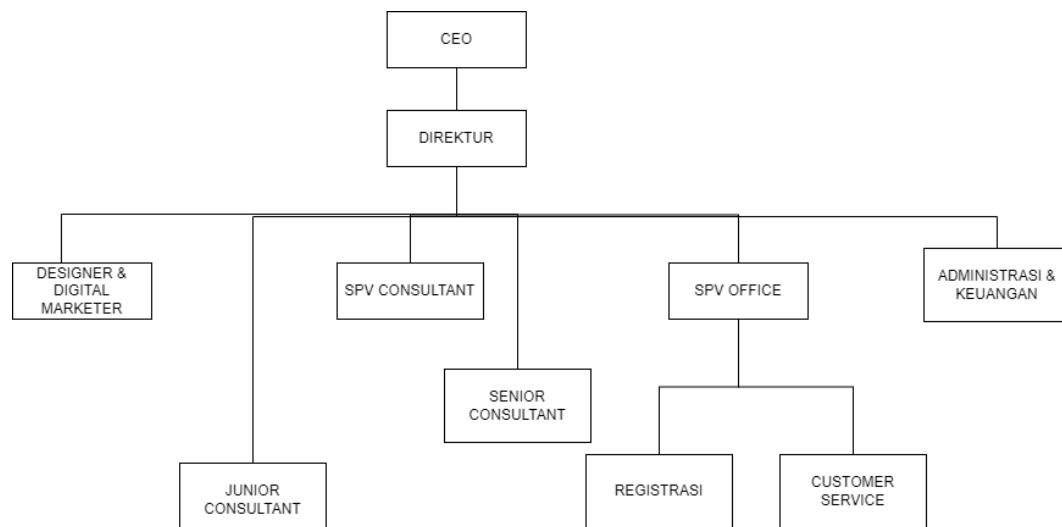
Menjadi ekosistem yang terbaik bagi staf pajak, konsultan pajak, dan pemilik usaha dalam rangka menjalankan praktik perpajakan yang sehat.

b. Misi

- Melayani 1.000 perusahaan di Indonesia yg memiliki value yang sama.
- Memiliki tim yang terdiri dari orang-orang yang berkomitmen, berpikir positif, berintegritas, dan selalu berusaha mencapai keseimbangan hidup serta bahagia.
- Mendidik diri kami sendiri, klien kami, dan semua yang bekerjasama dengan kami.
- Produk dan pelayanan kami harus memiliki kualitas tertinggi, baik yang bersumber dari dalam perusahaan maupun dari luar.

2.1.4. Stuktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi CV. Edutax dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

1. Chief Executive Officer :
 - a. Berkomunikasi atas nama perusahaan, dengan pemegang saham, pihak pemerintah, dan publik.
 - b. Memimpin pengembangan strategi jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.
 - c. Menciptakan dan mengimplementasikan visi dan misi perusahaan atau organisasi.
 - d. Menetapkan tujuan strategis bisnis untuk jangka panjang.

2. Direktur

Director atau direktur memiliki tugas untuk melakukan pembagian tugas bagian serta memberikan pengarahan atas tugas yang diberikan, dan memberikan solusi atas permasalahan pekerjaan yang dihadapi konsultan.

3. Designer and Digital Marketer

Digital marketer bertanggung jawab atas branding produk yang dihasilkan perusahaan. Dalam membangun brand awareness dan berkomunikasi dengan pelanggan, seorang digital marketer menggunakan channel-channel digital seperti e-mail, website, juga media sosial. Karena pemanfaatan teknologi digital dalam dunia pemasaran diyakini dapat menjangkau pelanggan lebih maksimal.

4. SPV Consultant

SPV Consultant memiliki tugas untuk membantu Direktur dalam perencanaan strategi dalam menjalankan konsultasi dan melakukan analisis terhadap kinerja senior dan junior konsultan perusahaan.

5. SPV Officer

Senior Consultant memiliki tugas untuk membantu SPV Consultant dalam menjalankan tugasnya dan senior consultant memiliki tugas untuk melakukan analisis terhadap pekerjaan ataupun kasus dari klien

perusahaan.

6. Administrasi dan Keuangan

Administrasi dan Keuangan memiliki tugas untuk mengatur keuangan perusahaan dan pembukuan perusahaan serta melakukan pembayaran gaji bagi karyawan perusahaan secara keseluruhan.

7. Senior Consultant

Senior Consultant memiliki tugas untuk membantu SPV Consultant dalam menjalankan tugasnya dan senior consultant memiliki tugas untuk melakukan analisis terhadap pekerjaan ataupun kasus dari klien perusahaan.

8. Junior Consultant

Junior consultant adalah anggota organisasi perusahaan yang memiliki tugas untuk melaksanakan atau membantu setiap perintah yang diberikan oleh senior consultant baik itu dalam menyelesaikan tugas dan memberikan informasi terbaru yang didapat dari klien.

9. Bagian Registrasi

Bagian ini bertanggung jawab untuk pendaftaran dan pendataan pelanggan.

10. Customer Service

Memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat sebelum, selama, atau setelah pembelian produk atau layanan. Contohnya, menanggapi keluhan pelanggan, memberikan informasi terkait produk/layanan.

BAB 3

ANALISIS DAN PERANCANGAN

3.1. Analisis Sistem

Analisis sistem didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

3.1.1. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan merupakan kegiatan menganalisis langkah-langkah kerja dan kegiatan yang berjalan untuk mengetahui langkah-langkah tersebut yang bertujuan untuk mengetahui lebih jelas mengenai bagaimana cara kerja prosedur sistem yang sudah berjalan, sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan yang terdapat pada prosedur yang sudah berjalan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara dengan direktur perusahaan terdapat prosedur yang sedang berjalan di CV. Edutax yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun alur prosedur tersebut adalah sebagai berikut :

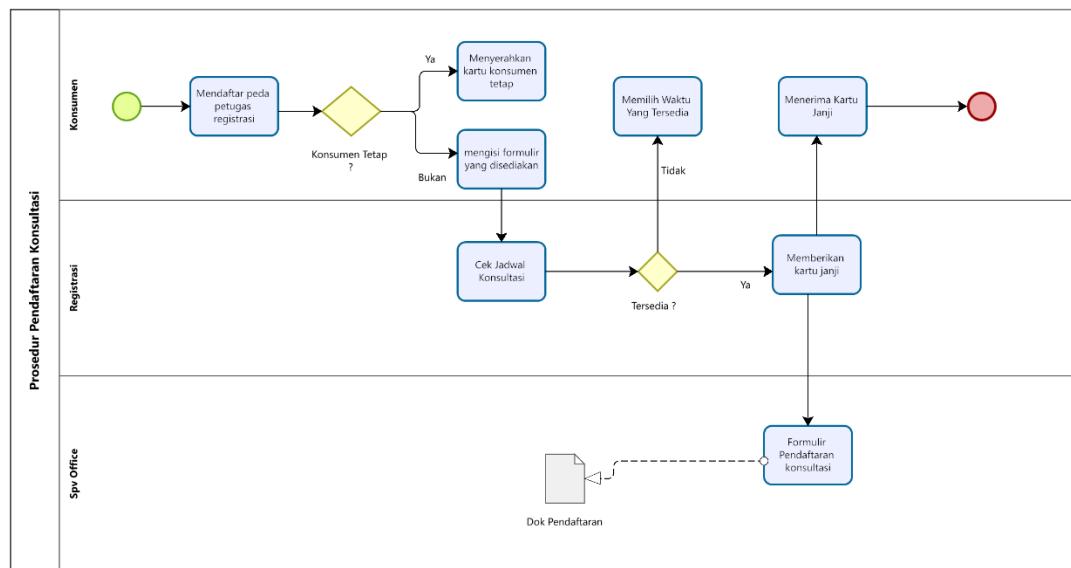
1. Prosedur Pendaftaran Konsultasi
2. Prosedur Pendaftaran Pelatihan
3. Prosedur Pengaduan Keluhan

3.1.1.1. Prosedur Pendaftaran Konsultasi

Prosedur Pendaftaran Konsultasi dalam sistem yang sedang berjalan adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan datang ke bagian registrasi untuk melakukan janji konsultasi
2. Jika pelanggan merupakan pelanggan tetap, maka memberikan kartu pelanggan tetap.
3. Jika pelanggan biasa, maka mengisi data diri di formulir yang disediakan.

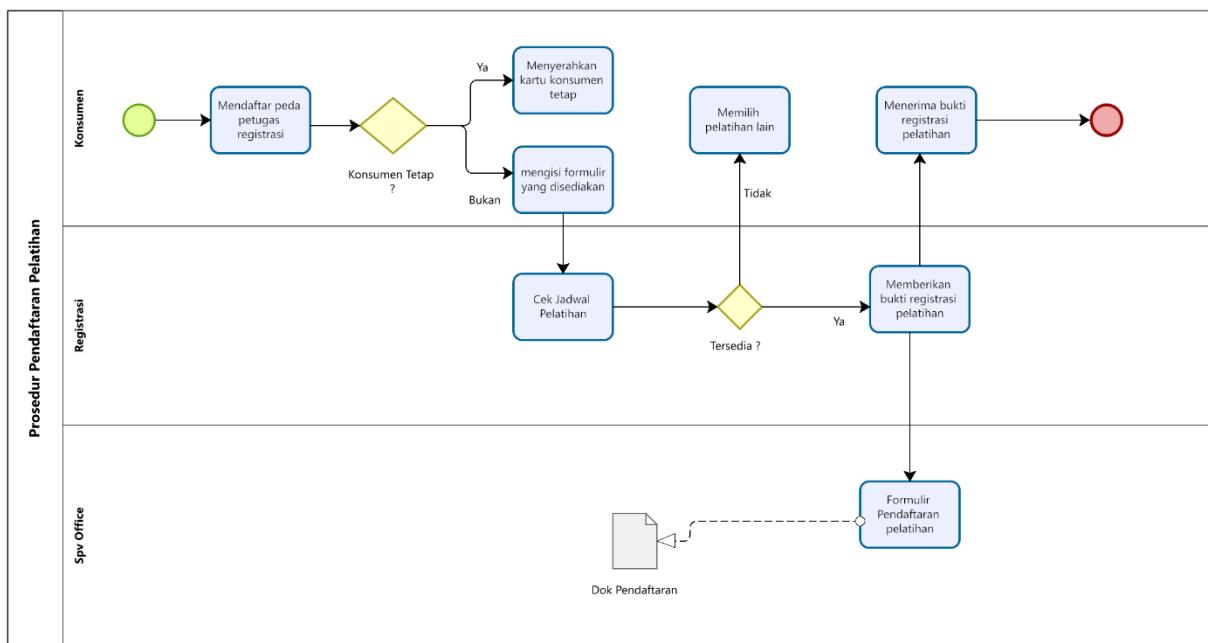
4. Pelanggan akan mengisi jam dan hari konsultasi
5. Bagian registrasi mengecek jadwal konsultan
6. Jika tersedia, formulir akan diserahkan kepada bagian spv office dan memberikan kartu janji kepada pelanggan
7. Jika tidak tersedia, pelanggan memilih waktu yang tersedia.



3.1.1.2. Prosedur Pendaftaran Pelatihan

Prosedur Pendaftaran Pelatihan dalam sistem yang sedang berjalan adalah sebagai berikut :

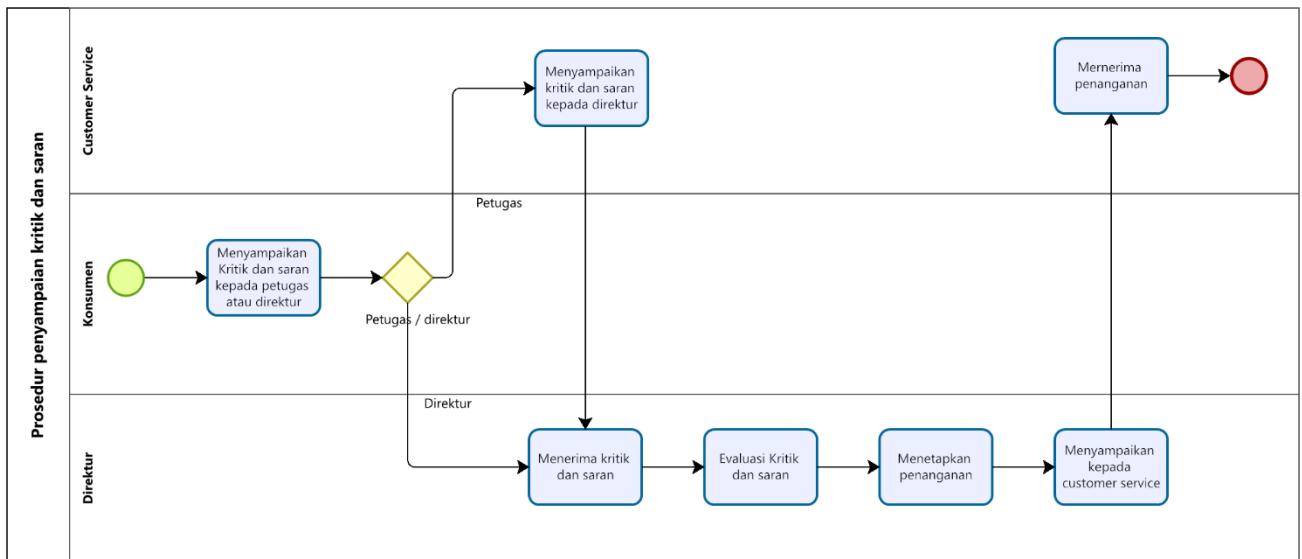
1. Pelanggan datang ke bagian registrasi untuk melihat jadwal pelatihan yang tersedia
2. Jika pelanggan merupakan pelanggan tetap, maka memberikan kartu pelanggan tetap.
3. Jika pelanggan biasa, maka mengisi data diri di formulir yang disediakan.
4. Bagian registrasi mengecek ketersediaan kelas untuk peserta pelatihan
5. Jika kelas penuh, maka pelanggan tidak bisa daftar pada pelatihan tersebut
6. Jika tidak penuh, maka bagian registrasi mengirim formulir ke spv office.



3.1.1.3. Prosedur Pengaduan Keluhan

Prosedur Pengaduan Keluhan dalam sistem yang sedang berjalan adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan memberitahu bagian customer service atau langsung kepada direktur
2. Bagian customer service menerima keluhan yang diberikan oleh pelanggan
3. Bagian pelayanan customer menanggapi keluhan yang di berikan oleh pelanggan
4. Jika selesai maka pelanggan akan menerima penanganan keluhan sesuai dengan mekanisme yang ada
5. Jika tidak selesai maka bagian pelayanan customer service akan melaporkan keluhan kepada spv office
6. SPV office menerima laporan keluhan yang diberikan oleh bagian pelayanan customer service dan melaporkan kepada direktur.

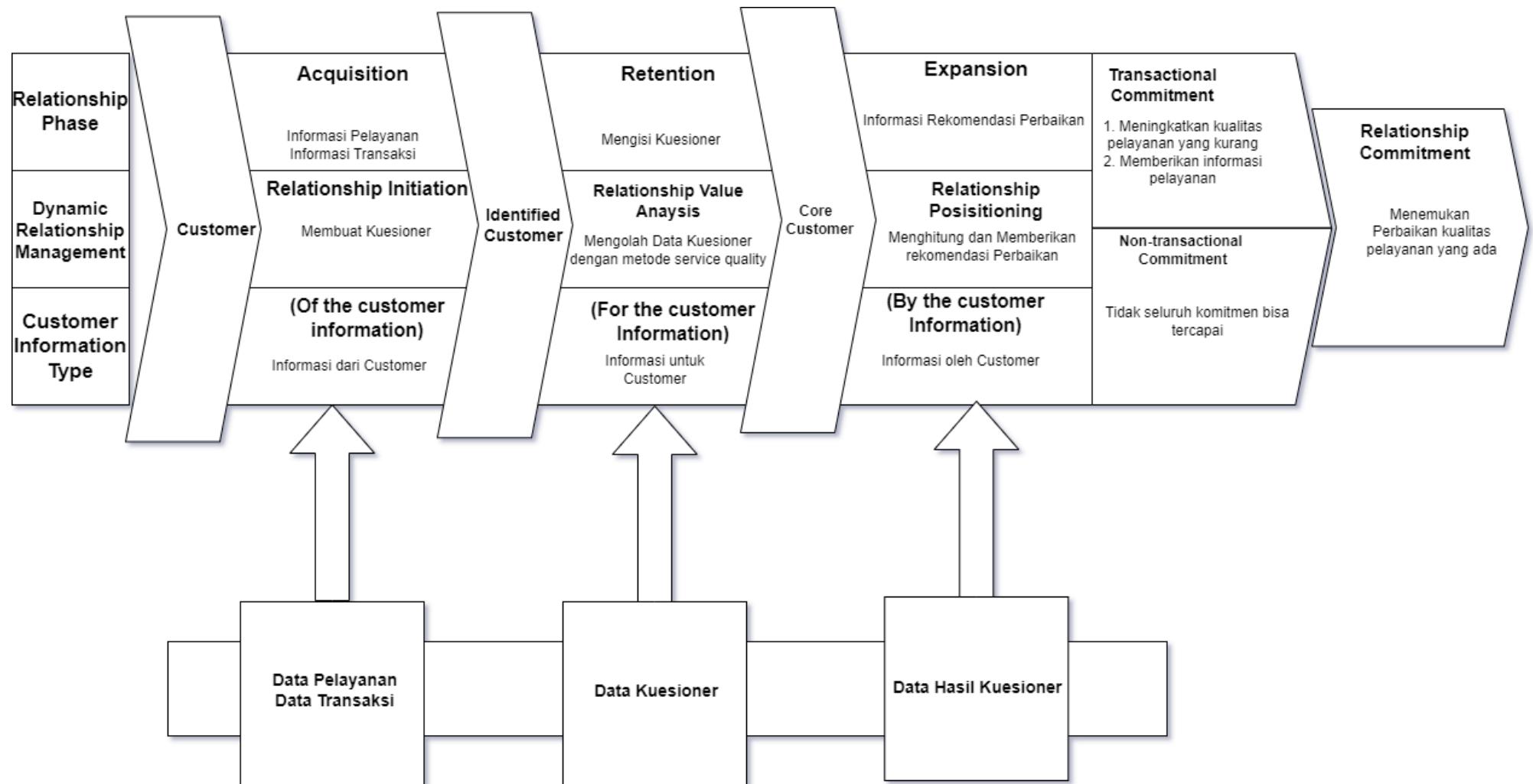


3.1.2. Analisis Tujuan Bisnis Perusahaan

Tujuan bisnis penerapan CRM pada CV Edutax adalah untuk mendorong loyalitas pelanggan. CRM memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkan informasi dari semua titik kontak dengan pelanggan, baik melalui web, call center atau melalui staf pemasaran dan pelayanan di lapangan.

3.1.3. Analisis Framework CRM

Analisis Framework of Dynamic CRM Pada suatu sistem CRM yang akan dibangun dibutuhkan suatu framework sebagai acuan agar fitur CRM dapat dibangun dengan cepat dan tepat. Framework tersebut merupakan kerangka kerja untuk mempresentasikan fase & kematangan hubungan perusahaan dengan pelanggannya. Adapun framework yang akan dibangun adalah Framework Of Dynamic CRM CV.Edutax dapat dilihat pada Gambar dibawah



1. Relationship Phase

Digambarkan bahwa fase CRM dalam suatu kerangka kerja berupa rangkaian proses Acquisition-Retention-Expansion. Sebagai sebuah kerangka kerja CRM yang terintegrasi yang didasari oleh tipe-tipe informasi mengenai perusahaan, layanan yang tersedia dan lainnya.

a. Fase Acquisition

Fase ini diimplementasikan dalam proses acquire. Fase Acquisition merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal pelanggannya dengan cara input data pelanggan, input pelanggan, kuesioner, dan keluhan. Input data pelanggan, kuesioner dan keluhan dilakukan oleh pelanggan sendiri. Direktur dapat mengetahui berapa banyaknya pelanggan yang telah mengisi kuesioner atau keluhan perbaikan kualitas pelayanan.

a. Perusahaan Memberikan Informasi pelayanan

Pada tahap ini, perusahaan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai pelayanan yang tersedia, sehingga akan memudahkan pelanggan untuk mengetahui layanan yang tersedia pada perusahaan.

b. Perusahaan Mendapatkan Informasi transaksi

Pada tahap ini, Perusahaan mendapatkan informasi transaksi pelanggan.. Hal ini dapat membantu pihak Perusahaan untuk mengetahui jumlah pelanggan yang bertransaksi di perusahaan berserta informasi pelanggan lainnya.

c. Perusahaan membuat kuesioner

Pada tahap ini, Perusahaan membuat kuisioner berupa formulir, yang nantinya kuisioner tersebut akan diisi oleh pelanggan.

d. Informasi dari Pelanggan

Semua informasi data yang di olah ialah dari pelanggan perusahaan

b. Fase Retention

Fase Retention merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada pelanggan. Fase ini diimplementasikan dalam proses enhance. Informasi yang didapat oleh pelanggan diantaranya informasi umum perusahaan dan informasi jenis layanan.

a. Pelanggan mengisi kuesioner

Pada tahap ini, perusahaan memberikan informasi mengenai pengisian kuesioner.

b. Membuat dan mengelola data kuisioner menggunakan dimensi servqual

Pada tahap ini, perusahaan membuat dan mengelola data keluhan yang telah diberikan oleh custome yang telah di sesuaikan dengan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

c. Informasi untuk Pelanggan

Dalam pengolahan data kuisioner yang sudah dilakukan, nantinya data tersebut akan diinformasikan kepada pelanggan mengenai layanan apa yang harus diperbaiki melalui sistem yang akan dibangun.

c. Fase Expansion

Fase Expansion diimplementasikan pada tahap retain, fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang kemudian dapat digunakan untuk membantu membuat strategi dalam penentuan perbaikan kualitas pelayanan perusahaan. Pada fase ini pelanggan dapat menginputkan jawaban kuesioner kualitas pelayanan. Data kuesioner tersebut kemudian dianalisis untuk mendapatkan kategori kualitas pelayanan mana yang perlu perbaikan atau tidak. Dari data kuesioner dan keluhan tersebut, Direktur dapat mengakses data berdasarkan rentang waktu yang ditentukan.

a. Kualitas pelayanan

Pada tahap ini akan dilakukan proses pengukuran kulaitas pelayanan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pelanggan sampai pada tahap perhitungan kuisioner. Dari data keluhan yang diberikan oleh pelanggan mengenai pelayanan ,terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan sesuai dengan aspek aspek yang telah disediakan oleh perusahaan antara lain :

- 1) Aspek ketepatan waktu
- 2) Aspek efisiensi
- 3) Aspek penampilan
- 4) Aspek kesopanan dan keramahan
- 5) Aspek pengetahuan
- 6) Aspek keahlian

Pada tahap ini, Perusahaan menghitung kuisoner dari setiap pelayanan yang ada di Perusahaan. Lalu setelah itu, jika hasil nilai nya rendah maka akan dilakukan rekomendasi perbaikan berdasarkan prioritas yang di sesuaikan dengan dimensi atribut motode servqual dengan nilai yang paling tinggi.

b. Informasi oleh pelanggan

Keseluruhan data kuisoner yang ada, merupakan suatu kontribusi yang diberikan oleh pelanggan di Perusahaan.

2. Dynamic Relationship Management

Proses yang dilakukan untuk mencapai komitmen dengan pelanggan berfokus pada tahap Dynamic Relationship Management. Adapun tahapan dari Dynamic Relationship Management tersebut sebagai berikut :

a. Relationship Initiation

Pada tahap ini hubungan dengan pelanggan, perusahaan melakukan pendataan terhadap pelanggan. Hubungan dengan pelanggan yaitu menyiapkan data yang dibutuhkan untuk proses penentuan perbaikan pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuesioner kualitas pelayanan dan data keluhan pelanggan

NO	NO TRANSAKSI	NAMA PELANGGAN	JENIS KELAMIN	JENIS PELANGGAN
1	0120B0050122P00 4076	MOCH. NUR, B.SC.	L	-
2	0120B0050122P00 3990	H. AAN SUHNADI	L	
3	0120B0050122P00 4095	ANI NURAENI	P	
4	0120B0050122P00 3988	SANDI SOPIAN	L	PELANGGAN BIASA
5	0120B0050122P00 3991	RISMA NURAENI	P	PELANGGAN BIASA
6	0120B0050122P00 4024	SURYATI	P	PELANGGAN BIASA
7	0120B0050122P00 3960	GITA APRILYANI	P	PELANGGAN BIASA
8	0120B0050122P00 3993	LUTHFI ALFARITZI	L	PELANGGAN BIASA
9	0120B0050122P00 4065	NURHAYATI	P	PELANGGAN BIASA
10	0120B0050122P00 3984	LISNA ISNANI, A.MD	P	-
11	0120B0050122P00 4073	OMAD SUGIAT	L	PELANGGAN BIASA
12	0120B0050122P00 4085	HARUN SUPRIADI	L	PELANGGAN TETAP
13	0120B0050122P00 4016	ADHIITYA NUGRAHA	L	-
14	0120B0050122P00 4116	TONY HAWALI	L	PELANGGAN TETAP
15	0120B0050122P00 3985	HERTINA SINAGA	P	PELANGGAN TETAP
16	0120B0050122P00 4072	AI ATIK	P	PELANGGAN TETAP
17	0120B0050122P00 4098	ANNE ROSALINA	P	-
18	0120B0050122P00 4013	ARKANA FAEYZA PRANATA	L	PELANGGAN BIASA
19	0120B0050122P00 4094	ELISABETH R.M	P	PELANGGAN TETAP
20	0120B0050122P00 4081	ENTIN	P	PELANGGAN TETAP
21	0120B0050122P00 3976	ALYA CHIKA AMEILIA	P	-

22	0120B0050122P00 3975	FRANS RANNI SUGIANTO	L	PELANGGAN BIASA
23	0120B0050122P00 3979	AI KARYATI	P	PELANGGAN TETAP
24	0120B0050122P00 4106	RENI ROHENI	P	-
25	0120B0050122P00 4015	UNTUNG KARSONO	L	PELANGGAN TETAP
26	0120B0050122P00 3992	zalfa rachma fauziyyah	P	-
27	0120B0050122P00 4032	PATRIYO	L	PELANGGAN BIASA
28	0120B0050122P00 4008	LILI SOMANTRI	L	PELANGGAN TETAP
29	0120B0050122P00 4063	SAIRIN	L	-
30	0120B0050122P00 4069	ANI KARYATI	P	
31	0120B0050122P00 4039	DEWI	P	PELANGGAN BIASA
32	0120B0050122P00 4052	PIPIH	P	PELANGGAN BIASA
33	0120B0050122P00 3915	MAMAN SALMAN	L	-
34	0120B0050122P00 4066	OOM ROMLAH	P	PELANGGAN BIASA
35	0120B0050122P00 4009	MUTIARA KHOERUL HIKMAH	P	PELANGGAN BIASA
36	0120B0050122P00 4047	sarifah	P	PELANGGAN TETAP
37	0120B0050122P00 4055	GATOT BUDIONO	L	PELANGGAN BIASA
38	0120B0050122P00 4054	EDAH JUBAEDAH	P	-
39	0120B0050122P00 4112	VEGA MEGIANTARY	P	PELANGGAN TETAP
40	0120B0050122P00 4090	HADI SUDARMONO	L	PELANGGAN BIASA
41	0120B0050122P00 4034	ATEP SAEPUL ROHIM	L	PELANGGAN BIASA
42	0120B0050122P00 4100	SETIYOWATI	P	PELANGGAN TETAP
43	0120B0050122P00 4057	RAKI BAKHIR IRWANSYAH	L	PELANGGAN TETAP
44	0120B0050122P00 4031	SRI WAHYUNI	P	-
45	0120B0050122P00 4086	RATNA N.	P	PELANGGAN TETAP
46	0120B0050122P00 4067	ENOK SURYANI	P	PELANGGAN TETAP
47	0120B0050122P00 4103	METI KARNAH	P	PELANGGAN TETAP
48	0120B0050122P00 3974	BILLAL ADIE SAPUTRA	L	PELANGGAN BIASA
49	0120B0050122P00 3932	ENTIS	L	PBI (APBN)
50	0120B0050122P00 4011	SUMI HAKIM	P	PELANGGAN BIASA
51	0120B0050122P00 4102	AI SUMIYATI	P	PELANGGAN TETAP
52	0120B0050122P00 4062	TARMINI	P	PELANGGAN TETAP
53	0120B0050122P00 4084	YUYUN YUNIARSIH	P	-
54	0120B0050122P00 4092	AGUS SUKMANA	L	PELANGGAN BIASA
55	0120B0050122P00 3986	ANITA CHANDRA	P	-

56	0120B0050122P00 4064	YENI YULIANA	P	PELANGGAN BIASA
57	0120B0050122P00 4050	DWI WULANTI	P	PELANGGAN BIASA
58	0120B0050122P00 3940	HERRY FAUZIE	L	PELANGGAN BIASA
59	0120B0050122P00 3950	ZULFAN AZHAR ADITYA FIRDAUS	L	PELANGGAN BIASA
60	0120B0050122P00 4075	FITRAH HIDAYAT	L	PELANGGAN BIASA
61	0120B0050122P00 3946	RENIAWATI	P	PELANGGAN BIASA
62	0120B0050122P00 3941	SUPRIATNA	L	PELANGGAN BIASA
63	0120B0050122P00 4005	IMAS ROSIDAH	P	PELANGGAN BIASA
64	0120B0050122P00 4004	TONY PUDJI LAKSANANTO	L	PELANGGAN BIASA
65	0120B0050122P00 4033	EDI SUANDI	L	PELANGGAN TETAP
66	0120B0050122P00 4010	RUDI NOVI ARBIYANTO PAMUNGKAS	L	PELANGGAN BIASA
67	0120B0050122P00 3970	TANTI ROHAETI	P	PELANGGAN BIASA
68	0120B0050122P00 4113	GINO SUGIAWAN	L	PELANGGAN BIASA
69	0120B0050122P00 4037	NIA KURNIATI	P	PELANGGAN BIASA
70	0120B0050122P00 3936	SISKA SRI DAHLIA	P	PELANGGAN BIASA
71	0120B0050122P00 3945	IRWAN LESMANA	L	PELANGGAN BIASA
72	0120B0050122P00 4101	NANI NURHAYATI	P	PELANGGAN BIASA
73	0120B0050122P00 4027	SURYATI	P	-
74	0120B0050122P00 4080	MUJITO	L	PELANGGAN BIASA
75	0120B0050122P00 4115	OOK SUHERMAN	L	-
76	0120B0050122P00 3966	MUHAMMAD IQBAL	L	PELANGGAN BIASA
77	0120B0050122P00 4074	DIAD ANGSANA	L	PELANGGAN BIASA
78	0120B0050122P00 3951	IWAN HERMAWAN	L	PELANGGAN BIASA
79	0120B0050122P00 4017	YAYAT RUHIAT	L	PELANGGAN BIASA
80	0120B0050122P00 3947	AHMAD NURDIN	L	PELANGGAN BIASA
81	0120B0050122P00 3954	SARIP ISMAIL	L	PELANGGAN BIASA
82	0120B0050122P00 3937	UJANG AYU	L	PELANGGAN BIASA
83	0120B0050122P00 4014	SRI SULASTRI	P	PELANGGAN BIASA
84	0120B0050122P00 4082	HERI RASMANA	L	PELANGGAN BIASA
85	0120B0050122P00 4030	FITALIS PITA	L	PELANGGAN BIASA
86	0120B0050122P00 4099	ENDANG M RUKMANA	L	PELANGGAN BIASA
87	0120B0050122P00 4061	PARYONO	L	-
88	0120B0050122P00 4056	BAMBAN TRIDASONI	P	-

89	0120B0050122P00 4043	KRESNA PRASETYO	L	-
90	0120B0050122P00 3958	IMAS SURYATI	P	PELANGGAN BIASA
91	0120B0050122P00 4046	SUTARNO ISKANDAR	L	PELANGGAN BIASA
92	0120B0050122P00 4048	ADE MAULANA	L	-
93	0120B0050122P00 3982	ROHAYATI	P	-
94	0120B0050122P00 4029	WARisTO	L	PELANGGAN BIASA
95	0120B0050122P00 4093	TATI HARTATI	P	PELANGGAN TETAP
96	0120B0050122P00 3987	MUHAMAD SYAHRUL VAUJI	L	PELANGGAN BIASA
97	0120B0050122P00 4020	ROSMAWATI	P	PELANGGAN BIASA
98	0120B0050122P00 4019	ANWAR	L	PELANGGAN BIASA
99	0120B0050122P00 3965	DODI SURYADI	L	PELANGGAN TETAP
100	0120B0050122P00 3964	KOMARIAH	P	PELANGGAN TETAP
101	0120B0050122P00 3978	YOHANES PARINGIN	L	
102	0120B0050122P00 4018	KHEDIRA RAMADHAN FAJRIAL	L	PELANGGAN BIASA
103	0120B0050122P00 3969	CANDRI KIRANI YUNISA PAS	P	PELANGGAN BIASA
104	0120B0050122P00 3968	RASYA GHAI SAN SURYA FADILLAH	L	PELANGGAN BIASA
105	0120B0050122P00 4000	NENI SUHAENI	P	-
106	0120B0050122P00 4071	HANISSON	L	PELANGGAN BIASA
107	0120B0050122P00 4079	EDI RAHMAT	L	PELANGGAN TETAP
108	0120B0050122P00 4038	HERNI ANISA	P	-
109	0120B0050122P00 3971	DEVI CAHYANI	P	-
110	0120B0050122P00 3973	SALWA ALISTIA PUTRI	P	PELANGGAN TETAP
111	0120B0050122P00 3999	KOKOM KOMARA	P	-
112	0120B0050122P00 4028	WARYANA	L	PELANGGAN BIASA
113	0120B0050122P00 4003	ONASIH	P	PELANGGAN BIASA
114	0120B0050122P00 4104	ENIS	P	-
115	0120B0050122P00 3956	FERDIANSYAH SUBAGJA	L	PELANGGAN BIASA
116	0120B0050122P00 3959	AHMAD SAHURI	L	-
117	0120B0050122P00 3961	KHAIRUNISA MAHARANI PUTRI	P	PELANGGAN BIASA
118	0120B0050122P00 4114	ETI KARYETI	P	PELANGGAN TETAP
119	0120B0050122P00 4053	TARMIYANTI	P	PELANGGAN BIASA
120	0120B0050122P00 4012	DANI MAOLANA	L	PELANGGAN BIASA

121	0120B0050122P00 3980	DIDI WAHYUDI	L	PELANGGAN TETAP
122	0120B0050122P00 4097	ROKAYAH YUSUF	P	PELANGGAN TETAP
123	0120B0050122P00 4088	SUMIATI	P	PELANGGAN TETAP
124	0120B0050122P00 3914	DARMILAH	P	PELANGGAN TETAP
125	0120B0050122P00 3962	NAZWAN AZKA AL-ALI	L	

b. Relationship Value Analisis

- Metode Service Quality

Pada tahap ini dilakukan proses analisis penentuan perbaikan kualitas pelayanan dari data kuesioner yang telah tersedia. Jenis rekomendasi perbaikan pelayanan yang diberikan berdasarkan kuesioner dilihat dari nilai rentang antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan (Gap5). Pada analisis penentuan perbaikan menggunakan metode servqual, dimana metode tersebut digunakan untuk menghitung selisih antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

- Identifikasi atribut kualitas pelayanan dan karakteristik responden

Identifikasi atribut kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menyelaraskan unsur pelayanan dari keluhan yang diberikan oleh pelanggan CV. Edutax dengan aspek aspek yang dimiliki oleh perusahaan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan dari Service Quality.

Variabel U1 hingga U11 merupakan variabel dari urutan pernyataan yang tertera dalam keluhan yang ada di CV. Edutax.

Dimensi Servqual	Variable	Aspek Kepuasan Pelanggan
Tangibles	U11	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan
Reliability	U1 U2 U8 U10 U12	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan Kesesuaian pelayanan konsultasi atau pelatihan Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan Keahlian akan permasalahan pada konsultasi Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan pelatihan atau konsultasi
Responsiveness	U7	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan

Assurance	U3 U4 U5 U6 U9	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Kesopanan dan keramahan
Empathy	U10	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

- **Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner**

Kuisioner akan dibentuk berdasarkan kriteria kuisioner yang telah dibentuk sesuai dengan aspek yang dimiliki oleh perusahaan dan merupakan masukan keluhan yang diberikan oleh pelanggan sesuai dengan tabel di atas.

Dalam penyusunan kuisioner, kuisioner dibuat berdasarkan aspek aspek yang dimiliki oleh perusahaan terhadap pelayanan di CV. Edutax yang memiliki kriteria mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang saling berhubungan akan diklasifikasikan menjadi satu peryataan kuisioner. Masing masing dari pertanyaan kuisioner ini diberikan nilai variabel sesuai dengan dimensi servqual dan dari urutan peryataan kuisioner.

Dimensi <i>Servqual</i>	Var	Aspek Kepuasan Pelanggan
<i>Tangibles</i>	T1	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan (U11)
<i>Reliability</i>	R1	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan (U1, U2, U12)

	R2	Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan (U8,10)
<i>Responsiveness</i>	RES1	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan (U7)
<i>Assurance</i>	A1	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (U3, U6)
	A2	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (U4, U5, U9)
<i>Empathy</i>	E1	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Dari hasil kuisioner yang telah dibentuk berdasarkan kelima dimensi tersebut akan disusun menjadi kuisioner pendahuluan yang terdiri atas unsur-unsur pelayanan yang baru. Variabel V1 hingga V7 merupakan variabel dari penyusunan kuisioner dengan dimensi servqual pada tabel di atas yang akan diurutkan menjadikuisisioner pendahuluan.

Var	Aspek Kepuasan Pelanggan
V1	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan (T1)
V2 V3	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan (R1)
	Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan (R2)
V4	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan (RES1)
V5 V6	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (A1) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan(A2)
V7	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (E1)

Adapun pernyataan yang akan dimunculkan didalam kuisioner yang akan diberikan oleh pelanggan yang telah melakukan pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan

Var	Pernyataan Kuesioner
V1	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan (T1)
V2 V3	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan (R1)
	Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan (R2)
V4	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan (RES1)
V5 V6	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (A1) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan(A2)
V7	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (E1)

Hasil penyusunan kuisioner ini akan diberikan kepada 30 pelanggan yang telah melakukan pelayanan pada CV. Edutax dengan menggunakan skala linkert. Terdapat dua jenis kuisioner yang akan disebarluaskan, yaitu:

1. Kuisioner Persepsi

Kuisioner terhadap persepsi pelayanan dibentuk berdasarkan kuisioner pendahuluan untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sesungguhnya diterima, Variabel P1 hingga P7 merupakan variabel dari urutan pernyataan kuisioner persepsi pada tabel di atas.

Var	Pernyataan Kuesioner Persepsi
P1	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan (T1)
P2 P3	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan (R1)
	Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan (R2)

P4	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan (RES1)
P5 P6	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (A1) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan(A2)
P7	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (E1)

2. Kuesioner Ekspetasi

Kuisisioner terhadap ekspetasi pelayanan dibentuk berdasarkan kuisioner pendahuluan untuk mengukur tingkat ekspetasi pelanggan terhadap pelayanan, Variabel EXP1 hingga EXP7 merupakan variabel dari urutan pernyataan kuisioner ekspetasi pada tabel di atas

Var	Pernyataan Kuesioner Ekspetasi
EXP1	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan (T1)
EXP 2 EXP 3	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan (R1) Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan (R2)
EXP 4	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan (RES1)
EXP 5 EXP 6	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (A1) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan(A2)
EXP 7	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (E1)

- Pengolahan Data Kuesioner

Pengolahan data kuisioner berisi perhitungan analisis gap dari metode Service Quality. Adapun analisis gap dari metode Service Quality dapat dilihat pada Tabel

GAP 1	Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan.
GAP 2	Yaitu kesenjangan yang terjadi pada spesifikasi kualitas jasa.
GAP 3	Yaitu kesenjangan yang terjadi pada penyampaian jasa. Gap 3 bernilai negatif terjadi karena penyampaian jasa tidak dapat mencapai target dan tidak ada pengukuran target.
GAP 4	Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.
GAP 5	Yaitu kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan. Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan.

Pada tahapan pengolahan data kuisioner ini, akan dilakukan perhitungan gap 5 dari metode Service Quality. Gap 5 dipilih karena dapat mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan terhadap kenyataan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan. Perhitungan gap 5 dikumpulkan dari jawaban kuisioner persepsi dan ekspektasi masing-masing 30 responden. Berikut ini adalah tahapan yang dilakukan dalam pengolahan data kuisioner pelayanan perbaikan pelanggan:

- a) Menghitung Nilai Pembobotan

Mencari nilai pembobotan ekspektasi pelayanan (NPE), maka diperoleh pada perhitungan sebagai berikut:

$$NPE = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5)$$

$$\begin{aligned}
 &= (0 \times 1) + (7 \times 2) + (11 \times 3) + (7 \times 4) + (5 \times 5) \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Sedangkan untuk mencari nilai pembobotan pada persepsi pelayanan (NPP), maka diperoleh pada perhitungan sebagaimana berikut:

$$\begin{aligned}
 NPP &= (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5) \\
 &= (2 \times 1) + (8 \times 2) + (6 \times 3) + (13 \times 4) + (1 \times 5) \\
 &= 93
 \end{aligned}$$

b) Menghitung rata-rata ekspektasi dan persepsi

- Rata-rata ekspektasi

$$E = \frac{93}{30} = 3.10$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata ekspektasi pelanggan (E) terhadap atribut EXP1 pada pelayanan jasa perbaikan sebesar 3.19

- Rata-rata persepsi

$$E = \frac{100}{30} = 3.33$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pelanggan (E) terhadap atribut P1 pada pelayanan jasa perbaikan sebesar 3.33

c) Menghitung GAP 5 (Q)

Untuk menghitung nilai gap 5 (Q), maka diperoleh pada perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Q &= P - E \\
 &= 3,33 - 3,10 \\
 &= -0,23
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan Gap 5 (Q) terhadap atribut V1 pada pelayanan sebesar -0,23.

Semakin besar nilai negatif pada Gap 5 (Q) yang

dihasilkan maka semakin berkurang baiknya kualitas pelayanan tersebut. Sebaliknya apabila nilai Gap 5 mendekati nol ataupun positif maka semakin baik kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan seluruh perhitungan tersebut maka diperoleh nilai Gap 5 terhadap seluruh atribut, hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Atribut Unsur Pelayanan	Ekspetasi Pelayanan		Persepsi Pelayanan		Nilai Gap 5 (Q)
	Nilai Pembobotan (NPE)	Rata-rata Ekspektasi (E)	Nilai Pembobotan (NPP)	Rata-rata Persepsi (P)	
U1	100	3.33	93	3.10	-0.23
U2	95	3.17	84	2.80	-0.37
U3	107	3.57	109	3.63	0.07
U4	108	3.60	113	3.77	0.17
U5	103	3.43	107	3.57	0.13
U6	102	3.40	116	3.87	0.47
U7	114	3.80	118	3.93	0.13

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa atribut yang memiliki nilai Gap 5 (Q) negatif terbesar terdapat pada variabel U2 yaitu mengenai pernyataan “Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan” dengan nilai -0,37.

- **Rekomendasi Perbaikan**

Dalam pemberian rekomendasi saran perbaikan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang memiliki nilai Gap 5 (Q) negatif terbesar. Saran tersebut dimana jika terdapat nilai Gap 5 negatif terbesar maka harus dilakukan evaluasi terhadap pelayanan. Berikut ini merupakan contoh pemberian rekomendasi terhadap evaluasi yang didapatkan.

Diketahui nilai gap 5 negatif terbesar pada pelayanan jasa perbaikan adalah sebesar -0,37 pada U2.

Atribut V2 yaitu mengenai pernyataan “Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan” Yang merupakan aspek efisiensi

Maka saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada aspek efisiensi yaitu dengan:

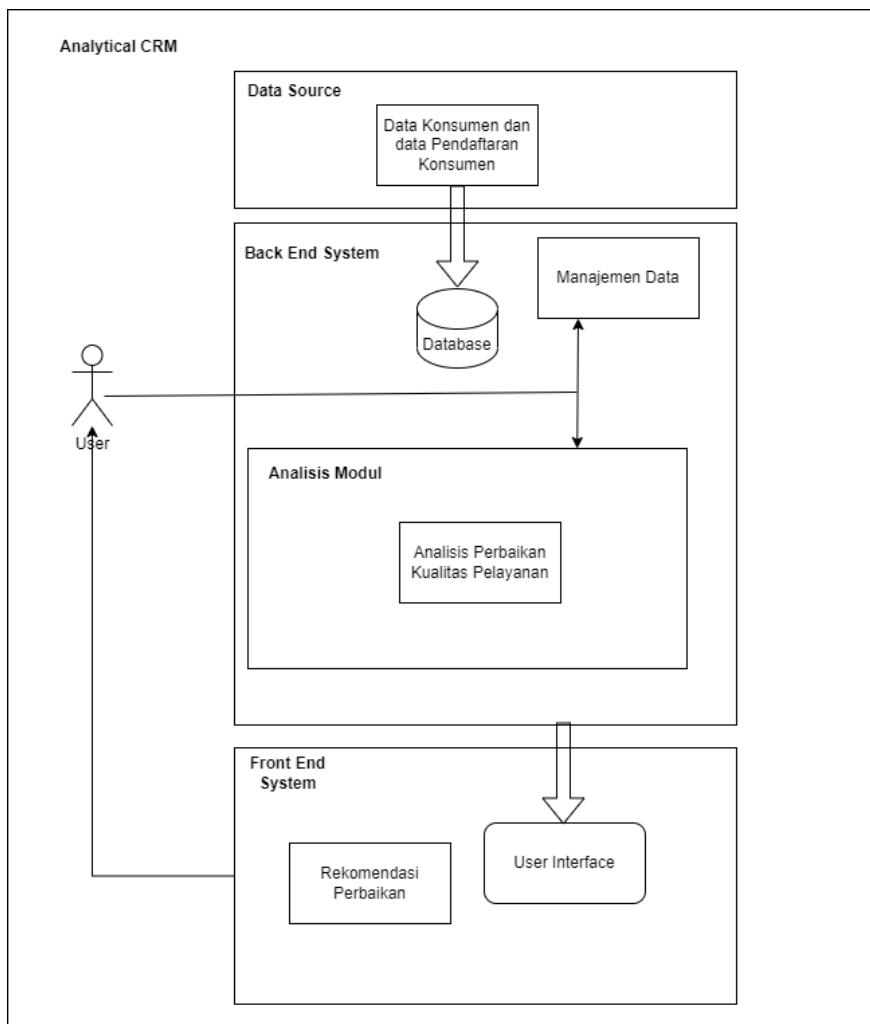
Unsur Pelayanan pada ‘Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan“ harus di evaluasi serta pembuatan SOP mengenai pemberian informasi kepada customer dan membuat pelatihan untuk petugas dalam memberikan informasi pelayanan

c. *Relationship Positioning*

Setelah dilakukan proses analisis gap 5 dengan metode service quality, maka akan ada kesimpulan informasi tentang nilai gap 5 dari atribut pelayanan yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang dibutuhkan perbaikan. Informasi rekomendasi perbaikan tingkat pelayanan terendah, yaitu pelayanan yang memiliki nilai gap negatif terbesar yang perlu di lakukan perbaikan.

3.1.4. Arsitektur Sistem CRM

CRM yang akan diimplementasikan pada CRM yaitu Analytical CRM dan Pada arsitektur analytical CRM dimulai dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk kebutuhan analytical CRM. Data yang dikumpulkan yaitu data pelanggan dan data transaksi pelanggan yang diperoleh dari sistem database operasional yaitu sistem pendaftaran.



3.1.5. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional ini merupakan pendukungan sistem yang akan dijalankan. Analisis non fungsional ini meliputi analisis kebutuhan yang digunakan sekarang dan yang akan datang.

3.1.5.1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Perangkat keras merupakan salah satu perangkat yang penting dalam pembangunan sistem informasi yang akan dibuat, tanpa adanya perangkat keras maka sistem informasi yang akan dibuat tidak akan dapat berjalan. Perangkat keras merupakan perangkat fisik dari komputer yang dapat dilihat dan dirasakan keberadaannya.

No.	Perangkat	Spesifikasi

1	Prosesor	<i>Speed 2.2 GHz</i>
2	<i>Memory</i>	1 GB
3	<i>VGA Card</i>	256 MB
4	<i>Harddisk</i>	100 GB
5	Monitor	Monitor 14”, Resolusi 1024 x 768
6	Mouse	Standar
7	<i>Printer</i>	-

3.1.5.2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Selain memperhatikan perangkat keras yang digunakan, perlu juga diperhatikan perangkat lunak yang akan digunakan dalam pembangunan sistem ini. Sebelum melihat perangkat lunak yang akan digunakan, sangat perlu untuk mengetahui perangkat lunak yang digunakan saat ini sehingga dapat diusulkan penggunaan perangkat lunak yang dapat mendukung sistem.

No.	Perangkat Lunak	Spesifikasi
1	Sistem Operasi	<i>Microsoft Windows 7</i>
2	Aplikasi Perangkat Kerja	Microsoft Office 2010
3	<i>Web Browser</i>	Mozilla Firefox dan Google Chrome

3.1.5.3. Analisis Pengguna

Berdasarkan informasi yang dibrikan oleh direktur perusahaan, diketahui bahwa tingkat pendidikan tidak diberikan nya kriteria namun memiliki syarat dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan dan dapat terbiasa menggunakan komputer dan menjalankan aplikasi office.

Pengguna	Hak Akses	Pendidikan	Pengalaman
Direktur	Menentukan Prioritas keluhan terdapat penilaian terkecil	-	Dapat menentukan prioritas dan jangka waktu yang akan diperbaiki terhadap jasa perbaikan, Mengerti menggunakan komputer dan fungsionalitas dalam komputer, Pernah menggunakan aplikasi berbasis <i>web</i>
Administrasi	Melakukan proses pengelolaan data kuisioner	Minimal SMA/D3 (Diploma 3)	Mengerti menggunakan komputer dan fungsionalitas dalam komputer, Pernah menggunakan aplikasi berbasis <i>web</i>
Pelanggan	Melakukan pengisian kuisioner	-	Mengerti dalam mengakses web kuisioner

Administrator	Mengelola data user, data pelayanan		Mengerti menggunakan komputer dan fungsionalitas dalam komputer, Pernah menggunakan aplikasi berbasis <i>web</i>
Registrasi	Mengola data transasi dan data pelanggan		Mengerti menggunakan komputer dan fungsionalitas dalam komputer, Pernah menggunakan aplikasi berbasis <i>web</i>

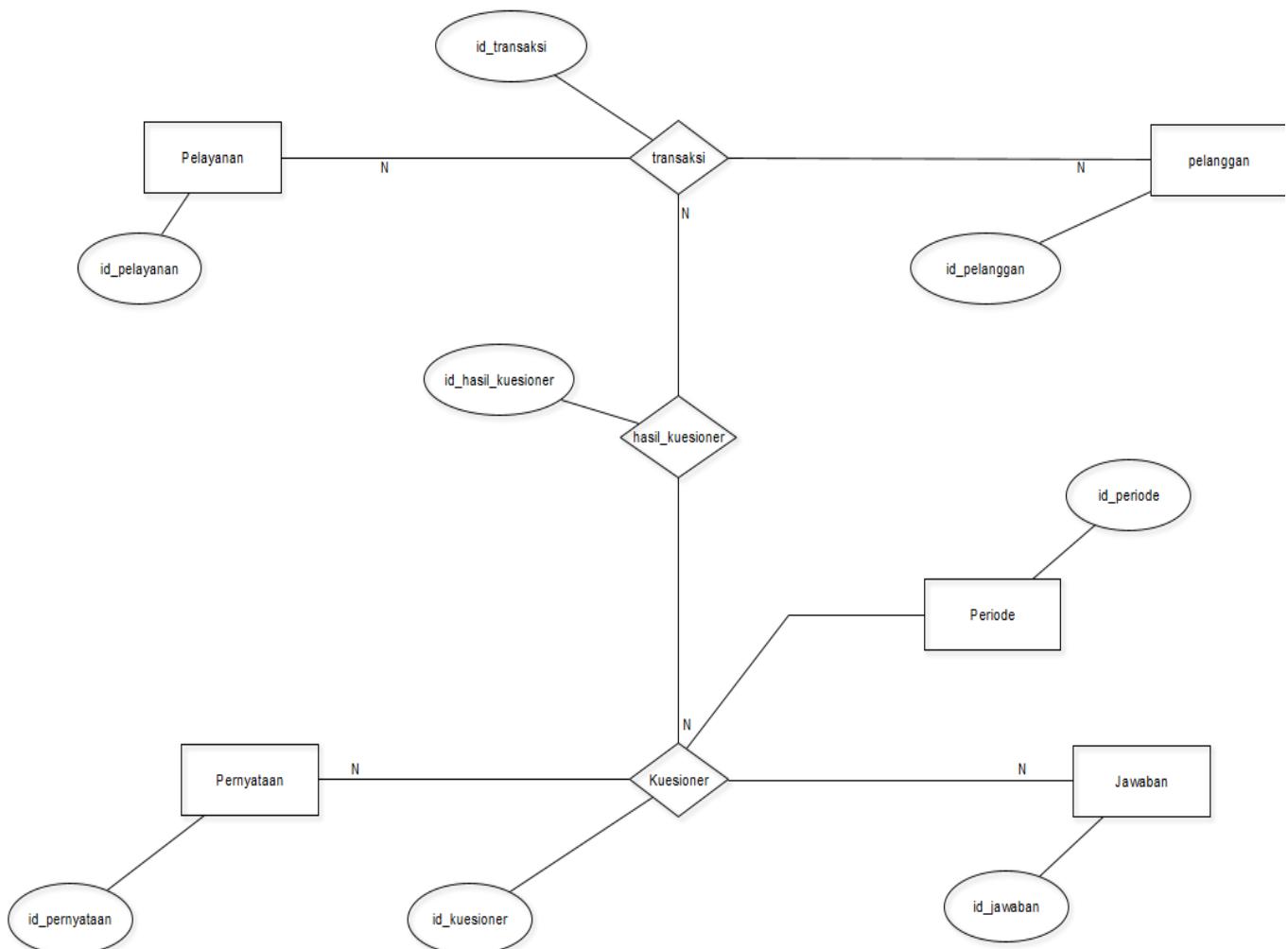
3.1.6. Analisis Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional merupakan analisis yang menjelaskan aliran data ataupun informasi yang mencakup penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi dalam proses pembuatan perangkat lunak yang akan dibangun.

3.1.6.1. Analisis Basis Data

Analisis basis data dilakukan agar diperoleh suatu sistem yang sesuai dengan apa yang diinginkan, dimana dapat dilakukan dengan tahapan membuat ERD (*Entity Relationship Diagram*). ERD digunakan untuk menggambarkan relasi antar tabel dengan tujuan memperjelas hubungan antar tabel penyimpanan.

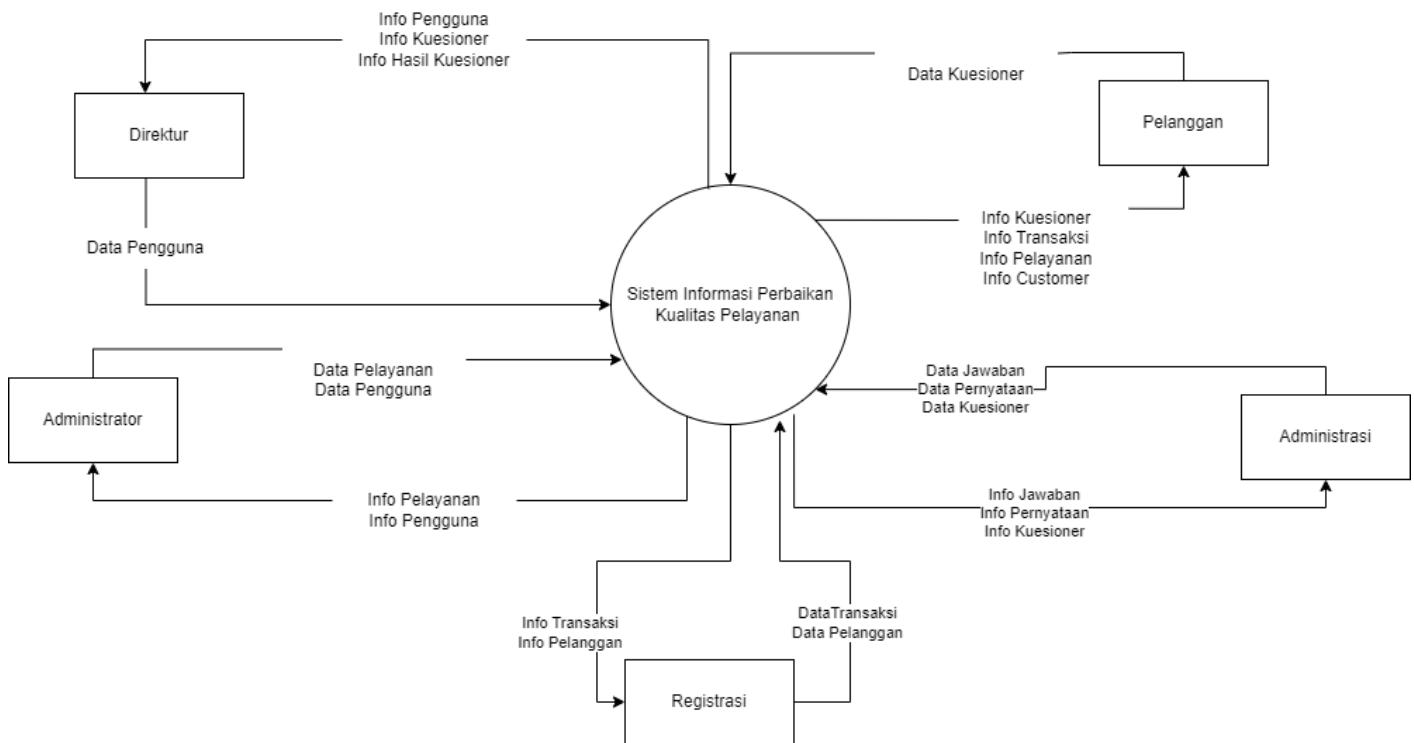
ERD pada aplikasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* dapat dilihat pada gambar.



3.1.6.2. Detail Atribut ERD

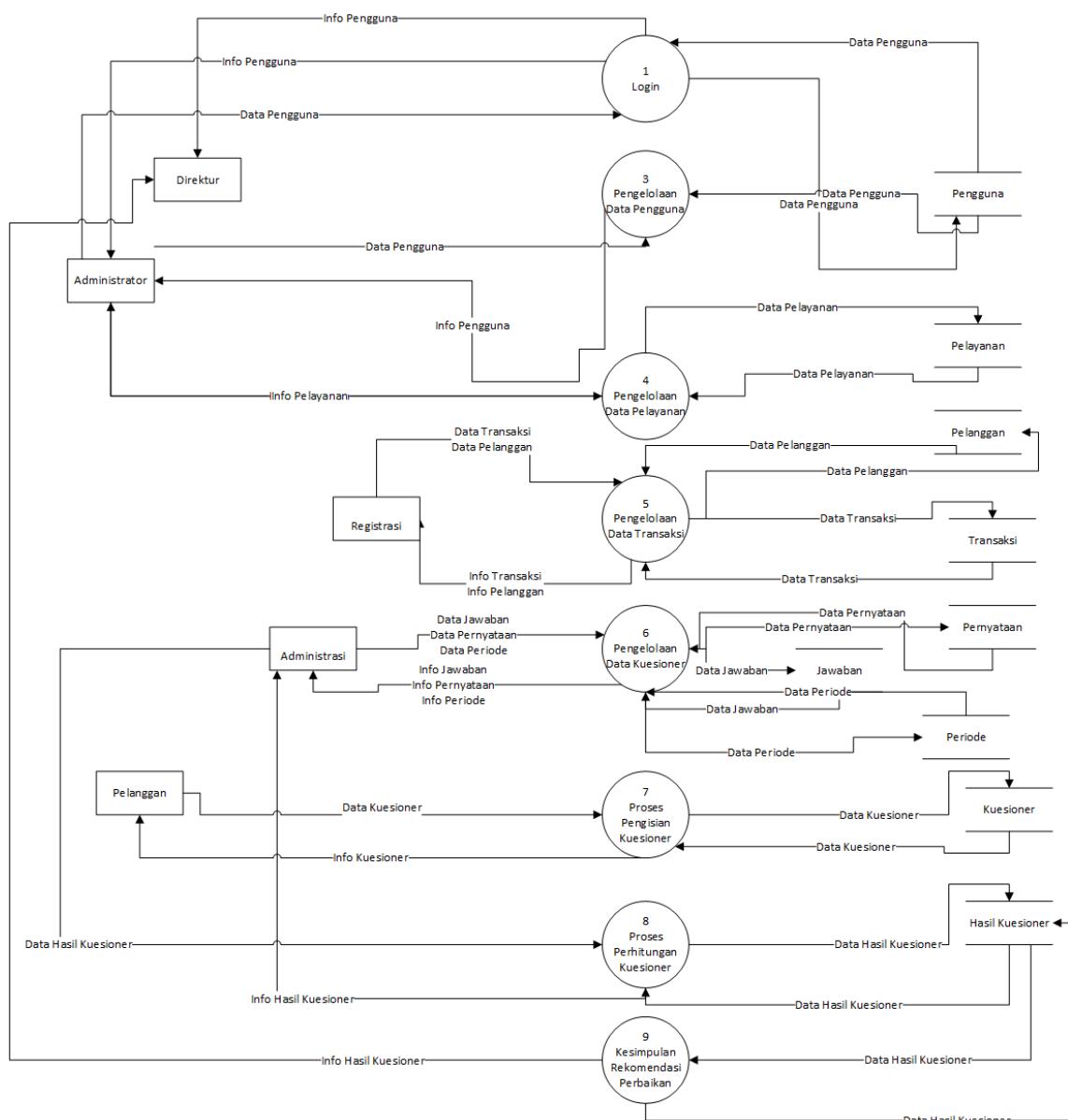
NO	Entitas	Atribut
1	Pelanggan	Id_pelanggan, Nama Pelanggan, Umur Pelanggan, Jenis Kelamin
2	Pernyataan	Id_pernyataan, Variabel, Isi Pernyataan
3	Kuesioner	Id_kuesioner, id_pernyataan, id_jawaban, jenis kuesioner, id_periode, keluhan
4	Pelayanan	Id_pelayanan, Nama Pelayanan,
5	Transaksi	Id_Transaksi, id_pelanggan, id_pelayanan, tanggal transaksi, no transaksi
6	Hasil_Kuesioner	Id_hasil_kuesioner, id_Transaksi, id_kuesioner, tgl entry
7	Jawaban	Id_jawaban, poin jawaban, isi jawaban
8	Periode	Id_periode, mulai, selesai, status

3.1.6.3. Diagram Konteks

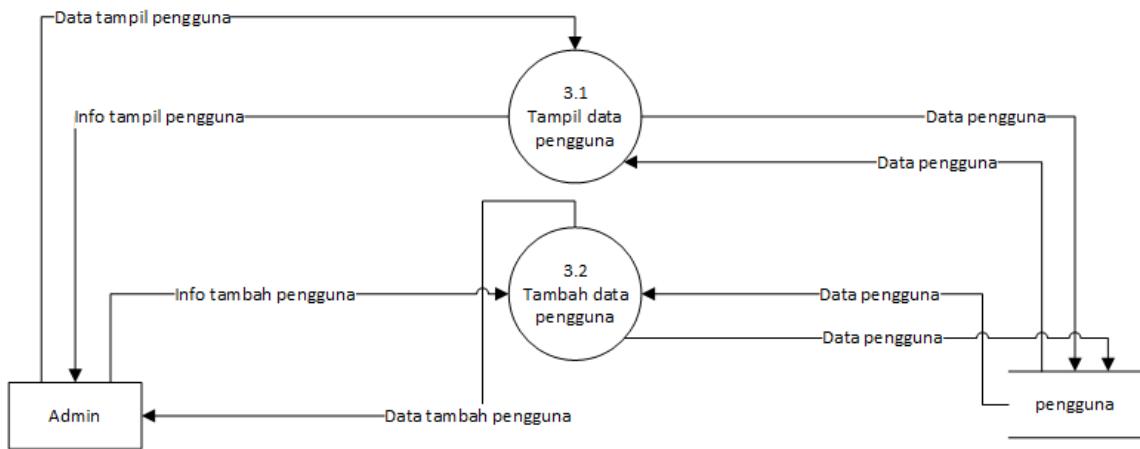


3.1.6.4. Data Flow Diagram (DFD)

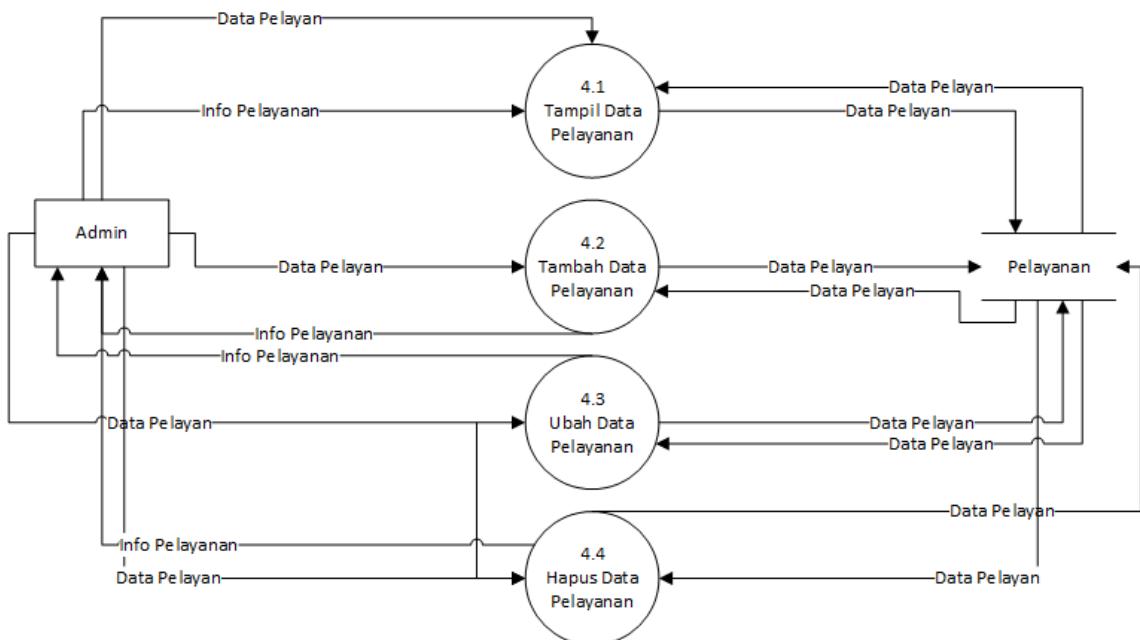
DFD (Data Flow Diagram) merupakan diagram yang menggambarkan aliran data dan informasi yang terdapat pada sistem secara detail, dan juga DFD dapat menjelaskan proses dari sistem dengan detail. Berikut ini adalah DFD dari sistem informasi pengelolaan pengetahuan yang akan dibangun.



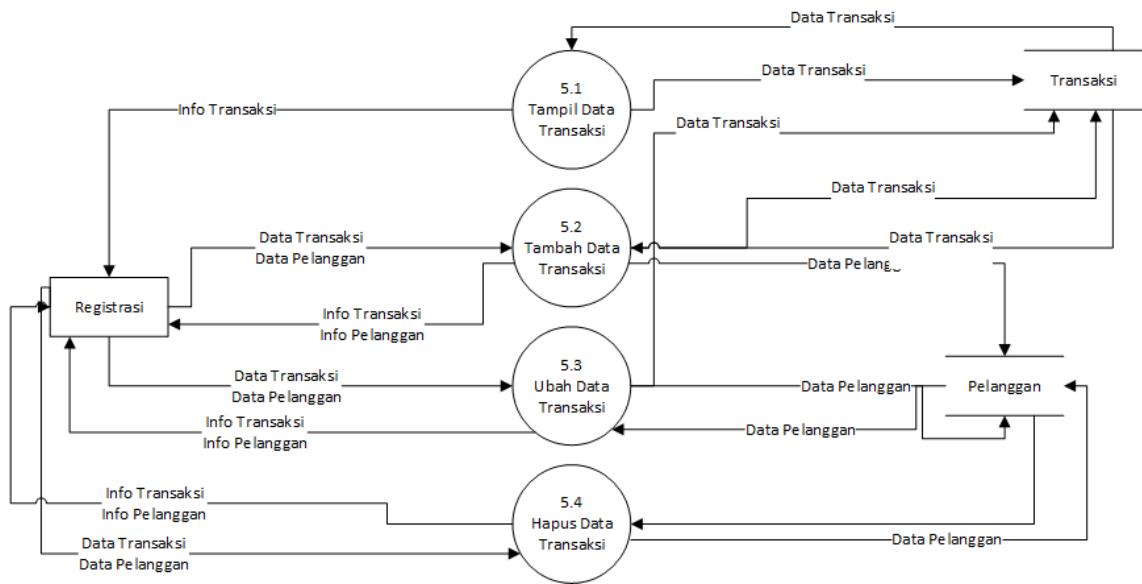
Gambar 3. DFD Level 1



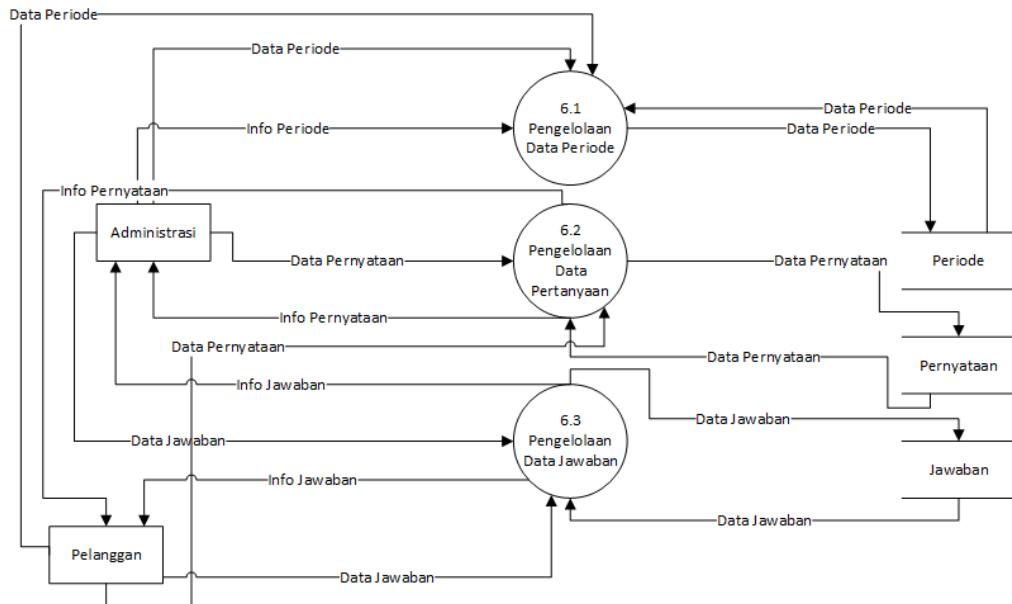
Gambar 3. DFD Level 2 Proses 3



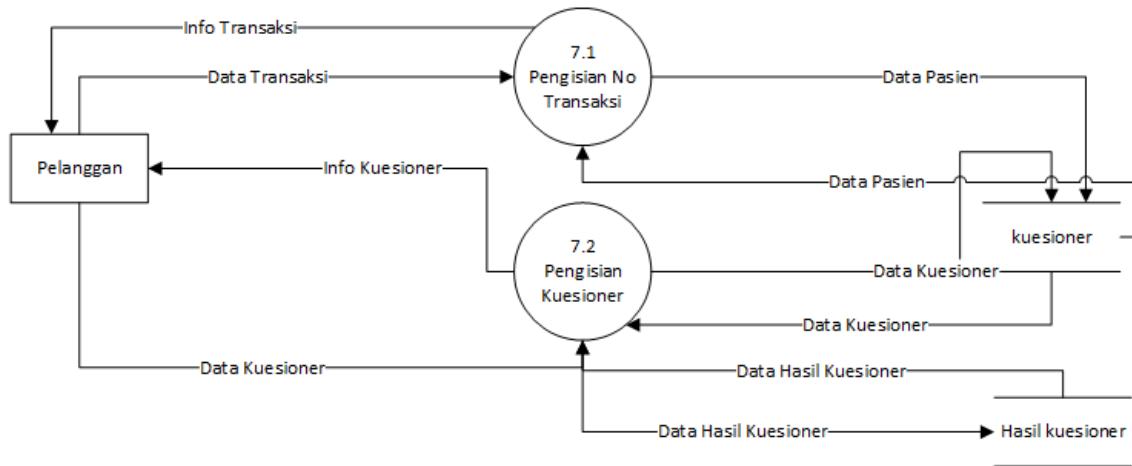
Gambar 3. DFD Level 2 Proses 4



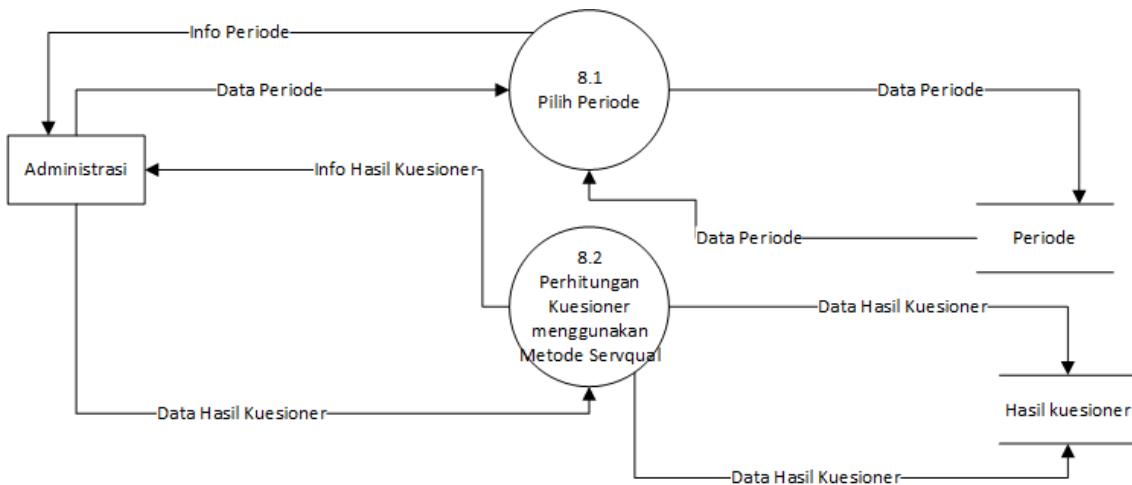
Gambar 3. DFD Level 2 Proses 5



Gambar 3. DFD Level 2 Proses 6



Gambar 3. DFD Level 2 Proses 7



Gambar 3. DFD Level 2 Proses 8

3.1.6.5. Spesifikasi Proses

Spesifikasi proses digunakan untuk menggambarkan proses model aliran data yang terdapat pada Data Flow Diagram (DFD). Spesifikasi proses yang ada pada sistem dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

No	Detail	Keterangan
1	No Proses	1
	Nama Proses	Login
	Deskripsi	Proses pengguna ketika akan masuk ke dalam sistem
	Sumber	Direktur, Admin, Registrasi, Administrasi
	Input	Data Login
	Ouput	Info Login

	Tujuan	Pengguna
	Logika Proses	1. User memasukan username dan password 2. Sistem akan memvalidasi Username dan Password. 3. Jika username dan password yang dimasukan benar maka akan masuk ke beranda sistem. 4. Jika username dan password yang dimasukan salah maka akan menampilkan pesan “Username atau Password Salah”
2	No Proses	3
	Nama Proses	Pengelolaan Data Pengguna
	Deskripsi	Proses admin mengelola data pengguna
	Sumber	Admin
	Input	Data Pengguna
	Output	Info Pengguna
	Tujuan	Pengguna
	Logika Proses	1. User menuju halaman data pengguna 2. Sistem menampilkan halaman data pengguna
3	No Proses	5
	Nama Proses	Pengelolaan Data Pelayanan
	Deskripsi	Proses admin mengelola data Pelayanan
	Sumber	Admin
	Input	Data Pelayanan
	Output	Info Pelayanan
	Logika Proses	Admin Menambahkan/Mengubah/Menghapus Data Pelayanan
4	No Proses	6
	Nama Proses	Pengelolaan Data Transaksi
	Deskripsi	Proses admin mengelola data transaksi
	Sumber	Registrasi, Pelanggan
	Input	Data Pelanggan, Data Transaksi
	Output	Info Pelanggan, Info Transaksi
	Tujuan	Pelanggan, Transaksi
	Logika Proses	Admin Menambahkan/Mengubah/Menghapus Data Transaksi
5	No Proses	7
	Nama Proses	Pengelolaan Data Kuesioner
	Deskripsi	Proses administrasi mengelola data kuesioner
	Sumber	Administrasi, Pelanggan, Direktur
	Input	Data Kuesioner
	Output	Info Kuesioner
	Logika Proses	Admin Menambahkan/Mengubah/Menghapus Data Kuesioner
6	No Proses	8
	Nama Proses	Pengisian Data Keluhan
	Deskripsi	Proses admin/Pelanggan menambah data keluhan
	Sumber	Admin, Pelanggan, Direktur
	Input	Data Keluhan
	Output	Info Keluhan
	Logika Proses	1. Pelanggan menambahkan data keluhan jika ada 2. Admin menambahkan data keluhan jika ada 3. Direktur melihat rekap data keluhan
7	No Proses	9
	Nama Proses	Pengisian Kuesioner
	Deskripsi	Proses Pelanggan mengisi kuesioner

	Sumber	Administrasi, Pelanggan, Direktur
	Input	Data Kuesioner, Data Pelanggan
	Output	Info Kuesioner, Info Pelanggan
	Tujuan	Kuesioner, Hasil Kuesioner
	Logika Proses	1. Pelanggan Mengisi no rekam medik 2. Jika no rekam medik terdaftar maka Pelanggan bisa mengisi kuesioner
8	No Proses	10
	Nama Proses	Perhitungan Kuesioner
	Deskripsi	Menampilkan hasil perhitungan kuesioner
	Sumber	Admin
	Input	Data Kuesioner,
	Output	Info Kuesioner
	Logika Proses	Sistem akan menghitung kuesioner berdasarkan masukan dari Pelanggan
9	No Proses	3.1
	Nama Proses	Tampil Data Pengguna
	Deskripsi	Menampilkan Data Pengguna
	Sumber	Adminsitrasni
	Input	Data Pengguna
	Output	Info Pengguna
	Logika Proses	Data pengguna akan ditampilkan setelah diinput oleh Admin
10	No Proses	3.2
	Nama Proses	Tambah Data Pengguna
	Deskripsi	Menambah Data Pengguna
	Sumber	Adminsitrasni
	Input	Data Pengguna
	Output	Info Pengguna
	Logika Proses	Admin menambahkan data pengguna
11	No Proses	3.3
	Nama Proses	Ubah Data Pengguna
	Deskripsi	Mengubah Data Pengguna
	Sumber	Adminsitrasni
	Input	Data Pengguna
	Output	Info Pengguna
	Logika Proses	Admin mengubah data pengguna
12	No Proses	3.4
	Nama Proses	Hapus Data Pengguna
	Deskripsi	Menghapus Data Pengguna
	Sumber	Admin
	Input	Data Pengguna
	Output	Info Pengguna
	Logika Proses	Admin menghapus data pengguna
13	No Proses	4.1
	Nama Proses	Tampil Data Jenis Pelayanan
	Deskripsi	Menampilkan Data Jenis Pelayanan
	Sumber	Admin, Pelanggan
	Input	Data Jenis Pelayanan
	Output	Info Jenis Pelayanan
	Logika Proses	Data Jenis Pelayanan akan ditampilkan setelah diinput oleh Admin
14	No Proses	4.2

	Nama Proses	Tambah Data Jenis Pelayanan
	Deskripsi	Menambah Data Jenis Pelayanan
	Sumber	Admin
	Input	Data Jenis Pelayanan
	Output	Info Jenis Pelayanan
	Logika Proses	Admin menambah data jenis pelayanan
15	No Proses	4.3
	Nama Proses	Ubah Data Jenis Pelayanan
	Deskripsi	Mengubah Data Jenis Pelayanan
	Sumber	Admin
	Input	Data Jenis Pelayanan
	Output	Info Jenis Pelayanan
	Logika Proses	Admin mengubah data jenis pelayanan
16	No Proses	4.4
	Nama Proses	Hapus Data Jenis Pelayanan
	Deskripsi	Menghapus Data Jenis Pelayanan
	Sumber	Admin
	Input	Data Jenis Pelayanan
	Output	Info Jenis Pelayanan
	Logika Proses	Admin menghapus data jenis pelayanan
17	No Proses	5.1
	Nama Proses	Tampil Data Pelayanan
	Deskripsi	Menampilkan Data Pelayanan
	Sumber	Admin, Pelanggan
	Input	Data Pelayanan
	Output	Info Pelayanan
	Logika Proses	Data Pelayanan akan ditampilkan setelah diinput oleh Admin
18	No Proses	5.2
	Nama Proses	Tambah Data Pelayanan
	Deskripsi	Menambah Data Pelayanan
	Sumber	Admin
	Input	Data Pelayanan
	Output	Info Pelayanan
	Logika Proses	Admin menambah data Pelayanan
19	No Proses	5.3
	Nama Proses	Ubah Data Pelayanan
	Deskripsi	Mengubah Data Pelayanan
	Sumber	Admin
	Input	Data Pelayanan
	Output	Info Pelayanan
	Logika Proses	Admin mengubah data Pelayanan
20	No Proses	5.4
	Nama Proses	Hapus Data Pelayanan
	Deskripsi	Menghapus Data Pelayanan
	Sumber	Admin
	Input	Data Pelayanan
	Output	Info Pelayanan
	Logika Proses	Admin menghapus data Pelayanan
21	No Proses	6.1
	Nama Proses	Tampil Data Transaksi Pelanggan
	Deskripsi	Menampilkan Data Transaksi Pelanggan
	Sumber	Admin, Pelanggan

	Input	Data Transaksi Pelanggan
	Output	Info Transaksi Pelanggan
	Logika Proses	Data Transaksi Pelanggan akan ditampilkan setelah diinput oleh Admin
22	No Proses	6.2
	Nama Proses	Tambah Data Transaksi Pelanggan
	Deskripsi	Menambah Data Transaksi Pelanggan
	Sumber	Admin
	Input	Data Transaksi Pelanggan
	Output	Info Transaksi Pelanggan
	Logika Proses	Admin menambah data Transaksi Pelanggan
23	No Proses	6.3
	Nama Proses	Ubah Data Transaksi Pelanggan
	Deskripsi	Mengubah Data Transaksi Pelanggan
	Sumber	Admin
	Input	Data Transaksi Pelanggan
	Output	Info Transaksi Pelanggan
	Logika Proses	Admin mengubah data Pelanggan
24	No Proses	6.4
	Nama Proses	Hapus Data Transaksi Pelanggan
	Deskripsi	Menghapus Data Transaksi Pelanggan
	Sumber	Admin
	Input	Data Transaksi Pelanggan
	Output	Info Transaksi Pelanggan
	Logika Proses	Admin menghapus data Transaksi Pelanggan
25	No Proses	7.1
	Nama Proses	Pengelolaan Data Kuesioner
	Deskripsi	Mengelola Data Kuesioner
	Sumber	Admin , Pelanggan
	Input	Data Kuesioner
	Output	Info Kuesioner
	Logika Proses	Admin Mengelola Data Kuesioner untuk diberikan kepada Pelanggan
26	No Proses	7.2
	Nama Proses	Pengelolaan Data Pertanyaan
	Deskripsi	Mengelola Data Pertanyaan
	Sumber	Admin , Pelanggan
	Input	Data Pertanyaan
	Output	Info Pertanyaan
	Logika Proses	Admin Mengelola Data Pertanyaan untuk diberikan kepada Pelanggan
27	No Proses	7.3
	Nama Proses	Pengelolaan Data Jawaban
	Deskripsi	Mengelola Data Jawaban
	Sumber	Admin , Pelanggan
	Input	Data Jawaban
	Output	Info Jawaban
	Logika Proses	Admin Mengelola Data Jawaban untuk diberikan kepada Pelanggan
28	No Proses	8.1
	Nama Proses	Tampil Data Keluhan
	Deskripsi	Proses admin menampilkan data keluhan
	Sumber	Admin

	Input	Data Keluhan
	Output	Info Keluhan
	Logika Proses	Administarasi menampilkan data keluhan yang disi oleh Pelanggan maupun Admin
29	No Proses	8.2
	Nama Proses	Tambah Data Keluhan
	Deskripsi	Proses admin /Pelanggan menambah data keluhan
	Sumber	Admin
	Input	Data Keluhan
	Output	Info Keluhan
	Logika Proses	Pelanggan/Admin menambahkan data keluhan berupa kritik atau saran.
30	No Proses	9.1
	Nama Proses	Pengisian no transaksi
	Deskripsi	Proses Pelanggan mengisi no transaksi
	Sumber	Pelanggan
	Input	Data Pelanggan
	Output	Info Pelanggan
	Logika Proses	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengisi no transaksi di kolom yang telah disediakan 2. Jika no rekam medik terdaftar maka akan dilanjutkan kehalaman pengisian kuesioner
31	No Proses	9.2
	Nama Proses	Pengisian kuesioner
	Deskripsi	Proses Pelanggan mengisi kuesioner
	Sumber	Pelanggan
	Input	Data Kuesioner, Data Pelanggan
	Output	Info Kuesioner, Info Pelanggan
	Logika Proses	Pelanggan mengisi no kuesioner persepsi dan ekspetasi
32	No Proses	7.2.1
	Nama Proses	Tampil Data Pertanyaan
	Deskripsi	Menampilkan Data Pernyataan
	Sumber	Admin, Pelanggan
	Input	Data Pernyataan
	Output	Info Pernyataan
	Logika Proses	Data Pernyataan akan ditampilkan setelah diinput oleh Admin
33	No Proses	7.2.2
	Nama Proses	Tambah Data Pernyataan
	Deskripsi	Menambah Data Pernyataan
	Sumber	Admin
	Input	Data Pernyataan
	Output	Info Pernyataan
	Logika Proses	Admin menambah data Pernyataan
34	No Proses	7.2.3
	Nama Proses	Ubah Data Pernyataan
	Deskripsi	Mengubah Data Pernyataan
	Sumber	Admin
	Input	Data Pernyataan
	Output	Info Pernyataan
	Logika Proses	Admin mengubah data Pernyataan
35	No Proses	7.2.4
	Nama Proses	Hapus Data Pernyataan

	Deskripsi	Menghapus Data Pernyataan
	Sumber	Admin
	Input	Data Pernyataan
	Output	Info Pernyataan
	Logika Proses	Admin menghapus data Pernyataan
36	No Proses	7.3.1
	Nama Proses	Tampil Data Jawaban
	Deskripsi	Menampilkan Data Pernyataan
	Sumber	Admin, Pelanggan
	Input	Data Jawaban
	Output	Info Jawaban
	Logika Proses	Data Jawaban akan ditampilkan setelah diinput oleh Admin
37	No Proses	7.3.2
	Nama Proses	Tambah Data Jawaban
	Deskripsi	Menambah Data Jawaban
	Sumber	Admin
	Input	Data Jawaban
	Output	Info Jawaban
	Logika Proses	Admin menambah data Jawaban
38	No Proses	7.3.3
	Nama Proses	Ubah Data Jawaban
	Deskripsi	Mengubah Data Jawaban
	Sumber	Admin
	Input	Data Jawaban
	Output	Info Jawaban
	Logika Proses	Admin mengubah data Jawaban
39	No Proses	7.3.4
	Nama Proses	Hapus Data Jawaban
	Deskripsi	Menghapus Data Jawaban
	Sumber	Admin
	Input	Data Jawaban
	Output	Info Jawaban
	Logika Proses	Admin menghapus data Jawaban

3.1.6.6. Kamus Data

Kamus data merupakan deskripsi formal untuk menjelaskan semua data yang tercangkup dalam DFD, maka digunakan kamus data. Kamus data yang terdapat pada sistem yang dibuat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

No	Kamus	Keterangan
1	Nama	Data Pengguna
	Digunakan pada saat	Proses 1.0 Proses 2.0 Proses 2.1 Proses 2.2 Proses 2.2 Proses 2.4
	Deskripsi	Berisi data yang digunakan proses login untuk memasuki sistem
	Struktur Data	Id_pengguna, nama_lengkap, email, password, username, level
	Penjelasan Struktur Data	

	Id_pengguna Nama Username Password Level	{0..9} {A..Z a..z } {0..9 A..Z a..z symbol} {0..9 A..Z a..z symbol} {A..Z a..z }
2	Nama	Data Jenis Pelayanan
	Digunakan pada saat	Proses 3.0 Proses 3.1 Proses 3.2 Proses 3.3 Proses 3.4
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi jenis pelayanan
	Struktur Data	Id_jenis_pelayanan, nama_jenis_pelayanan
	Penjelasan Id_jenis_pelayanan Nama_jenis_pelayanan	{0..9} {A..Z a..z }
3	Nama	Data Pelayanan
	Digunakan pada saat	Proses 3.5 Proses 3.5.1 Proses 3.5.2 Proses 3.5.3 Proses 3.5.4
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi pelayanan
	Struktur Data	Id_pelayanan,id_jenis_pelayanan, nama_pelayanan
	Penjelasan Id_pelayanan Id_jenis_pelayanan Nama_pelayanan	{0..9} {0..9} {A..Z a..z }
4	Nama	Data Pelanggan
	Digunakan pada saat	Proses 4.0 Proses 4.1 Proses 4.2 Proses 4.3 Proses 4.4 Proses 7.1
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data pelanggan
	Struktur data	Id_pelanggan,nama_pelanggan,umur_pelanggan,jenis_kelamin
	Penjelasan Struktur data Id_pelanggan Jenis_kelamin Nama_pelanggan Umur_pelanggan Alamat_pelanggan	{0..9} Enum('L' 'P') {A..Z a..z } {0..9} {A..Z a..z }
5	Nama	Data Kuesioner
	Digunakan pada saat	Proses 5.0 Proses 5.1 Proses 5.1.1 Proses 5.1.2 Proses 5.1.3 Proses 5.1.4 Proses 7.2

		Proses 8.0
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data kuesioner
	Struktur data	Id_kuesioner id_Pernyataan Id_jawaban Id_periode Jenis_kuesioner
	Penjelasan Struktur data Id_kuesioner Id_Pernyataan Id_jawaban Jenis_kuesioner	{0..9} {0..9} {0..9} {Ekspektasi Persepsi}
6	Nama	Data Pernyataan
	Digunakan pada saat	Proses 5.2 Proses 5.2.1 Proses 5.2.2 Proses 5.2.3 Proses 5.2.4
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data Pernyataan
	Struktur data	Id_Pernyataan nama_variabel Isi_Pernyataan
	Penjelasan Struktur data Id_Pernyataan nama_variabel Isi_Pernyataan	{0..9} {A..Z a..z} {A..Z a..z}
7	Nama	Data Jawaban
	Digunakan pada saat	Proses 5.3 Proses 5.3.1 Proses 5.3.2 Proses 5.3.3 Proses 5.3.4
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data jawaban
	Struktur data	Id_jawaban poin_jawaban Isi_jawaban
	Penjelasan Struktur data Id_jawaban poin_jawaban Isi_jawaban	{0..9} {0..9} {A..Z a..z}
8	Nama	Data Keluhan
	Digunakan pada saat	Proses 6 Proses 6.1 Proses 6.2
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data keluhan
	Struktur data	Id_keluhan kritik Saran Tanggal Id_transaksi
	Penjelasan Struktur data	

	Id_keluhan kritik Saran Tanggal	{0..9} {A..Z a..z} {A..Z a..z} {Date}
9	Nama	Data Transaksi
	Digunakan pada saat	Proses 6 Proses 6.1 Proses 6.2 Proses 6.3 Proses 6.4
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data transaksi pelanggan
	Struktur data	Id_transaksi no_transaksi Tanggal transaksi Id_pelayanan Id_pelanggan
	Penjelasan Struktur data Id_transaksi no_rekam_medik Tanggal Transaksi Id_pelayanan Id_pelanggan	{0..9} {0..9} {date} {0..9} {0..9}
	Nama	Data Hasil Kuesioner
10	Digunakan pada saat	Proses 10 Proses 6.1 Proses 6.2 Proses 6.3 Proses 6.4
	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data transaksi pelanggan
	Struktur data	Id_transaksi no_rekam_medik Tanggal transaksi Id_pelayanan Id_pelanggan
	Penjelasan Struktur data Id_transaksi no_rekam_medik Tanggal Transaksi Id_pelayanan Id_pelanggan	{0..9} {0..9} {date} {0..9} {0..9}
	Nama	Data Periode
	Digunakan pada saat	Proses 10 Proses 7.1
11	Deskripsi	Merupakan data yang berisi mengenai data periode
	Struktur data	Id_periode bulan Tahun Status
	Penjelasan Struktur data Id_periode bulan tahun	{0..9} {0..9}

BAB 4

PERANCANGAN SISTEM

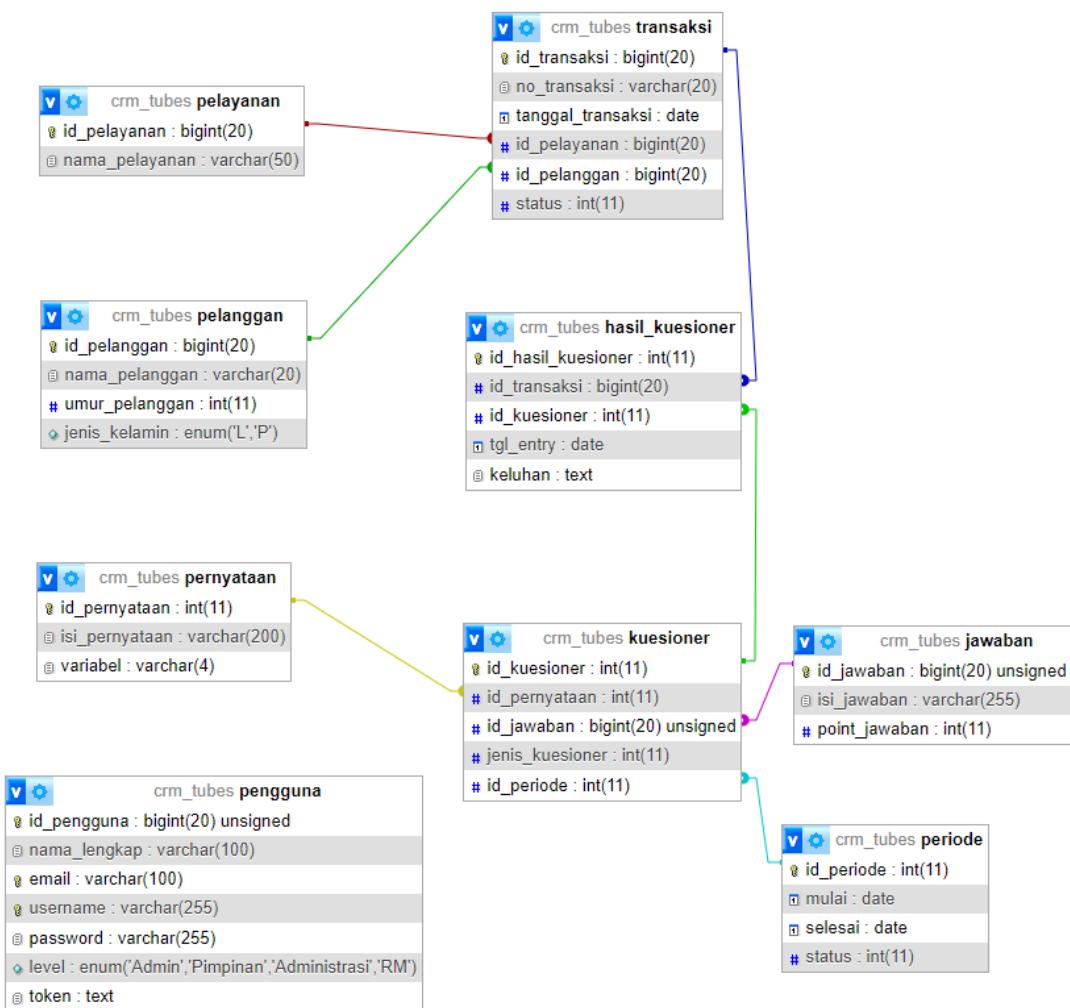
4.1 Perancangan Basis Data

Perancangan akan terbentuk setelah melalui tahap analisis sebuah keadaan menghasilkan rangkuman sistem yang akan diimplementasikan. Perancangan diidentifikasi sebagai proses aplikasi sistem yang diimplementasikan.

Perancangan diidentifikasi sebagai proses aplikasi sistem yang akan memiliki teknik dan prinsip bagi tujuan yang akan dicapai, mampu memberikan sistem yang mudah untuk digunakan pada saat menggunakannya serta memadai dari tujuan yang diinginkan. Perancangan digambarkan berupa proses multi langkah dimana representasi struktur info, struktur program, karakteristik interface dan detail prosedur.

4.1.1. Skema Relasi

Skema relasi sistem informasi Customer Relationship Management di CV. Edutax adalah sebagai berikut :



4.1.2. Struktur Tabel

Struktur tabel sistem informasi Customer Relationship Management di CV Edutax adalah sebagai berikut :

1. Tabel Pengguna
2. Tabel Pelanggan
3. Tabel pelayanan
4. Tabel Pernyataan
5. Tabel jawaban
6. Tabel kuesioner
7. Tabel periode
8. Tabel hasil kuesioner
9. Tabel Transaksi

4.1.2.1.Tabel Pengguna

Tabel pengguna akan digunakan untuk menyimpan data pengguna. Penjelasannya terdapat pada tabel.

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_pengguna	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
2	Username	VARCHAR(50)	Unique	NOT NULL
3	Password	VARCHAR(50)		NOT NULL
4	Nama	VARCHAR(50)		NOT NULL
5	Level	VARCHAR(50)		NOT NULL
6	Email	VARCHAR(50)		NOT NULL
7	Token	Text		NOT NULL

4.1.2.2.Tabel Pelanggan

Tabel pelanggan akan digunakan untuk menyimpan data pelanggan. Penjelasannya terdapat pada Tabel

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_pelanggan	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
2	Jenis_kelamin	Enum (L P)		NOT NULL
3	Nama_pelanggan	VARCHAR(50)		NOT NULL
4	Umur_pelanggan	INT(11)		NOT NULL

4.1.2.3.Tabel Pelayanan

Tabel pelayanan akan digunakan untuk menyimpan data pelayanan. Penjelasannya terdapat pada Tabel.

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_jenis_pelayanan	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
2	Nama_pelayanan	VARCHAR(50)		NOT NULL

4.1.2.4.Tabel Pernyataan

Tabel Pernyataan akan digunakan untuk menyimpan data Pernyataan. Penjelasannya terdapat pada Tabel.

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_Pernyataan	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
2	Nama_variabel	VARCHAR(50)		NOT NULL
3	isi_Pernyataan	VARCHAR(50)		NOT NULL

4.1.2.5. Tabel Jawaban

Tabel jawaban akan digunakan untuk menyimpan data jawaban. Penjelasannya terdapat pada Tabel

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_jawaban	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
2	Point_jawaban	INT(11)		NOT NULL
3	isi_jawaban	VARCHAR(50)		NOT NULL

4.1.2.6.Tabel Kuesioner

Tabel kuesioner akan digunakan untuk menyimpan data kuesioner. Penjelasannya terdapat pada Tabel.

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_kuesioner	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
2	Id_Pernyataan	INT(11)	Foreign Key	NOT NULL
3	Id_jawaban	INT(11)	Foreign Key	NOT NULL
4	Jenis_kuesioner	ENUM(Persepsi Ekspetasi)		
5	Id_periode	INT(11)	Foreign Key	NOT NULL

4.1.2.7.Tabel Transaksi

Tabel transaksi akan digunakan untuk menyimpan data transaksi pelanggan. Penjelasannya terdapat pada Tabel.

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_transaksi	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
2	No_transaksi	VARCHAR(20)	Unique	NOT NULL
3	Tanggal_transaksi	Date		NOT NULL
4	Id_pelayanan	INT(11)	Foreign Key	
5	Id_pelanggan	INT(11)	Foreign Key	
6	Status	INT(11)		NULL

4.1.2.8.Tabel Hasil Kuesioner

Tabel hasil kuesioner akan digunakan untuk menyimpan data hasil kuesioner. Penjelasannya terdapat pada Tabel.

No	Atribut	Tipe	Kunci	Keterangan
1	id_hasil_kuesioner	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
3	Id_pelayanan	INT(11)	Foreign Key	
4	Id_pelanggan	INT(11)	Foreign Key	
5	Tgl_entry	date		

4.1.2.9.Tabel Periode

Tabel periode akan digunakan untuk menyimpan data periode. Penjelasannya terdapat pada Tabel.

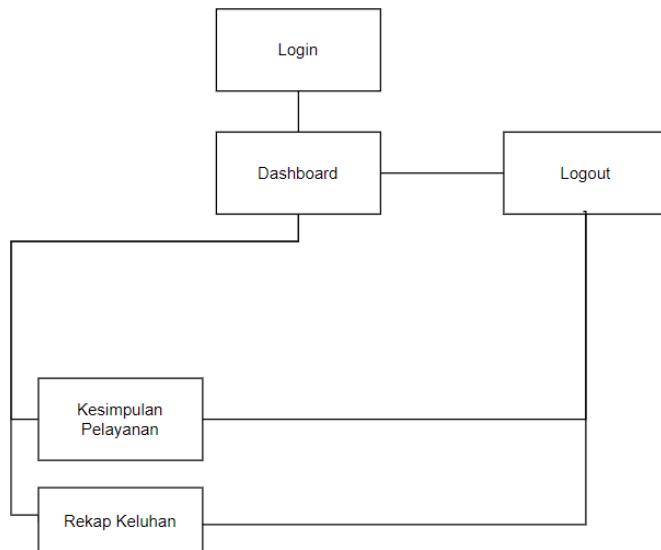
No	Atribut	Type	Kunci	Keterangan
1	id_periode	INT(11)	Primary Key	AUTO_INCREMENT
3	mulai	INT(11)		
4	selesai	INT(11)		
5	Status	INT(11)		

4.2. Struktur Menu

Struktur Menu Sistem Informasi Manajemen Perbaikan Kualitas Layanan CV Edutax Menggunakan Pendekatan CRM, terdapat 5 bagian yang masing-masing dapat diakses oleh Direktur, Admin,Pelanggan, Administrasi, dan Registrasi.

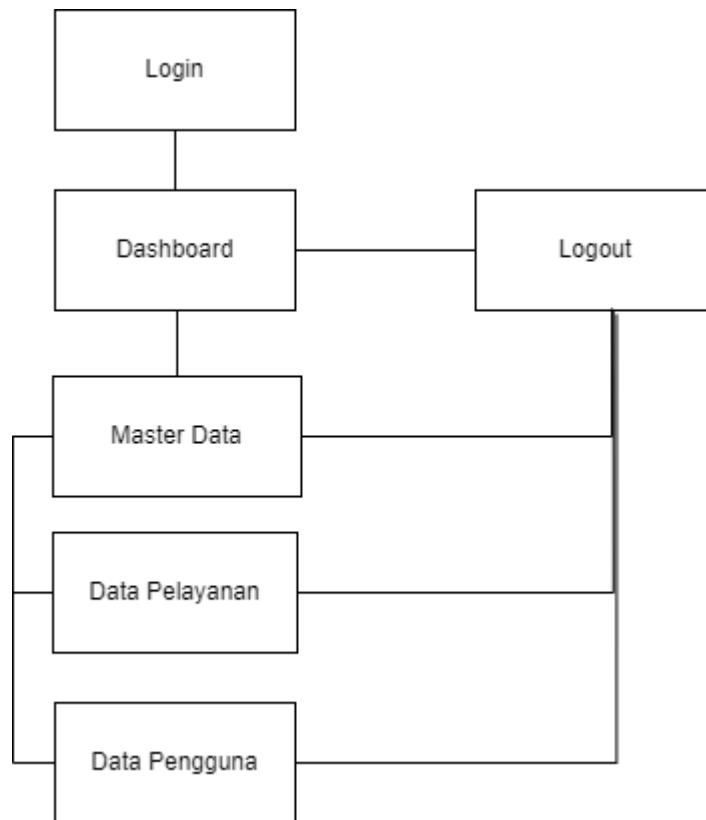
4.2.1. Struktur Menu Direktur

Struktur Menu Direktur adalah struktur menu yang dirancang sesuai dengan level Direktur. Perancangan struktur menu tersebut dapat dilihat pada gambar.



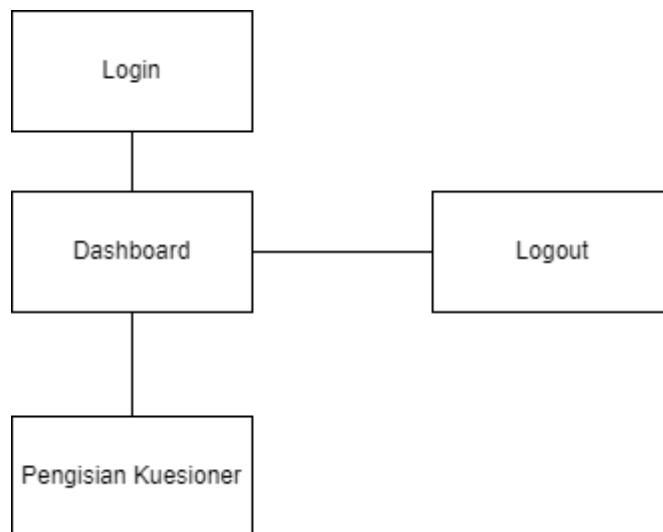
4.2.2. Struktur Menu Admin

Struktur Menu Admin adalah struktur menu yang dirancang sesuai dengan level Admin. Perancangan struktur menu tersebut dapat dilihat pada gambar.



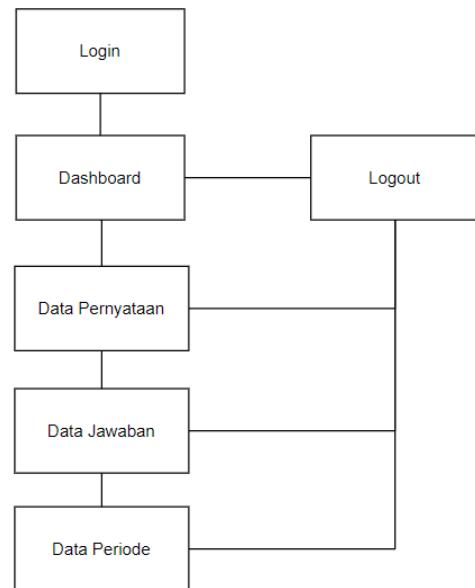
4.2.3. Struktur Menu Pelanggan

Struktur Menu Pelanggan adalah struktur menu yang dirancang sesuai dengan level Pelanggan. Perancangan struktur menu tersebut dapat dilihat pada gambar



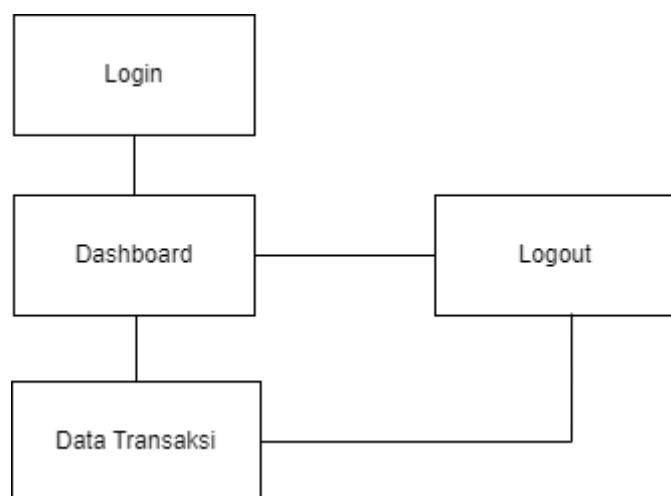
4.2.4. Struktur Menu Administrasi

Struktur Menu Administrasi adalah struktur menu yang dirancang sesuai dengan level Administrasi. Perancangan struktur menu tersebut dapat dilihat pada gambar



4.2.5. Struktur Menu Registrasi

Struktur Menu Registrasi adalah struktur menu yang dirancang sesuai dengan level Registrasi. Perancangan struktur menu tersebut dapat dilihat pada gambar



4.3. Perancangan Antarmuka

Perancangan antarmuka dibuat untuk menggambarkan tampilan aplikasi yang akan digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi yang dibuat. Perancangan dibuat berdasarkan tampilan antarmuka baik input maupun output yang akan dihasilkan aplikasi saat diimplementasikan. Perancangan antarmuka sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan CRM di CV Edutax adalah sebagai berikut :

4.3.1. Perancangan Antarmuka Admin

A01

CV Edutax

Masukan username dan password anda

Username

Password

Lupa Password ?

Login

Keterangan navigasi :

1. Klik Login untuk menuju A04 / P02 / R01/ ADM01
2. Klik Login dengan kondisi username/password salah, akan menampilkan M01
3. Klik Login dengan kondisi username/password kosong, akan menampilkan M02
4. Klik Lupa Password untuk menuju A02

Nama antarmuka	: A01
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Login

CV Edutax

Selamat datang admin
Silahkan memilih menu yang tersedia untuk mengelola data

Logout

Keterangan navigasi :

1. Klik Logout untuk menampilkan pesan M07 dan menuju A01
2. Klik Dashboard akan menampilkan A04
3. Klik Data Jenis Pelayanan akan menampilkan A05
4. Klik Data Pelayanan akan menampilkan A06
5. Klik Data Pengguna akan menampilkan A07

Nama antarmuka	: A04
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Dashboard Admin

A06

Data Pelayanan

+ Tambah

search

No	Nama Pelayanan	Nama Jenis Pelayanan	Action

Keterangan navigasi :

1. Klik + Tambah untuk menampilkan form tambah data
2. klik untuk menampilkan form ubah data
3. Klik untuk menghapus data dan menampilkan pesan M08 dan M09

Nama antarmuka	: A06
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Data Pelayanan

A07

CV Edutax

Keterangan navigasi :

1. Klik + Tambah untuk menampilkan form tambah data
2. klik untuk menampilkan form ubah data
3. Klik untuk menghapus data dan menampilkan pesan M08 dan M09

No	Nama Lengkap	Email	Username	Password	Level	Action

Nama antarmuka : A07
Ukuran layar : Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font : Menyesuaikan
Keterangan : Halaman Data Pengguna

Keterangan navigasi :

1. Klik + Tambah untuk menampilkan form tambah data
2. klik untuk menampilkan form ubah data
3. Klik untuk menghapus data dan menampilkan pesan M08 dan M09

A16

CV Edutax

Keterangan navigasi :

1. Klik Simpan untuk menyimpan data ke database dan menampilkan pesan M04
2. Klik Keluar untuk kembali

No	Action

Keluar Simpan

Nama antarmuka : A16
Ukuran layar : Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font : Menyesuaikan
Keterangan : Halaman Tambah Data Pelayanan

A17

Keterangan navigasi :

1. Klik Simpan untuk mengubah data dan menampilkan pesan M10
2. Klik Keluar untuk kembali

Nama antarmuka	: A15
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Ubah Data Pelayanan

4.3.2. Perancangan Antarmuka Administrasi

ADM01

Keterangan navigasi :

1. Klik Logout untuk menampilkan pesan M07 dan menuju A01
2. Klik data Pertanyaan akan menuju ke A09
3. Klik data Jawaban akan menuju ke A10
4. Klik data periode akan menuju ke A26

Nama antarmuka	: ADM01
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Dashboard Administrasi

A11

Keterangan navigasi :

Nama antarmuka	: A11
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Rekapitulasi Kuesioner

A22

Keterangan navigasi :

1. Klik Simpan untuk menyimpan data ke database dan menampilkan pesan M04
2. Klik Keluar untuk kembali

Nama antarmuka	: A22
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Tambah Data Pertanyaan

A23

Keterangan navigasi :

1. Klik Simpan untuk mengubah data dan menampilkan pesan M10
2. Klik Keluar untuk kembali

Nama antarmuka	: A23
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Ubah Data Pertanyaan

A24

Keterangan navigasi :

1. Klik Simpan untuk menyimpan data ke database dan menampilkan pesan M04
2. Klik Keluar untuk kembali

Nama antarmuka	: A24
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Tambah Data Jawaban

A25

Keterangan navigasi :

1. Klik Simpan untuk mengubah data dan menampilkan pesan M10
2. Klik Keluar untuk kembali

Nama antarmuka	: A25
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Ubah Data Jawaban

4.3.3. Perancangan Antarmuka Registrasi

R01

Keterangan navigasi :

1. Klik Logout untuk menampilkan pesan M07 dan menuju A01
2. Klik data Transaksi akan menuju ke A08

Nama antarmuka	: R01
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Dashboard Registrasi

A08

Keterangan navigasi :

1. Klik + Tambah untuk menampilkan form tambah data
2. Klik untuk menampilkan form ubah data
3. Klik untuk menghapus data dan menampilkan pesan M08 dan M09

Nama antarmuka	: A08
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Data Transaksi Pelanggan

4.3.4. Perancangan Antarmuka Direktur

P02

Keterangan navigasi :

1. Klik Logout untuk menampilkan pesan M07 dan menuju A01
2. Klik Kesimpulan Pelayanan akan menampilkan A12
3. Klik Rekap Keluhan akan menampilkan A13

Nama antarmuka	: P02
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Dashboard Pimpinan

A12

Keterangan navigasi :

Nama antarmuka	: A12
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Kesimpulan Pelayanan

A13

Keterangan navigasi :

Nama antarmuka	: A13
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Rekap Keluhan

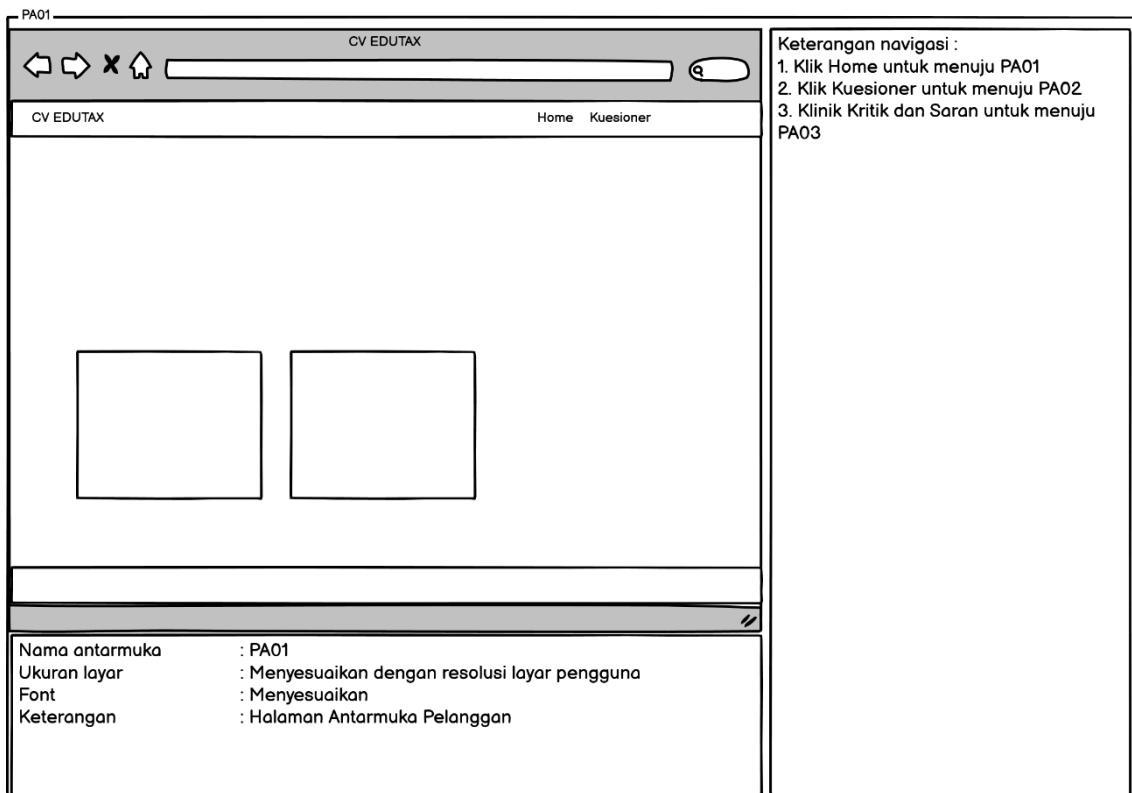
4.3.5. Perancangan Antarmuka Pelanggan

PA02

Keterangan navigasi :

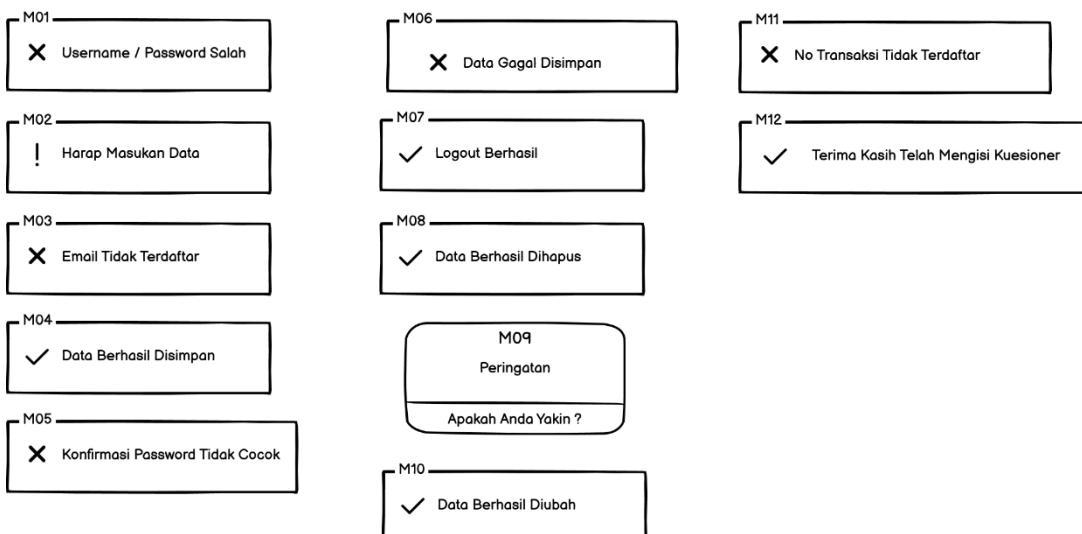
1. Klik Masuk untuk menuju PA04
2. Jika klik Masuk dengan kondisi No Rekam Medis tidak terdaftar akan menampilkan pesan M11
3. Jika klik masuk dengan kondisi No Rekam Medis kosong, akan menampilkan pesan M02

Nama antarmuka	: PA02
Ukuran layar	: Menyesuaikan dengan resolusi layar pengguna
Font	: Menyesuaikan
Keterangan	: Halaman Antarmuka Masukan No Transaksi



4.4. Perancangan Pesan

Pada setiap penggunaan aplikasi data yang dimasukan user tidak selalu benar dan terisi, oleh karena itu pesan kesalahan sangatlah dibutuhkan untuk memberitahu atau mengingatkan user untuk membantu dalam pengisian data

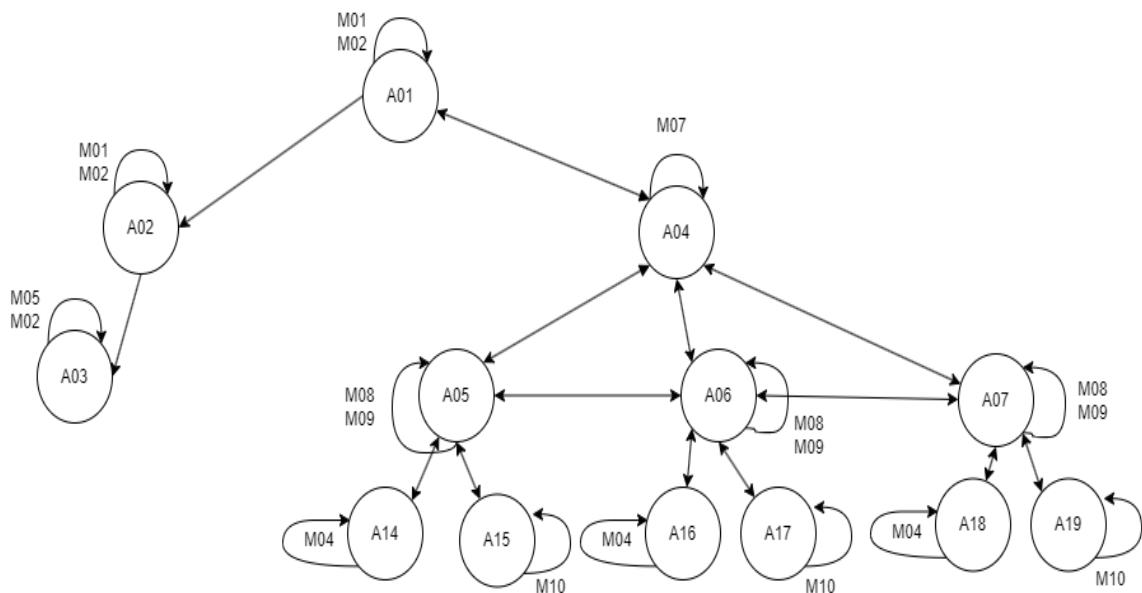


4.5. Perancangan Jaringan Semantik

Perancangan jaringan semantik merupakan perancangan jaringan yang menghubungkan menu-menu yang dapat diakses oleh tiap user disertai dengan penampilan pesan pemberitahuan, kesalahan, dan peringatan. Terdapat lima jaringan semantik pada pembangunan sistem informasi CRM pada cv edutax sebagai berikut :

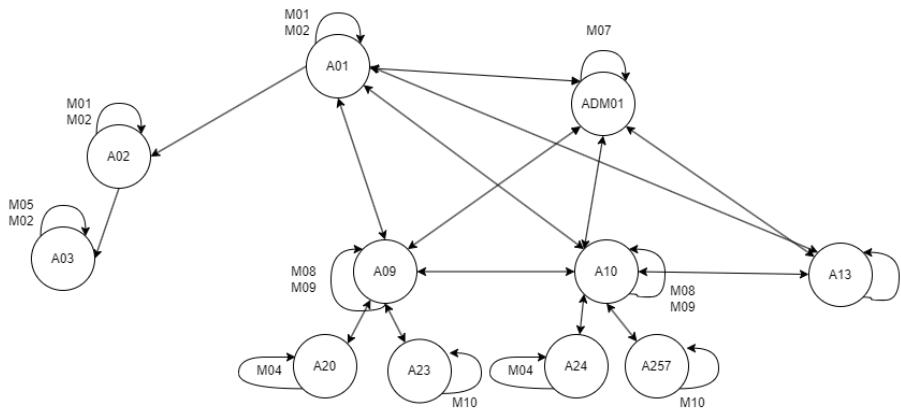
4.5.1. Perancangan Jaringan Semantik Admin

Perancangan jaringan semantik Admin adalah perancangan jaringan yang menghubungkan menu-menu yang bisa diakses oleh Admin dengan pesan kesalahan yang terjadi dibeberapa proses seperti yang dilihat pada Gambar



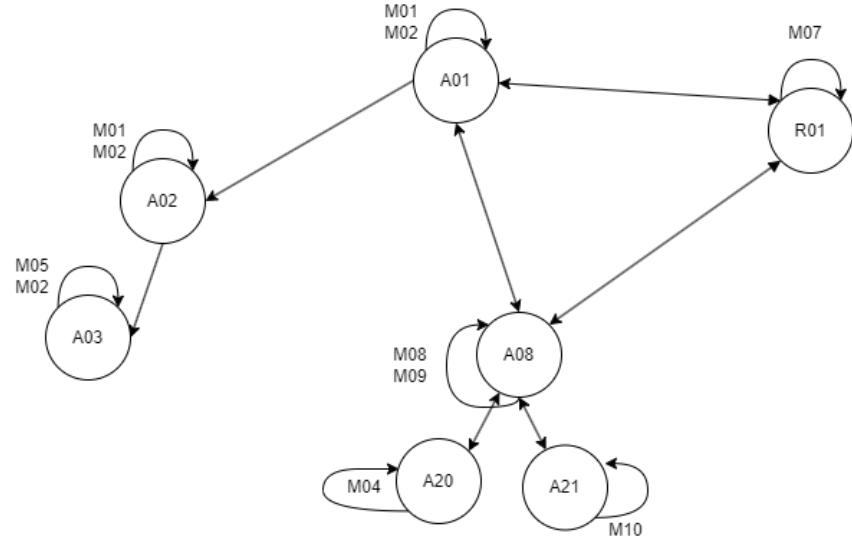
4.5.2. Perancangan Jaringan Semantik Administrasi

Perancangan jaringan semantik Administrasi adalah perancangan jaringan yang menghubungkan menu-menu yang bisa diakses oleh Administrasi dengan pesan kesalahan yang terjadi dibeberapa proses seperti yang dilihat pada Gambar

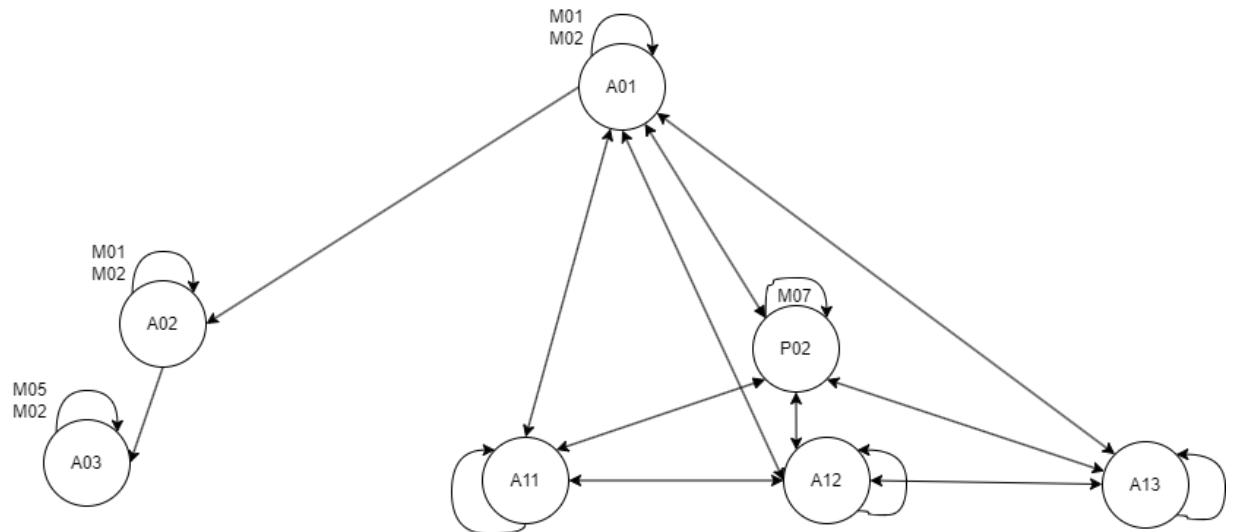


4.5.3. Perancangan Jaringan Semantik Registrasi

Perancangan jaringan semantik Registrasi adalah perancangan jaringan yang menghubungkan menu-menu yang bisa diakses oleh Registrasi dengan pesan kesalahan yang terjadi dibeberapa proses seperti yang dilihat pada Gambar



4.5.4. Perancangan Jaringan Semantik Direktur

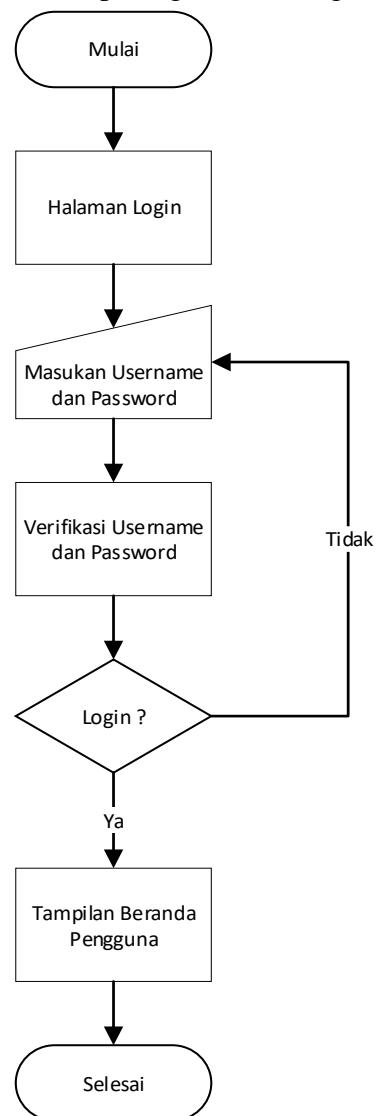


4.6. Perancangan Prosedural

Perancangan prosedural mentransformasi elemen-elemen prosedural dari arsitektur program ke dalam suatu deskripsi prosedural dari komponen-komponen perangkat lunak. Adapun perancangan prosedural dari sistem costumer relationship management CV. Edutax adalah sebagai berikut :

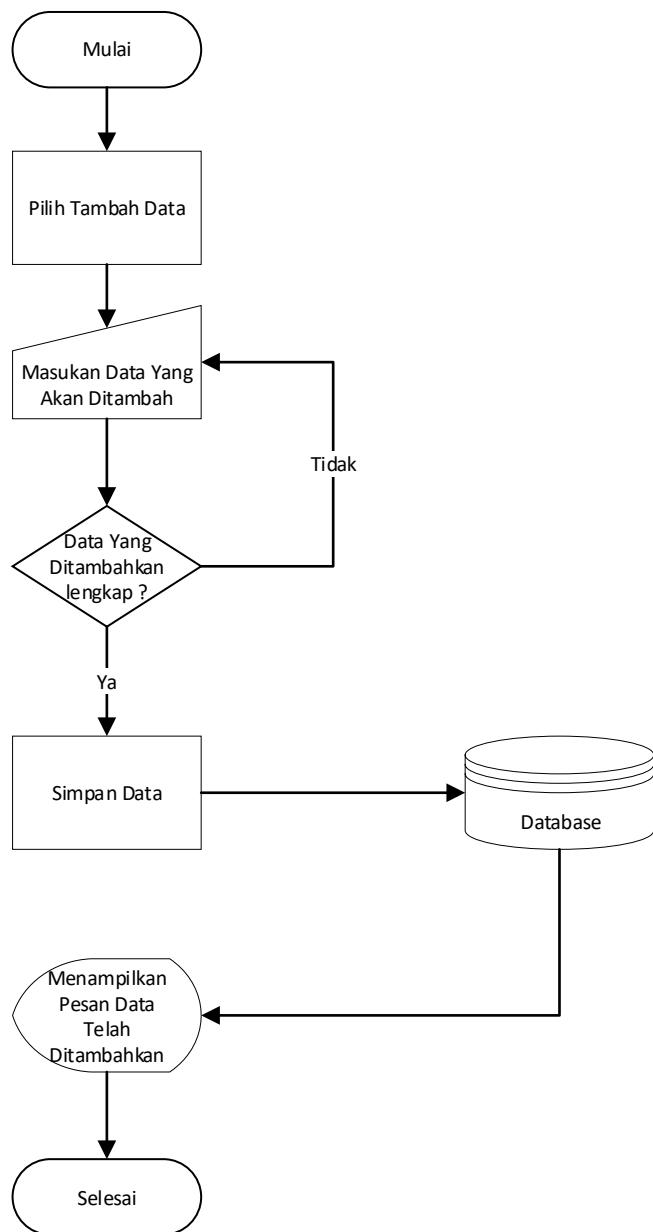
1. Prosedural Login

Prosedural login merupakan prosedur yang terjadi ketika pengguna akan mengakses suatu halaman sebagai pengguna tertentu, prosedur login dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



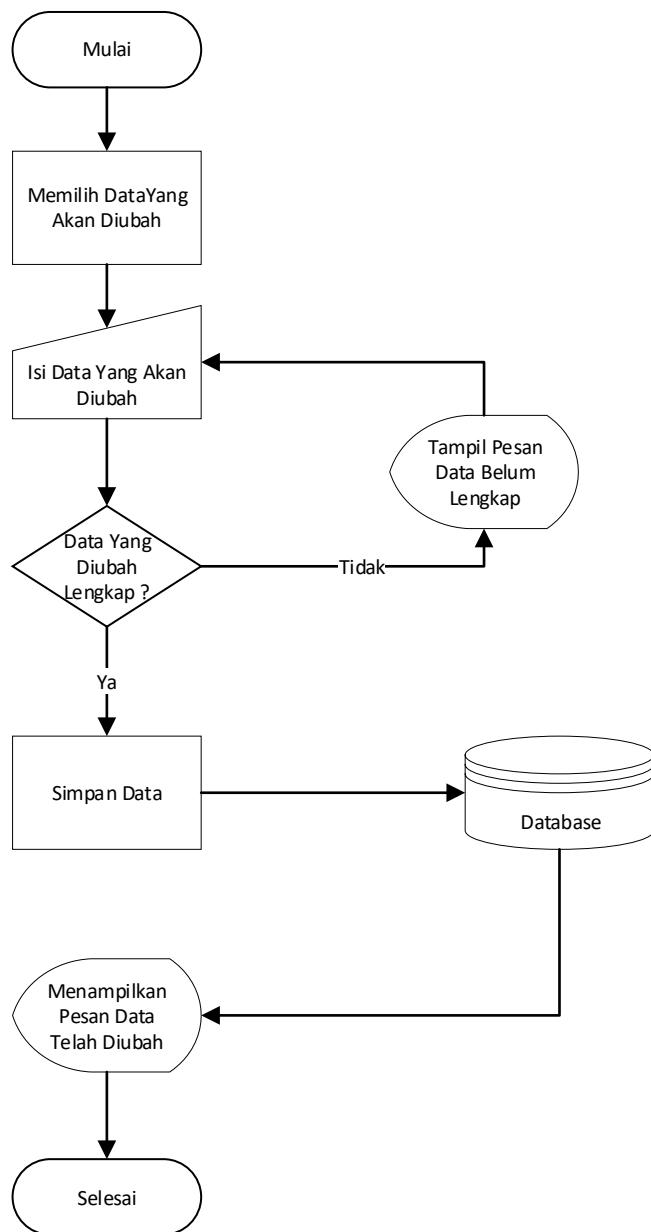
2. Prosedural Tambah Data

Prosedural tambah data merupakan prosedur yang dilakukan pada saat akan melakukan penambahan pada data yang diinginkan oleh pengguna. Prosedural tambah data dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



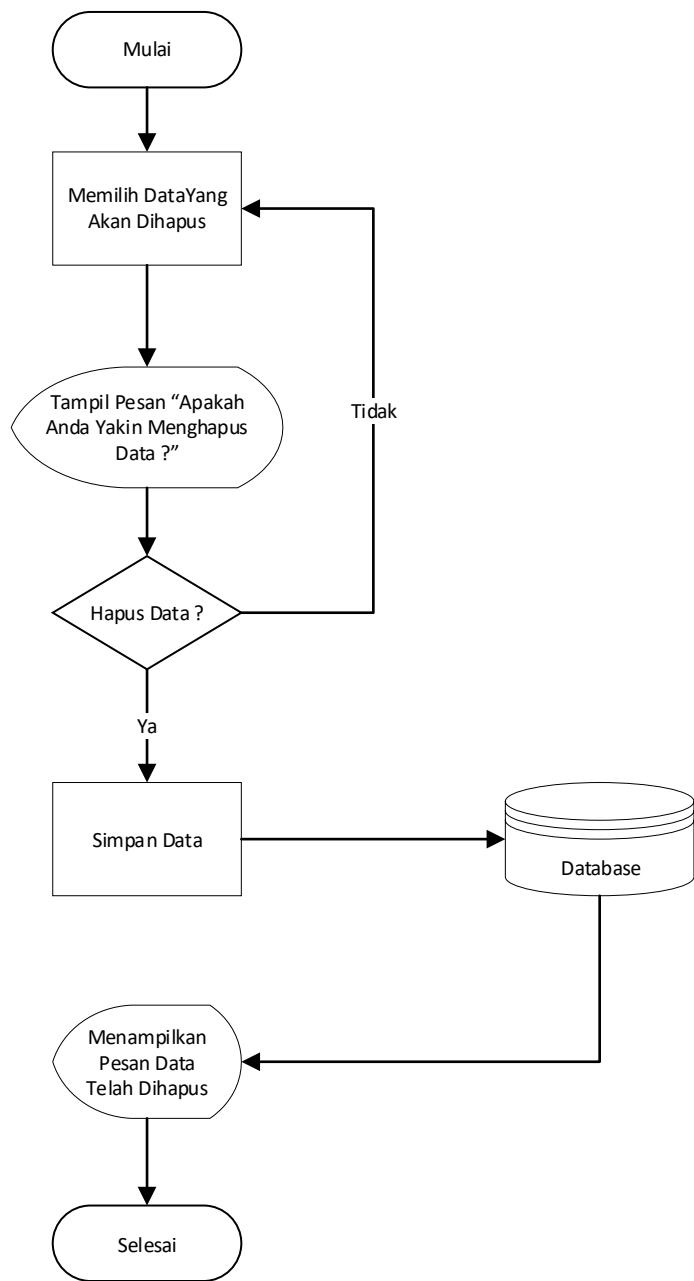
3. Prosedural Ubah Data

Prosedural ubah data merupakan prosedur yang dilakukan pada saat akan melakukan perubahan pada data yang diinginkan oleh pengguna. Prosedural ubah data dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



4. Prosedural Hapus Data

Prosedural hapus data merupakan prosedur yang dilakukan pada saat akan melakukan penghapusan pada data yang diinginkan oleh pengguna. Prosedural hapus data dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Oktaviani, I., Mustofa, K., & Maragawati, S. (2020). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan pada Klinik Pratama Dengan Metode CRM. *Jurnal Elektronika Listrik Dan Teknologi Informasi Terapan*, 2(1), 14 - 20. doi:10.37338/e.v2i1.116
- [2] Sutabri, Tata, Analisa Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- [3] F. Buttle, Customer Relationship Management, Malang: Bayumedia, 2007.
- [4] E.Aprilianto, A.D. Adriana, Sistem Informasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keluhan Pasien Menggunakan Pendekatan Crm Di Rsj Provinsi Jawa Barat, 2018.
- [5] I. Arthalita and A. Hidayat, “Pengolahan Data Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan 1 Kartikatama Kota Metro,” *JIKI (Jurnal Ilmu Komput. Informatika)*, vol. 2, no. 1, pp. 118–128, 2021, doi: 10.24127/jiki.v2i1.1113.
- [6] I. Dan, T. Intech, K. Afi, Z. F. Azzahra, and A. D. Anggoro, “Analisis Teknik Entity Relationship Diagram dalam Perancangan Database : Sebuah Literature Review,” vol. 3, no. 1, pp. 8–11, 2022.
- [7] P. Sutejo and R. Lubis “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya perbaikan Kualitas Pelayanan kepuasaan Pasien Pada RS Mata Cicendo Bandung,” 2017, [Online]. Available : <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikomppgdl-prannasute-36757>
- [8] Alvionnita, A. N., Firmansyah, A. U., & Maharani, D. (2021). Implementasi Customer Relationship Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik dinda berbasis web. *JUTSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 1(1), 71–78. <https://doi.org/10.33330/jutsi.v1i1.1047>
- [9] Siti Monalisa, S. Ma’arif, and F. Kurnia, “Rancang Bangun Sistem Informasi Klinik Umum dan Bersalin Berbasis Customer Relationship Management ”, *Digitalzone*, vol. 11, no. 1, pp. 11-19, May 2020.

KONTRIBUSI ANGGOTA KELOMPOK

Nama	Kontribusi
Reza Kurnia	<ol style="list-style-type: none">1. Bab 3 Analisis Framework CRM & Perhitungan CRM2. Sistem CRM3. Bab 3 Analisis Kebutuhan Fungsional
Kiki Mulyadi	<ol style="list-style-type: none">1. Bab 4 Perancangan Antar muka2. Bab 4 Perancangan Prosedural3. Bab 4 Struktur Menu
Fajar Nugraha	<ol style="list-style-type: none">1. Bab 12. Bab 3 Analisis Arsitektur CRM3. Bab 3 Analisis Kebutuhan Non Fungsional
Muhammad Iqbal Rosyidin	<ol style="list-style-type: none">1. Bab 22. Bab 3 Ansisis Prosedur3. Bab 4 Perancangan Basis Data
Albee Akbar Fillah	<ol style="list-style-type: none">1. Bab 4 Perancangan Antar Muka2. Bab 4 Jaringan Semantik3. Bab 4 Perancangan Pesan

LAMPIRAN DATA

1. Data Keluhan

Rekap Data Keluhan tahun 2022

CV EDUTAX

No	Keluhan	Pelayanan	Kategori	Keterangan
1	Jadwal konsultasi tidak sesuai dengan waktu yang disepakati	Konsultasi	Kritik	Terdapat 10 orang selama tahun 2022
2	Konsultasi jam 07.00 tapi konsultan datang jam 08.00	Konsultasi	Kritik	
3	Ruang tunggu untuk konsultasi kurang nyaman	Konsultasi	Kritik	
4	Ruang Pelatihan kurang bersih	Pelatihan	Kritik	
5	Alur prosedur pelayan kurang dimengerti untuk yang pertama kali	-	Kritik	
6	Tidak ada informasi atau keterangan jam istirahat	-	Kritik	
7	Beberapa karyawan tidak ramah dalam melayani	-	Kritik	
8	Ruang pendaftaran diperbesar	-	Kritik	
9	Waktu konsultasi diperbanyak	Konsultasi	Kritik	

10	Konfirmasi Cancel konsultan	Konsultasi	Kritik	
11	Prosedur pembayaran kurang jelas	-	Kritik	
12	Pelatihan harap sesuai dengan materi yang dijadwalkan	Pelatihan	Kritik	
13	Konsultan membatalkan janji	Konsultasi	Saran	Terdapat 20 orang selama tahun 2022

2. Data Kunjungan Pasien

NO	NO TRANSAKSI	NAMA PELANGGAN	JENIS KELAMIN	JENIS PELANGGAN
1	0120B0050122P00 4076	MOCH. NUR, B.S.C.	L	-
2	0120B0050122P00 3990	H. AAN SUHNADI	L	
3	0120B0050122P00 4095	ANI NURAENI	P	
4	0120B0050122P00 3988	SANDI SOPIAN	L	PELANGGAN BIASA
5	0120B0050122P00 3991	RISMA NURAENI	P	PELANGGAN BIASA
6	0120B0050122P00 4024	SURYATI	P	PELANGGAN BIASA
7	0120B0050122P00 3960	GITA APRILYANI	P	PELANGGAN BIASA
8	0120B0050122P00 3993	LUTHFI ALFARITZI	L	PELANGGAN BIASA
9	0120B0050122P00 4065	NURHAYATI	P	PELANGGAN BIASA
10	0120B0050122P00 3984	LISNA ISNANI, A.MD	P	-
11	0120B0050122P00 4073	OMAD SUGIAT	L	PELANGGAN BIASA
12	0120B0050122P00 4085	HARUN SUPRIADI	L	PELANGGAN TETAP
13	0120B0050122P00 4016	ADHITYA NUGRAHA	L	-
14	0120B0050122P00 4116	TONY HAWALI	L	PELANGGAN TETAP
15	0120B0050122P00 3985	HERTINA SINAGA	P	PELANGGAN TETAP
16	0120B0050122P00 4072	AI ATIK	P	PELANGGAN TETAP
17	0120B0050122P00 4098	ANNE ROSALINA	P	-
18	0120B0050122P00 4013	ARKANA FAEYZA PRANATA	L	PELANGGAN BIASA
19	0120B0050122P00 4094	ELISABETH R.M	P	PELANGGAN TETAP
20	0120B0050122P00 4081	ENTIN	P	PELANGGAN TETAP
21	0120B0050122P00 3976	ALYA CHIKA AMEILIA	P	-
22	0120B0050122P00 3975	FRANS RANNI SUGIANTO	L	PELANGGAN BIASA
23	0120B0050122P00 3979	AI KARYATI	P	PELANGGAN TETAP
24	0120B0050122P00 4106	RENI ROHENI	P	-
25	0120B0050122P00 4015	UNTUNG KARSONO	L	PELANGGAN TETAP
26	0120B0050122P00 3992	zalfa rachma fauziyah	P	-
27	0120B0050122P00 4032	PATRIYO	L	PELANGGAN BIASA
28	0120B0050122P00 4008	LILI SOMANTRI	L	PELANGGAN TETAP

29	0120B0050122P00 4063	SAIRIN	L	-
30	0120B0050122P00 4069	ANI KARYATI	P	
31	0120B0050122P00 4039	DEWI	P	PELANGGAN BIASA
32	0120B0050122P00 4052	PIPIH	P	PELANGGAN BIASA
33	0120B0050122P00 3915	MAMAN SALMAN	L	-
34	0120B0050122P00 4066	OOM ROMLAH	P	PELANGGAN BIASA
35	0120B0050122P00 4009	MUTIARA KHOERUL HIKMAH	P	PELANGGAN BIASA
36	0120B0050122P00 4047	sarifah	P	PELANGGAN TETAP
37	0120B0050122P00 4055	GATOT BUDIONO	L	PELANGGAN BIASA
38	0120B0050122P00 4054	EDAH JUBAEDAH	P	-
39	0120B0050122P00 4112	VEGA MEGIANTARY	P	PELANGGAN TETAP
40	0120B0050122P00 4090	HADI SUDARMONO	L	PELANGGAN BIASA
41	0120B0050122P00 4034	ATEP SAEPUL ROHIM	L	PELANGGAN BIASA
42	0120B0050122P00 4100	SETIYOWATI	P	PELANGGAN TETAP
43	0120B0050122P00 4057	RAKI BAKHIR IRWANSYAH	L	PELANGGAN TETAP
44	0120B0050122P00 4031	SRI WAHYUNI	P	-
45	0120B0050122P00 4086	RATNA N.	P	PELANGGAN TETAP
46	0120B0050122P00 4067	ENOK SURYANI	P	PELANGGAN TETAP
47	0120B0050122P00 4103	METI KARNAH	P	PELANGGAN TETAP
48	0120B0050122P00 3974	BILLAL ADIE SAPUTRA	L	PELANGGAN BIASA
49	0120B0050122P00 3932	ENTIS	L	PBI (APBN)
50	0120B0050122P00 4011	SUMI HAKIM	P	PELANGGAN BIASA
51	0120B0050122P00 4102	AI SUMIYATI	P	PELANGGAN TETAP
52	0120B0050122P00 4062	TARMINI	P	PELANGGAN TETAP
53	0120B0050122P00 4084	YUYUN YUNIARSIH	P	-
54	0120B0050122P00 4092	AGUS SUKNANA	L	PELANGGAN BIASA
55	0120B0050122P00 3986	ANITA CHANDRA	P	-
56	0120B0050122P00 4064	YENI YULIANA	P	PELANGGAN BIASA
57	0120B0050122P00 4050	DWI WULANTI	P	PELANGGAN BIASA
58	0120B0050122P00 3940	HERRY FAUZIE	L	PELANGGAN BIASA

59	0120B0050122P00 3950	ZULFAN AZHAR ADITYA FIRDAUS	L	PELANGGAN BIASA
60	0120B0050122P00 4075	FITRAH HIDAYAT	L	PELANGGAN BIASA
61	0120B0050122P00 3946	RENIAWATI	P	PELANGGAN BIASA
62	0120B0050122P00 3941	SUPRIATNA	L	PELANGGAN BIASA
63	0120B0050122P00 4005	IMAS ROSIDAH	P	PELANGGAN BIASA
64	0120B0050122P00 4004	TONY PUDJI LAKSANANTO	L	PELANGGAN BIASA
65	0120B0050122P00 4033	EDI SUANDI	L	PELANGGAN TETAP
66	0120B0050122P00 4010	RUDI NOVI ARBIYANTO PAMUNGKAS	L	PELANGGAN BIASA
67	0120B0050122P00 3970	TANTI ROHAETI	P	PELANGGAN BIASA
68	0120B0050122P00 4113	GINO SUGIAWAN	L	PELANGGAN BIASA
69	0120B0050122P00 4037	NIA KURNIATI	P	PELANGGAN BIASA
70	0120B0050122P00 3936	SISKA SRI DAHLIA	P	PELANGGAN BIASA
71	0120B0050122P00 3945	IRWAN LESMANA	L	PELANGGAN BIASA
72	0120B0050122P00 4101	NANI NURHAYATI	P	PELANGGAN BIASA
73	0120B0050122P00 4027	SURYATI	P	-
74	0120B0050122P00 4080	MUJITO	L	PELANGGAN BIASA
75	0120B0050122P00 4115	OOK SUHERMAN	L	-
76	0120B0050122P00 3966	MUHAMMAD IQBAL	L	PELANGGAN BIASA
77	0120B0050122P00 4074	DIAD ANGSANA	L	PELANGGAN BIASA
78	0120B0050122P00 3951	IWAN HERMAWAN	L	PELANGGAN BIASA
79	0120B0050122P00 4017	YAYAT RUHIAT	L	PELANGGAN BIASA
80	0120B0050122P00 3947	AHMAD NURDIN	L	PELANGGAN BIASA
81	0120B0050122P00 3954	SARIP ISMAIL	L	PELANGGAN BIASA
82	0120B0050122P00 3937	UJANG AYU	L	PELANGGAN BIASA
83	0120B0050122P00 4014	SRI SULASTRI	P	PELANGGAN BIASA
84	0120B0050122P00 4082	HERI RASMANA	L	PELANGGAN BIASA
85	0120B0050122P00 4030	FITALIS PITA	L	PELANGGAN BIASA
86	0120B0050122P00 4099	ENDANG M RUKMANA	L	PELANGGAN BIASA
87	0120B0050122P00 4061	PARYONO	L	-

88	0120B0050122P00 4056	BAMBAN TRIDASONI	P	-
89	0120B0050122P00 4043	KRESNA PRASETYO	L	-
90	0120B0050122P00 3958	IMAS SURYATI	P	PELANGGAN BIASA
91	0120B0050122P00 4046	SUTARNO ISKANDAR	L	PELANGGAN BIASA
92	0120B0050122P00 4048	ADE MAULANA	L	-
93	0120B0050122P00 3982	ROHAYATI	P	-
94	0120B0050122P00 4029	WARisTO	L	PELANGGAN BIASA
95	0120B0050122P00 4093	TATI HARTATI	P	PELANGGAN TETAP
96	0120B0050122P00 3987	MUHAMAD SYAHRUL VAUJI	L	PELANGGAN BIASA
97	0120B0050122P00 4020	ROSMAWATI	P	PELANGGAN BIASA
98	0120B0050122P00 4019	ANWAR	L	PELANGGAN BIASA
99	0120B0050122P00 3965	DODI SURYADI	L	PELANGGAN TETAP
100	0120B0050122P00 3964	KOMARIAH	P	PELANGGAN TETAP
101	0120B0050122P00 3978	YOHANES PARINGIN	L	
102	0120B0050122P00 4018	KHEDIRA RAMADHAN FAJRIAL	L	PELANGGAN BIASA
103	0120B0050122P00 3969	CANDRI KIRANI YUNISA PAS	P	PELANGGAN BIASA
104	0120B0050122P00 3968	RASYA GHAI SAN SUR YA FADILLAH	L	PELANGGAN BIASA
105	0120B0050122P00 4000	NENI SUHAENI	P	-
106	0120B0050122P00 4071	HANISSON	L	PELANGGAN BIASA
107	0120B0050122P00 4079	EDI RAHMAT	L	PELANGGAN TETAP
108	0120B0050122P00 4038	HERNI ANISA	P	-
109	0120B0050122P00 3971	DEVI CAHYANI	P	-
110	0120B0050122P00 3973	SALWA ALISTIA PUTRI	P	PELANGGAN TETAP
111	0120B0050122P00 3999	KOKOM KOMARA	P	-
112	0120B0050122P00 4028	WARYANA	L	PELANGGAN BIASA
113	0120B0050122P00 4003	ONASIH	P	PELANGGAN BIASA
114	0120B0050122P00 4104	ENIS	P	-
115	0120B0050122P00 3956	FERDIANS YAH SUBAGJA	L	PELANGGAN BIASA

116	0120B0050122P00 3959	AHMAD SAHURI	L	-
117	0120B0050122P00 3961	KHAIRUNISA MAHARANI PUTRI	P	PELANGGAN BIASA
118	0120B0050122P00 4114	ETI KARYETI	P	PELANGGAN TETAP
119	0120B0050122P00 4053	TARMIYANTI	P	PELANGGAN BIASA
120	0120B0050122P00 4012	DANI MAOLANA	L	PELANGGAN BIASA
121	0120B0050122P00 3980	DIDI WAHYUDI	L	PELANGGAN TETAP
122	0120B0050122P00 4097	ROKAYAH YUSUF	P	PELANGGAN TETAP
123	0120B0050122P00 4088	SUMIATI	P	PELANGGAN TETAP
124	0120B0050122P00 3914	DARMILAH	P	PELANGGAN TETAP
125	0120B0050122P00 3962	NAZWAN AZKA AL-ALI	L	

LAMPIRAN SCREENSHOOT TAMPILAN ANTARMUKA PROGRAM

Akses web : crm.aspacud.org

Login

Admin :

Email : admin@gmail.com

Password : 4DM1N

Administrasi :

Email : administrasi@gmail.com

Password : 12345

Direktur :

direktur@gmail.com

direktur

Registrasi :

registrasi@gmail.com

kania

CV EDUTAX

Home Kuesioner

Selamat Datang di Ekosistem Praktek Perpajakan dan Keuangan yang Sehat

Konsultasi Perpajakan Pelatihan Perpajakan

Kompleks Mekarwangi Jl. Taman Mekar Abadi I No.26, Bandung



CV EDUTAX

Home Kuesioner

Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) CV Edutax

Silahkan berikan penilaian Anda terhadap pelayanan kami sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan.

Masukan No Transaksi

No Transaksi

Masuk

CV EDUTAX

Home Kuesioner SITI SOPIAH ▾

Kuesioner

No	Kuesioner Persepsi	SANGAT					Kuesioner Ekspektasi	SANGAT				
		TIDAK PUAS	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	SANGAT PUAS			TIDAK PUAS	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	SANGAT PUAS	
1	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
2	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
3	Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
4	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

CV EDUTAX

Home Kuesioner SITI SOPIAH ▾

menurutku pelayanan

- 7 Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Keluhan

Submit



The image shows the dashboard of the edutax website. At the top left is the edutax logo. To its right is a menu icon consisting of three horizontal lines. On the far right, there is a user profile section with the name "Kania Ayu" and a dropdown arrow. Below the header, there are two main navigation links: "Beranda" and "Data Transaksi Pelanggan". The main content area features a green banner at the top with the text "Periode : 02 Agustus 2023 - 01 September 2023". Below the banner, a message reads "Selamat Datang Registrasi" and "Silahkan memilih menu yang tersedia untuk mengelola data".



Kania Ayu ▾

Beranda

Data Transaksi Pelanggan

Data Transaksi Pelanggan

+ Tambah

10 entries per page

Search...

No	Tanggal Kunjungan	No Transaksi	Nama pelanggan	Umur pelanggan	Jenis Kelamin pelanggan	Pelayanan	Aksi
1	2023-07-01	4912	NENENG DAHLIAWATI	1	L	Pelatihan Perpajakan	
2	2023-07-01	4920	SITI SOPIAH	24	P	Pelatihan Perpajakan	
3	2023-07-01	4957	RINI A KARTINI	25	P	Pelatihan Perpajakan	
4	2023-07-01	4979	RENAL IBRAHIM	23	L	Pelatihan Perpajakan	
5	2023-07-01	4949	ROHAETI	24	P	Pelatihan Perpajakan	
6	2023-07-01	4932	ERMAWATI	25	P	Pelatihan Perpajakan	
7	2023-07-01	5002	EDUCATION	25	P	Pelatihan Perpajakan	



Ruhiyat ▾

Beranda

Master Data

- Data Pelayanan
- Data Pengguna

Periode : 02 Agustus 2023 - 01 September 2023

Selamat Datang Admin

Silahkan memilih menu yang tersedia untuk mengelola data

eduTAX

Ruhiyat ▾

Beranda

Master Data ▾

+ Tambah

Data Pelayanan

10 entries per page Search...

No	Nama Pelayanan	Action
1	Konsultasi Perpajakan	[Edit] [Delete]
2	Pelatihan Perpajakan	[Edit] [Delete]

Showing 1 to 2 of 2 entries

eduTAX

Ruhiyat ▾

Beranda

Master Data ▾

+ Tambah

Data Pengguna

No	Nama Lengkap	Email	Level
1	Ruhiyat	admin@gmail.com	Admin
2	Adi Priguna	direktur@gmail.com	Direktur
3	Ruhiyat	administrasi@gmail.com	Administrasi
4	Kania Ayu	registrasi@gmail.com	Registrasi

eduTAX

Ruhiyat ▾

Beranda

Data Kuesioner

Rekapitulasi

Periode : 02 Agustus 2023 - 01 September 2023

Selamat Datang Administrasi

Silahkan memilih menu yang tersedia untuk mengelola data

Beranda		Ruhiyat			
Data Kuesioner		+ Tambah			
Data Pernyataan					
10 entries per page <input type="text" value="Search..."/> Action					
Variabel Isi Pernyataan					
U1 Kenyamanan penampilan petugas konsultasi atau pelatihan <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> U2 Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi atau pelatihan <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> U3 Kesesuaian pengetahuan petugas konsultasi atau pelatihan <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> U4 Kecepatan pelayanan konsultasi atau pelatihan <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> U5 Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> U6 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> U7 Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
Showing 1 to 7 of 7 entries					

Beranda		Ruhiyat			
Data Kuesioner		+ Tambah			
Data Jawaban					
10 entries per page <input type="text" value="Search..."/> Action					
No Point Jawaban Isi Jawaban Action					
1 1 SANGAT TIDAK PUAS <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 2 TIDAK PUAS <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3 3 CUKUP PUAS <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4 4 PUAS <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5 5 SANGAT PUAS <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
Showing 1 to 5 of 5 entries					

Beranda		Ruhiyat			
Data Kuesioner		+ Tambah			
Detail Kuesioner					
No Periode Status Aksi					
1 02 Agustus 2023 - 01 September 2023 Buka <input type="button" value="Tutup"/>					

eduTAX

Ruhiyat *

Beranda

Data Kuesioner

Rekapitulasi

Periode

Periode : 02 Agustus 2023 - 01 September 2023

Pelayanan : Konsultasi Perpajak

Filter

10 entries per page

Search...

No.	No Transaksi	Nama	Umur	Pelayanan	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	EXP5	EXP6	EXP7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Showing 1 to 1 of 1 entries																		

eduTAX

Ruhiyat *

Beranda

Data Kuesioner

Rekapitulasi

Rekapitulasi Kuesioner

Perhitungan Kuesioner

Periode

Periode : 02 Agustus 2023 - 01 September 2023

Pelayanan : Konsultasi Perpajak

Filter

Kesimpulan Pelayanan

eduTAX

Adi Priguna *

Beranda

Rekapitulasi

Periode : 02 Agustus 2023 - 01 September 2023

Selamat Datang Direktur

Silahkan memilih menu yang tersedia untuk mengelola data

The screenshot shows the eduTAX platform interface. The top navigation bar includes the logo "eduTAX", the user name "Adi Priguna", and a profile icon. On the left sidebar, under the "Rekapitulasi" section, the "Kesimpulan Pelayanan" option is selected. The main content area displays a "Periode" (Period) summary for the period from "02 Agustus 2023 - 01 September". It lists "Pelayanan" (Services) such as "Konsultasi Perpajak" (Tax Consultation). A "Filter" button is located at the bottom right of the summary table.

The screenshot shows the eduTAX platform interface. The top navigation bar includes the logo "eduTAX", the user name "Adi Priguna", and a profile icon. On the left sidebar, under the "Rekapitulasi" section, the "Rekap Keluhan" option is selected. The main content area displays a "Rekap Keluhan" (Summary of Complaints) report. It includes a dropdown for "entries per page" set to 10, and a search bar labeled "Search...". Below these, there is a table header for "Keluhan" (Complaints) with columns for "No", "Tanggal", "Pihak", "Lokasi", and "Kategori". The table body shows one entry: "Showing 1 to 1 of 1 entries".