

# PENGEMBANGAN APLIKASI MONITORING KELUHAN PELANGGAN MYREPUBLIC PALEMBANG

Nyimas Sopiah<sup>1</sup>, Bayu Sutopo<sup>2</sup>

Universitas Bina Darma

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3 Palembang

Sur-el : nyimas.sopiah@binadarma.ac.id<sup>1</sup>

---

**Abstract :** Customer complaints are an indicator, symptom, and sign of dissatisfaction with the company's products or services. This has resulted in many customers feeling dissatisfied because the response and complaint handling process takes a long time. This long process is due to the fact that the Palembang City Myrepublic branch office does not yet have a separate customer complaint service system, so handling all complaint reports is still delegated to the Jakarta Head Office. The solution to overcome these problems is to build a monitoring application that can manage the handling of complaints from Myrepublic customers in Palembang City. So that customers can file complaints directly without having to go through Myrepublic Jakarta head office. This will facilitate and speed up the processing time for handling complaints. In addition, customers can also carry out monitoring or supervision for repair cases that take more than one day. Thus, customers will feel comfortable and at home to continue using Myrepublic services. The system is built using the Web Engineering method and the PHP programming language, and uses MySQL as the database programming language.

**Keywords:** Application, Web Engineering, Monitoring customer complaints

**Abstrak :** Keluhan pelanggan merupakan salah satu indikator, gejala, dan tanda adanya ketidakpuasan atas produk atau layanan perusahaan. Hal ini mengakibatkan banyak pelanggan yang merasa kurang puas karena proses tanggapan dan penanganan keluhan memakan waktu yang cukup lama. Proses yang lama ini disebabkan oleh karena kantor cabang Myrepublic Kota Palembang belum memiliki sistem layanan keluhan pelanggan secara tersendiri, sehingga untuk menangani semua laporan keluhan masih di limpahkan ke Kantor Pusat Jakarta. Solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut, dengan membangun sebuah aplikasi monitoring yang dapat mengelola penanganan keluhan pelanggan Myrepublic Kota Palembang. Sehingga pelanggan dapat mengajukan laporan keluhan secara langsung tanpa harus melalui kantor pusat Myrepublic Jakarta. Dengan demikian akan memudahkan dan mempercepat waktu proses penanganan keluhan. Selain itu, pelanggan juga dapat melakukan monitoring atau pengawasan untuk kasus perbaikan yang memakan waktu yang lebih dari satu hari. Dengan demikian pelanggan akan merasa nyaman dan betah untuk tetap menggunakan layanan Myrepublic. Sistem yang dibangun dengan menggunakan metode Web Engineering dan bahasa pemrograman PHP, serta menggunakan MySQL sebagai bahasa pemrograman database.

**Kata kunci:** Aplikasi, Web Engineering, Monitoring Keluhan Pelanggan

---

## 1. PENDAHULUAN

Myrepublic adalah sebuah perusahaan telekomunikasi dengan fokus usaha pada penyediaan jasa layanan internet dan TV Kabel yang melayani pelanggan baik perorangan maupun korporasi. Perusahaan ini beroperasi berpusat di Jakarta dan memiliki kantor-kantor

cabang di berbagai wilayah kota di Indonesia khususnya Kota Palembang. Myrepublic sendiri berdiri sejak tahun 2011 dan telah melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia. Akses internet yang cepat dan stabil adalah hal utama yang menarik minat pelanggan untuk menggunakan layanan Myrepublic. Komplain atau keluhan adalah sebagai akibat kebalikan

dari kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan adalah salah satu indikator, gejala, dan tanda adanya ketidakpuasan atas produk atau layanan perusahaan [1]. Namun dalam hal pelayanan keluhan dari pelanggan, *Myrepublic* bergantung dengan operator pusat di Jakarta. Hal ini sangat mempengaruhi proses tanggapan dan penanganan terhadap keluhan dari pelanggan. Pelanggan harus membuat laporan keluhan ke kantor pusat Jakarta terlebih dahulu, kemudian pihak kantor pusat akan menghubungi kantor cabang di Palembang. Setelah itu kantor cabang akan menghubungi petugas lapangan yang kemudian baru lah petugas tersebut datang kerumah pelanggan untuk melakukan *pengecekan* kerusakan atau gangguan yang terjadi.

Hal ini mengakibatkan banyak pelanggan yang merasa kurang puas karena proses tanggapan dan penanganan keluhan memakan waktu yang cukup lama. Alasan Kantor Pusat *Myrepublic* Jakarta masih menangani semua laporan keluhan adalah dikarenakan kantor cabang *Myrepublic* Kota Palembang belum memiliki sistem layanan keluhan pelanggan secara tersendiri, sehingga untuk menangani semua laporan keluhan masih dilimpahkan ke Kantor Pusat Jakarta.

Untuk kota Palembang dengan jumlah karyawan tiga puluh tiga orang, dirasakan sudah cukup memadai dan mampu untuk menangani sendiri laporan keluhan dari masyarakat kota Palembang dan sekitarnya. Maka dari itu perlu dibangun sebuah suatu aplikasi monitoring yang dapat mengelola penanganan keluhan pelanggan *Myrepublic* Kota Palembang sehingga pelanggan

dapat mengajukan laporan keluhan secara langsung dan cepat melalui sistem informasi monitoring ke kantor cabang Palembang, tanpa harus melalui kantor pusat *Myrepublic* Jakarta. Hal ini akan sangat memudahkan dan mempercepat waktu proses penanganan keluhan. Selain itu, pelanggan juga dapat melakukan monitoring atau pengawasan untuk kasus perbaikan yang memakan waktu yang lebih dari satu hari. Sehingga dengan demikian pelanggan akan merasa nyaman dan betah untuk tetap menggunakan layanan *Myrepublic*, karena keluhan yang diajukan dengan cepat dapat ditanggapi dan ditangani. Sistem ini dibangun dengan menggunakan metode *Web Engineering* dan bahasa pemrograman PHP, serta menggunakan MySQL sebagai bahasa pemrograman *database*.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode pengembangan aplikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *web engineering*. Tahapan kerjanya adalah komunikasi, analisis kebutuhan, desain, implementasi, dan pengujian [2]. Alat bantu yang digunakan untuk merancang menggunakan metode berorientasi objek yaitu dengan membuat use case diagram dan *activity diagram*. Sedangkan untuk hubungan antar tabel menggunakan *entity Relationship Diagram (ERD)* [3].

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan keluhan pelanggan telah dilakukan sebelumnya. Diantaranya adalah penanganan keluhan pelanggan berbasis Web E-RCM [4]

pengaduan pelanggan menggunakan *framework codeigniter* [5], monitoring pengaduan dan keluhan pelanggan berbasis web [6], penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit [7].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Komunikasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan komunikasi dengan pihak *MyRepublic* Palembang untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Sekaligus untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami, serta proses pengajuan dan penanganan keluhan pelanggan.

Komunikasi ini dilakukan ke pihak *MyRepublic* yang bertanggung jawab dalam proses ini bagian administrasi, bagian teknisi dan beberapa pelanggan *MyRepublic* Palembang. Komunikasi yang dilakukan untuk mengetahui proses dan system yang sedang berjalan terkait Keluhan dan penanganannya. Sistem yang digunakan dan alur proses keluhan dan penanganannya menjadi point penting dalam tahap komunikasi ini.

Adapun alur proses pengajuan keluhan pelanggan pada *MyRepublic* adalah sebagai berikut:

- 1) Pelanggan menghubungi Kantor Pusat di Jakarta.
- 2) Kantor Pusat akan menerima dan mencatat keluhan pelanggan.
- 3) Kantor Pusat kemudian melakukan pengecekan jaringan internet pelanggan.
- 4) Kantor pusat kemudian menghubungi Kantor Cabang Palembang perihal keluhan

dan hasil pengecekan jaringan pelanggan tadi.

- 5) Kantor Cabang akan mencari dan menentukan teknisi untuk datang ke rumah pelanggan.
- 6) Teknisi akan di berikan informasi terkait keluhan dan permasalahan yang terjadi
- 7) Teknisi melakukan pengecekan dan perbaikan sesuai dengan kerusakan.
- 8) Teknisi memberikan laporan kepada kantor cabang perihal kerusakan dan perbaikan yang telah dilakukan.
- 9) Kantor cabang akan memberikan informasi terkait hasil perbaikan teknisi ke kantor pusat.
- 10) Kantor pusat kemudian mencatat hasil perbaikan teknisi.

Dari alur proses sistem pengajuan keluhan yang sedang berjalan, ditemukan bahwa permasalahan yang dihadapi adalah lamanya proses pengajuan hingga ditanggapi oleh admin cabang Palembang. Hal ini dikarenakan pelanggan harus melakukan panggilan telepon ke kantor pusat di Jakarta sehingga keluhan pelanggan tidak dapat langsung diterima oleh kantor cabang Palembang yang mengakibatkan proses tanggapan atau perbaikan menjadi lama.

#### 3.2 Analisis Kebutuhan

Dari data-data yang diperoleh sebelumnya, peneliti melakukan analisa terhadap permasalahan serta kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh sistem agar dapat membantu dalam proses pengajuan dan pengelolaan data keluhan pelanggan. Adapun kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu Kebutuhan Fungsional dan Kebutuhan Nonfungsional.

Kebutuhan Fungsional adalah kebutuhan yang berisi proses-proses dan layanan apa saja yang nantinya harus disediakan oleh sistem, mencakup bagaimana sistem harus bereaksi pada input tertentu dan bagaimana perilaku sistem pada situasi tertentu. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, peneliti menganalisa apa yang menjadi kebutuhan dalam sistem saat ini, adapun kebutuhan pengguna dalam perancangan ini antara lain :

- 1) Membutuhkan sistem yang dapat membantu memudahkan pelanggan dalam mengajukan keluhan secara lebih cepat serta membantu pelanggan dalam melakukan monitoring keluhan.
- 2) Membutuhkan sistem yang dapat membantu admin cabang Palembang dalam mengelola keluhan pelanggan secara langsung tanpa harus melalui sistem perwakilan di Kantor Pusat.
- 3) Membutuhkan sistem yang dapat menampung semua data dan terintegrasi sebagai satu kesatuan sehingga mempermudah dalam proses pembuatan laporan.

Dalam hal ini kebutuhan nonfungsional berupa perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam membangun sistem, antara lain: *Laptop Lenovo Legion intel CORE i7*, *Adobe Dreamweaver CS.5* (sebagai editor pemrograman), *Xampp* (sebagai server localhost), *MySQL* (sebagai database server), *Microsoft Word 2013*, contoh data keluhan pelanggan.

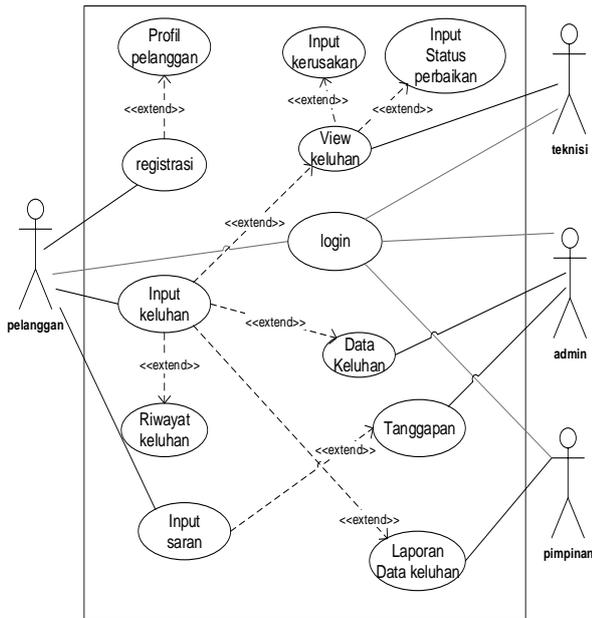
Berdasarkan analisa sistem yang diuraikan

sebelumnya, usulan pemecahan masalah yang disarankan adalah mengembangkan Aplikasi Monitoring Penanganan Keluhan Pelanggan Pada *Myrepublic* Palembang.

### 3.3 Desain

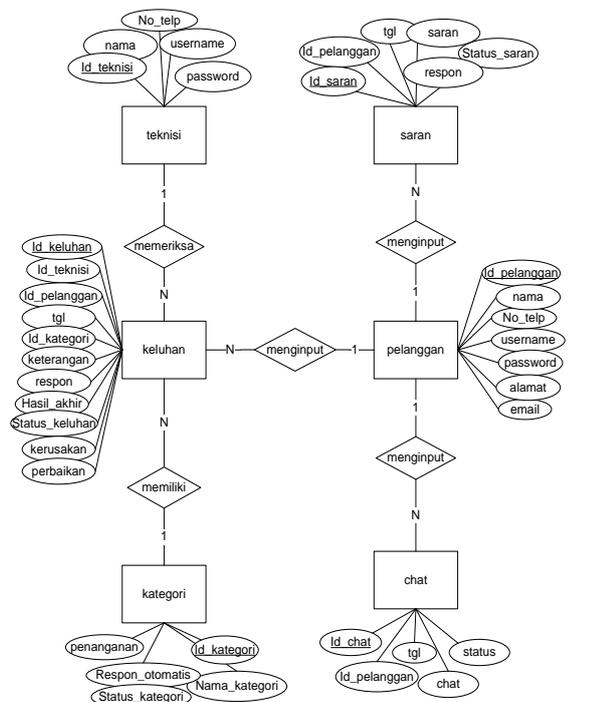
*Use case diagram* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

Pada gambar 1 digambarkan mengenai *use case* dari sistem yang dibuat dimana terdapat 4 (empat) *actor* yaitu pelanggan, admin, teknisi dan pimpinan. Gambar tersebut merupakan interaksi antara pelanggan, admin, teknisi dan pimpinan dengan sistem yang dirancang dimana pelanggan memiliki akses untuk melakukan input keluhan serta input saran. Aktor pelanggan memiliki akses untuk melakukan input keluhan serta input saran. Aktor admin kemudian akan melihat dan mengelola daftar keluhan pelanggan. Selanjutnya teknisi akan menginput status perbaikan dan pimpinan selanjutnya dapat mengakses laporan keluhan pelanggan secara periodik.



Gambar 1. Use Case Diagram

Gambar 2 menunjukkan Entity Relationship Diagram (ERD). ERD merupakan keterhubungan dari tabel-tabel pada aplikasi yang dibuat. Di mana terdiri dari 6 tabel yaitu teknisi, keluhan, kategori, saran, pelanggan dan chat.



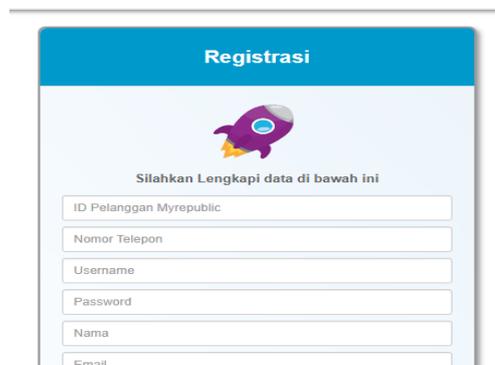
Gambar 2. Entity Relationship Diagram

### 3.4 Implementasi

Setelah melakukan analisis dan desain, kemudian tahapan selanjutnya adalah mengimplementasikan hasil perancangan kedalam bentuk web dengan menggunakan perangkat lunak Adobe Dreamweaver CS 5 sebagai *PHP editor* serta MySQL sebagai perangkat *database*.

Fitur menu yang telah dibuat adalah *Form Home* (merupakan menu awal saat pengguna membuka sistem. Dalam Menu Home ini, terdapat menu untuk mengajukan keluhan dan form pencarian keluhan), *Form Login* (merupakan menu yang digunakan untuk akses masuk ke menu admin, pelanggan dan pimpinan. *Menu Admin* terdiri dari beberapa menu yaitu home, Kelola Kategori, Daftar Keluhan, Daftar Keluhan Diproses, Daftar Keluhan Selesai Diproses, Daftar Teknisi, Daftar Pelanggan, Saran Pelanggan, Chat dan *Logout*. *Form Pelanggan*, terdiri dari beberapa menu Home, Input Keluhan, Riwayat Keluhan, Saran dan Kritik, *Profil*, Chat dan *Logout*. *Form Pimpinan* terdapat dua menu yaitu menu grafik dan laporan

Sebelum pelanggan dapat memasukkan keluhannya, maka pelanggan diharuskan untuk registrasi terlebih dahulu, seperti pada gambar 3.



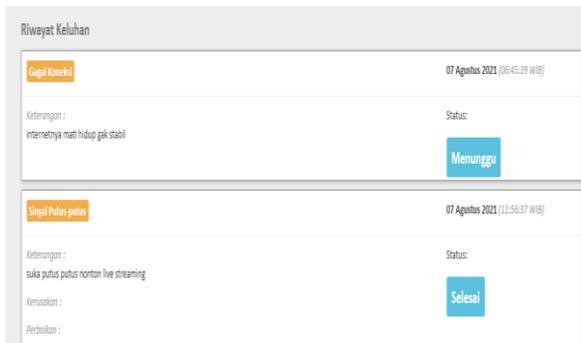
Gambar 3. Registrasi Pelanggan

Hasil dari penelitian ini adalah menghasilkan aplikasi monitoring keluhan pelanggan, dimana tampilan keluhan dapat dilihat pada gambar 4.



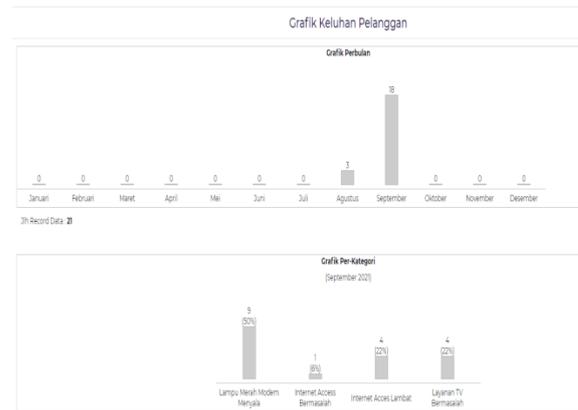
**Gambar 4. Tampilan Keluhan Pelanggan**

Pelanggan dapat melihat semua riwayat keluhan yang pernah dilakukan sebelumnya. Serta dapat melihat status keluhannya apakah sedang diproses atau sudah selesai diproses. Dapat dilihat pada gambar 5.



**Gambar 5. Riwayat Keluhan Pelanggan**

Setelah pelanggan tersebut memasukkan apa saja keluhannya, kemudian dimonitoring oleh admin dan pelanggan sendiri, sehingga pelanggan bisa apa saja tanggal pihak Myrefublic menganggapi keluhan mereka. Gambar 6 menunjukkan grafik dari tiap bulan terhadap keluhan pelanggan yang telah masuk ke aplikasi.



**Gambar 6. Grafik Keluhan Pelanggan**

Setelah keluhan sudah dimasukkan datanya oleh pelanggan ke website, maka Pihak myrepublic dapat melakukan pemrosesan dari data yang telah dimasukkan tadi. Contoh tampilannya adalah dilihat pada gambar 7.

No	Tanggal	Kategori	Nama Pelanggan	Keterangan	Kerusakan	Perbaikan	Teknisi	Status	Action
1	11 Agustus 2021	Gagal Koneksi	buaya	ipv6 ahsdajshajshj asd	asd	asd		Diproses	Detail
2	11 Agustus 2021	Gagal Koneksi	buaya	ipv6 ahsdajshajshj asd	asd	asd		Diproses	Detail

**Gambar 7. Daftar Keluhan yang Sedang Diproses**

Jika proses telah selesai dilakukan, maka berikut merupakan gambar detail terkait keluhan pelanggan setelah diproses pada gambar 8.

No	Tanggal	Kategori	Nama Pelanggan	Keterangan	Kerusakan - Perbaikan	Teknisi	Status	Action
1	09 Agustus 2021	Internet Akses Bermasalah	Rafa Sutopo (01-903004)	Koneksi Lca Merah, Lampu Merah, Tidak Segara Di PROSES	Kerusakan : Cak Langan DMT D207 Perbaikan : Pergantian Kabel	Rika	Selesai	Detail
2	08 September 2021	Lampu Merah Modem Melaya	Bambang (01-12332)	LDS MERAH	Kerusakan : Cak DMT Perbaikan : Cak DMT DMT LOSS KUNJUNGAN TENGGIS	Rika	Selesai	Detail
3	06 September 2021	Layanan TV Bermasalah	Budi (01-654887)	TV tidak koneksi	Kerusakan : Cak DMT Kabel CTO Perbaikan : Cak Perangkat CTO CTO NORMAL		Selesai	Detail
4	08 September 2021	Internet Akses Lambat	lgi (01-987654)	lgi	Kerusakan : LDS Perbaikan : Reset	Muhammad Maza	Selesai	Detail
5	06 September 2021	Lampu Merah Modem Melaya	Ujang (01-656654)	Putus	Kerusakan : Cak DMT Kabel Putus Perbaikan : Cak DMT Kurgangan Teknis Pergantian Kabel DW 12 Meter	Rika	Selesai	Detail
6	07 September 2021	Lampu Merah Modem Melaya	lgi (01-123)	Loss	Kerusakan : Cak DMT dan Perangkat Jaringan Perbaikan :		Selesai	Detail
7	08 September 2021	Lampu Merah Modem Melaya	Muhammad Sidhan (01-987689)	Modem Merah Melaya	Kerusakan : Cak DMT Perbaikan : Pergantian Kabel	Rika Adharsyah	Selesai	Detail
8	10 September 2021	Lampu Merah Modem Melaya	Uta (01-185798)	Merah Modem	Kerusakan : Kurangnya Perbaikan :	Nanda M Aprilia (01-123)	Selesai	Detail

**Gambar 8. Daftar Keluhan Pelanggan Selesai Diproses**

Pihak myrepublic juga bisa mengelola semua keluhan dengan melihat laporan yang telah masuk, seperti ditunjukkan pada gambar 9 berikut.

Laporan Keluhan Pelanggan  
(September 2021)

No	Tanggal	Kategori	Nama Pelanggan	Keterangan	Kerusakan-Perbaikan	Teknisi	Status	Action
1	02 September 2021	Gagal Koreksi	asu ID: 333377	sdff	Kerusakan: sdff Perbaikan: sdff	Bobi	Selesai	Selesai
2	02 September 2021	Gagal Koreksi	sdff ID: 324324234	sdff	Kerusakan: Perbaikan:	Bobi	Menunggu	Selesai
3	03 September 2021	Gagal Koreksi	asasa ID: 33333333	asda	Kerusakan: Perbaikan:	Bobi	Menunggu	Selesai

Gambar 9. Laporan Keluhan Pelanggan

### 3.5 Pengujian

Setelah membangun aplikasi monitoring penanganan keluhan pelanggan pada Myrepublic Palembang, tahap selanjutnya yaitu adalah melakukan pengujian terhadap fungsi dan kinerja sistem tersebut. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *blackbox testing*, ini merupakan suatu pengujian yang terfokus pada persyaratan fungsionalitas dari sistem tersebut. Dengan demikian dapat diperoleh serangkaian kondisi masukan yang semuanya menggunakan persyaratan fungsional. Semua hasil pengujian telah diujicoba dan semua menu dan tampilan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada beberapa bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi Monitoring Penanganan Keluhan Pelanggan dapat memberikan kemudahan dalam

pengelolaan data keluhan yang ada, dan memonitor setiap keluhan. Kemudian Sistem yang telah dibangun dapat membantu pelanggan untuk dapat langsung mengajukan keluhan secara langsung tanpa harus melalui kantor pusat Jakarta. Sistem yang dibangun juga dapat membantu pihak *Myrepublic* dalam menanggapi dan menangani langsung keluhan dari pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T., *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- [2] R. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak*, Yogyakarta: Andi, 2002.
- [3] Fathansyah, *Buku Teks Komputer Basis Data*, Bandung: Informatika, 2007.
- [4] Rachman Hidayat dan Lona Listianingsih, "Perancangan Sistem Keluhan Pelanggan Berbasis Web E-RCM dengan Model Waterfall pada PT Unggul Cipata Teknologi," *Jurnal Sinkron*, vol 2 no 2, April 2018, pp. 112-118.
- [5] Casro, Yuli Purwati, Gustin Setyaningsih, Adam Prayogo Kuncoro, "Rancangan Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter di Indotechno Purwokerto," *Jurnal Sains dan Informatika* vol.6 no.2 November 2020, pp. 166-174.
- [6] Budi Setiadi, Johan Wahyudi, "Aplikasi Monitoring Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Berbasis Web," *Jurnal Technologia*, vol.11 no.4, Oktober 2020, pp. 234-239.
- [7] Dewa Putu Yudhi Ardiana, I Made Shaja Dwiputra, "Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Surya Hushada Denpasar Berbasis Web," *Jurnal Matrik*, vol.18 no.2, Mei 2019, pp. 257-267.