

RANCANG BANGUN SISTEM KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN DI ASTETIC NAOMI QUEEN MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL

Lubabul Hasanah¹, Abd. Ghofur M. Kom², Ahmad Lutfi M. Kom³

^{1,2,3}Teknologi Informasi, Sain Dan Teknologi, Universitas Ibrahimy
Bondowoso, Jawa Timur Indonesia

e-mail: Lubabulhasanah06@gmail.com¹, email: aghafbwi@gmail.com², email:
ahmadlutfi.14@gmail.com³

Received : March, 2024

Accepted : April, 2024

Published : April, 2024

ABSTRACT

Astetic Naomi Queen is one of the names of a beauty clinic in the city of Situbondo since 2020. The use of technology is also very influential on beauty clinics such as lasers, advanced beauty machines, and other sophisticated equipment. Therefore it is important that we look for a clinic that is licensed, and adheres to safety and ethical standards to ensure a safe and satisfying experience for consumers. At the Naomi Queen Asthetic Clinic, there is still no evaluation of the extent to which customers are satisfied with the services they receive due to the absence of service complaint data. So the researcher made a customer satisfaction service system in order to help get a satisfaction service response for Astetic Naomi Queen online.

Keywords: Sistem, Kepuasan, Pelayanan Konsumen

ABSTRAK

Astetic Naomi Queen adalah salah satu nama klinik kecantikan yang berada di kota Situbondo sejak tahun 2020. Pemanfaatan teknologi juga sangat berpengaruh kepada klinik kecantikan seperti laser, mesin kecantikan canggih, dan peralatan canggih lainnya. Maka dari itu penting untuk kita mencari klinik yang berlisensi, dan mematuhi standar keamanan dan etika untuk memastikan pengalaman yang aman dan memuaskan bagi konsumen. Di Klinik Astetic Naomi Queen masih kucangnya pengevaluasian tentang sejauh mana pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima dikarenakan tidak adanya data keluhan layanan. Maka peneliti membuat sistem pelayanan kepuasan konsumen agar dapat membantu mendapatkan respon layanan kepuasan untuk Astetik Naomi Queen secara online.

Kata Kunci: Sistem, Kepuasan, Pelayanan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi digital dalam era globalisasi saat ini sangat memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor pendidikan maupun bisnis kedepan, banyak sekali sektor bisnis utamanya pada usaha mikro, kecil, dan menengah, yang dapat menimbulkan peningkatan bisnisnya dengan memanfaatkan adanya teknologi digital yang sudah banyak berkembang. Perkembangan perekonomian sangat membawa dampak bagi kehidupan manusia, akan tetapi banyaknya usaha yang bermunculan juga menjadi timbulnya persaingan antar pembisnis. Dalam menghadapi persaingan dan perkembangan dunia usaha serta untuk mendapatkan hasil yang maksimal kita harus mengembangkan produk serta memberikan layanan yang terbaik sehingga para customer merasa nyaman dan senang[1].

Astetic Naomi Queen adalah salah satu kecantikan yang berada di kota situbondo – Jawa timur sejak tahun 2020 hingga saat ini, Pemanfaatan teknologi juga sangat berpengaruh kepada klinik kecantikan seperti laser, mesin kecantikan canggih, dan peralatan canggih lainnya.

Pengadaan barang yang kurang maksimal bagi konsumen itu sangat penting berpengaruh penting bagi klinik kecantikan Astetic Naomi Queen, oleh karena itu admin atau yang bertugas untuk pengadaan barang tersebut yang akan habis. Agar konsumen atau pelanggan selal merasa puas dan tidak lagi menunggu prodak ynag sudah di pesan [2].

Penempatan kinik kecantikan di Astetic Naomi Queen masih sangat terbatas, hal tersebut sangat tidak menjamin bagi konsumen yang letaknya jauh dari tempat klinik tersebut. Untuk meninbgkatkan pelayanan kepuasan konsumen, harapan dari penelitian ini Astetic Naomi Queen agar merencanakan tambahan tempat atau lokasi di kota lain[3].

Pada klinik kecantikan Astetic Naomi Queen pelayana kepuasan konsumen sangat penting dan menjadi perhatian paling utama untuk memastikan pengalaman positif bagi para pelanggan. Di Astetic Naomi Queen masih kurangnya pengevaluasian tentang sejauh mana pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima dikarenakan tidak adanya data keluhan layanan konsumen. Sehingga klinik Astetic Naomi Queen masih belum ada solusi jika ada customer yang masih belum merasa puas dan keluhan lainnya. Maka berdasarkan permasalahan tersebut dalam upaya meningkatkan layana kepuasan konsumen, maka penulis mempunyai pemikiran untuk meneliti dan membuat sistem pelayanan kepuasan konsemen agar dapat membantu mendapatkan respon lyanan kepuasan untuk Astetic Naomi Queen [4].

Berdasarkan masalah-masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti pada kepuasan terhadap Astetic Naomi Queen.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini dengan cara Library Research yaitu serangkain kegiatan dengan metode pengumpulan data, agar mengolah bahan penelitian di Astetic Naomi Queen dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Dan Desk Research yairu dengan mengunjungi, menganalisis dan mengembangkan Sistem Kepuasan Pelayanan Konsumen yang dimiliki oeh Astetic Naomi Queen. Adapun pengumpulan data dengan berbagai cara diantaranya ialah:

- a. Observasi
Melakukan pengamatan secara langsung di klinik kecantikan Astetic naomi Queen tentang layanan yang dilakukan di klinik serta mengamati prosedur saran atau kritik dari layanan untuk pelanggan.
- b. Studi Pustaka
Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh data dari sebuah tulisan yang berkaitan dalam pembangunan sistem informasi seperti menghimpun informasi dari skripsi, jurnal, maupun tugas akhir dari para penelitian sebelumnya.
- c. Wawancara
Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan pihak terkait melalui sebuah pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan alaur proses bisnis dan aturan-aturab terkait sistem yang dibangun dari pihak terkait sehingga pembangunan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan dan dapat menjadi solusi yang tepat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Dalam Membuat system ini dibutuhkan dua proses yaitu dengan mengklasifikasi data yang dibutuhkan terlebih dahulu dan dilanjutkan membuat perancangan, Data yang akan digunakan dalm perancangan dibawah ini antara lain:

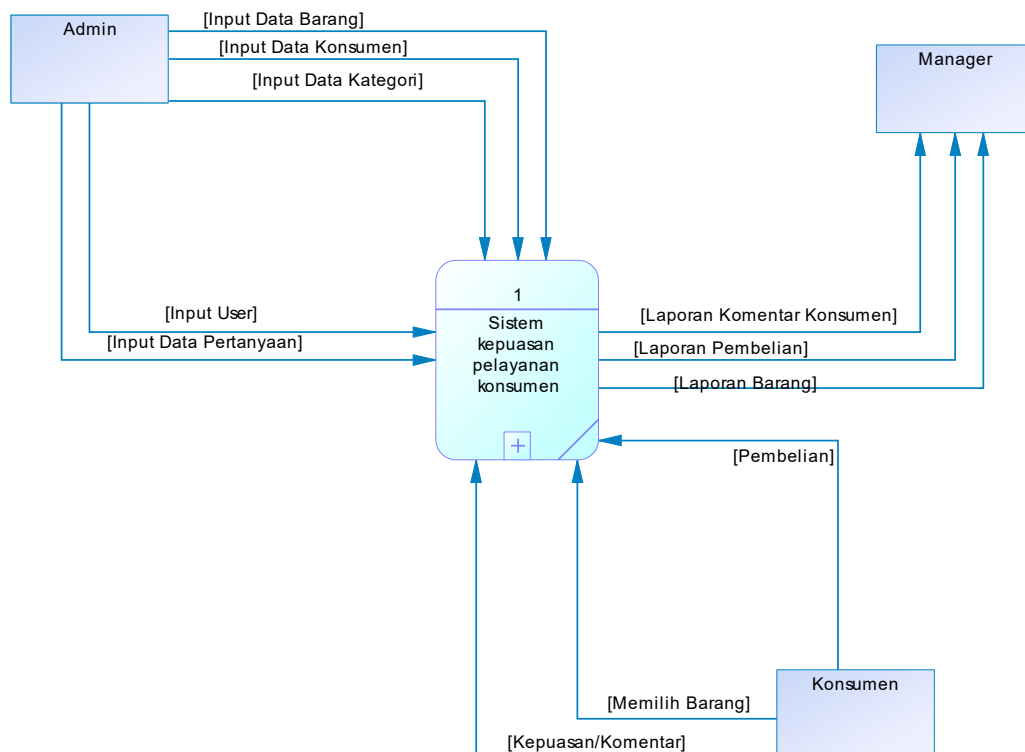
- a. Data Barang
Data barang adalah data yang digunakan untuk merujuk kepada informasi yang terkain dengan barang tertentu. Dan juga bisa mencakup dari berbagai jenis informasinya[5].

- b. Data Konsumen
Data Konsumen adalah data yang merujuk kepada informasi dan juga berkaitan dengan individu atau entitas yang digunakan oleh pembeli tersebut[6].
- c. Data Kategori
Data Kategori adalah data yang mengacu kepada informasi yang digunakan untuk mengklasifikasi barang, layanan, atau entitas ke dalam kategori yang sesuai[7].
- d. Data Koesioner
Data Koesioner adalah sekumpulan data atau informasi yang diperoleh dari hasil pengisian koesioner oleh responden, seperti halnya mengisi pertanyaan kepuasan konsumen dan memberi renting baik tidaknya produk tersebut[8].
- e. Data User
Data User adalah Informasi yang terkait dengan individu atau entitas yang menggunakan suatu produk, layanan, atau platform[9].

3.2 Pembahasan

Pada tahapan ini akan dibahas tentang model perancangan sistem serta implementasi dari program yang sudah dibuat.

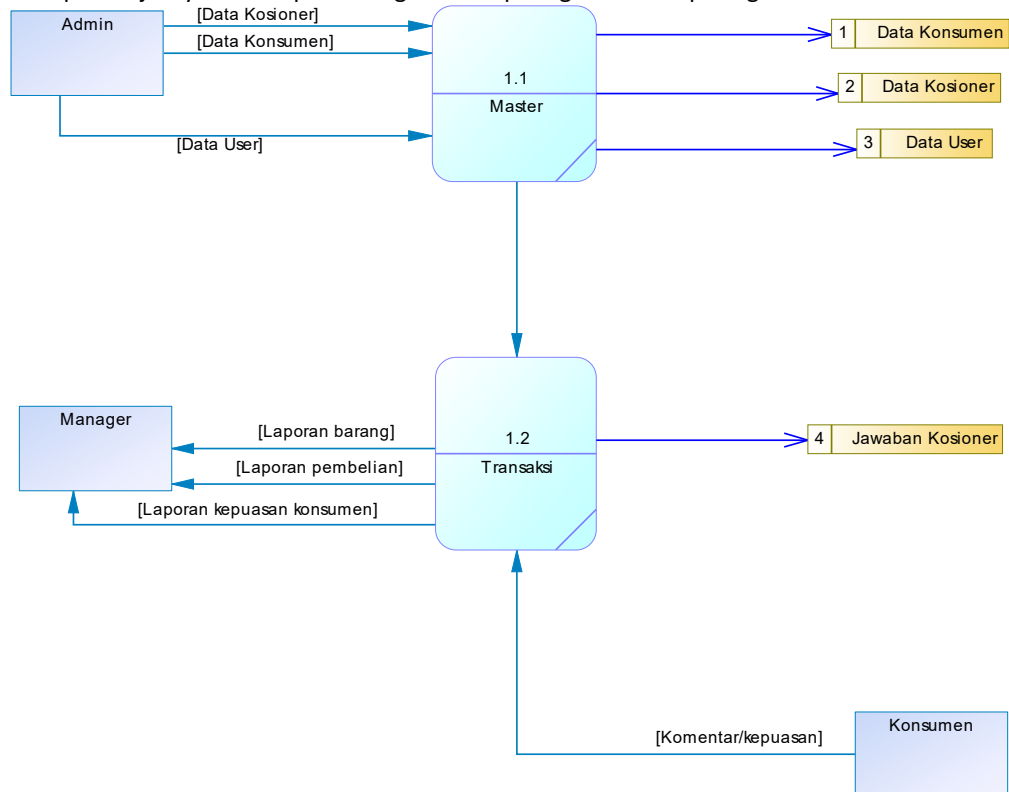
- a. Context Diagram
Untuk memudahkan dalam pembuatan program maka diperlukan perancangan sistem terlebih dahulu adapun perancangan konsep alurnya seperti gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1

b. DFD

Tahap selanjutnya adalah perancangan konsep Diagram Flow seperti gambar 2 berikut ini.



Gambar 2

c. Tampilan Login

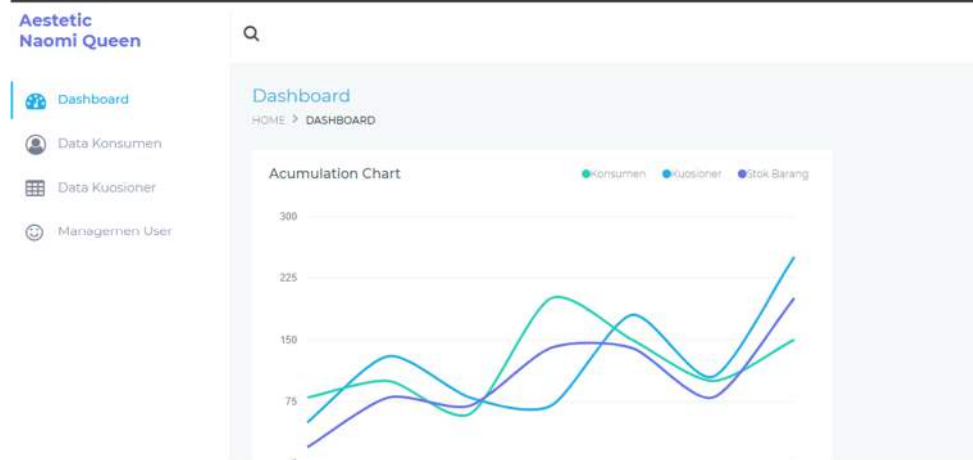
Untuk bisa mengakses aplikasi tersebut berdasarkan type login yang digunakan, maka harus login terlebih dahulu dengan mengisi username dan password pada form login yang sesuai dengan database. Adapun tampilan log in ialah seperti pada gambar 3 di bawah ini:

The image shows a login form with a light gray background. The form is a white rectangle containing:
 - A label "Username" followed by a text input field with placeholder text "Masukkan username".
 - A label "Password" followed by a text input field with placeholder text "Masukkan password".
 - A green rounded rectangular button with the text "Login" in white.

Gambar 3

d. Tampilan Dashboard

Halaman Dashboard adalah merupakan tampilan ketika user login ke sistem sesuai levelingnya, yang mana bisa mengakses semuanya sebagaimana admin bisa create, update, delete, dan juga bisa melihat laporan. Adapun tampilan halaman admin yaitu seperti pada gambar 4 berikut ini.



Gambar 4

e. Input User

Tampilan user ini akan menampilkan program untuk menginput data user sehingga satu orang hanya mempunyai satu user. Dimana hal ini akan dibuat sebagai acuan data user untuk pengguna dalam sistem ini.

The screenshot shows the 'Management User' interface. It includes a sidebar menu with 'Dashboard', 'Data Konsumen', 'Data Kuosioner', and 'Managemen User'. The main area has a title 'Management User' and buttons for 'Excel', 'PDF', and 'Print'. Below is a table with columns: #, Nama, Email, Password, Date Created, and Action. There are two entries in the table. The 'Action' column contains 'Reset Password' and 'Hapus' buttons for each user.

#	Nama	Email	Password	Date Created	Action
1	Naufal Ammar	amrnamaufal007@gmail.com	*****	2024-03-18	Reset Password Hapus
2	Lubabul Hasanah	lubabulhasanah12@gmail.com	*****	2024-03-19	Reset Password Hapus

Gambar 5

f. Tampilan Kusioner Customer

Customer dapat memberikan penilaian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan produk astetic naomi queen adapun tampilan dalam sistem seperti gambar 4,,,,

The screenshot displays the 'Data Kuosioner' interface. It features a sidebar menu with 'Dashboard', 'Data Konsumen', 'Data Kuosioner', and 'Managemen User'. The main area has a title 'Data Kuosioner' and buttons for 'Excel', 'PDF', and 'Print'. Below is a table with columns: #, Nama Konsumen, Email, Tanggal, Kualitas, Efektifitas, Kemudahan, Harga, and Saran. There is one entry in the table.

#	Nama Konsumen	Email	Tanggal	Kualitas	Efektifitas	Kemudahan	Harga	Saran
15	Uoi Nurjannah	uoinurj23@gmail.com	10 Januari 2024	4.5	4	4.5	5.0	semoga harga tetap bersahabat dengan pelanggan

Gambar 6

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwasannya di klinik kecantikan Astetic Naomi Queen masih kurangnya pengevaluasian tentang bagaimana konsumen merasa puas akan hasil prodak scincare yang telah digunakan. Oleh karena itu penulis membuat sistem pelayanan kepuasan konsumen dengan kosioner pertanyaan kepada konsumen yang telah membeli prodak scincare tersebut[10].

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik baiknya, itu semua tidak luput dari dukungan beberapa pihak makan kami mengucapkan terimakasih kepada Bpk Abd. Ghofur M.Kom dan bpk. Ahmad Lutfi M.Kom selaku pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing sampai penelitian ini selesai, serta pihak ditenpat objek penelitian yaitu pemilik klinik Astetic Naomi Queen yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di klinik tersebut. Sehingga peneliti lancar mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Putra, "Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan Menggunakan PHP Dan MySQL (Studi Kasus pada Toko Surya)," 2021.
- [2] M. L. Ramdani and S. Nurmiati, "Sistem Penunjang Keputusan Kepuasan Konsumen Pada PT. Lotte Shopping Indonesia Bogor," *Sainstech J. Penelit. dan Pengkaj. Sains dan Teknol.*, vol. 29, no. 2, pp. 43–49, 2019, doi: 10.37277/stch.v29i2.338.
- [3] S. R. Putri, *Memilih Produk Kosmetik Oriflame Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri*. 2011.
- [4] P. P. W. Sitorus and L. Tanti, "Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web," *Inf. Technol. Cyber Crime ...*, vol. 2, no. 1, pp. 58–64, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.cip.or.id/index.php/ITCC/article/view/129>.
- [5] P. Hadi Purwandoko, "Relevansi Penggunaan Sistem M Hak Kekayaan Intelektual Internasional Dan Nasional Guna Melindungi Hak Ekonomi Pengetahuan Tradisional Masyarakat Adat Indonesia Pada Era Globalisasi," pp. 1–120, 1988.
- [6] T. Windiyani, "Instrumen Untuk Menjaring Data Interval. Nominal, Ordinal Dan Data Tentang Kondisi, Keadaan, Hal Tertentu Dan Data Untuk Menjaring Variabel Kepribadian," vol. 3, no. 5, p. 20867433, 2012.
- [7] F. S. P. Ariansyah, Fajriyah, "Alumni Pada Stie Prabumulih Berbasis Website," *Informatics Bus. Inst. Darmajaya*, vol. 17, no. 1, p. 10, 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalInformatika/article/download/972/pdf>.
- [8] L. Fauji, M. Sudarma, and M. Achsin, "Penerapan Sistem Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Audit," *J. Akunt. Multiparadigma*, 2015, doi: 10.18202/jamal.2015.04.6005.
- [9] -----Ibnu Rusdi, A. Sri Mulyani, and I. Herlina Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pembelian Pada Cv.Cimanggis Jaya Depok," *J. AKRAB JUARA*, vol. 5, no. 2, pp. 180–197, 2020.
- [10] P. R. B. de Souza Junior *et al.*, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title," *Cem. Concr. Res.*, vol. 2014, no. 860, pp. 645–655, 1963, [Online]. Available: https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0Ahttps://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ausir.salford.ac.uk/29369/1/Angela_Davill_thesis_esubmission.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha.