

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan melalui Sistem Aduan Berbasis Web pada CV. Selaras Abadi Network

Improving Customer Service Quality through a Web-Based Complaint System at CV. Selaras Abadi Network

Nova Briyan Haidar¹⁾, Noor Latifah²⁾

¹⁾Program Studi Sistem Informasi, Universitas Muria Kudus
202253074@std.umk.ac.id

²⁾Program Studi Sistem Informasi, Universitas Muria Kudus
noor.latifah@umk.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan perusahaan jasa, termasuk CV. Selaras Abadi Network. Permasalahan yang dihadapi mitra adalah pengelolaan aduan pelanggan yang masih dilakukan secara manual, sehingga pencatatan tidak terstruktur, proses penanganan lambat, dan sulit dilakukan pemantauan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui penerapan sistem aduan berbasis web. Metode pelaksanaan meliputi analisis kebutuhan mitra, perancangan sistem, implementasi sistem aduan berbasis web, pengujian fungsional, serta pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem kepada staf perusahaan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sistem aduan berbasis web mampu mempercepat proses pencatatan dan penanganan keluhan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. Selain itu, pelatihan yang dilakukan membantu mitra dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Dengan demikian, penerapan sistem aduan berbasis web terbukti efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada CV. Selaras Abadi Network.

Kata Kunci: sistem aduan, pelayanan pelanggan, sistem informasi berbasis web, pengabdian masyarakat

ABSTRACT

Customer service quality is a crucial factor for the sustainability of service-based companies, including CV. Selaras Abadi Network. The main problem faced by the partner was the manual management of customer complaints, resulting in unstructured records, slow response times, and difficulties in monitoring complaint handling. This community service activity aimed to improve customer service quality through the implementation of a web-based complaint system. The implementation method consisted of needs analysis, system design, web-based complaint system development, functional testing, as well as training and assistance for system users. The results indicate that the web-based complaint system accelerates complaint recording and handling processes, reduces administrative errors, and enhances service efficiency and transparency. Furthermore, the training activities improved the partner's ability to operate the system independently. Therefore, the implementation of a web-based complaint system is proven to be an effective solution for improving customer service quality at CV. Selaras Abadi Network.

Keywords: complaint system, customer service, web-based information system, community service

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan pelanggan merupakan faktor kunci bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya penyedia layanan internet seperti CV. Selaras Abadi Network. Perusahaan harus mampu menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tercatat untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pada kondisi saat ini, aduan pelanggan di CV. Selaras Abadi Network masih disampaikan melalui telepon atau datang langsung ke kantor sehingga penanganannya tidak terdokumentasi dan sering mengalami keterlambatan. Studi di Jurnal SITECH menunjukkan bahwa model pelayanan manual seperti ini menyebabkan proses pencatatan keluhan memakan waktu lama dan berisiko menimbulkan keterlambatan serta ketidakakuratan data (Latifah 2020).

Permasalahan serupa ditemukan pada layanan administrasi desa di Kabupaten Demak. Pelayanan kependudukan di Desa Pilangrejo masih dilakukan dengan mencatat data pada buku sehingga pengurusan surat memerlukan waktu lama dan rentan terhadap manipulasi (Burhanuddin et al. 2024). Peneliti mengusulkan pemanfaatan sistem informasi berbasis web dengan teknologi QR Code untuk mempercepat proses pelayanan dan menjaga keamanan dokumen (Burhanuddin et al. 2024). Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi proses administrasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data.

Implementasi sistem informasi juga diperlukan pada organisasi yang menangani sertifikasi ISO. Penelitian di PT NQA Indonesia menjelaskan bahwa klien kesulitan memperoleh informasi tentang status sertifikasi karena pengelolaan dokumen masih dilakukan melalui email, sehingga proses persetujuan menjadi lambat dan tidak ada pengingat otomatis (Rekawaningtyas 2020). Dengan merancang sistem pengelolaan sertifikasi berbasis web, perusahaan dapat memonitor proses sertifikasi secara real-time dan meningkatkan kualitas pelayanan. Bukti ini memperkuat urgensi penerapan sistem terkomputerisasi pada CV. Selaras Abadi Network.

Selain contoh-contoh di atas, Jurnal SITECH juga mencatat bahwa aplikasi mobile berbasis web mampu membantu masyarakat memenuhi kebutuhan tanpa harus hadir secara fisik. Pada penelitian tentang rancangan aplikasi apotek online, disimpulkan bahwa aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat membeli obat tanpa harus datang ke apotek dan membantu mengurangi kerumunan selama masa pandemi (Burhanuddin et al. 2024). Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web dan mobile tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mempermudah akses bagi pengguna.

Berdasarkan studi tersebut, pengabdian ini bertujuan merancang dan mengimplementasikan sistem aduan berbasis web yang akan digunakan oleh pelanggan CV. Selaras Abadi Network untuk menyampaikan keluhan secara daring, memantau status penanganan, dan menerima notifikasi penyelesaian. Di sisi perusahaan, sistem ini diharapkan meningkatkan kualitas layanan melalui respons yang cepat, pencatatan historis aduan, dan penyediaan data analitis untuk evaluasi berkelanjutan.

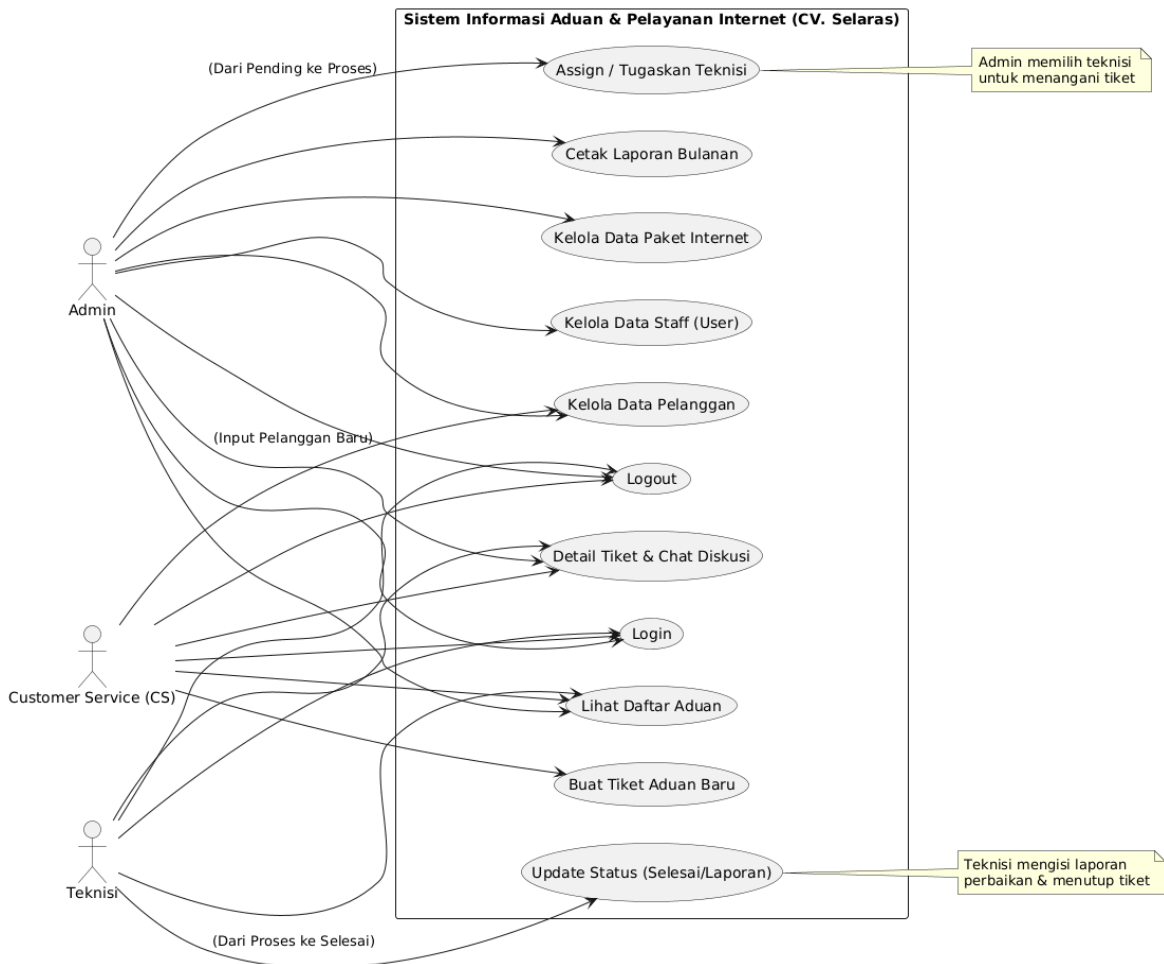
METODE

Metode pelaksanaan pengabdian ini mengikuti tahapan model Waterfall, mulai dari analisis kebutuhan hingga evaluasi akhir. Metode ini direkomendasikan oleh Bu Latifah dkk. karena menyediakan alur sekuensial terurut dari analisis, desain, pengodean, pengujian hingga pemeliharaan (Latifah 2023). Tahapan pelaksanaan adalah:

1. Observasi dan analisis kebutuhan
 - Tim pengabdian melakukan wawancara dengan pemilik dan staf CV. Selaras Abadi Network untuk memetakan alur pelayanan saat ini dan mengidentifikasi kendala. Data manual tentang keluhan dicatat dalam buku/Excel; hal ini membuat pencatatan pesanan dan persediaan memakan waktu lama dan rawan kehilangan catatan.
 - Analisis kebutuhan perangkat lunak dilakukan untuk menentukan modul sistem, basis data, serta definisi peran (admin, customer service, teknisi).
2. Perancangan system
 - Perancangan dilakukan menggunakan notasi UML (use-case diagram, activity diagram, ERD). Artikel Bu Latifah menekankan pentingnya perancangan dengan UML sebelum implementasi. Diagram use case pada gambar 1 menggambarkan interaksi antara aktor dan sistem aduan.
 - Spesifikasi basis data dirancang dengan tabel pelanggan, tiket aduan, staf, paket internet, dan status perbaikan.
3. Implementasi system
 - Pembuatan kode program dilakukan dengan bahasa PHP dan basis data MySQL; antarmuka dirancang responsif untuk akses via desktop maupun smartphone.

- Fitur utama meliputi login, pembuatan tiket aduan, penugasan teknisi, pembaruan status, percakapan antara CS dan teknisi, pencetakan laporan, serta pengelolaan data pelanggan dan paket internet.
4. Pengujian dan validasi
 - Pengujian sistem dilakukan dengan metode black-box untuk memastikan setiap fungsi berjalan sesuai kebutuhan.
 - Uji coba dilakukan bersama staf admin, CS dan teknisi; umpan balik dicatat untuk perbaikan.
 5. Pelatihan dan pendampingan
 - Tim memberikan pelatihan kepada staf mengenai cara menggunakan sistem, cara membuat tiket, menugaskan teknisi dan memantau penyelesaian.
 - Evaluasi terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan kecepatan penanganan aduan sebelum dan sesudah implementasi.

Diagram use-case berikut menggambarkan interaksi antara aktor (Admin, Customer Service, Teknisi) dan sistem aduan berbasis web di CV. Selaras Abadi Network:



Gambar. 1 Use Case Diagram

Keterangan Use Case :

- Admin berperan mengelola data pelanggan, paket internet, data staf, serta menetapkan teknisi untuk menangani aduan. Admin juga mencetak laporan bulanan dan melakukan tugas administratif lainnya (input pelanggan baru, logout).

□ Customer Service (CS) merupakan frontliner yang melakukan login, membuat tiket aduan baru berdasarkan keluhan pelanggan, melihat daftar aduan, melakukan diskusi/chat dengan teknisi, dan memantau status tiket.

□ Teknisi mengakses tiket yang ditugaskan, memperbarui status perbaikan (proses/selesai), dan menutup tiket setelah pekerjaan selesai.

Use-case di atas menggambarkan alur kerja sistem aduan sehingga setiap aktor memahami tanggung jawabnya. Pendekatan ini selaras dengan rekomendasi Bu Latifah dkk. yang menyarankan penggunaan diagram use case untuk menjelaskan hubungan antara aktor dan fitur sistem (Latifah 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi sistem aduan berbasis web pada CV. Selaras Abadi Network terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pelanggan. Masyarakat kini dapat melaporkan keluhan kapan saja secara online, sehingga proses penanganan masalah menjadi lebih cepat dan terstruktur. Hasil tersebut sejalan dengan laporan pada literatur yang menunjukkan bahwa platform aduan web dapat mempercepat respons dan penanganan keluhan (Parisca, Khairul, and Syahputra 2025). Misalnya, sistem serupa di Desa Helvetia berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam menangani keluhan Masyarakat (Parisca et al. 2025). Dalam pengabdian yang lain, Feriyan & Arifin (2025) juga menemukan bahwa penerapan sistem pengaduan daring mempermudah masyarakat melaporkan keluhan, meski mereka menekankan perlunya sosialisasi agar pengguna memahami cara penggunaan aplikasi. Temuan kami menguatkan hal ini; dengan platform aduan web, proses pelaporan lebih singkat dan warga tidak perlu hadir langsung di kantor, sejalan dengan kesimpulan penelitian terdahulu.

Temuan lapangan juga menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian lain yang melaporkan bahwa digitalisasi layanan publik berbasis web secara signifikan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik (Kurniawan and Nurhidayat 2024). Sebagai perbandingan, penerapan sistem informasi pelayanan masyarakat di Dinas Sosial Kota Bontang tercatat memberikan kemudahan akses layanan bagi warga. Hasil tersebut sesuai dengan observasi kami: penyampaian informasi aduan lebih mudah diakses oleh pelanggan, sehingga kepuasan pengguna meningkat.

Keberhasilan adopsi sistem ini juga didukung oleh kegiatan pelatihan dan sosialisasi bagi pengguna. Pada pengabdian ini, pelatihan yang diberikan terbukti meningkatkan kemampuan mitra dalam menggunakan sistem baru. Hal ini mirip dengan temuan Mahendra et al. (2021) yang melaporkan tingkat keberhasilan pelatihan e-pengaduan sebesar 79,6% dalam kategori baik, sehingga kemampuan mitra dalam pengelolaan sistem e-complaint meningkat (Mahendra, Gede, and Cipta Nugraha 2021). Artinya, edukasi dan sosialisasi sistem terbukti krusial agar teknologi dapat digunakan secara optimal.

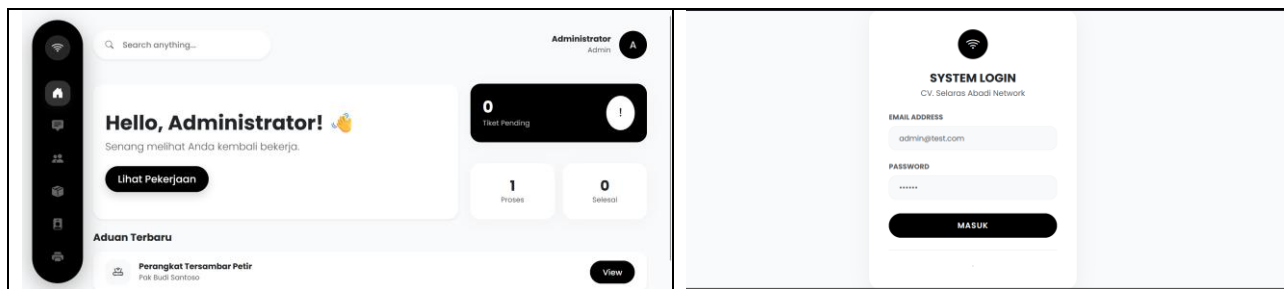
Selain mempersingkat waktu operasi dan mengurangi kesalahan, keberhasilan digitalisasi layanan tidak lepas dari pendampingan dan keterlibatan aktif mitra. Pada pengabdian yang dilakukan Latifah dkk. di CV Patriot Kencana Medika, tahapan pengembangan sistem mencakup analisis kebutuhan, perancangan, pelatihan pengguna, implementasi bertahap dan evaluasi (Noor Latifah 2024). Pelatihan tersebut mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam mengoperasikan sistem baru dan memungkinkan mereka memanfaatkan data inventaris secara real-time. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi yang partisipatif dan didampingi oleh pelatihan terstruktur dapat menghasilkan adaptasi teknologi yang lebih cepat dan berkelanjutan.

Aspek penerimaan dan kenyamanan pengguna juga menjadi kunci keberhasilan digitalisasi. Latifah dkk. merancang sistem peminjaman barang dan pemesanan ruangan dengan pendekatan User-Centered Design untuk memastikan kemudahan penggunaan; hasilnya, sistem berbasis web ini terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas peminjaman, sekaligus mengurangi biaya dan waktu operasional. Dalam pengabdian lain, mereka membangun sistem manajemen pesanan di usaha sablon dan menemukan bahwa penggunaan aplikasi berbasis Laravel mampu mengurangi kesalahan pencatatan, mempercepat pencarian

informasi, dan memfasilitasi pesanan serta pemantauan secara online (Azka, Muhammad Arifin, and Noor Latifah 2025) . Pengalaman ini memperkuat argumen bahwa desain antarmuka yang berfokus pada pengguna dan integrasi fitur-fitur praktis akan meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem aduan berbasis web.



Gambar. 2 Dokumentasi Penerapan Sistem Dengan Penyelia



Gambar. 3 Dokumentasi Sistem

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil mengimplementasikan sistem aduan pelanggan berbasis web pada CV. Selaras Abadi Network sebagai solusi atas permasalahan pelayanan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penerapan sistem ini mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pencatatan dan penanganan aduan, serta meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem konvensional. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara daring tanpa batasan waktu dan lokasi, sementara pihak perusahaan memperoleh kemudahan dalam memantau status aduan dan menyusun laporan pelayanan secara terstruktur.

Selain itu, kegiatan pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem memberikan dampak positif terhadap kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan proses transfer pengetahuan yang baik. Secara keseluruhan, pengabdian ini menegaskan bahwa digitalisasi sistem aduan berbasis web dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, transparansi, serta akuntabilitas layanan, dan berpotensi untuk dikembangkan lebih lanjut sebagai model pelayanan berbasis teknologi informasi pada perusahaan jasa sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Azka, Muhammad, Muhammad Arifin, and Noor Latifah. 2025. "Membangun Sistem Manajemen Pesanan Efektif Dengan Laravel Di Kepinuk Sablon." *JEKIN - Jurnal Teknik Informatika* 5(1):301–15. doi:10.58794/jekin.v5i1.1308.
- Burhanuddin, Anas, Fajar Nugraha, Diana Laily Fithri, Putri Kurnia Handayani, and Nanik Susanti. 2024. "Pemanfaatan Teknologi Qr Code Untuk Sistem Informasi Kependudukan Di Desa Pilangrejo." *Jurnal SITECH: Sistem Informasi Dan Teknologi* 6(2):85–92. doi:10.24176/sitech.v6i2.9824.
- Kurniawan, Ari, and Andi Iwan Nurhidayat. 2024. "Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bontang)." *Jurnal Manajemen Informatika* (2).
- Latifah. 2020. "Jurnal Sistem Informasi Dan Tenologi." *Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Bimbingan Skripsi Mahasiswa Dengan Metode Prototype Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas Alma Ata)* 1(2):3–10.
- Latifah, Noor. 2023. "Sistem Informasi Pengelolaan Persediaan Bahan Produksi Dan Pembayaran Tagihan Menggunakan Metode Periodic Review Pada Ben'S Bakery Berbasis Web." *Jurnal SITECH: Sistem Informasi Dan Teknologi* 6(1):33–44. doi:10.24176/sitech.v6i1.9532.
- Mahendra, Gede Surya, Putu Gede, and Surya Cipta Nugraha. 2021. "Pelatihan Perangkat Desa Dalam Penggunaan Sistem Pengaduan Online Berbasis Web (Ec-Resolver) Untuk Menuju Desa Digital." *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)* 5(3):918–29. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/4993>.
- Noor Latifah. 2024. "Pelatihan Workshop Sistem Informasi Pengelolaan Data Barang Masuk Dan Keluar Berbasis Web Pada CV Patriot Kencana Medika Kudus." *Kilas Artikel Abstrak* 4(2):85–90. <https://doi.org/10.58466/literasi>.
- Parisca, Parisca, Khairul Khairul, and Zulfahmi Syahputra. 2025. "Platform Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Helvetia." *Jurnal Minfo Polgan* 14(2):1550–57. doi:10.33395/jmp.v14i2.15065.
- Rekawaningtyas, Syifa Januarina. 2020. "Jurnal Sistem Informasi Dan Tenologi." *Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Bimbingan Skripsi Mahasiswa Dengan Metode Prototype Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas Alma Ata)* 1(2):3–10.