

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Pengertian Keluhan Pelanggan**

Menurut Simon J Bell dan James A Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

#### **3.2 Masalah Yang Dikeluhkan Pelanggan**

Menurut Simon J Bell dan James A Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*). Mengatasi masalah tersebut agar lebih mudah dan efisien dalam melakukan pengaduan atau keluhan, pihak PDAM Surya Sembada Surabaya.

### 3.3 Langkah-Langkah Menangani Keluhan Pelanggan

Menurut Wysocki F. Allen, Karl W. Kepner, and Michelle W. Glasser (2001), karyawan dibagian pelayanan pelanggan sebaiknya menjalankan langkah-langkah yang tepat dalam menangani keluhan pelanggan kepada perusahaan, yaitu:

1. Membuka peluang bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan.
2. Memberikan pelanggan perhatian yang penuh dan tidak terbagi.
3. Mendengarkan dengan lengkap.
4. Ajukan pertanyaan kunci seperti “ada lagi?”.
5. Karyawan harus mengakui masalah yang dialami pelanggan jangan mengelak atau mencari-cari alasan.
6. Ajukan permintaan maaf.
7. Berikan solusi atas masalah tersebut.
8. Tanyakan kembali apa ada masalah yang harus diselesaikan lagi.
9. Ucapkan terima kasih karena telah menyampaikan keluhan yang dialami.

### 3.4 Pelanggan

Pelanggan merupakan pilar dan modal utama dalam menemukan keberhasilan suatu perusahaan. Sebagai modal utama perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang wajib diperhitungkan. Berbagai hal yang dapat menarik pelanggan, mulai dari strategi bisnis yang dikemas dengan baik sampai melalui berbagai strategi pemasaran. Tetapi semuanya itu tidak luput dari segi

pelayanan pelanggan. Pelayanan sangat penting karena merupakan faktor yang langsung berpengaruh terhadap pelanggan.

Menurut *Cambridge International Dictionaries* (Lupiyoadi, 2006) Pelanggan adalah seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya, dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Atau dengan kata lain pelanggan adalah seorang yang membeli suatu barang atau jasa.

### 3.5 Analisis Sistem

Menganalisis sistem merupakan tahapan dalam menganalisis kebutuhan-kebutuhan sistem. Menurut Kendall & Kendall (2003:13), perangkat atau teknik untuk menentukan kebutuhan sistem adalah dengan menggunakan diagram aliran data untuk menyusun daftar *input*, proses, dan *output* fungsi bisnis dalam bentuk grafik terstruktur. Dari diagram aliran data, dikembangkan suatu kamus data berisikan daftar seluruh item data yang digunakan dalam sistem beserta spesifikasinya berupa tipe data atau *constrainnya*.

Menganalisis kebutuhan sistem dapat pula dilakukan dengan melakukan teknik wawancara guna mendapatkan informasi penting lainnya seperti tujuan di masa mendatang. Jenis informasi berupa perilaku, atau sikap-sikap, keyakinan dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau dari yang sudah ada, bisa didapatkan melalui penggunaan kuesioner (Kendall & Kendall, 2003:167). Dengan menggunakan kuesioner, dapat mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara dan untuk

menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

### 3.6 Desain Sistem

Menurut Hartono (2005:196) desain sistem dapat didefinisikan sebagai penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah kedalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi.

Desain sistem menentukan bagaimana suatu sistem akan menyelesaikan tahap ini menyangkut mengkonfigurasi dari komponen perangkat lunak dan perangkat keras suatu sistem sehingga setelah instalasi dari sistem akan memuaskan rancang bangun yang telah ditetapkan pada akhir tahapan analisis (Hartono;2005:196). Berdasarkan beberapa defenisi diatas maka desain sistem dapat diartikan sebagai berikut:

1. Tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem.
2. Pendefenisn dari kebutuhan-kebutuhan fungsional.
3. Persiapan untuk rancang bangun untuk implementasi.
4. Menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk.
5. Yang dapat berupa penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah kedalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi.

### **3.7 Database**

Menurut Connolly dan Begg (2005), database adalah sekumpulan data tersebar yang berhubungan secara logis, dan penjelasan dari data ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi dari suatu organisasi.

Dalam perkembangannya penggunaan database semakin berkembang dengan cepat dan semakin di butuhkan terutama oleh perusahaan-perusahaan besar. Hal ini disebabkan karena besarnya data yang harus disimpan oleh perusahaan. Semakin besar perusahaan maka semakin besar data yang harus disimpan.

Memenuhi kebutuhan ini maka perusahaan pembuat database terus mengembangkan diri. Pengembangan yang dilakukan menuntut biaya yang besar sehingga perusahaan pengembang database menerapkan biaya untuk setiap license yang dikeluarkan. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pemakai sangat besar untuk membeli license sehingga mulai dikembangkan lah oleh perusahaan berupa database yang tidak berbayar (*open source*).

### **3.8 Sistem Informasi**

Menurut Hartono (2005), sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang di perlukan untuk proses pengambilan keputusan. Jadi, pengertian sistem informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya.

Selain itu, sistem informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Sebuah sistem terintegrasi atau sistem manusia-mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dalam suatu organisasi.

### 3.9 Tools Pemrograman

Dalam pengembangan suatu Aplikasi, tentunya membutuhkan suatu tool atau alat berupa bahasa pemrograman. Tools yang dipakai adalah Notepad++ untuk pengkodean aplikasi, HyperText Markup Language (HTML) dan CSS untuk membuat tampilan aplikasi, bahasa pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP), XAMPP sebagai web server, dan menggunakan basis data dari MySQL.

#### 3.9.1 Definisi Notepad++

Menurut Putra (2014), Notepad++ adalah standar *programmer editor*. Sebenarnya selain notepad++, juga masih banyak editor yang lain. Anda boleh saja menggunakan sembarang editor, namun disarankan editor yang dipakai adalah editor yang mempunyai 3 fitur utama yaitu *Syntax Higlighting*, *Code folding*, dan *Line numbering*. Notepad++ dipakai untuk editing file secara cepat (misal *Bugfix*) atau mengedit satu dua baris yang *error*.

Notepad++ adalah sebuah text editor yang sangat berguna bagi setiap orang dan khususnya bagi para *developer* dalam membuat program. Notepad++ menggunakan komponen Scintilla untuk dapat menampilkan dan menyuntingan teks dan berkas kode sumber berbagai bahasa pemrograman yang berjalan diatas sistem operasi *Microsoft Windows*.

Selain manfaat dan kemampuannya menangani banyak bahasa pemrograman, Notepad ++ juga dilisensikan sebagai perangkat *free*. Jadi, setiap orang yang menggunakannya tidak perlu mengeluarkan biaya untuk membeli aplikasi ini karena sourceforge.net sebagai layanan yang memfasilitasi Notepad ++ membebaskannya untuk digunakan.

Beberapa daftar bahasa program yang didukung oleh Notepad++ adalah C, C++, Java, C#, XML, HTML, PHP, Javascript. Sebenarnya masih banyak lagi bahasa program yang didukung, namun penulis baru mencoba Notepad ++ dengan bahasa program yang diatas.

### **3.9.2 Definisi HTML**

Menurut Abdul Kadir (2011), *HyperText Markup Language* (HTML) adalah sebuah bahasa standar yang digunakan oleh *browser* internet untuk membuat halaman dan dokumen pada sebuah web yang kemudian dapat diakses dan dibaca layaknya sebuah artikel. HTML juga dapat digunakan sebagai penghubung antara file-file dalam situs atau dalam komputer dengan menggunakan localhost.

### **3.9.3 Definisi PHP**

Menurut Abdul Kadir (2008), PHP adalah singkatan dari “PHP: Hypertext Preprocessor”, yaitu bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah situs web dan bisa digunakan bersama dengan HTML. PHP diciptakan oleh Rasmus Lerdorf pertama kali tahun 1994. Pada awalnya PHP adalah singkatan dari Personal Home Page Tools. Selanjutnya diganti menjadi FI

(Form Interpreter). Sejak versi 3.0, nama bahasa ini diubah menjadi “PHP: Hypertext Preprocessor” dengan singkatannya “PHP”. Script PHP adalah bahasa program yang berjalan pada sebuah webserver, atau sering disebut server-side. Oleh karena itu, PHP dapat melakukan apa saja yang bisa dilakukan program CGI lain, yaitu mengolah data dengan tipe apapun, menciptakan halaman web yang dinamis, serta menerima dan menciptakan cookies, dan bahkan PHP bisa melakukan lebih dari itu.

#### 3.9.4 Definisi XAMPP

Menurut Anonim (2011), *XAMPP* adalah singkatan yang masing-masing hurufnya adalah:

X: Program ini dapat dijalankan dibanyak sistem operasi, seperti Windows, Linux, Mac OS, dan Solaris.

A: Apache, merupakan aplikasi web server. Tugas utama Apache adalah menghasilkan halaman web yang benar kepada user berdasarkan kode PHP yang dituliskan oleh pembuat halaman web. jika diperlukan juga berdasarkan kode PHP yang dituliskan, maka dapat saja suatu *database* diakses terlebih dahulu (misalnya dalam MySQL) untuk mendukung halaman web yang dihasilkan.

M: MySQL, merupakan aplikasi *database server*. Perkembangannya disebut SQL yang merupakan kepanjangan dari Structured Query Language. SQL merupakan bahasa terstruktur yang digunakan untuk mengolah *database*. MySQL dapat digunakan untuk membuat dan mengelola *database* beserta isinya. Kita dapat memanfaatkan MySQL untuk menambahkan, mengubah, dan menghapus data yang berada dalam *database*.

P: PHP, bahasa pemrograman web. Bahasa pemrograman PHP merupakan bahasa pemrograman untuk membuat web yang bersifat *server-side scripting*. PHP memungkinkan kita untuk membuat halaman web yang bersifat dinamis. Sistem manajemen basis data yang sering digunakan bersama PHP adalah MySQL. namun PHP juga mendukung sistem manajemen *database Oracle, Microsoft Access, Interbase, d-base, PostgreSQL*, dan sebagainya.

P: Perl, bahasa pemrograman.

### 3.9.5 Definisi MySQL

Menurut Bunafit Nugroho (2005), MySQL adalah sebuah perangkat lunak *database* (basis data) sistem terbuka yang sangat terkenal di kalangan pengembang sistem *database* dunia yang digunakan untuk berbagai aplikasi terutama untuk aplikasi berbasis web. MySQL mempunyai fungsi sebagai *Structured Query Language* (SQL) telah diperluas. MySQL umumnya digunakan bersama dengan PHP untuk membuat aplikasi yang dinamis dan *powerful* (Kadir, 2008).