

Aplikasi Sistem Pengaduan Online Untuk Meningkatkan Efektifitas Penanganan Layanan Konsumen

ZAENAL ABIDIN

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 111200905126@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan bisnis teknologi dari waktu ke waktu yang semakin ketat. Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem pengaduan online untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses pengaduan sistem manual dengan sistem online yang dilakukan konsumen yang ada. Serta merancang hasil evaluasi sistem lama dengan sistem baru yang didukung dengan aplikasi pengaduan online dan penulis ingin menentukan efektifitas Aplikasi Sistem Pengaduan Online (ASPO) terhadap penanganan layanan konsumen pada CV. Multi Dibi Telecom Kudus. Penelitian ini dilaksanakan di CV. Multi Dibi Telecom Kudus pada tahun 2013, dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipergunakan untuk mengungkap efektifitas penerapan aplikasi sistem pengaduan online (ASPO) di CV. Multi Dibi Telecom Kudus. Subjek penelitian ini adalah Pemimpin Perusahaan, Pegawai dan Konsumen perusahaan. Instrumen yang dipergunakan dalam mengumpulkan data adalah : kuesioner, lembar observasi dan pedoman wawancara. Dari penelitian ini memperoleh hasil analisis setelah melakukan pengujian menggunakan Uji Mann-Whitney. Pengujian hipotesis menggunakan Uji Mann-Whitney menunjukkan bahwa nilai Mean Rank sebesar 75.49 menunjukkan bahwa aplikasi sistem pengaduan online (ASPO) efektif terhadap penanganan layanan konsumen. Sedangkan sisanya sebesar 25.51 menunjukkan pengaduan manual.

Kata Kunci : Multi Dibi Telecom, Pengaduan Permasalahan, Metode Kuantitatif, Uji Mann-Whitney.

Online Complaint System Application To Increase the Effectiveness of Treatment For Customer Service

ZAENAL ABIDIN

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 111200905126@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the technology business competition conditions from time to time is getting tight . The purpose of this study is to establish a system is an online complaint to evaluate and improve the complaints process manual system with an online system that made ??existing customers . As well as designing the evaluation results of the old system with a new system that is supported by an online complaint applications and the author wanted to determine the effectiveness of Complaint Online Application System (ASPO) on the handling of customer service on the CV . Multi Dibi Holy Telecom . This research was conducted in the CV . Multi Dibi Holy Telecom in 2013 , using a quantitative research approach . The quantitative approach used to reveal the effectiveness of the implementation of the online complaint system applications (ASPO) at CV . Multi Dibi Holy Telecom . The subjects were Leader Company , Employee and Consumer companies . The instruments used in collecting data were: questionnaire , observation and interview guidance sheet . From this study obtain analytical results after testing using the Mann - Whitney test . Hypothesis testing using the Mann - Whitney test showed that the value of the Mean Rank of 75.49 indicates that the application online complaint system (ASPO) effective on the handling of customer service . While the rest of 25.51 indicates complaint manually .

Keyword : Multi Dibi Telecom, Complaints Problems, Quantitative Methods, Mann-Whitney test.