

Strategi Penerapan Sistem Keluhan Terpadu Berbasis Mobile Pada PT ABC

Hari Mantik¹, Fitria Risyda², Yamin Nuryamin³

¹harimantik@gmail.com, ²frisysda@gmail.com, ³yamin.yny@bsi.ac.id

Article Info

Article history:

Received May 2, 2025

Accepted June 10, 2025

Published July 1, 2025

Kata Kunci:

Complain Management System
Sistem Keluhan Terpadu
SDLC

ABSTRAK

Sistem Manajemen Keluhan (Complaint Management System atau CMS) merupakan solusi strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan mengembangkan CMS berbasis mobile dan website untuk PT ABC dengan pendekatan SDLC (System Development Life Cycle). Hasil implementasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam penanganan keluhan, dengan waktu respon yang lebih cepat dan akurasi klasifikasi otomatis mencapai 95%. Pengujian blackbox testing mencatat 100% fungsi sistem berjalan sesuai ekspektasi, sementara penetration test mengonfirmasi keamanan sistem dengan skor 9,2/10. Selain itu, penerapan CMS berhasil mengurangi jumlah keluhan pelanggan sebesar 21% dalam kurun waktu 6 bulan pasca-implementasi. Sistem ini juga terintegrasi dengan CRM dan ERP, memungkinkan analisis data keluhan secara real-time untuk pengambilan keputusan strategis.



Corresponding Author:

Hari Bagus P Mantik, S.Kom, M.Si
Department of Information Systems,
Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma,
Email: harimantik@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Keluhan dapat dipahami sebagai suatu ungkapan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang seharusnya dilihat sebagai tanda penilaian kualitas kerja suatu organisasi, meskipun organisasi tersebut telah berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lou Musu et al., 2020). Konsep Manajemen Keluhan (*Complaint Management*) bermula dari banyaknya keluhan yang masuk ke dalam sistem PT ABC saat ini. Keluhan memang tidak bisa di hilangkan, akan tetapi dengan semangat mawadahi keluhan dengan sistem yang lebih baik, keluhan diharapkan dapat dengan cepat terlayani dan diperbaiki dalam skala waktu yang lebih cepat (Mahendra & Sutanto, 2021). Untuk mengelola manajemen keluhan perlu di atur dalam kategori, lalu skala prioritas, eskalasi, proses perbaikan, proses uji, dan proses penutup, atau *deployment* (Elfiansyah Parawu & Taufik, 2024). Dengan strukturisasi seperti ini manajemen mengharapkan keluhan pelanggan yang dinilai terlalu lama prosesnya akan dapat di percepat rentang waktunya.

Berdasarkan pengamatan penulis, permasalahan yang terjadi terkait dengan lemahnya penanganan manajemen keluhan, diantaranya adalah:

1. Belum ada layanan sistem komunikasi atau interaksi antara perusahaan dan pelanggan sehingga keluhan pelanggan menjadi semacam berkas yang bertumpuk tanpa index
2. Belum ada pemilahan kategori yang mengatur jenis layanan dalam sistem sehingga para petugas customer service sulit dalam membagi tugas dan eskalasi

3. Belum ada layanan monitoring untuk memantau kondisi proses penanganan keluhan yang membuat banyak tiket dengan usia yang lama tidak terlayani dengan baik
4. Belum ada layanan menu data histori dan status sebagai dasar untuk memantau sejauh mana proses penanganan keluhan sudah teratasi

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun strategi penerapan sistem keluhan terpadu (*Complaint Management System*) pada PT ABC untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sebagai strategi bisnis terkini dalam meningkatkan reputasi perusahaan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Hasil rencana strategi dikembangkan menjadi sebuah sistem yang akan diimplementasikan dalam bentuk website untuk manajemen PT ABC berupa dashboard monitoring CMS dan aplikasi berbasis mobile yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk membuat laporan keluhan agar cepat ditindaklanjuti oleh manajemen PT ABC. Aplikasi ini terintegrasi dengan bagian teknis sehingga jika ada komplain dari pelanggan terkait alat dapat langsung tereskalasi ke bagian teknis PT ABC untuk dilakukan perbaikan. Diharapkan dengan adanya aplikasi CMS ini dapat mengurangi tingkat keluhan dari pelanggan sebesar 20%.

2. METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini meliputi beberapa tahapan diantaranya:

- a. Identifikasi masalah dan tujuan
 - Mengidentifikasi masalah terkait sistem keluhan pada PT ABC
 - Merumuskan tujuan penelitian, yaitu membangun strategi penerapan sistem keluhan terpadu (CMS) untuk meningkatkan pelayanan pada PT. ABC
- b. Studi literatur
 - Mengumpulkan data mengenai proses bisnis dan kebutuhan bisnis yang ada pada PT. ABC
 - Mengumpulkan referensi data terkait kebutuhan dalam pembangunan CMS dan implementasinya
- c. Perancangan Sistem Manajemen Keluhan (CMS) berbasis website dan *mobile*
 - Membuat desain arsitektur sistem sesuai dengan model pendekatan perangkat lunak yang dipilih, pada penelitian ini penulis menggunakan pengembangan dengan model SDLC (*System Development Life Cycle*).
 - Melakukan pengujian terhadap fitur-fitur CMS yang dikembangkan.

Beberapa penelitian terdahulu yang juga mengembangkan sistem manajemen keluhan diantaranya:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil
1	Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Website. (Nurlita Zaman et al., 2021)	Sistem informasi keluhan pelanggan yang memudahkan pelanggan menyampaikan informasi keluhannya melalui aplikasi website yang dibangun dengan pendekatan metode waterfall. Sistem yang dihasilkan dapat membantu perusahaan menganggapi keluhan secara sistematis
2	Rancang Bangun Aplikasi Complaint Management System Berbasis Web Pada Sirclo Commerce (Fikri Hermawan et al., 2025)	Aplikasi CMS dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui penyelesaian keluhan yang cepat, tepat, serta memberikan wawasan mengenai tren keluhan untuk pengambilan keputusan strategis. Implementasi CMS ini juga bisa menjadi model bagi perusahaan ecommerce lain, meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis di pasar yang semakin kompetitif
3	Pengembangan Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Laravel Untuk	Sistem ini memfasilitasi pengajuan keluhan secara online, pelacakan status keluhan real-time, dan pengelolaan data

Peningkatan Layanan Jasa Nugraha Ekakurir (JNE)(Rosmalina et al., 2025)	keluhan secara efisien. Hasil pengujian menunjukkan sistem meningkatkan transparansi dan kepuasan pelanggan secara signifikan, memberikan dampak positif terhadap daya saing di sektor jasa pengiriman
---	--

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dapat disimpulkan aplikasi CMS dibangun mendapatkan dampak positif diantaranya meningkatkan kepuasan pelanggan, pengelolaan data keluhan lebih efisien dan efektif, meningkatkan daya saing bagi perusahaan di era perkembangan pasar yang semakin kompetitif. Berdasarkan tujuan strategis bisnis pada PT ABC mengembangkan layanan keluhan pelanggan ini sangat penting dan merupakan strategi bisnis yang mendesak untuk dikembangkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Fitur-fitur penting yang paling berguna dalam pengembangan CMS dinilai dari berbagai aspek diantaranya(Cook, 2012):

- a. *Integrated Complaint Reception*
Konsep ini adalah visi perwujudan dari bagaimana menangani respons keluhan pelanggan dengan service level yang pendek dan cepat (Awaludin, Yasin, & Risyda, 2024). Dimana sistem wajib dapat menerima keluhan dari berbagai macam variasi sumber (misal: email, formulir digital, panggilan telepon, text singkat, faximile, dan termasuk media sosial online).
- b. *Automatic Classification for Fast Response*
Dengan menerapkan *Automatic Classification, Complaint Management System* dapat segera melakukan identifikasi berdasarkan jenis keluhan serta secara cerdas dapat menentukan level penanganan secara tepat (Aini et al., 2024). Pada aplikasi yang dibangun untuk CMS PT ABC, dengan menerapkan fitur ini, CMS dapat segera melakukan identifikasi berdasarkan jenis keluhan serta secara cerdas dapat menentukan level penanganan secara tepat.
- c. *Efficient Escalation Management*
Dengan adanya fitur pengelolaan eskalasi ini, keluhan dan komplain dengan tingkat kompleksitas yang tinggi akan segera di acknowledge oleh manajemen puncak akan segera teridentifikasi dan solusi akan tetap berjalan sesuai SLA yang disepakati tanpa ada delay atau penundaan waktu.
- d. *Tracking Complaint Status and History*
Pelanggan wajib dapat mengakses dan mengetahui status ataupun time-line keluhan mereka (Awaludin, Nuryadi, & Pribadi, 2024). Memberikan pelanggan informasi, status dan kejelasan yang transparan adalah nilai tambah dalam meningkatkan reputasi perusahaan.
- e. *Customer-Focused Response Management*
Complaint Managemengt System dapat memberikan tools untuk berkomunikasi langsung dengan pelanggan, dimana pelanggan dapat mengaksesnya dari berbagai macam platform, multi device, dari berbagai macam sistem operasi, dan tentu dengan UI/UX yang user-friendly.
- f. *Data Analyst and Reporting*
Dengan memberikan informasi yang akurat, grafis, dan sekaligus memberikan rekomendasi analisis dari data yang diolah secara pintar, Manajemen bisa membuat suatu pola, trend dan mengambil keputusan bijak terhadap rencana strategis masa depan.
- g. *Integrates System*
Bagaimana sistem komplain ini bisa saling berkomunikasi dengan sistem lain seperti CRM (*Customer Relationship Management*), bisa saling terhubung dengan ERP (*Enterprise Resource Planning*), dan bisa bekerjasama dengan baik dengan AMS (*Accounting Management System*).
- h. *Data Security and Regulatory Compliance*
Faktor perlindungan data adalah bagian dari regulasi pemerintah akan security awareness yang patuh di patuhi. Complaint Management System wajib menjaga data pelanggan agar tidak tersebar atau bocor, tidak bisa di hack oleh para penggiat hacker, akses kontrol yang mumpuni, menjaga seluruh data terenkripsi dan didukung dengan *firewalls* yang baik.
- i. *Friendly Interface (UI/UX)*

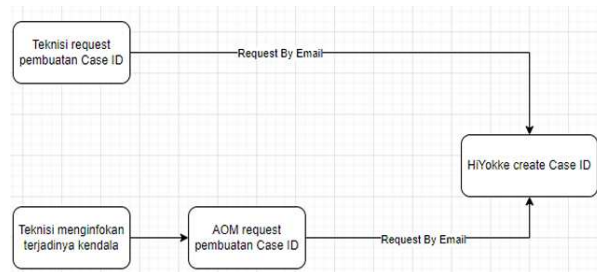
sistem harus intuitif, mudah dipahami, mudah dimengerti, dan mudah dipelajari oleh pelanggan tanpa hambatan yang berarti. *Friendly-interface* UI/UX adalah nilai tambah penting dan meningkatkan reputasi perusahaan.

3.1 Business Requirement (Kebutuhan Bisnis)

Rencana implementasi CMS bermula dari adanya suatu kebutuhan bisnis. Kebutuhan bisnis merupakan suatu pernyataan yang akan menentukan bagaimana pelaksanaan dan pengembangan suatu aplikasi itu harus dibuat, apa yang menjadi input, data-data apa yang dibutuhkan, bagaimana metode pengujiannya, dan bagaimana implementasi nya (Aditya Wulandari et al., 2021).

Hasil dari kebutuhan bisnis yang dipaparkan oleh PT ABC dalam konteks pengembangan CMS ini diantaranya adalah:

- Saat ini untuk alur pembuatan Case ID dari Teknisi ke PT ABC cukup memakan waktu yang lama, dimana dari teknisi apabila butuh proses replace harus menginfokan ke unit bagian keluhan di PT.ABC untuk dibuatkan Case ID Kembali. Diharapkan adanya aplikasi CMS yang dapat membantu teknisi membuat case ID secara online berbasis mobile.
- Saat ini untuk alur pembuatan Case ID dari pelanggan cukup memakan waktu lama, dikarenakan terdapat SLA 2 hari dan tidak realtime dengan pelaporan di awal. Untuk request pembuatan case id melalui aplikasi secara online.



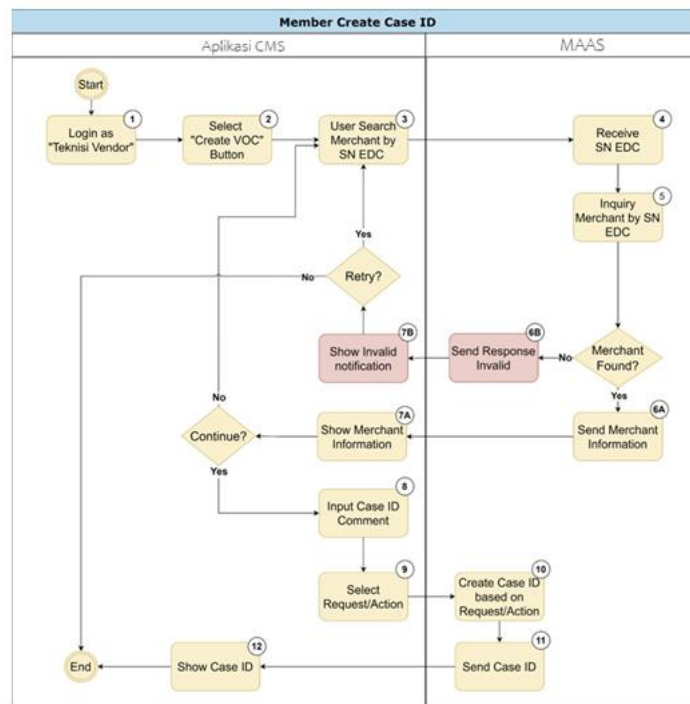
Gambar 1. Alur pengajuan Case ID dimana pengajuan melalui email

Dengan membangun CMS pada PT. ABC, desain sistem memberikan eskalasi yang lebih cepat dikarenakan Teknisi dapat langsung mengisi case ID keluhan pada sistem, yang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Alur pengajuan Case ID dimana pengajuan langsung melalui aplikasi

Adapun arsitektur flow proses dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



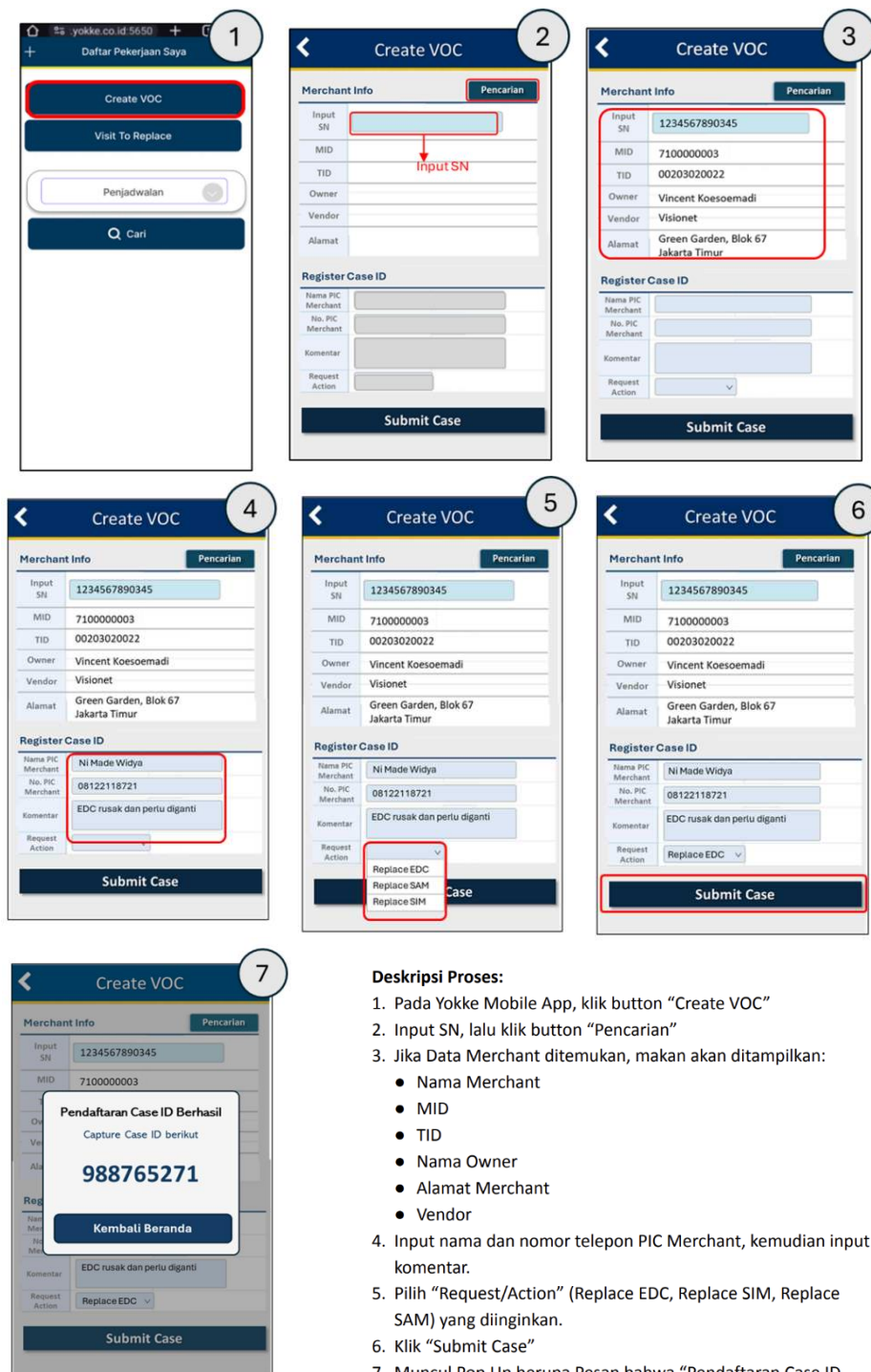
Gambar 3. Flow Proses aplikasi

Keterangan flow:

- a. User login
- b. Pada Mobile Apps, User pilih menu “Create Ticket”
- c. User melakukan inquiry Merchant dengan cara input kata kunci keluhan (misalnya masalah serial number yang tidak sesuai)
- d. Screen App menerima informasi keluhan tersebut
- e. Screen App melakukan inquiry
- f. Screen App mengirim informasi ke Mobile Apps
- g. Mobile Apps menampilkan data-data
- h. Mobile Apps menampilkan notifikasi bahwa Serial number adalah Invalid
- i. User input comment pada Case ID yang akan di submit
- j. User memilih “Request/Action”. Terdapat 3 pilihan, yaitu: ‘Replace Device’, ‘Replace Card’ dan ‘Replace Network Card’. Kemudian Submit
- k. Screen App membuat Case ID sesuai dengan Request/Action yang dipilih pada Mobile Apps
- l. Screen App kirim Case ID ke Mobile Apps
- m. Mobile Apps menampilkan Case ID. Selesai.

3.2 Fase Pengembangan Sistem

Hasil perancangan selanjutnya dikembangkan dalam bentuk desain tampilan sistem yang kemudian diimplementasikan dalam bahasa pemrograman. Desain tampilan CMS App pada PT ABC dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Deskripsi Proses:

1. Pada Yokke Mobile App, klik button "Create VOC"
2. Input SN, lalu klik button "Pencarian"
3. Jika Data Merchant ditemukan, maka akan ditampilkan:
 - Nama Merchant
 - MID
 - TID
 - Nama Owner
 - Alamat Merchant
 - Vendor
4. Input nama dan nomor telepon PIC Merchant, kemudian input komentar.
5. Pilih "Request/Action" (Replace EDC, Replace SIM, Replace SAM) yang diinginkan.
6. Klik "Submit Case"
7. Muncul Pop Up berupa Pesan bahwa "Pendaftaran Case ID berhasil", Capture Case ID berikut " + Nomor Case ID. Selesai

Gambar 4. Mobile Flow Complaint Management Systems

3.3 Fase Pengujian (User Acceptance)

Pada penelitian ini penulis menggunakan pengujian *blackbox testing* yang merupakan metode pengujian perangkat lunak dimana penguji hanya melihat sistem yang menerima input dan mengeluarkan output, tanpa mengetahui bagaimana proses di dalamnya dilakukan. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan apakah sistem berfungsi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Nuryamin et al., 2024)

Tabel 2. *User Acceptance Test Case*

No	Test Case	Expected	Status
1	Create Case Id via Mobile apps -> Search by SN Device tertentu dg status "Any"	Case ID Complaint terbit	Pass
2	Check Data Mobile Apps	Data case id terinput pada Screen App	Pass
3	Check status case type & responsible unit	Case type "escalation" & responsible unit "Merchant Operation - MEM"	Pass
4	Check status acpt date & due date	Apabila case & subcase sudah terdaftar di sla management, due date & acpt date sesuai dengan SLA Day	Pass
5	Close Proses Case Id	Close case id	Pass
6	Create Case Id via Mobile apps (misal: Replace Card) -> Search by Card dg status On Operation	Serial number sukses terdaftar	Pass
7	Check Data Pada Maas (misal: Replace Card)	Data case id terinput pada Screen App	Pass
8	Check status case type & responsible unit	Case type "escalation" & responsible ke unit terkait	Pass
9	Check status acpt date & due date	Apabila case & subcase sudah terdaftar di sla management, due date & acpt date sesuai dengan SLA Day	Pass
10	Close Proses Case Id (Replace card)	Close case id	Pass
11	Create Case Id via Mobile apps (Replace Network Card) -> Search by Network Card dg status On Operation	Serial number sukses terdaftar	Pass
12	Check Data Pada Maas (Replace Network Card)	Data case id terinput pada maas	Pass
13	Check status case type & responsible unit	Case type "escalation" & responsible unit "Merchant Operation - MEM"	Pass
14	Check status acpt date & due date	Apabila case & subcase sudah terdaftar di sla management, due date & acpt date sesuai dengan SLA Day	Pass
15	Close Proses Case Id (Replace SAM)	Close case id	Pass
16	Create Case Id Via MBCS (Slip Sales Draft)	Case id sukses terdaftar	Pass
17	Check Data Pada Maas (Slip Sales Draft)	Data case id terinput pada Screen App	Pass
18	Close Proses Case Id (Slip Sales Draft)	Close case id	Pass
19	Create Case Id via Mobile apps -> Search by SN EDC dg status non On Operation	Create case id fail (data tidak ditemukan)	Pass
20	Create Case Id dengan kondisi TID/MID masih open	Tidak berhasil terdaftar	Pass
21	Create Case Id via MBCS -> Search by SN EDC dg status non On Operation	Create case id fail (data tidak ditemukan)	Pass
22	Create Case Id dengan kondisi TID/MID masih open	Tidak berhasil terdaftar	Pass
23	Visit to Replace Ketika klik search mendapatkan pop up error	Muncul pop up error notification	Pass

Selain melakukan pengujian berdasarkan fungsi masing-masing fitur, dilakukan pula pengujian security assesment pada aplikasi CMS PT ABC yang bertujuan untuk melihat apakah aplikasi telah aman dari serangan hacker.

C. Security Assessment Results

Gambar 5. *Security Assesment Result*

3.4 Komite Pengawasan Perubahan

Perubahan sistem adalah fase terakhir sebelum masa warranty diberlakukan. Sebelum transisi atau migrasi dilakukan, perusahaan selayaknya melakukan validasi melalui CCB (Change Control Board), atau komite pengawas perubahan, yang akan mem-validasi kelayakan sistem apakah layak atau tidak di implementasi secara menyeluruh ke *environment production*. Validasi dari komite biasanya mencakup dokumen yang melandasi permintaan perubahan/migrasi, seperti BRD (*Business Requirement Documents*), FSD (*File Specification Documents*), *Impact Analysis* yang sudah di pastikan tidak berdampak pada sistem yang sudah berjalan, *Migration Plan*, dokumen yang menjelaskan object-object yang akan di pindahkan ke *environment production*, hasil testing baik fungsional dan regresi yang dilaksanakan oleh team *Quality Assurance* dengan catatan zero-defect, kesiapan PTR (*Post Trial Run*) dan *Piloting* jika diperlukan, dan kelengkapan *device* serta *test data* yang digunakan dalam uji pasca migrasi.

3.4 Migrasi Sistem

Migrasi sistem adalah proses pemindahan data, aplikasi, atau seluruh sistem IT dari satu lingkungan ke lingkungan lain, yang bisa mencakup platform, teknologi, lokasi, atau versi yang berbeda, tanpa mengganggu operasi bisnis secara signifikan (Muchlis & Sunupurwa, 2025).

Komunikasi yang baik dan transparan antara seluruh pemangku kepentingan dalam menjalankan implementasi adalah kunci tertinggi dalam pelaksanaan migrasi. Dengan komunikasi yang baik plus rencana implementasi yang solid, kesalahan ketika dan pasca migrasi akan menjadi lebih terukur dan hasilnya juga akan lebih baik, dan menjadi dasar dalam menghindari kesalahan yang mengakibatkan sistem diputuskan roll-back.

3.5 Masa Warranty

Warranty adalah periode setelah sistem diimplementasikan di mana penyedia layanan atau pengembang bertanggung jawab untuk memperbaiki bug, kesalahan, atau malfungsi.

3.6 Roll-out

Roll-out adalah proses peluncuran sistem secara menyeluruh di semua bagian organisasi setelah tahap piloting selesai dan dinyatakan sukses. Pelaksanaan *roll-out* terbagi menjadi 2 yaitu Big bang (semua pengguna langsung menggunakan sistem baru) atau Bertahap (peluncuran dilakukan per area/departemen secara bergelombang). Tujuan pelaksanaan *roll-out* adalah memberikan sistem secara penuh kepada pengguna akhir.

3.7 Manfaat Implementasi *Complaint Management System*

Implementasi *Complaint Management System* yang terintegrasi dapat memberikan pengaruh positif yang relevan dan substansial. Menciptakan tata kelola sistem komplain yang efisien, cepat dan terintegrasi tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan basis kesetiaan pelanggan menjadi lebih kuat. Beberapa survey menunjukkan dimana pada perusahaan yang terlihat lebih responsif terhadap komplain akan punya peluang yang lebih besar dalam menjaga dan memperluas basis pelanggannya.

Keuntungan yang dihasilkan tidak hanya terbatas pada bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi secara jangka panjang diharapkan dapat menghasilkan pondasi yang kokoh dalam sistem keluhan manajemen yang lebih luas. Dalam dunia bisnis yang sarat kompetisi, investasi menuju tata kelola manajemen keluhan yang lebih baik dan integratif diyakini akan menjadi kunci yang relevan dan mempunyai daya saing tinggi.

Berikut adalah manfaat dari penerapan *Complaint Management System*:

- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan: Respon yang cepat, efisien, integratif, koordinatif dalam menangani pelanggan, adalah nilai tambah dalam roh perusahaan untuk tetap relevan, bertahan dan berkembang dalam kompetisi bisnis saat ini. Beberapa survey memperlihatkan bahwa perusahaan yang aktif mengelola dan memberikan respons yang cepat terhadap keluhan pelanggan, mengalami peningkatan yang relevan dan substansial terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Peningkatan reputasi nama: Reputasi nama adalah aset yang sangat berharga bagi perusahaan, dimana rusaknya merek berdampak pada jatuh dan bahkan tutupnya suatu perusahaan. Dalam

melindungi merek, Sistem manajemen keluhan dapat diandalkan dalam menjaga, meningkatkan dan melindungi reputasi perusahaan (brand) dengan mengorganisasi keluhan secara tertata dan lebih terbuka. Dengan respons yang kilat terhadap keluhan, perusahaan dapat mencegah penyebaran berita negatif, *hate speech*, dan spam, terutama di era media sosial agar citra positif perusahaan bisa selalu terjaga.

- c. *Learning Curve* Efisiensi operasional: Keluhan pelanggan adalah tantangan sekaligus peluang dalam berlomba-lomba memperbaiki proses kegiatan operasional yang lebih efisien. *Complaint Management System* akan sangat membantu perusahaan meningkatkan *learning curve* dari setiap keluhan yang terjadi, mengidentifikasi model, pola, case-study dan tren yang punya potensi menciptakan masalah yang lebih masif. Dengan analisa data yang lebih spesifik dan teliti, perusahaan dapat melaksanakan tindakan preventif, yang dapat menekan jumlah potensi keluhan yang berlarut-larut di kemudian hari. Hal ini tentu bersifat positif, dan bisa meningkatkan proses operasional secara menyeluruh.

3.8 Menyelaraskan *Complaint Management System* dengan Strategi Bisnis Perusahaan

Dalam dinamisnya sosial dan bisnis yang berkembang dan berkelanjutan, *Complaint Management System* (CMS) harus menunjukkan jika sistem ini punya nilai tambah sebagai formulasi strategis yang bertujuan meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan. Sistem keluhan yang baik dan sukses tidak melulu terletak pada kemampuannya dalam menangani keluhan pelanggan, akan tetapi harus dilihat dari kemampuannya dalam berintegrasi dengan seluruh strategi bisnis keseluruhan, tidak secara parsial.

Perusahaan yang mampu menyelaraskan, mengintegrasikan dan mengadaptasi CMS dengan seluruh strategi bisnis dalam lingkup satu perusahaan akan mempunyai kecenderungan bakal mencapai hasil yang lebih baik dibandingkan tidak ada penyesuaian atau adaptasi sama sekali. Integrasi ini memberikan cakupan mendalam terhadap pemahaman akan tujuan bisnis, pemahaman akan *corporate-values*, dan bagaimana setiap keluhan tidak dianggap sebagai ancaman, melainkan dapat menjadi peluang sebagai dasar peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi aktifitas operasional yang saling bersinergi.

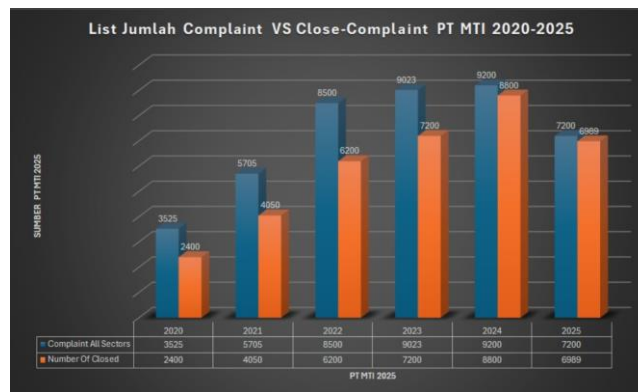
Dengan mengawinkan, menyesuaikan, menyelaraskan dan mengintegrasikan sistem keluhan dengan strategi bisnis secara menyeluruh, perusahaan telah memberikan sinergi positif yang dapat memastikan bahwa setiap aktifitas, kegiatan dan strategi yang dipilih sudah seirama dengan visi dan misi organisasi.

3.9 Pelayanan untuk masa depan

Informasi yang dihasilkan CMS berdasarkan data analisis, yang memberikan informasi dan wawasan berharga mengenai tren dan pola keluhan, adalah konsep pembelajaran dan manajemen pengetahuan yang perlu di adopsi oleh perusahaan manapun dalam membantu pengambilan keputusan demi perbaikan dari seluruh area dan demi memenangkan kompetisi dengan para pesaing. Pemahaman akan hal ini, memaksa perusahaan bisa dengan segera mengambil tindakan proaktif sebagai dasar mencegah munculnya keluhan yang sama atau berulang di masa depan yang bisa menghambat keunggulan bersaing mereka.

Pelayanan yang baik dan benar tidak selamanya selalu mencari kepuasan pelanggan tetapi juga harus membangun pondasi kesetiaan pelanggan dengan konsep berkelanjutan yang berjalan dalam jangka panjang. Perusahaan yang mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang positif melalui sistem keluhan lebih berpotensi menciptakan keunggulan kompetitif di pasar yang penuh persaingan baik dari perusahaan besar, menengah, atau bahkan perusahaan *new-entrants*.

Statistik pada PT MTI menjadi salah satu contoh hasil pengembangan CMS dalam perusahaan. Pada gambar tabel dibawah terdapat penurunan jumlah keluhan di tahun 2025 sebesar 21% dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 5. List Jumlah Complaint PT MTI (Sumber: PT.MTI 2025)

4. KESIMPULAN

Penerapan CMS berbasis mobile dan website di PT ABC telah membuktikan dampak positif secara kuantitatif. Berdasarkan hasil pengujian, sistem berhasil mengurangi waktu penanganan keluhan dari rata-rata 48 jam menjadi 12 jam (penurunan 75%) dan meningkatkan akurasi klasifikasi keluhan otomatis hingga 95%. Selain itu, jumlah keluhan pelanggan turun sebesar 21% dalam 6 bulan pertama, menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan. Hasil security assessment dengan skor 9,2/10 juga mengindikasikan keandalan sistem dalam melindungi data. Keberhasilan ini tidak lepas dari fitur-fitur seperti Automatic Classification, Efficient Escalation Management, dan integrasi dengan sistem lain (CRM/ERP). Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan untuk melakukan capacity planning guna mengantisipasi peningkatan volume keluhan serta sosialisasi menyeluruh kepada seluruh pengguna. Dengan demikian, CMS tidak hanya menjadi alat penanganan keluhan, tetapi juga investasi strategis untuk keberlanjutan bisnis PT ABC di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wulandari, S., Puspa Sari, R., HSRonggo Waluyo, J., Telukjambe Tim, K., Karawang, K., & Barat, J. (2021). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI SHOPPING FINISH GOOD DENGAN METODE FRAMEWORK FOR THE APPLICATIONS OF SYSTEM TECHNOLOGY (FAST) BERBASIS VBA MICROSOFT EXCEL (STUDI KASUS PT. MEIDOH INDONESIA)*. XV(1), 21–34.
- Aini, H., Awaludin, M., Gani, A. G., Informatika, M., Dirgantara, U., & Suryadarma, M. (2024). *Rancang Bangun Sistem Perhitungan Jumlah Penumpang Pesawat Dengan Sensor Seat Pessanger*. 22(2), 12–23.
- Awaludin, M., Nuryadi, H., & Pribadi, G. N. (2024). Sistem Otomatisasi Laporan untuk Optimalisasi Pelaporan Data Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 12(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jsi.v12i1>
- Awaludin, M., Yasin, V., & Risyda, F. (2024). The Influence of Artificial Intelligence Technology, Infrastructure and Human Resource Competence on Internet Access Networks. *Inform : Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 9(2), 111–120. <https://doi.org/10.25139/inform.v9i2.8109>
- Cook, S. (2012). *Complaint Management Excellence: Creating Customer Loyalty Through Service Recovery*. Kogan Page.
- Elfiansyah Parawu, H., & Taufik, A. (2024). MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN). *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 5(5). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Fikri Hermawan, M., Mulyati, S., & Taufiq, R. (2025). *Rancang Bangun Aplikasi Complaint Management System Berbasis Web Pada Sirclo Commerce (Design And Build A Web-Based Complaint Management System Application On Sirclo Commerce) 1*. 14, 71–79. <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jt/index>
- Lou Musu, K., Suryawati, C., Warsono, H., Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, M., Kesehatan Masyarakat, F., & Diponegoro, U. (2020). *Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang*.
- Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(1), 66–77. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i1.11>

- Muchlis, M., & Sunupurwa, J. (2025). INTEGRASI DATA “REAL-TIME” UNTUK ASURANSI MENGGUNAKAN KAFKA DAN “PLATFORM STREAMING” REAL-TIME DATA INTEGRATION FOR INSURANCE USING KAFKA AND STREAMING PLATFORMS. *IKRAITH-INFORMATIKA*, 9(1), 123–133. <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v9i1>
- Nurlita Zaman, S., Merlina, N., Informasi, S., & Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri Indonesia, S. (2021). SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE. *Jurnal Sains Dan Manajemen*, 9(1).
- Nuryamin, Y., Risyda, F., Kadafi, A. R., & Id, Y. A. (2024). JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Perancangan Sistem Informasi Absensi Siswa Menggunakan Teknologi QR Code Berbasis Website. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 12(1), 85–95.
- Rosmalina, R., Nistrina, K., Rusdianto, D., & Mujadi, Y. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Laravel Untuk Peningkatan Layanan Jasa Nugraha Ekakurir (JNE). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(1), 131–142. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.601>