

**PEMBUATAN REPORT KELUHAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
ZOHO APPS**

(Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)

TUGAS AKHIR



FEBRI HARDIANSYAH

1152002011

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

**PEMBUATAN REPORT KELUHAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
ZOHO APPS**

(Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



FEBRI HARDIANSYAH

1152002011

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Febri Hardiansyah

NIM : 1152002011

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Febri Hardiansyah

NIM : 1152002011

Program Studi : Sistem Informasi

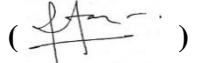
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Pembuatan *Report* Keluhan Pelanggan Menggunakan Zoho Apps

(Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Refyul Rey Fatri, S. Si, M.Sc. ()

Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom. ()

Penguji 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M. Kom. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Februari 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji serta rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmah serta hidayah-Nya, penulis bisa merampungkan skripsi yang berjudul “Pembuatan *Report Keluhan Pelanggan Menggunakan Zoho Apps* (Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)” telah dilaksanakan dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini dilaksanakan untuk penuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan juga bimbingan dari banyak pihak. Sebab itu, penulis ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si., M. Sc. Sebagai Dosen Pembimbing yang sudah memberikan waktu, tenaga, dan fikiran selama proses bimbingan untuk merampung tugas akhir ini, sehingga dapat diselesaikan dengan optimal.
2. Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing teknis yang sudah menyediakan waktunya dalam memberi bimbingan, bantuan, dan arahan selama merampung tugas akhir ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom dan Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M. Kom. sebagai dosen penguji yang sudah memberikan masukan, motivasi, dan saran membangun terhadap penyusunan tugas akhir ini sehingga berjalan dengan lancar.
4. Seluruh dosen Universitas Bakrie yang sudah sabar dalam mendidik, mengajar dan membimbing peneliti selama kuliah.
5. Kedua orang tua dan kakak-kakak tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat, fasilitas, doa dan nasihat untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan optimal.
6. Teman-teman sistem informasi angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan moril.
7. Raihani Mardatillah selaku orang terdekat yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran, memberikan bantuan, dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
8. Adirestu Mahardika, Akhdan Uzami, Selamet Riyadi, Erwin Rinaldi

Wibowo dan Enwar Agustian selaku sahabat penulis yang selalu menemani dan bertukar pikiran hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Serta rekan kerja pada PT FUMIDA dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan semua satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Kritik dan saran yang membangun sangat dihargai untuk membantu dalam pengembangan dan perbaikan kualitas tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pembaca.

Jakarta, 10 Februari 2023



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai *civitas* akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febri Hardiansyah
NIM : 1152002011
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komuter

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pembuatan *Report* Keluhan Pelanggan Menggunakan Zoho Apps.
(Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Tanggal: 10 Februari 2023

Yang menyatakan,



Febri Hardiansyah

**Pembuatan *Report* Keluhan Pelanggan Menggunakan Zoho Apps
(Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)**

Febri Hardiansyah

ABSTRAK

Dalam dunia usaha, pelayanan yang baik sangat penting bagi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diterima biasanya akan mengeluh sehingga dapat mempengaruhi citra perusahaan, tetapi perusahaan memberikan layanan untuk pelanggan yang ingin mengajukan keluhan atau membutuhkan solusi permasalahan agar perusahaan dapat terus meningkatkan layanannya. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola data keluhan pelanggan yang dianalisis untuk mengetahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan. Hasil analisis ini dapat disajikan dalam laporan keluhan pelanggan. PT Fumida Pestindo Jaya telah melakukan proses pembuatan data keluhan pelanggan, namun pelaporannya masih dilakukan secara manual. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan agar pelaporan dapat memudahkan perusahaan dalam mengambil keputusan, sehingga bisa menentukan solusi yang terbaik pada penanganan keluhan pelanggan.

Kata kunci: *Business Intelligence*, Keluhan Pelanggan, *Zoho Report*, OLAP.

**Pembuatan *Report* Keluhan Pelanggan Menggunakan Zoho Apps
(Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)**

Febri Hardiansyah

ABSTRACT

In the business world, good service is very important for customer satisfaction. Customers who are dissatisfied with the service received will usually complain so that it can affect the company's image, but the company provides services for customers who want to make complaints or require problem solution so that the company can continue to improve its services. Therefore, it is very important for companies to manage customer complaint data that is analyzed to find out what needs to be improved. The results of this analysis can be provided in the form of customer complaint reports. PT Fumida Pestindo Jaya has carried out the process of creating customer complaint data, but the reporting is still done manually. Thus, this research was conducted so that reporting can facilitate the company in making decisions, so that it can determine the best solution for handling customer complaints.

Keywords: Business Intelligence, Customer Complaints, Zoho Report and OLAP.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	5
2.2 Konsep Dasar Zoho CRM.....	6
2.3 Keunikan Zoho.....	6
2.4 Keunggulan Zoho.....	6
2.5 Keluhan Pelanggan.....	7
2.6 Business Intelligence	8
2.7 Zoho Reports	8
2.8 Online Analytical Processing (OLAP)	8
2.9 Data Warehouse.....	11

2.10 Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1 Kerangka Penelitian	13
3.2 Metode Pengumpulan Data	14
3.2.1 Observasi	14
3.2.2 Studi Pustaka	14
3.2.3 Wawancara.....	14
3.3 Metode Pemrosesan Data.....	15
3.4 Objek Penelitian.....	16
3.4.1 Visi Perusahaan	17
3.4.2 Misi Perusahaan.....	18
3.4.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	18
3.5 Gambaran Alur Bisnis Perusahaan	18
3.6 Proses Penanganan Keluhan Pelanggan.....	20
3.7 Alokasi Waktu Penelitian.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Tahapan Analisis Data	20
4.2 Tahapan <i>Import</i> Data Keluhan Pelanggan.....	20
4.3 Tahapan Pembuatan <i>Chart/Grafik</i>	20
4.4 Hasil Reports Keluhan Pelanggan	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Lokasi PT Fumida	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Komponen Sistem Informasi	5
Gambar 2. 2	Perbandingan Harga Zoho	7
Gambar 3. 1	Kerangka Penelitian	13
Gambar 3. 2	Metode Pemrosesan Data.....	15
Gambar 3. 3	Logo Fumida	16
Gambar 3. 4	Struktur Organisasi PT Fumida Pestindo Jaya	18
Gambar 3. 5	Alur Bisnis Fumida	19
Gambar 3. 6	Alur Penanganan Keluhan Pelanggan	20
Gambar 4. 1	Import Data Keluhan Pelanggan	22
Gambar 4. 2	Button Create	22
Gambar 4. 3	Button New Table / Import Data	23
Gambar 4. 4	Source Import Data	23
Gambar 4. 5	Tahap Pertama Import Tabel	23
Gambar 4. 6	Tahap Kedua Import Tabel	24
Gambar 4. 7	Imported Data Summary	25
Gambar 4. 8	Hasil Import Data	25
Gambar 4. 9	Create Button	26
Gambar 4.10	Button Chart View	26
Gambar 4.11	Base Table	26
Gambar 4.12	Tampilan Setting Chart	27
Gambar 4.13	Hasil Chart	27
Gambar 4.14	Chart Keluhan Hama Paling Banyak	28
Gambar 4.15	Zia Insight Jenis Hama	29
Gambar 4.16	OLAP Report Dari Underlying Data Rayap	29
Gambar 4.17	Chart Area Paling Banyak Dikeluhkan	30
Gambar 4.18	Zia Insight Area Complaint	30
Gambar 4.19	OLAP Report Dari Underlying Data Plafon	31
Gambar 4.20	Chart Teknisi Paling Banyak Dapat Keluhan	31
Gambar 4.21	Zia Insight Teknisi	32
Gambar 4.22	OLAP Report Dari Underlying Data Pengerjaan Pak Anto	32
Gambar 4.23	Grafik Klien Yang Paling Sering Komplain	33
Gambar 4.24	Zia Insight Nama Client	33
Gambar 4.25	OLAP Report Dari Underlying Data Pengerjaan Pak William	34
Gambar 4.26	Chart Daerah Paling Banyak Terdapat Keluhan	34
Gambar 4.27	Zia Insight Kota	35
Gambar 4.28	OLAP Report Dari Underlying Data Jakarta Barat	35
Gambar 4.29	Peta Persebaran Hama	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	48
Lampiran 2. Surat Penerimaan Penelitian	49
Lampiran 3. Alokasi Waktu Penelitian	50
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Manajer Operasional	50
Lampiran 5. Transkrip Wawancara <i>Supervisor Customer Service</i>	50
Lampiran 6. Foto Proses Wawancara.....	52