

Implementasi Sistem Layanan Dukungan dan Pengaduan Pelanggan pada Produk Justmine Beauty Berbasis Mobile

Septia Rizka Hidayah¹, Rr. Hajar Puji Sejati²

Informatika, Universitas Teknologi Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia, 55285
e-mail: ¹septiarizka11@gmail.com, ²hajarsejati@staff.uty.ac.id

Submitted Date: September 11th, 2023

Reviewed Date: September 18th, 2023

Revised Date: September 24th, 2023

Accepted Date: September 30th, 2023

Abstract

Justmine Beauty is a series of daily skin care products that can overcome all skin types, natural ingredients taken from water can provide nutrition and nourish facial skin, then specially formulated and dermatologically tested which has halal certification and BPOM so that it is suitable for skin problems and accompany activities, keep facial skin healthy with Justmine Beauty. Generally, customers conduct consultations only using WhatsApp or other social media where later this consultation history is also lost because it is not saved. Customer complaints contained in the brands mostly contain complaints of damage to the product. The author's goal for making this research report is to implement a customer support and complaint service system for Justmine Beauty products. Based on the result of the application that has been built, researchers can display consultation and complaint services so that users can consult and make mobile-based complaints.

Keywords: Support Services; Customer Complaints; Justmine Beauty; Mobile; Health

Abstrak

Justmine Beauty adalah serangkaian produk perawatan rutin (*daily skin care*) yang bisa mengatasi semua jenis kulit, kandungan alami yang diambil berbahan dasar air dapat memberikan nutrisi dan menyehatkan kulit wajah, kemudian diformulasikan secara khusus dan teruji secara dermatologi yang telah memiliki sertifikasi halal dan BPOM sehingga cocok untuk masalah kulit dan menemani aktivitas, jaga kesehatan kulit wajah dengan Justmine Beauty. Umumnya pelanggan melakukan konsultasi hanya menggunakan Whatsapp atau media social lainnya dimana nantinya Riwayat konsultasi ini juga banyak yang hilang karena tidak tersimpan. Pengaduan pelanggan yang terdapat di dalam *brand* tersebut kebanyakan berisi *complain* kerusakan terhadap produk. Tujuan penulis untuk membuat laporan penelitian ini adalah mengimplementasikan sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty. Berdasarkan dari hasil aplikasi yang telah dibangun peneliti mampu menampilkan layanan konsultasi dan pengaduan beserta agar pengguna dapat konsultasi dan melakukan pengaduan berbasis *mobile*.

Kata kunci: Layanan Dukungan, Pengaduan Pelanggan, Justmine Beauty, Mobile, Kesehatan

1. Pendahuluan

Skincare mencakup beberapa macam rangkaian prosedur yang bertujuan untuk meningkatkan Kesehatan kulit. Meningkatkan penampilan dan mengobati gangguan kulit atau perawatan kulit atau perawatan wajah. Produk perawatan kulit dapat memberikan nutrisi untuk kulit dan membantu menghindari efek berbahaya

dari paparan sinar matahari yang terlalu banyak (Maarif dkk., 2019).

Justmine Beauty adalah serangkaian produk perawatan rutin (*daily skin care*) yang bisa mengatasi semua jenis kulit, kandungan alami yang diambil berbahan dasar air dapat memberikan nutrisi dan menyehatkan kulit wajah, kemudian diformulasikan secara khusus dan teruji secara

dermatologi yang telah memiliki sertifikasi halal dan BPOM sehingga cocok untuk masalah kulit dan menemani aktivitas, jaga kesehatan kulit wajah dengan Justmine Beauty. Justmine Beauty ini sebelumnya sudah melakukan layanan dukungan konsultasi untuk pembelian produk dan pengaduan pelanggan terhadap kerusakan dari produknya tetapi masih menggunakan sistem manual berupa kertas dan soft file jadi masih tercecer tidak jelas. Umumnya pelanggan melakukan konsultasi hanya menggunakan Whatsapp atau media social lainnya dimana nantinya Riwayat konsultasi ini juga banyak yang hilang karena tidak tersimpan. Pengaduan pelanggan yang terdapat di dalam *brand* tersebut kebanyakan berisi *complain* kerusakan terhadap kemasan produk.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan layanan dukungan dan pengaduan pelanggan penelitian sebelumnya yang pertama dilakukan (Nurullita & Azizah, 2022) yang membahas tentang Pengaruh Kualitas Produk. Metodologi kuantitatif digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable yang berkaitan dengan hubungan financial bond dan product quality memiliki dampak baik dan signifikan terhadap brand loyalty dan dapat dipertimbangkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggabungkan variable dan menyertakan fitur indicator untuk meningkatkan variabel. Penelitian kedua dilakukan oleh (Anggara dkk., 2022) yang membahas Manajemen implementasi sistem informasi penjualan kosmetik. Prosedur ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian tentang fitur CRM, termasuk keluhan pelanggan dan manajer survei yang berusaha menangani keluhan pelanggan dan menemukan permintaan konsumen, data mempermudah dalam menangani semua masalah atau tantangan yang muncul di dalam perusahaan.

Berdasarkan masalah tersebut penulis dapat menyimpulkan sebuah ide yang diambil yaitu mengimplementasikan sebuah sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty yang nantinya diharapkan dapat mengatasi masalah dan dapat mempermudah konsumen saat membeli produk Justmine Beauty.

2. Landasan Teori

2.1 Aplikasi

Aplikasi adalah program yang sudah dibuat sebelumnya yang dapat digunakan pengguna dan

aplikasi ini dibuat dengan mempertimbangkan *audiens* yang dituju. Di bawah ini adalah beberapa pendapat tentang aplikasi. Aplikasi adalah penerapan dimana dapat menyimpan objek, data, masalah, dan usaha sedemikian rupa sehingga nantinya dapat digunakan dengan hal yang baru (Ramadhan dkk., 2021). Menurut (Siregar dkk., 2018) pengertian bentuk aplikasi yang paling dasar adalah terminal yang beroperasi semata-mata sesuai dengan kemampuan yang ditentukan pengguna dan tidak bergerak. Aplikasi adalah perangkat computer umum yang sering digunakan oleh pengguna.

2.2 Sistem

Satjipto Rahardjo dalam bukunya Ilmu Hukum menyarankan pemahaman tentang sistem secara keseluruhan. Menurutnya, sebuah sistem adalah suatu hal yang rumit yang terdiri dari elemen-elemen yang saling berhubungan (R Wiyono, 2022). Menurut (Frisdayanti, 2019) Ada tiga komponen yang membentuk sistem: input (masukan), proses, dan output (keluaran). Masukan adalah komponen yang menggerakkan atau memberi energi pada sistem, sedangkan keluaran adalah hasil dari aktivitas. Dalam pengertian yang sederhana, output menunjukkan tujuan atau sasaran dari fungsi sistem, sedangkan proses adalah fungsi yang dapat mengubah input menjadi output.

2.3 Dukungan

Dukungan adalah suatu tindakan bantuan, dukungan, penghargaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Dukungan adalah sikap peduli yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif, spontan dan bukan strategis, dalam membantu orang lain (Sholeh dkk., 2019).

2.4 Layanan

Layanan adalah tindakan untuk memenuhi kebutuhan melalui tindakan yang dilakukan orang lain untuk mengatasi masalah.

Definisi layanan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- a) Layanan menurut Kamsir (2017:47) adalah kegiatan atau tugas yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk menyenangkan pelanggan, rekan kerja, dan atasan.

- b) Sinambela (2008) hal ini menunjukkan hubungan antara layanan dan pemenuhan penerima layanan. Aktivitas apapun yang memberi manfaat bagi kelompok atau entitas dan menciptakan kebahagiaan dapat dikategorikan sebagai layanan, meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan materi.
- c) Pengertian layanan menurut Zein (2009) adalah ungkapan penyedia layanan untuk sesuatu yang dilakukan dengan baik.

Berdasarkan gagasan yang telah dibahas sebelumnya, layanan dapat didefinisikan sebagai metode, prosedur, atau pendekatan tertentu yang digunakan untuk memuaskan permintaan klien sesuai dengan persepsi dan harapan mereka (Alghanii, 2022).

2.5 Pengaduan

Menurut suryadi (dalam dwijosusilo), pengaduan masyarakat adalah cara bagi masyarakat umum untuk menyuarkan ketidakbahagiaan mereka dengan kualitas layanan yang mereka dapatkan. Hal ini sering kali menghasilkan tuntutan publik, yang sering kali dianggap membahayakan kemampuan organisasi untuk terus beroperasi, termasuk birokrasi, lahir dari pengaduan masyarakat yang merupakan cara masyarakat menyuarkan ketidakpuasannya terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Hanifah, 2021). Menurut (Mursalim, 2018) Pengaduan ini biasanya menangani keluhan yang masuk, menanganinya dari titik masuk hingga titik penyelesaian. Hal ini juga dapat menyangkut bagaimana mekanisme kontrak dibuat untuk mendapatkan hasil yang positif. Sehingga diperlukan perencanaan yang matang dalam menangani masalah atau keluhan. Penerapan teori manajemen pada bidang komplain ini dikenal dengan istilah manajemen komplain.

2.6 Pelanggan

Menurut solikim (dalam saputra), Pelanggan adalah seseorang yang secara teratur menggunakan fasilitas, produk, atau layanan dari penyedia fasilitas, produk, atau layanan tersebut disebut sebagai pelanggan (Hanifah, 2021). Menurut (Gultom dkk., 2020) loyalitas klien disektor ini secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor termasuk kepuasan dan kepercayaan pelanggan

(Pezhman dkk, 2013). Kepuasan yang dirasakan pelnaggan dapat memengaruhi kepercayaan mereka terhadap produk atau layanan yang telah mereka gunakan dan keputusan mereka untuk memberi kembali. Menurut (Eid, 2011) bahwa kepercayaan adalah kumpulan opini yang dimiliki pelanggan tentang aspek-aspek tertentu dari layanan serta potensi tindakan pemasok di masa depan.

2.7 Flowchart

Flowchart juga disebut sebagai diagram air, adalah jenis grafik yang secara rapi dan sederhana mengilustrasikan algoritma atau langkah-langkah instruksi yang berurutan dalam sebuah sistem (Syamsiah, 2019).

2.8 Unified Modeling Language (UML)

Unified Modeling Language (UML) adalah Metodologi untuk membuat sistem OOP serta kumpulan alat yang membantu membuat sistem tersebut. Bahasa spesifikasi yang umum untuk menggambarkan dan membuat sistem perangkat lunak disebut Unified Modelling Language (UML) (Sanjaya dkk., 2021). Menurut (Limantoro & Kristiadi, 2021) pada jurnal ini, diagram-diagram yang digunakan oleh penulis yaitu:

- a) Diagram Use Case, bersifat konstan. Grafik ini menunjukkan sekumpulan kasus penggunaan dan aktor (jenis kelas yang berbeda). Perilaku sistem yang diminta dan diharapkan pengguna dari sistem ini harus diatur dan dimodelkan menggunakan diagram ini.
- b) Class Diagram adalah untuk mengembangkan representasi logis dari sebuah sistem, menjadikannya salah satu teknik pemodelan yang paling signifikan dalam UML (Aliman, 2021).
- c) Diagram aktivitas (Activity Diagram), adalah entitas yang dinamis. Jenis diagram state tertentu yang menggambarkan bagaimana aktivitas dalam sistem berinteraksi satu sama lain adalah diagram aktivitas.

2.9 Entity Relationship Diagram (ERD)

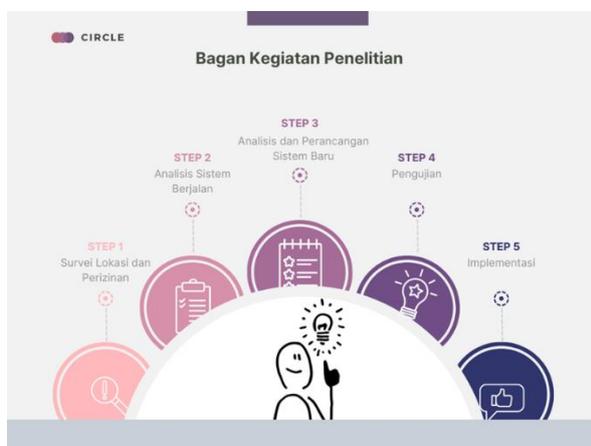
Entity Relationship Diagram (ERD) adalah sebuah model jaringan yang memanfaatkan beragam informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang layak. Dengan menggunakan entitas

dan koneksi yang awalnya diperkenalkan oleh P.P. Chen pada tahun 1976 model ini digunakan untuk mempresentasikan objek data dan hubungan diantara mereka. Menurut Rosa dan Shalahudin (2013:52), Entity Relationship Diagram (ERD) jenis pemodelan basis data relasional paling awal disebut ERD. Banyak metodologi desain ERD tidak mengizinkan relasi terner atau N-ary, ERD biasanya memiliki relasi biner (satu relasi yang menghubungkan tiga relasi) dan N-ary (satu relasi yang menghubungkan banyak entitas), meskipun faktanya tidak selalu demikian (Mardiyati dkk., 2022). Menurut (Supriyanto dan Hasmilawati, 2018), (Pranatawijaya dkk., 2019) Entitas, karakteristik, dan hubungan adalah tiga komponen yang membentuk simbol atau objek yang digunakan oleh ERD, dan setiap simbol memiliki hubungan dengan yang lain.

3. Metodologi

3.1 Tahap Pelaksanaan

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibuat maka dapat terbuatlah sebuah kerangka penelitian yang konsepnya saling berurutan. Bagan kegiatan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 1. Tahap Pelaksanaan

3.1.1 Survei Lokasi dan Perizinan

Tahapan awal sebelum melakukan penyusunan proposal yaitu mencari tahu tempat atau studi kasus yang akan dijadikan lokasi penelitian yang akan dituju Lokasi penelitian yang penulis lakukan yaitu di Perum Puri Artha Sentosa Kecamatan Bojonggede, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

3.1.2 Analisis Sistem Berjalan

Analisis Sitem Berjalan ini terdapat Flowchart atau sering dikenal sebagai diagram alir, adalah semacam diagram yang menunjukkan bagaimana algoritma atau fase-fase berurutan dalam sebuah sistem yang rapi dan sederhana.

3.1.3 Analisis dan Perancangan Sistem Baru

Analisis dan Perancangan Sistem baru ini akan menganalisis semua kebutuhan sistem dan sistem yang akan diusulkan, perancangan konseptual ini menjelaskan lebih detail sistem yang akan dibangun secara konseptual menggunakan flowchart, Unified Modelling Language (UML) dan Entity Relationship Diagram (ERD), dan perancangan fisik akan menjelaskan lebih detail sistem yang akan dibangun secara fisik atau perancangan *interface* untuk sistem.

3.1.4 Pengujian

Pengujian *black box* merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pada produk Justmine Beauty, pengujian *black box* akan mengamati hasil dari eksekusi data uji. Pengujian *black box* ini akan mengungkap sejumlah kesalahan, termasuk fungsi yang tidak tepat atau keliru, terhadap antarmuka pengguna, terhadap kinerja, dan terhadap *bug*.

3.1.5 Implementasi

Tahapan selanjutnya yaitu implementasi. Implementasi yang dibuat untuk aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty akan menjalankan sistem baru yaitu konversi sistem. Konsumen dapat melakukan layanan konsultasi dan layanan pengaduan produk secara manual dengan datang ke store atau melalui aplikasi sistem layanan dan dukungan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty berbasis android.

3.2 Data Penelitian

3.2.1 Sumber Data

Penulis hanya menggunakan satu sumber data, yaitu sumber data primer, sebagai sumber informasi untuk penelitian. Data mentah ini terdiri dari penelitian yang dianalisis langsung dari sumbernya, tanpa menggunakan perantara atau jawaban dari kuesioner yang sering digunakan oleh para peneliti (Laia dkk., 2022). Pada tabel 1

dibawah ini adalah sumber data yang didapatkan yaitu data primer.

Tabel 1. Sumber Data

No	Data	Keterangan
1.	Data Primer	Wawancara Owner atau Mitra Justmine Beauty
2.	Data Primer	Wawancara pengguna produk Justmine Beauty

3.2.2 Cara Mendapatkan Data

Cara mendapatkan data dalam penelitian menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan data. Wawancara yang nantinya data akan diperoleh langsung dari sumbernya, wawancara ini sering dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan atau spontan untuk diajukan ke sumbernya.

3.2.3 Waktu Pengumpulan Data

Penelitian nantinya akan membutuhkan wawancara sebagai data penelitian, disini untuk waktu pengumpulan data wawancaranya dilaksanakan pada bulan November 2022.

4. Hasil dan Pembahasan

Pembahasan hasil yaitu menampilkan rancangan aplikasi yang akan digunakan oleh pengguna dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty. Berikut penjelasan implementasi *interface* aplikasi ini

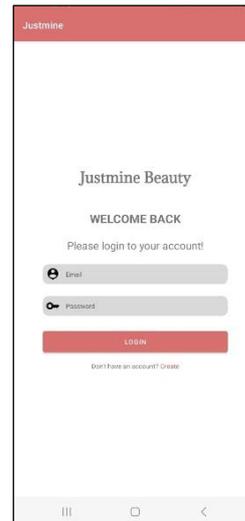
4.1 Hasil

4.1.1 Hasil Implementasi Android

Hasil implementasi android yaitu menampilkan rancangan aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty berbasis android. Berikut penjelasan implementasi *interface* aplikasi ini.

1. Implementasi Halaman Login

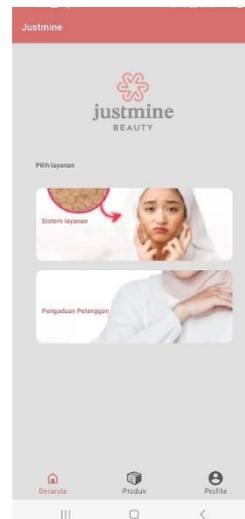
Halaman *login* menampilkan *form login* ketika pengguna sudah mempunyai akun maka langsung saja masukkan *email* dan *password* yang dibuat dalam aplikasi ini, namun apabila belum mempunyai akun pilih klik *create* yang ada dibawah *button login* untuk *register*. Halaman *login* aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Login

2. Implementasi Halaman Beranda

Halaman beranda tampilan setelah pengguna berhasil masuk kedalam aplikasi, halaman beranda menampilkan pilihan layanan yang terdapat sistem layanan dan pengaduan pelanggan. Halaman beranda dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Beranda

3. Implementasi Halaman Layanan Dukungan dan Pengaduan Pelanggan

Halaman layanan dukungan dan pengaduan pelanggan menampilkan pilihan layanan yang dipilih oleh pengguna. Halaman layanan dukungan dan pengaduan pelanggan dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine

Beauty dapat dilihat pada Gambar 4 dan Gambar 5.



Gambar 4. Layanan Dukungan



Gambar 5. Pengaduan Pelanggan

4. Implementasi Halaman Produk

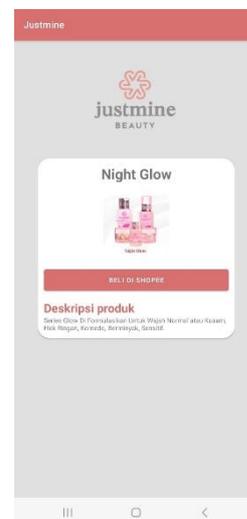
Halaman produk menampilkan beberapa produk Justmine Beauty ketika pengguna ingin membeli atau melihat lebih jelas. Halaman produk dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Produk

5. Implementasi Halaman Detail Produk

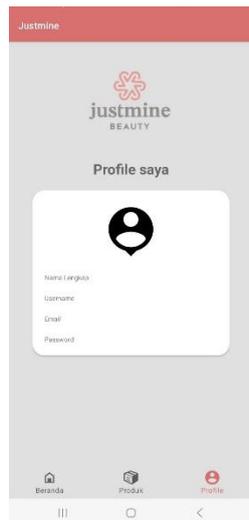
Halaman *detail* produk menampilkan *detail* dari masing-masing varian paket produk. Halaman *detail* produk dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Detail Produk

6. Implementasi Halaman Akun

Halaman akun menampilkan informasi yang diperoleh ketika pengguna sudah membuat akun. Halaman akun dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 8.



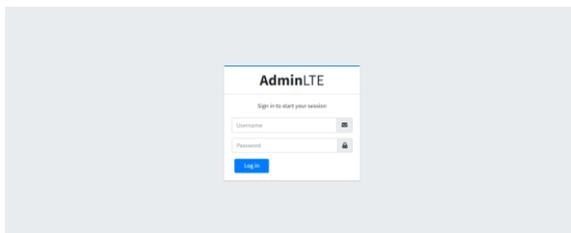
Gambar 8. Akun

4.1.2 Hasil Implementasi WEB

Hasil implementasi android yaitu menampilkan rancangan aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty berbasis web. Berikut penjelasan implementasi *interface* aplikasi ini.

1. Implementasi Halaman Login

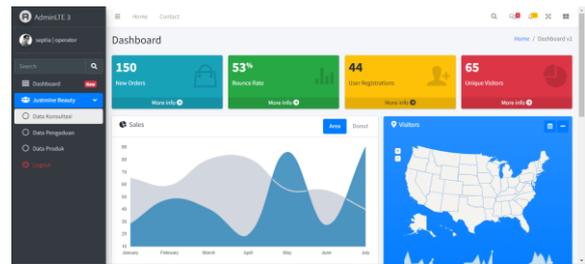
Halaman login menampilkan login untuk admin. Halaman login dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Login Admin

2. Implementasi Halaman Dashboard

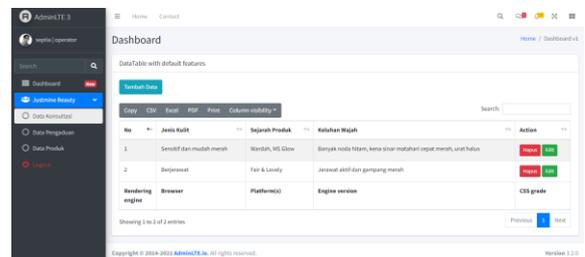
Halaman dashboard menampilkan ringkasan masing-masing data. Halaman dashboard dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Dashboard

3. Implementasi Halaman Data Konsultasi

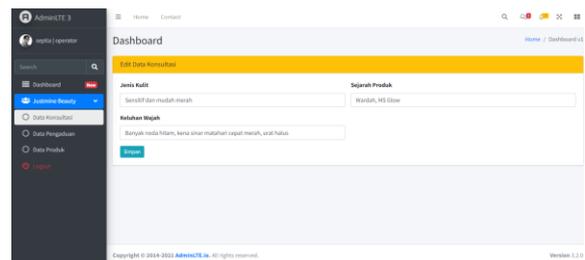
Halaman data konsultasi menampilkan table atau data konsultasi dari pengguna. Halaman data konsultasi dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Data Konsultasi

4. Implementasi Halaman Edit

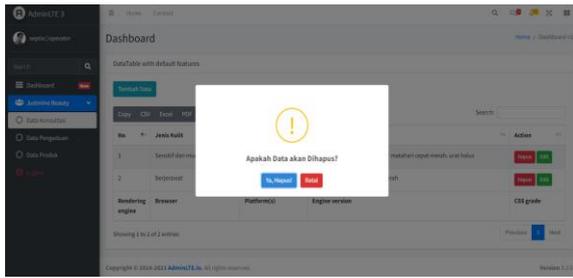
Halaman edit menampilkan data yang akan diedit ketika ada salah dalam data. Halaman data dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 12.



Gambar 12. Edit

5. Implementasi Halaman Hapus

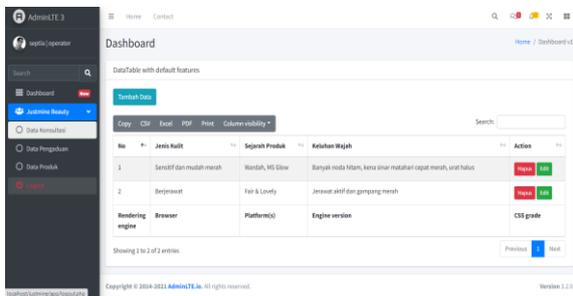
Halaman hapus menampilkan semacam warning apakah data akan dihapus. Halaman hapus dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13. Hapus

6. Implementasi Halaman Logout

Halaman logout, ketika ingin logout maka secara otomatis akan Kembali ke halaman login. Halaman logout dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat dilihat pada Gambar 14.



Gambar 14. Logout

4.2 Pembahasan

Pengujian black box adalah Teknik pengujian yang digunakan untuk menguji aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan. Banyak masalah, termasuk kesalahan fungsi, kesalahan antarmuka, kesalahan struktur data, kesalahan proses deklarasi dan terminasi, yang ditemukan melalui pengujian *black box* (Yulistina dkk., 2020). Berikut dapat dijelaskan gambaran dan hasil uji coba dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty.

4.2.1 Pengujian Sistem

Hasil dari pengujian sistem yang didapatkan dapat dilihat seperti pada tabel 2, yang didapatkan yaitu 6 fitur sistem yang berhasil dan 1 fitur sistem yang gagal yaitu fitur akun.

Tabel 2. Pengujian Sistem

No	Pengujian	Keterangan	Kesimpulan
1.	Login	Menampilkan form login	Berhasil
2.	Beranda	Menampilkan pilihan layanan	Berhasil
3.	Layanan Dukungan	Menampilkan form konsultasi pengguna	Berhasil
4.	Pengaduan Pelanggan	Menampilkan form pengaduan produk	Berhasil
5.	Produk	Menampilkan beberapa varian produk	Berhasil
6.	Detail Produk	Menampilkan detail produk	Berhasil
7.	Akun	Menampilkan informasi dari register yang terhubung ke database	Gagal

4.2.2 Pengujian Tombol

Hasil pengujian tombol yang terdapat pada sistem terlihat pada tabel 3, hasil pengujian yang didapatkan yaitu seluruhnya berfungsi dengan baik.

Tabel 3. Pengujian Tombol

No	Tombol	Keterangan	Kesimpulan
1.	Tombol Login	Sistem berhasil login menuju ke beranda	Berhasil
2.	Tombol Create	Sistem beralih ke halaman register	Berhasil
3.	Tombol Register	Sistem berhasil membuat akun yang akan digunakan	Berhasil
4.	Tombol Sign In	Sistem beralih ke login	Berhasil
5.	Tombol Beranda	Sistem menampilkan halaman	Berhasil

No	Tombol	Keterangan	Kesimpulan
		beranda yang terdapat pilihan layanan	
6.	Tombol Layanan Dukungan	Sistem menampilkan <i>form</i> konsultasi	Berhasil
7.	Tombol Submit	Sistem berhasil membuat laporan layanan	Berhasil
8.	Tombol Produk	Sistem menampilkan beberapa varian produk	Berhasil
9.	Tombol Produk	Sistem menampilkan <i>detail</i> masing-masing varian produk	Berhasil

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari aplikasi sistem layanan dukungan dan pengaduan pelanggan pada produk Justmine Beauty dapat terimplementasikan sistem layanan untuk pengguna berkonsultasi Ketika ingin menggunakan produk Justmine Beauty dengan mengisikan form yang tersedia dan pengaduan pelanggan yakni mengisikan form pengaduan Ketika ada barang yang tidak layak pakai atau rusak yang dapat digunakan berbasis mobile.

6. Saran

Adapun saran dari hasil penelitian ini untuk pengembangan aplikasi yang lebih baik lagi, yaitu:

1. Melakukan pengembangan agar aplikasi ini dapat menampilkan informasi akun.
2. Melakukan pengembangan pada layanan pengaduan agar terdapat upload foto untuk menampilkan bukti pengaduan.
3. Melakukan penambahan menu semacam pesan agar hasil konsultasi dan pengaduan langsung masuk ke menu tersebut.
4. Melakukan pengembangan untuk halaman admin.
5. Melakukan pengembangan agar admin dapat mengirimkan hasil laporan dari pengguna.

Daftar Pustaka

- Alghanii, F. D. (2022). *Pemodelan Proses Bisnis Jasa Layanan Ambulance Cv Amertha Sena*.
- Aliman, W. (2021). Perancangan perangkat lunak untuk menggambar diagram berbasis android. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3091–3098.
- Anggara, N. A. A., Hutahaean, J., & Iqbal, M. (2022). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web. Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3 (4), 480–488.
- Frisdayanti, A. (2019). Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 60–69.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Hanifah, S. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Pada Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas. *JUSIBI (Jurnal Sistem Informasi dan E-Bisnis)*, 3(2), 104–115.
- Laia, Y., Sarumaha, M. S., & Laia, B. (2022). Bimbingan konseling dalam meningkatkan kemandirian belajar siswa di SMA Negeri 3 Susua tahun pelajaran 2021/2022. *Counseling For All (Jurnal Bimbingan dan Konseling)*, 2(1), 1–12.
- Limantoro, R. R., & Kristiadi, D. P. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Pendataan Green Folder Menggunakan Metode Berorientasi Objek Dan UML Berbasis Web Pada TK Harvest Christian School. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi (SINTEK)*, 1(1), 7–14.
- Maarif, V., Nur, H. M., & Septianisa, T. A. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Skincare yang sesuai dengan jenis kulit wajah menggunakan logika Fuzzy. *EVOLUSI: Jurnal Sains dan Manajemen*, 7(2).
- Mardiyati, S., Rahman, A. K., & Nugraha, Y. (2022). Perancangan Sistem Informasi Penjualan barang Berupa Alat Music Di Toko

- Martmusic. *Jurnal Inovasi Informatika*, 7(1), 86–95.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.
- Nurullita, D. A., & Azizah, N. (2022). Pengaruh Relational Bonds dan Kualitas Produk terhadap Social Media-Word of Mouth pada Msglow Beauty. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 141–153.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. (2019). Pengembangan aplikasi kuesioner survey berbasis web menggunakan skala likert dan guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137.
- R Wiyono, S. H. (2022). *Sistem peradilan pidana anak di Indonesia*. Sinar Grafika.
- Ramadhan, A. F., Putra, A. D., & Surahman, A. (2021). Aplikasi pengenalan perangkat keras komputer berbasis android menggunakan augmented reality (ar). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 24–31.
- Sanjaya, D., Abdurachman, H., Wicaksono, A. A., & Masya, F. (2021). Sistem informasi pengendalian asset kendaraan di perusahaan transportasi. *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 6(1), 24–32.
- Sholeh, R., Agrina, A., & Safri, S. (2019). Hubungan Dukungan Suami Terhadap Pelaksanaan Inisiasi Menyusu Dini (IMD) Di Rumah Sakit. *Holistic Nursing and Health Science*, 2(2), 17–25.
- Siregar, H. F., Siregar, Y. H., & Melani, M. (2018). Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia. (*JurTI*) *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2), 113–121.
- Syamsiah, S. (2019). Perancangan Flowchart dan Pseudocode Pembelajaran Mengenal Angka dengan Animasi untuk Anak PAUD Rambutan. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 4(1), 86–93.
- Yulistina, S. R., Nurmala, T., Supriawan, R. M. A. T., Juni, S. H. I., & Saifudin, A. (2020). Penerapan Teknik Boundary Value Analysis untuk Pengujian Aplikasi Penjualan Menggunakan Metode Black Box Testing. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(2), 129–135.