

Pengembangan Fitur Chat Pada Website PT. Danatrans Service Logistics

R. Mochammad Armand Giri Seno¹, Arief Jananto²

¹Sistem Informasi – Unisbank Semarang, radenarmand40@gmail.com

²Sistem Informasi – Unisbank Semarang, ajananto09@edu.unisbank.ac.id

Jalan Tri Lomba Juang Semarang, Telp. (024) 8311668

ARTICLE INFO

Article history:

Received December 29, 2023

Received in form 2 January 2024

Accepted 29 January 2024

Available online 1 Juli 2024

ABSTRACT

PT. Danatrans Service Logistics has website-based information media, but the website only displays the services offered and if a customer wants to ask, they have to retype the PT email address. Danatrans Service Logistics will of course take quite a long time, so it will reduce the quality of service provided to customers via the website. This research has succeeded in developing the PT website. Danatrans Service Logistics with chat facilities between customers and the Billing, Customer Service, Document Requirements, Delivery, Emergency Services, Security & Insurance and Shipping Costs sections at PT. Danatrans Service Logistics so that it can improve the quality of customer service. Another feature in this research is chat statistics and chat grouping between admin and PT customers. Danatrans Service Logistics.

Keywords: chat, PT. Danatrans Service Logistics, website

1. Pendahuluan

Manusia perlu berkomunikasi di atas segalanya. Manusia adalah makhluk sosial dan tidak dapat tumbuh dan berkembang tanpa komunikasi [1]. Dengan kemajuan teknologi dan desain, komunikasi modern mengalami beberapa perkembangan dibandingkan komunikasi sebelumnya. Kemajuan ini bertahan hingga periode kontemporer komunikasi interaktif, yang banyak digunakan oleh masyarakat. Melalui media tertentu, pesan dapat disampaikan dari sumber ke penerima dengan pilihan penerima membalas secara langsung. Ini dikenal sebagai komunikasi interaktif. Akan terjadi komunikasi antara pengirim dan penerima jika umpan balik diberikan secara langsung. Komunikasi modern telah berevolusi untuk mencakup percakapan tanpa tatap muka [2].

Tentu saja, komunikasi interaktif memiliki banyak keuntungan selain kemudahannya. Jarak yang jauh dan waktu interaksi yang lambat sudah ketinggalan zaman. Semakin majunya teknologi, pekerjaan manusia menjadi lebih mudah. Banyak orang telah memanfaatkan teknologi berkemampuan komunikasi interaktif. Membuat aplikasi komunikasi interaktif secara online—yaitu memanfaatkan web—merupakan salah satu strategi arsitektur yang harus digunakan untuk membangun berbagai jenis aplikasi berbasis komunikasi interaktif. [3].

Chatting merupakan salah satu bentuk komunikasi tidak langsung berbasis tulisan yang terjadi di internet. Pesan dikirim secara instan dan tanpa perlu menunggu sebelumnya. Remaja

bukan satu-satunya, orang dewasa dan bahkan orang tua yang menggunakan ruang obrolan saat ini. Informasi apa pun dapat ditukar secara bebas dengan bantuan *chat*, termasuk informasi pribadi dan informasi tentang persahabatan, pekerjaan kantor, pengajaran di sekolah, kampus, percintaan, dan perjdodohan. [4].

PT. Danatrans Service Logistics merupakan perusahaan yang berkegiatan utama mengurus proses *clearance* ekspor dan impor di pelabuhan dengan layanan kepengurusan jasa kepabeanan, *freight forwarding*, *warehousing*, *special service* dan *document service*. Layanan tersebut menyediakan rangkaian lengkap layanan impor dan ekspor untuk muatan peti kemas, serta mengoordinasikan kargo proyek angkat berat atau *out of gauge*. PT. Danatrans Service Logistics memiliki media informasi berbasis website, tetapi website tersebut hanya menampilkan layanan yang ditawarkan saja dan apabila ada pelanggan yang ingin bertanya harus mengetik ulang alamat email PT. Danatrans Service Logistics yang tentunya akan memakan waktu yang cukup lama, sehingga akan mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan melalui website tersebut. Sehubungan dengan permasalahan di atas, maka perlu diusulkan pengembangan fitur *chat* yang diharapkan dapat membantu mengurangi permasalahan yang dihadapi oleh PT. Danatrans Service Logistics maupun para pelanggan.

Komponen *chat* digunakan dalam penelitian Pradeka (2018) dalam upaya memudahkan pemesanan *online* pengguna terhadap suku cadang dan jasa reparasi komputer [5]. Menurut penelitian Wahyuni & Irawan (2018), bisnis dapat menggunakan obrolan *online* untuk berkomunikasi dengan pelanggannya dan mempelajari semua aktivitas dan preferensi. [6]. Penelitian oleh Pratiwi dkk (2020) bertujuan untuk media untuk membantu *customer* dalam menyampaikan keluhan dan masukkan untuk pihak hotel sehingga menyebabkan pihak hotel kurang memahami keinginan *customer* [7]. Penelitian oleh Prabawa dkk (2022) membuat sistem yang dapat mengirimkan pesan otomatis ke pelanggan melalui pesan WhatsApp atau pesan email [8].

2. Metode Penelitian

2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian pada PT. Danatrans Service Logistics yang beralamat di jalan Komplek Semarang Indah Blok C-14 No.10 Tawangmas Semarang

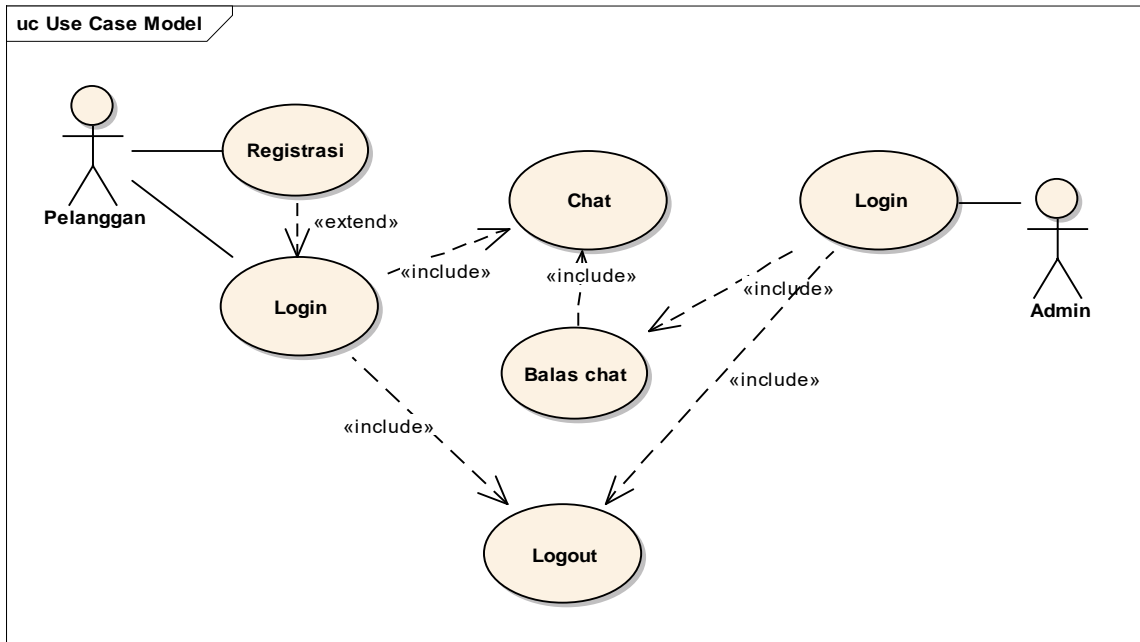
2.2. Analisis Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan website PT. Danatrans Service Logistics yaitu:

- a. Pelanggan belum mendapatkan balasan secara cepat ketika bertanya melalui email kepada PT. Danatrans Service Logistics
- b. Website PT. Danatrans Service Logistics hanya menampilkan layanan yang ditawarkan saja dan belum terdapat fitur *live chat*.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut di atas, maka website perlu menerapkan sistem pengembangan fitur *chat* yang memungkinkan PT. Danatrans Service Logistics dan pelanggan menghadapi lebih sedikit masalah.

2.3. Use Case Diagram

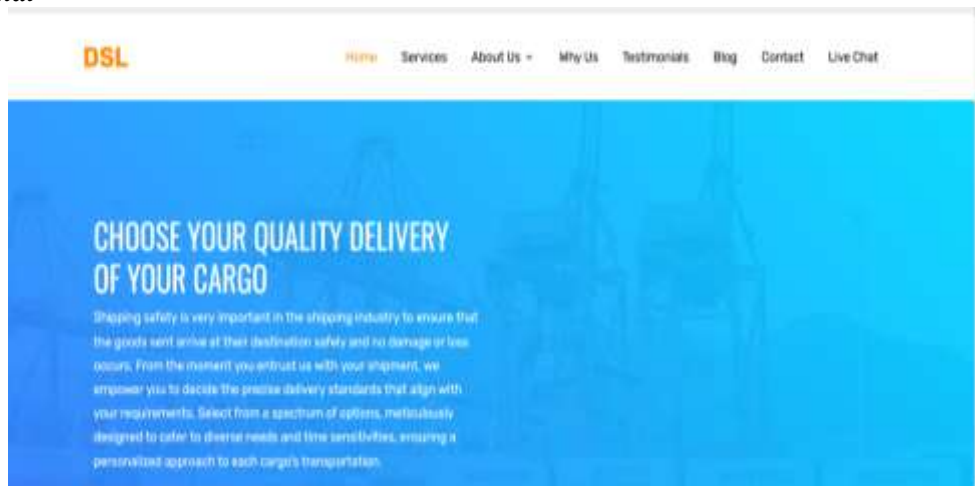


Gambar 1. Use Case Diagram

Gambar 1 menjelaskan pelanggan melakukan registrasi jika belum pernah melakukan pendaftaran atau login jika sudah pernah melakukan pendaftaran dan mengisi email dan password. Pelanggan melakukan *chat* dengan admin PT. Danatrans Service Logistics tentang layanan dari PT. Danatrans Service Logistics dan admin akan membalas *chat* dari pelanggan

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Chat



Gambar 2. Menu Live Chat

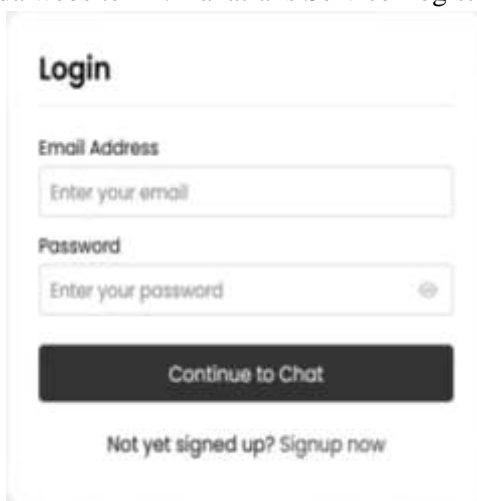
Untuk memulai *chat*, pelanggan dapat membuka website PT. Danatrans Service Logistics kemudian pilih menu *live chat* yang berada di menu paling kanan seperti gambar 2. Sebelum melakukan *chat*, jika pelanggan belum pernah melakukan pendaftaran maka diharuskan melakukan registrasi terlebih dahulu dengan mengisi *form* registrasi yang telah disediakan. Setelah proses

registrasi berhasil kemudian pelanggan melakukan login dengan mengisi email dan *password* yang telah diisi pada saat melakukan pendaftaran, jika login berhasil maka akan ditampilkan halaman *chat* yang dapat digunakan untuk melakukan komunikasi dengan admin PT. Danatrans Service Logistics.

Admin PT. Danatrans Service Logistics dibagi menjadi beberapa kategori yaitu *Billing*, *Customer Service*, *Document Requirements*, *Delivery*, *Emergency Services*, *Security & Insurance* dan *Shipping Costs*. Pilih admin yang akan dihubungi kemudian klik tombol *continue to chat* untuk memulai komunikasi atau *chat* dengan admin PT. Danatrans Service Logistics yang dipilih. Pelanggan juga dapat melihat statistik *chat* antara pelanggan dengan admin dengan menekan tombol grafik yang berada di sebelah tombol logout. Statistik *chat* akan ditampilkan dalam bentuk grafik batang yang berisi jumlah pelanggan yang melakukan *chat* dengan admin-admin PT. Danatrans Service Logistics. Fitur pengembangan lain yang ada pada penelitian ini yaitu adanya pengelompokan *chat* antara admin dengan pelanggan PT. Danatrans Service Logistics yang kedepannya dapat digunakan sebagai pedoman penyusunan FAQ (*Frequently Asked Questions*) yang berisi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pelanggan kepada PT. Danatrans Service dan solusinya

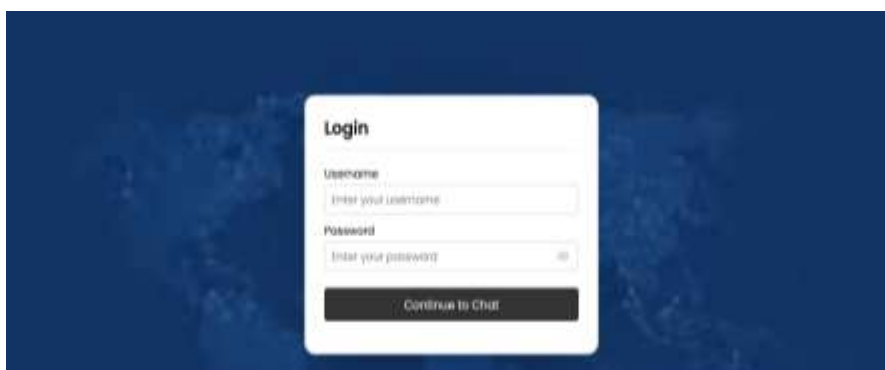
3.2. Login Pelanggan

Login pelanggan seperti pada gambar 3 digunakan pelanggan untuk masuk ke sistem pengembangan fitur *chat* pada website PT. Danatrans Service Logistics.



Gambar 3. Login Pelanggan

3.3. Login Admin

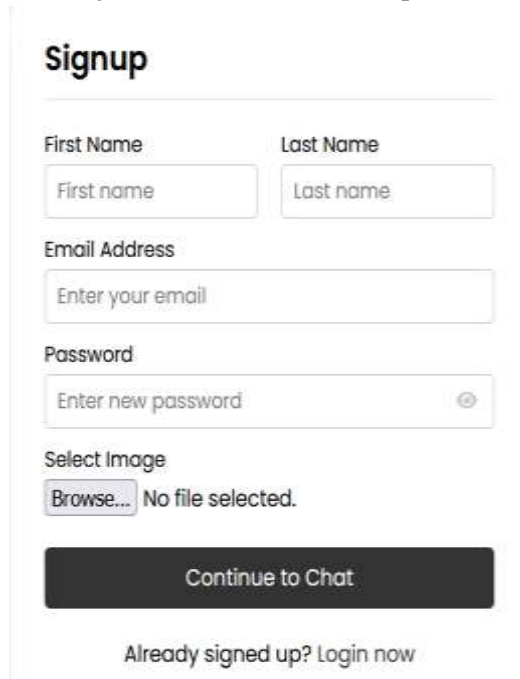


Gambar4. Login Admin

Login admin seperti pada gambar 4 digunakan admin untuk masuk ke sistem pengembangan fitur *chat* pada website PT. Danatrans Service Logistics

3.4. Registrasi

Registrasi seperti pada gambar 5 digunakan pelanggan untuk mendaftar sebagai pelanggan PT. Danatrans Service Logistics dan memulai *chat* dengan admin. Isi email dan password kemudian klik login untuk masuk ke sistem, jika data valid akan ditampilkan halaman *chat*.



Signup

First Name Last Name

Email Address

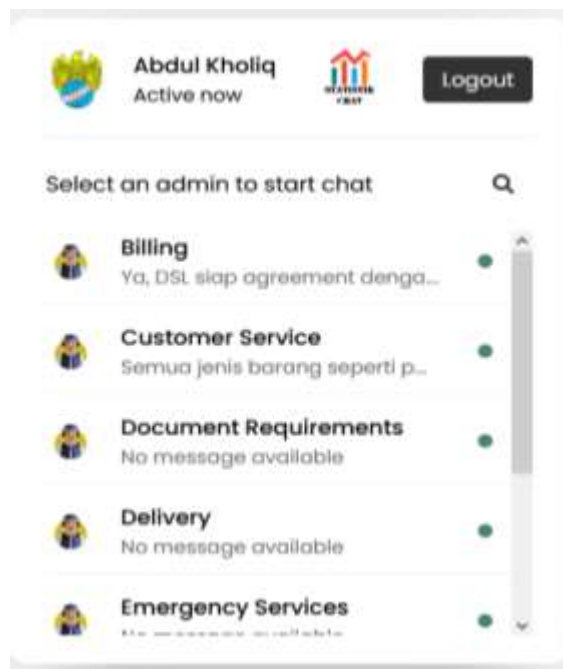
Password

Select Image No file selected.

Already signed up? [Login now](#)

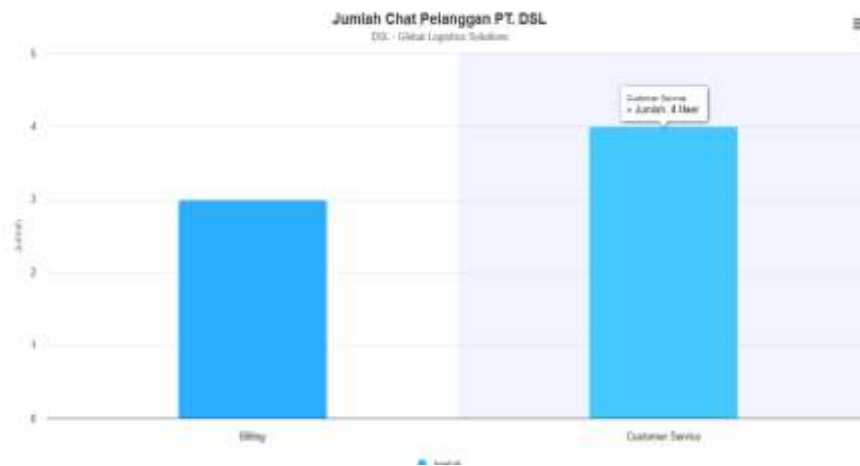
Gambar 5. Registrasi

3.5. Chat Pelanggan



Gambar 6. Chat Pelanggan

Chat pelanggan seperti pada gambar 6 digunakan pelanggan untuk memulai *chat* dengan admin PT. Danatrans Service Logistics. Klik ikon grafik untuk menampilkan grafik jumlah chat antara pelanggan dengan admin yang ditampilkan seperti gambar 7.



Gambar 7. Grafik Chat Pelanggan

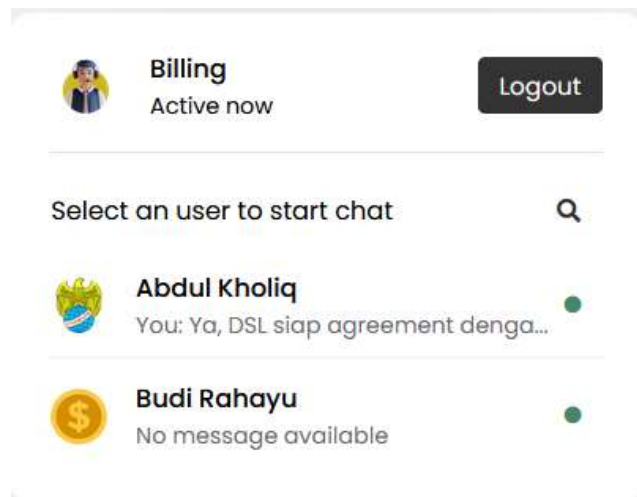
Klik nama admin yang dihubungi untuk memulai chat kemudian ketik pesan lalu klik kirim untuk mengirimkan pesan kepada admin.



Gambar 8. Kirim Chat Pelanggan

3.6. Chat Admin

Chat admin seperti pada gambar 9 digunakan admin untuk memulai *chat* dengan pelanggan PT. Danatrans Service Logistics.



Gambar 9. Chat Admin

Klik nama pelanggan yang dihubungi untuk memulai chat kemudian ketik pesan lalu klik kirim untuk mengirimkan pesan kepada pelanggan.



Gambar 10. Kirim Chat Admin

3.7. Pengelompokkan Chat

Pengelompokkan chat seperti pada gambar 11 digunakan admin untuk melihat informasi *chat* antara admin dengan pelanggan PT. Danatrans Service Logistics.

The image shows two screenshots of chat logs. The top screenshot is titled 'CHAT BILLING' and contains a table with 3 rows of chat messages. The bottom screenshot is titled 'CHAT CUSTOMER SERVICE' and also contains a table with 3 rows of chat messages. Both tables have columns for 'No.', 'Pelanggan', and 'Pesan'.

No.	Pelanggan	Pesan
1	Abdul Kholiq	selamat pagi
2	Abdul Kholiq	pilihan pembayaran apa saja yang disediakan?
3	Abdul Kholiq	apakah ada kontrak jika melakukan pengiriman skala besar?

No.	Pelanggan	Pesan
1	Abdul Kholiq	layanan kargo apa saja?
2	Abdul Kholiq	Apa ada minimum charge pengiriman?
3	Abdul Kholiq	Berapa lama barang akan sampai?

Gambar 11. Pengelompokan Chat

4. Kesimpulan

Penelitian ini telah berhasil mengembangkan website PT. Danatrans Service Logistics dengan fasilitas *chat* antara pelanggan dengan bagian *Billing*, *Customer Service*, *Document Requirements*, *Delivery*, *Emergency Services*, *Security & Insurance* dan *Shipping Costs* pada PT. Danatrans Service Logistics sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Fitur lain yang ada pada penelitian ini yaitu adanya statistik *chat* dan pengelompokan *chat* antara admin dengan pelanggan PT. Danatrans Service Logistics.

Penelitian selanjutnya dapat ditambahkan fasilitas kirim gambar, dokumen secara langsung pada *chat* atau penambahan *emoticon*.

Daftar Pustaka

- [1] Sutikno, I. F. Astuti and D. M. Khairina, "Membangun Aplikasi Chatting Untuk Media Perkenalan Berbasis Web," *Informatika Mulawarman*, vol. XIII, no. 1, pp. 1-6, 2018.
- [2] Sukiman, "Analisis Dan Perancangan Perangkat Lunak Chatting Online Berbasis Web," *CORE IT*, vol. IV, no. 1, pp. 1-12, 2016.
- [3] R. Somya, "Perancangan Aplikasi Chatting Berbasis Web di PT.Pura Barutama Kudus Menggunakan Socket. IO dan Framework Foundation," *Khazanah Informatika*, vol. IV, no. 1, pp. 8-13, 2018.
- [4] I. R. Rahadjeng, M. N. H. Siregar and A. P. Windarto, "Pemanfaatan Sistem Keputusan Dalam Mengevaluasi Penentuan Aplikasi Chatting Terbaik Dengan Multi Factor Evaluation Process," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, vol. VI, no. 2, pp. 1258-1262, 2022.

- [5] E. Pradeka, "Customer Relationship Management Pelayanan Perbaikan Komputer Berbasis Website di CV Salam Jaya Komputer Menggunakan Metode Extreme Programming," Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, 2018.
- [6] R. Wahyuni and H. Irawan, "Penerapan Electronic Customer Relationship Management Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Bengkel Yamaha Inti Mas Motor," *IDEALIS*, vol. I, no. 1, pp. 489-496, 2018.
- [7] M. R. Pratiwi, F. S. Jumeilah and F. Nopriani, "Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Hotel Grand Malaka Ethical Palembang Berbasis Web," *Journal of Information Technology Ampera*, vol. I, no. 2, pp. 61-74, 2020.
- [8] S. Prabawa, I. fikasari and A. I. Pradana, "Sistem Customer Relationship Management Guna Meningkatkan Penjualan Berbasis Web pada Hans Cloth," *Duta.com*, vol. XV, no. 2, pp. 72-79, 2022.