

Rancang Bangun Sistem Akreditasi dan Rekomendasi Bisnis (Studi Kasus Bisnis Bagus)

Andreas Johan Susanto, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Ciputra.

Trianggoro Wiradinata, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Ciputra.

ABSTRAK

Perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia sudah sangat maju pesat jika dibandingkan dengan beberapa tahun silam. Pada tahun 2014, jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia tercatat mencapai angka 56,5 juta unit, dengan hampir 98,9% dari jumlah tersebut adalah usaha mikro. Dengan semakin meningkatnya jumlah UMKM yang tercatat di Indonesia, maka semakin banyak pula dampak positif maupun dampak negatif yang dirasakan oleh rakyat Indonesia. Dampak positif yang ada yaitu berkurangnya angka pengangguran secara drastis serta banyaknya usahawan-usahawan muda yang mulai ber-entrepreneur sejak usia dini. Hal tersebut tentu saja menjadi suatu kebanggaan dan cikal bakal usaha besar di Indonesia. Sedangkan dampak negatif dari perkembangan dan pertumbuhan UMKM yang pesat di Indonesia adalah masalah klasik yang timbul dalam dunia bisnis, yaitu Kepercayaan dan *After Sales Service* dari suatu perusahaan terkait. Banyak sekali kasus penipuan yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan palsu dan tidak bertanggung jawab atas kerugian yang tidak sedikit bagi kliennya. Selain itu, bagi orang awam atau non-bisnis yang merasa kurang puas atas produk atau jasa yang mereka beli seringkali tidak mendapatkan perlakuan yang menyenangkan dalam hal komplain atau mengadukan kekurangan produk perusahaan terkait. Melalui penerapan system akreditasi dan rekomendasi bisnis dari Bisnis Bagus, baik masyarakat pengguna maupun produsen dapat membentuk sebuah Trusted Business Listing melalui Complaint Management Systems yang sangat membantu dalam meningkatkan daya saing perusahaan di Indonesia.

Kata kunci: Ekonomi, Website, Usaha Mikro Kecil Menengah, Business Listing, Complaint System.

1. Pendahuluan

Indonesia adalah negara berkembang, dengan banyaknya bisnis-bisnis baru yang bermunculan setiap tahunnya. Mulai dari bisnis level mikro, level menengah atau yang biasa kita sebut dengan UKM / Usaha Kecil Menengah, hingga bisnis berlevel besar.

Namun, berdasarkan hasil survey singkat yang penulis lakukan, didapati bahwa permasalahan yang sering terjadi adalah adanya kesulitan ketika para pelaku usaha tersebut hendak mencari vendor atau partner untuk mendukung kinerja usaha yang mereka lakukan, seperti digambarkan pada gambar berikut.

7. Anda seringkali mengalami kesusahahan ketika berusaha mencari supplier / produsen tertentu.



8. Adanya daftar perusahaan yang kualitasnya sudah teruji akan memudahkan Anda dalam berbisnis.



Gambar 1. Survey Kebutuhan Market.

Tidak sedikit dari para pelaku usaha mendapatkan partner yang kurang memuaskan dalam segi kinerja / hasil kerjanya. Permasalahan kedua yang muncul akibat kurang puasnya pelaku usaha adalah masalah komplain. Seringkali

ketika pelaku usaha mengirimkan komplain kepada perusahaan partner, mereka tidak mendapat balasan dan merasa diacuhkan.

Berdasarkan *Feasibility Analysis*, maka terdapat dua hal yang dapat kami kembangkan untuk mengatasi permasalahan tersebut, yaitu :

- *Political* : Kondisi politik di Indonesia yang berkaitan dengan perekonomian dan perdagangan semakin maju dan berkembang. Ditandai dengan banyaknya dukungan terhadap UMKM / Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dari pihak pemerintahan. Dukungan tersebut berupa peraturan perdagangan yang lebih menunjang dan mengatur tentang keamanan perdagangan di Indonesia maupun dukungan finansial seperti adanya kompetisi-kompetisi dan pendanaan bagi para pelaku usaha mikro.
- *Economical* : Perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat tiap tahunnya, hal tersebut dapat kita lihat pada Tabel 1.1, bahwa pada tahun 2012 terdapat sebanyak 56,5 juta unit UMKM. Angka tersebut terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya, sehingga hal tersebut menjadi peluang yang tinggi bagi kami untuk mengembangkan aplikasi berbasis website ini.

1.1. Rumusan Masalah

- Bagaimana merancang dan membangun daftar bisnis terpercaya (Trusted Business Listing) berbasis aplikasi website sehingga memudahkan calon pelanggan untuk mencari perusahaan partner (dalam konteks ingin membeli atau menggunakan barang atau jasa dari perusahaan) ?
- Bagaimana merancang dan membangun sistem manajemen komplain (Complaint Management System) berbasis aplikasi website sehingga memudahkan pelanggan untuk menyampaikan komplain kepada perusahaan (dalam konteks setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa dari perusahaan) ?

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pembuatan penelitian ini mencakup perancangan *business model*, perancangan *profit model*, perancangan dan pembangunan sistem, dan implementasi sistem sehingga dapat digunakan oleh pengguna secara langsung.

1.2.1. Perancangan Business Model

Perancangan *Business Model* untuk aplikasi ini mencakup perancangan *business model canvas* untuk menentukan jenis dan arah pergerakan pengembangan perusahaan serta perancangan konten website terutama pada bagian *validation statement* yang berguna untuk membantu pengirim komplain agar lebih terarah dan data yang tersimpan di database dapat digunakan untuk pemanfaatan yang lain, seperti implementasi *datamining* untuk

pengembangan aplikasi lanjutan. Implementasi *datamining* tidak termasuk dalam ruang lingkup Penelitian ini.

1.2.2. Perancangan Profit Model

Perancangan Profit Model untuk aplikasi ini mencakup perancangan konten website terutama bertujuan mendapatkan pendapatan dan keuntungan dari market yang ada. Pendapatan perusahaan sendiri bertujuan untuk kebutuhan server dan pengembangan aplikasi ini.

Teori Profil Model yang digunakan untuk aplikasi ini merupakan model Freemium. Keunggulan profit model freemium adalah pengguna aplikasi ini dapat melakukan uji coba secara gratis terhadap fitur-fitur yang ditawarkan di aplikasi berbasis website ini, lalu jika pengguna merasa puas dan ingin melanjutkan ke tipe akun yang lebih tinggi dapat melakukan transaksi pembelian akun.

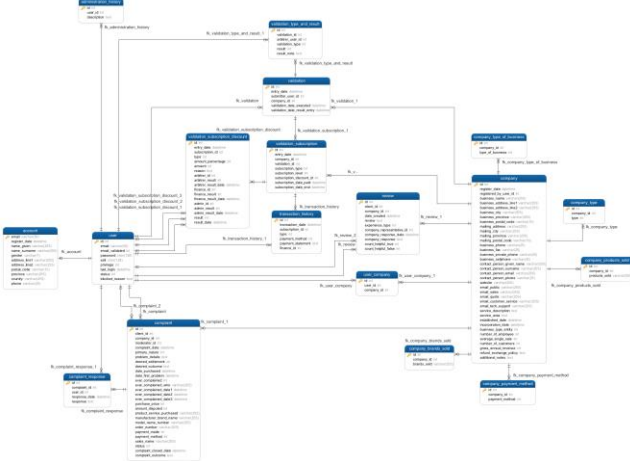
1.3. Company Profile

Bisnis Bagus adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang *Complaint Management System & Trusted Business Listing*, sebuah *world-class solution* untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah / UMKM yang berlokasi di Indonesia. Dengan Bisnis Bagus, gap atau jarak antara konsumen dengan produsen dapat terjembatani dengan baik.

Hingga saat ini, apabila Konsumen hendak memberikan suara (komplain / apresiasi) kepada perusahaan, hanya dapat dilakukan melalui *Customer Service* perusahaan atau media massa. Terkadang, tanggapan dari segi *Customer Service* perusahaan kurang dapat diterima oleh Konsumen atau bahkan tidak ada tanggapan, sehingga konsumen akan menyalurkan suaranya melalui media massa. Hal ini tentu dapat menyebabkan penurunan kepercayaan publik terhadap perusahaan tersebut. Oleh karena itu, Bisnis Bagus ada untuk menjembatani dan memediasi hal ini, sebagai pihak ketiga yang bersifat netral. Apabila sebuah kasus dengan konsumen dapat diselesaikan dengan baik oleh kedua belah pihak, tentu akan meningkatkan score dan kredibilitas perusahaan pada sistem Bisnis Bagus. Dengan adanya pihak ketiga yang bersifat netral dalam menyampaikan komplain konsumen kepada produsen, maka kredibilitas suatu perusahaan akan semakin terlihat dengan jelas karena tidak adanya lagi perusahaan yang menutup-nutupi kekurangan mereka. Dengan semakin customer-friendly-nya suatu perusahaan maka akan semakin memudahkan konsumen memilih dan menjalin kerjasama dengan perusahaan terkait.

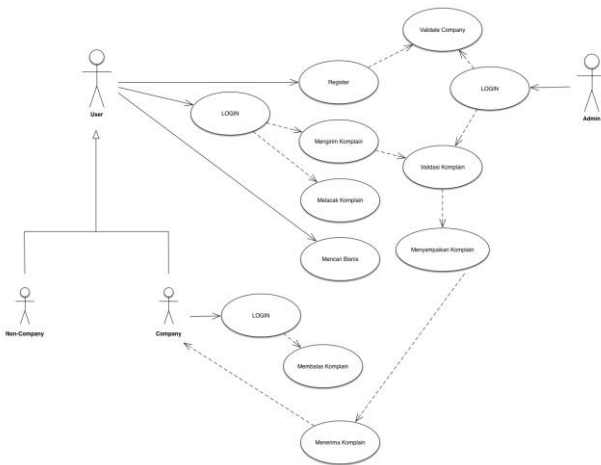
2. Desain Sistem

2.1. Entity Relationship Diagram



Gambar 2. Entity Relationship Diagram.

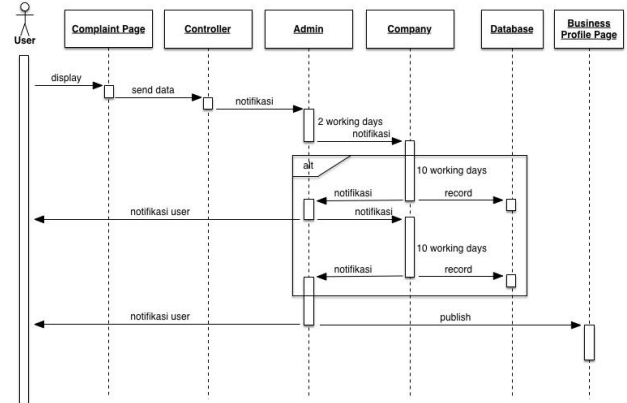
2.2. Use Case Diagram



Gambar 3. Use Case Diagram.

Use case diagram diatas merupakan use case diagram yang dibuat untuk aplikasi website Bisnis Bagus. Pada use case diagram tersebut menjelaskan tentang alur dan proses yang terjadi pada keseluruhan aplikasi berbasis website Bisnis Bagus.

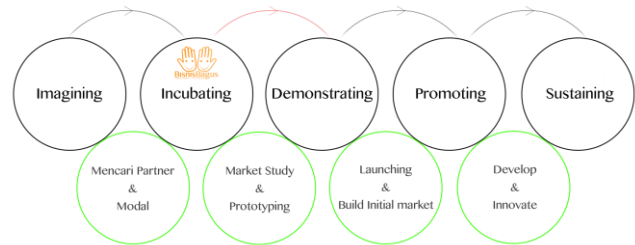
2.3. Sequence Diagram



Gambar 4. Sequence Diagram File Complaint.

Sequence diagram yang akan penulis cantumkan hanya sequence diagram File Complaint yang menjadi fitur utama dalam pembuatan aplikasi ini. Pada sequence diagram diatas menggambarkan alur seorang user mengirim complain hingga tersampaikan kepada perusahaan terkait.

2.4. Commercialization Strategy



Gambar 5. Commercialization Process.

Strategi komersialisasi aplikasi ini menggunakan teori Vijay Jolly (1997). Melihat gambar diatas, Bisnis Bagus sedang berada pada proses transisi Incubating – Demonstrating. Yaitu aplikasi Bisnis Bagus ini sedang dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan sebelum proses launching kepada publik.

3. Implementasi

3.1. Laravel

Laravel dapat disebut sebagai sebuah framework “full stack” karena ia dapat melakukan segalanya, mulai dari menerima request dan mengembalikan response, manajemen database, hingga menghasilkan kode HTML akhir. Secara umum, interaksi dengan framework ini dilakukan menggunakan sebuah tool berbasis command-line untuk mengatur lingkungan kerja project Laravel tersebut. Tool ini dinamakan Artisan yang dapat digunakan untuk menghasilkan mulai dari kerangka kode dasar, skema database dasar, implementasi skema database, hingga manajemen aset (CSS, JavaScript, gambar, dll.) dan file konfigurasi.

Penggunaan Laravel pada aplikasi ini meliputi keseluruhan fungsi aplikasi, routing, dan lain-lain. Laravel digunakan sebagai framework Back-End programming.

3.2. Twitter Bootstrap

Twitter Bootstrap merupakan sebuah Front-End Framework berbasis HTML, CSS dan Javascript. Framework Twitter Bootstrap ini sudah didukung dengan teknologi responsive, sehingga memudahkan web developer dalam membuat tampilan untuk versi mobile. Penggunaan framework Twitter Bootstrap pada pengembangan aplikasi berbasis website ini digunakan untuk pembuatan tampilan dan design front-end. Penggunaan framework CSS Twitter Bootstrap ini merupakan suatu langkah yang sangat efisien dalam hal waktu, tenaga, serta biaya development aplikasi berbasis website Bisnis Bagus ini, karena Bootstrap merupakan framework open source serta memiliki banyak dukungan plugin dan dokumentasi di internet (<http://getbootstrap.com/>).

3.3. User Interface

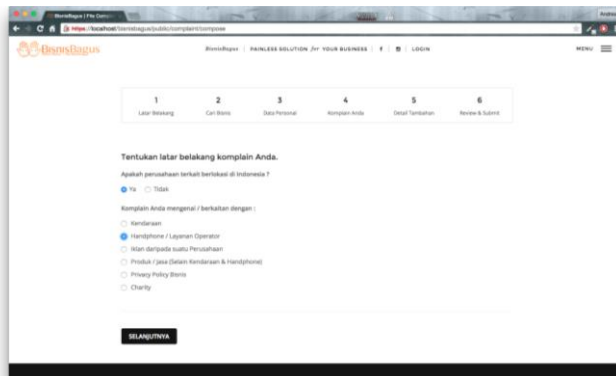


Gambar 6. UI Aplikasi BisnisBagus.

4. Pengujian

4.1. File Complaint

Pengujian yang penulis cantumkan pada jurnal ini hanya meliputi fitur dan proses utama. File Complaint merupakan fitur utama pada aplikasi website Bisnis Bagus.



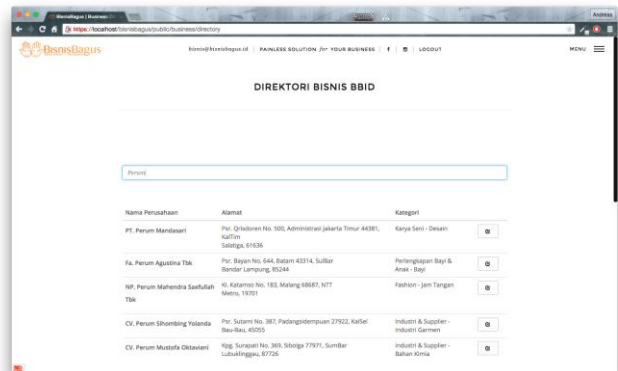
Gambar 7. File Complaint.

Tabel 1. Pengujian File Complaint.

Contoh Kasus	User ingin mengirim complain kepada suatu perusahaan.
Prasyarat	User harus memiliki akun di Bisnis Bagus.
Data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Perusahaan yang akan dikirim complain 2. Data Login 3. Tipe complain (B to B / B to C) 4. Jenis complain 5. Detail complain 6. Penyelesaian yang diinginkan 7. Detail penyelesaian 8. Tanggal pembelian 9. Tanggal permasalahan 10. Penerima Komplain 11. Tanggal Komplain 1 12. Tanggal Komplain 2 13. Tanggal Komplain 3 14. Harga Beli 15. Jumlah Sengketa 16. Produk / Jasa yang dibeli 17. Produsen / Merk 18. Model / Kode Produk 19. No. Nota / Order / Kontrak / Polis 20. Pembayaran 21. Metode Pembayaran 22. Nama Sales Person
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. User mengklik Kirim Komplain pada menu samping 2. User mengisi pertanyaan verifikasi tahap 1 3. User mencari perusahaan yang akan dikirim complain 4. User mengisi pertanyaan verifikasi tahap 2 5. User mengisi data personal / data login 6. User mengisi detail tambahan 7. User me-review ringkasan complain 8. User mengklik button submit
Hasil yang Diharapkan	Jika user sukses melakukan complain, maka akan muncul notifikasi dan email berisi ID Komplain. ID complain berfungsi untuk tracking riwayat complain yang telah dikirimkan.

4.2. Direktori Bisnis / Cari Bisnis

Fitur lainnya yang menjadi pokok dari aplikasi Bisnis Bagus ini adalah fitur search bisnis. Search engine pada aplikasi ini dibangun menggunakan system AJAX dan memiliki kemampuan pencarian dengan 1 huruf saja cukup.



Gambar 8. Search Business.

Tabel 1. Pengujian Search Business.

Contoh Kasus	User ingin mencari suatu perusahaan
Prasyarat	Bisnis sudah terdaftar di database Bisnis Bagus
Data	1. Data Perusahaan
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. User mengklik link Cari Bisnis pada menu samping 2. User mengisi form pencarian bisnis 3. User mengklik bisnis yang dicari pada halaman hasil pencarian
Hasil yang Diharapkan	Jika user sukses melakukan pencarian bisnis, maka akan ditampilkan bisnis yang dicari, jika tidak ada bisnis yang dicari maka akan ditampilkan tidak ada hasil pencarian.

4.3. User Acceptance Testing

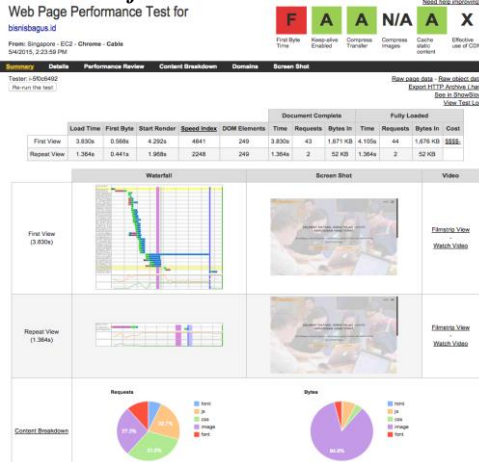


Gambar 9. User Acceptance Test.

User Acceptance Test adalah langkah untuk mengetahui respon dari user terhadap aplikasi website Bisnis Bagus. Test ini dibuat menggunakan google form dan disebarakan kepada dua macam responden, yaitu responden IT dengan asumsi orang yang paham dan terbiasa tentang komputer, dan responden non-IT dengan asumsi orang awam yang tidak terbiasa tentang komputer.

4.4. Online Tools Website Performance Test

4.4.1. Website Performance

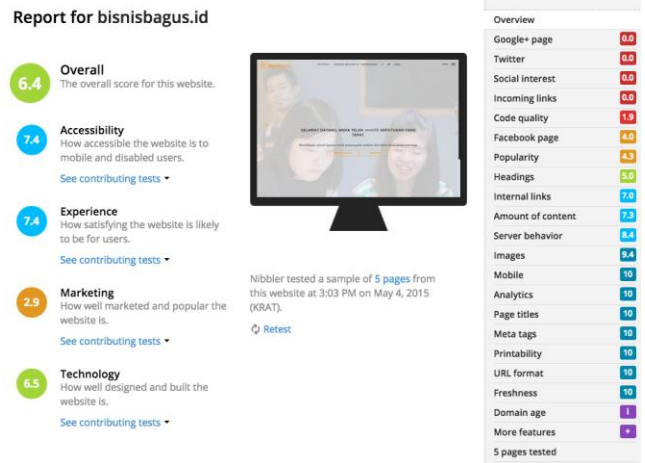


Gambar 10. Web Performance Test.

Pengujian pada webpagetest.org lebih berfokus pada performa. First Byte Time yang dimaksud adalah perlu berapa lama waktu setelah user pertama kali mengirim request ke server, sampai server memberikan response balik yang telah berupa content HTML.

BisnisBagus.id mendapat hasil yang cukup tinggi yaitu 0.568 detik (normalnya dibawah 0.2 detik) dikarenakan render initial content yang cukup berat. Hal tersebut akan terus ditingkatkan hingga mendekati 0.2 detik dalam langkah pengembangan dan optimasi aplikasi. (http://www.webpagetest.org/result/150504_ZQ_BKF/)

4.4.2. User Interface Performance

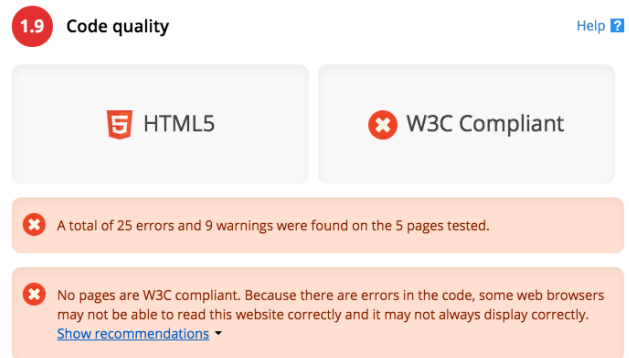


Gambar 11. UI Performance Test.

Pengujian ini lebih berfokus kepada tampilan website, meliputi CSS, Javascript, User Interface serta User engagement.

(http://nibbler.silktide.com/en_US/reports/bisnisbagus.id)

4.4.3. Code Quality Test



Gambar 12. Code Quality Test.

Code Quality mendapatkan predikat 1.9 dikarenakan ada beberapa kode tampilan yang belum sesuai dengan standar WC3. Kualitas code akan terus ditingkatkan seiring dengan pengembangan aplikasi berbasis website Bisnis Bagus.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini disusun untuk pembuatan aplikasi berbasis website Bisnis Bagus (<https://bisnisbagus.id>), yaitu sebuah aplikasi website untuk manajemen complain dan direktori bisnis. Dari seluruh hasil pembuatan dan pengujian aplikasi, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

- Penerapan SSL untuk kebutuhan SEO Google.
- Tampilan yang digunakan, berbasis Bootstrap sangat membantu dalam pengembangan Front-End aplikasi. Responsive dan sangat efisien waktu dan biaya development.
- Sistem manajemen complain ditujukan untuk mengembangkan dan memperbaiki hubungan Konsumen – Bisnis. Dengan adanya aplikasi website ini maka semua complain akan tercatat dengan bagus dan transparan serta dapat diakses oleh calon konsumen berikutnya.
- Direktori bisnis ditujukan untuk membantu para entrepreneur untuk mencari partner maupun calon konsumen. Dengan adanya fitur ini maka calon pembeli maupun penjual akan dapat menilai kualitas sebuah perusahaan sebelum mereka melakukan transaksi.

5.2. Saran

Saran untuk pengembangan penelitian aplikasi berbasis website Bisnis Bagus ini adalah sebagai berikut :

- Pengembangan dan pengujian form untuk pengisian data yang lebih baik, karena Bisnis Bagus adalah aplikasi yang menggunakan banyak form untuk proses data.
- Menambah dan melengkapi kategori bisnis yang ada.
- Pengembangan feedback aplikasi atau sistem notifikasi untuk menambah *user experience* dalam penggunaan aplikasi ini.
- Pengembangan dan penetapan posisi hukum Bisnis Bagus. Bisnis Bagus merupakan portal penengah dalam masalah complain, maka posisi harus jelas agar tidak terbawa dalam kasus konsumen maupun bisnis.
- Pengembangan dan penyesuaian konten serta konteks complain Bisnis Bagus sesuai dengan kondisi dan situasi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- About · Bootstrap*. (n.d.). Retrieved May 20, 2014, from <http://getbootstrap.com/about/>
- Architecture of Laravel Applications - Laravel Book*. (n.d.). Retrieved March 21, 2015, from <http://laravelbook.com/laravel-architecture/>
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Tabel Perkembangan UMKM pada Periode 1997-2012*. Retrieved Feb 3, 2015, from http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?kat=2&abel=1&daftar=1&id_subyek=13%20-ab=45
- Business - Definition and More from the Free Merriam-Webster Dictionary*. (n.d.). Retrieved May 22, 2014, from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/business>
- Davis, G. B., & Olson, M. H. (1985). *Management information systems: Conceptual foundations, structure, and development*. New York: McGraw-Hill.
- Elmasri, R., & Navathe, S. (2007). *Fundamentals of database systems*. Boston: Pearson/Addison Wesley.
- McCool, S. (2012). *Laravel starter: The definitive introduction to the Laravel PHP web development framework*. Birmingham, UK: Packt Pub.
- Saputra, A. (2012). *WebTips: PHP, HTML5 dan CSS3*. Jakarta: Jasakom.
- Tutorial Laravel (1) Apa itu Laravel? | emka.web.id*. (n.d.). Retrieved May 21, 2014, from <http://emka.web.id/tutorial/tutorial-laravel/2013/tutorial-laravel-1-apa-itu-laravel/>
- Tutorial Laravel Bahasa Indonesia: Kenapa Memilih Laravel?* (n.d.). Retrieved May 11, 2014, from <http://id-laravel.com/post/kenapa-memilih-larave>