

## CHAPTER 7

### CONCLUSION AND SUGGESTION

#### 7.1. Conclusion

The alternative solution of building an information system is the proper solution to help Rumah Batik Fendy to solve the customer complaint about the service time problem. Because can be measured by time recording. Before implementing the method, the average time for the selling business process needs 18 minutes and 08 seconds. After implementing the method, the selling business process average time can be reduced to 8 minutes and 22 seconds. The stock-checking process's average time, before implementing the method is 12 minutes and 31 seconds, after implementing the method solution, the stock-checking process can be reduced 2 minutes and 52 seconds.

#### 7.2. Suggestion

Rumah Batik Fendy must implement an Information System to reduce the time needed in the selling business and stock checking processes, reduce serving time, and increase customer satisfaction and satisfy workers.

For further research, it is better to make and Prototype and Design of Information System that can be operated on a smartphone because it is more ergonomic and practical while still paying attention to an easy-to-use aspect.

## References

- Wahid, Abdul, & Aceng. (2020). Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi, 66(2), 274–285. *Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen STMIK*.
- Andaleeb, S. S. (1998). *Determinants of Customer Satisfaction With Hospitals. A Managerial Model*, *International Journal of Health Care Quality Assurance* 11(6): 181-187.
- Arief, M. (2014). *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Percetakan CV. Aladin*. *Jurnal Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.
- Bielen, F., & Dumoulin, N. (2007). *Waiting time influences the satisfaction-loyalty relationship in services*. *Journal of Managing Service Quality*, 17(2), pp. 174-193.
- Brady, M., & Loonam, J. (2010). *Exploring The Use of Entity-relationship Diagramming As a Technique To Support Grounded Theory Inquiry*. Emerald Group Publishing, Bradford.
- Cronin, J., & Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality. A Re-examination and Extension*, *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Amoah, F. (2016). *Perceived experience value, satisfaction and behavioral intentions a guesthouse experience*. *Journal of Economic and Management Studies*.7 (3), hlm. 419 – 433.
- Gallarza. (2016). *Intrinsic value dimensions and the value-satisfactionloyalty chain: a causal model for services*. *Journal of Services Marketing*. 30 (2), hlm. 165 – 185.
- Aliana, M. (2015). *Nostalgic tourism in macau: the bidirectional causal relationship between destinations image and experiential value*. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 6 (1), hlm. 89-99.
- F. Wicaksono, & S. Baswara. (2020). *Design and Implementation of Web-Based Helpdesk Information Systems Using Extreme Programming Methods*. *ITEJ (Information Technol. Eng. Journals)*, vol. 5, no. 2, pp. 88–96.
- Fandy, T., and Gregorius, C. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Andi,

Yogyakarta.

Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

J. W. Satzinger, R. B. Jackson and S. D. (2011). *Systems Analysis and Design in a Changing World*, Sixth ed.

Abdya, Y. (2019). *Penanganan Keluhan Nasabah di Bank Nagari Cabang Batusangkar*. Diwawancarai tanggal 18 November 2019Tarsani. (2018). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi*,1-10 *Jurnal Bricolage* <https://journal.ubm.ac.id/index.php/bricolage/article/download/833/737>.

Jham, V., and K. M. Khan. (2008). *Determinants of Performance In Retail Banking, Perspectives of Customer Satisfaction and Relationship Marketing*. Singapore Management Review, [p://findarticles.com/p/articles/mi\\_qa5321/is\\_200807/ai\\_n27901656/](http://findarticles.com/p/articles/mi_qa5321/is_200807/ai_n27901656/). Retrieved 09 Juli 2022.

Kendall, J.E., & Kendall, K.E. (2003). *Data Flow Diagram*. <http://www.scribd.com/doc/9758069/DATA-FLOW-DIAGRAM>. Retrieved 22 September 2022.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*, 11th edition. Prentice Hall Publisher, Inc.New Jersey.

Kotler, P., and Keller, K. (2006). *Market Management*. Indeks Publisher, New Jersey.

McGuire, K.A., Kimes, S.E., Lynn, M., Pullman, & M.E., Lloyd, R. (2010). *A Framework For Evaluating The Customer Wait Experience*. *Journal of Service Management*, 21(3), pp. 269 ± 290.

Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management edisi 3*. Jilid 1. Yogyakarta: Erlangg

Trisetiawan, A. (2014). *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Supplier Pada, Pt.Bintang Mega Medika Semarang*. Naskah publikasi UDINUS.

Patwary, A. K., & Omar, H. (2016). *An Overview of Consumer Complaining Behavior and the Choice of Complaint Channel in Service Industry*. International Journal of Business and Technopreneurship, Volume 6, No. 2, pp. 309-318

Yazid. (2004). Pemasaran Jasa. Konsep dan Implementasi. Yogyakarta

Palmer, Roger C. (1995). *The Bar Code Book: Reading, Printing, and Specification of Bar Code Symbols Paperback*. USA.

Sidik, B. (2012). Pemrograman Web dengan PHP, Informatika. Bandung.

Madcoms. (2009). Teknik Mudah Membangun Website dengan HTML, PHP dan MySQL. Andi Publisher, Yogyakarta.

Madcoms. (2008). Sukses Membangun Toko Online dengan PHP & MySQL. Andi Publisher, Yogyakarta.



## ATTACHEMENTS

**KUISIONER KEPuasan PELANGGAN  
RUMAH BATIK FENDY**

1. Apakah anda sering berbelanja fashion batik di Rumah Batik Fendy?

a. YA  
 b. TIDAK

2. kira-kira berapa kali dalam setahun anda datang berbelanja batik fashion di Rumah Batik Fendy?

a. 3 kali  
 b. 5 kali  
 c. 7 kali  
 d. 10 kali

3. Alasan anda memilih Rumah Batik Fendy untuk berbelanja fashion batik

a. MURAH  
 b. BAHAN & MODEL YANG BAGUS  
 c. [Lainnya] .....

4. Adakah suatu hal yang membuat aktivitas berbelanja di Rumah Batik Fendy kurang ?

a. ADA  
 b. TIDAK

5. Jika ada, pilihlah opsi (maksimal 2) di bawah yang menurut anda kurang

a. STOCK  
 b. WAKTU PELAYANAN  
 c. SERVICE PEGAWAI TERHADAP CUSTOMER  
 d. KONDISI TOKO  
 e. METODE PEMBAYARAN  
 f. [Lainnya] .....

6. Isilah alasan detail mengapa memilih opsi :

a. STOCK .....

b. WAKTU PELAYANAN  
.....  
kadang punya lama untuk bisa dilayani  
.....

c. SERVICE TERHADAP CUSTOMER  
.....  
Kadang bingung cari-cari stock di bagian rak simpan  
.....

d. KONDISI TOKO  
.....

e. METODE PEMBAYARAN  
.....

f. [Lainnya] .....

---

**KUISIONER KEPuasan PELANGGAN  
RUMAH BATIK FENDY**

1. Apakah anda sering berbelanja fashion batik di Rumah Batik Fendy?

a. YA  
 b. TIDAK

2. kira-kira berapa kali dalam setahun anda datang berbelanja batik fashion di Rumah Batik Fendy?

a. 3 kali  
 b. 5 kali  
 c. 7 kali  
 d. 10 kali

3. Alasan anda memilih Rumah Batik Fendy untuk berbelanja fashion batik

a. MURAH  
 b. BAHAN & MODEL YANG BAGUS  
 c. [Lainnya] .....Dekat rumah + lengkap

4. Adakah suatu hal yang membuat aktivitas berbelanja di Rumah Batik Fendy kurang ?

a. ADA  
 b. TIDAK

5. Jika ada, pilihlah opsi (maksimal 2) di bawah yang menurut anda kurang

a. STOCK  
 b. WAKTU PELAYANAN  
 c. SERVICE PEGAWAI TERHADAP CUSTOMER  
 d. KONDISI TOKO  
 e. METODE PEMBAYARAN  
 f. [Lainnya] .....

6. Isilah alasan detail mengapa memilih opsi :

a. STOCK .....

b. WAKTU PELAYANAN  
.....

c. SERVICE TERHADAP CUSTOMER  
.....  
Ditanya stock bertanyu kadang bingung mencari?  
memakan waktu  
.....

d. KONDISI TOKO  
.....

e. METODE PEMBAYARAN  
.....

f. [Lainnya] .....

**The figure of Customer Qutioner Sample**

**Transcript of Interview During Research For Identify Problem at Rumah Batik Fendy**

<b>Transcript Interview With The Cashier</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Selamat siang mbak? Dengan mbak siapa ini?	Ya mas, selamat siang, monggo. Saya dengan Asti.
Sudah berapa lama mbak jadi kasir di sini?	Saya di sini sejak 2015 mas.
Mbak Asti sebagai kasir Rumah Batik Fendy ini, apakah ada kekurangan dari toko ini selama mbak bekerja?	Kekurangan ya mas, ya kalau menurut saya sih sistem di toko ini keliatan masih manual semua ya mas, termasuk kasir ini. Kan kebanyakan toko-toko pakaian sudah pakai komputer ya kasirnya, kalau di sini masih pakai nota tulis tangan.
Apakah seperti ini membuat jenengan merasa terkendala?	Sebenarnya saya manut sama yang punya toko saja mas, mau pakai sistem bagaimana, toh kalau saya usul juga takut hehe.. yang penting saya bekerja sesuai job desk saya saja. Tapi saya sering kesulitan pas nemu barang yang ada di pajangan tag harganya lepas mas, jadi saya harus cari-cari catatan data harga barang di buku tulis. Kan stoknya banyak ya mas, jadi kalau cari-cari di buku tulis lama sampai kadang customer keliatan bete.
Kalau barang keluar masuk itu gimana pencatatannya mbak?	Ya dicatat manual mas, stoknya ada berapa, ukurannya apa aja yang masuk
Lalu yang stok keluar ada catatannya tidak?	Lha itu mas, kadang mau melakukan pencatatan keluar itu sering lupa.
Terus kalau customer nanya ketersediaan stok gimana mbak?	Ya itu tugas penjaga mas, cari-cari di gudang.
Kalau ada pengembangan pada toko ini, menurut mbak Asti pengennya bagaimana?	Ya yang penting bisa membantu tugas saya juga mas, minimal mempermudah saya buat cari informasi tentang harga stok saja udah baik, soalnya kecocokan harga itu sangat berpengaruh mas, saya pernah salah tulis di nota yang harganya semisal harusnya 200 ribu saya tulis di nota 175rb kan rugi mas.
Oke mbak, Terimakasih penjelasannya	Siap mas.

<b>Transcript Interview With Shopkeeper 1</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Halo mas selamat sore	Nggih mas,mari.
Mas maaf tak interview ya?	Siap mas, bagaimana nggih?
Mas sudah berapa lama di sini?	Saya sudah sejak sebelum pandemi mas, 2019
Selama kerja di sini, ada kekurangan tidak mas dari pandangan jenengan soal toko ini?	Kalau dari pandangan saya, saya selalu kewalahan mas kalau cari stok di rak-rak itu. Soal e warna-warna batik kalau dilihat sekilas hampir mirip yo mas, nah di situ saya sering keliru ambil.
Berarti makan waktu lama ya mas?	Iya mas, kadang sampai saya dikomplain cari barang aja lama banget gitu
Selain itu apa mas kekurangannya?	Menurut saya itu saja sih mas
Baik mas Terimakasih	Nggih

<b>Transcript Interview With Shopkeeper 2</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Halo mbak selamat sore	Ya mas, ada yang bisa dibantu.
Maaf mbak tak interview sebentar ya?	O ya mas.
Sudah berapa lama di sini mbak e?	Saya 2020 mas di sini.
Selama bekerja di sini, ada kekurangan tidak dari pandangan jenengan soal toko ini?	Kekurangannya pas cari stok sih mas, itukan banyak tumpukan-tumpukan dan ga ada labelnya ya. Jadi kadang saya bingung kalo cari-cari bahan yang ditanyakan konsumen.
Emang waktu apa kalau cari-cari stok itu mbak?	Ya saat konsumen nanya ini ukurannya apa saja yang ada, stoknya ada berapa saat ini, dll mas.
Selain itu apa mbak kekurangannya?	Soal penanda harga sih mas, kalau ditanya saya harus lari dulu ke kasir nanya, dan mbak kasirnya kadang yo bingung kalau pas kedatangan stok di display tag harganya lepas mas.
Baik mbak makasih ya.	Oke mas

<b>Transcript Interview With Customer 1</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Selamat sore bu, mohon maaf mengganggu. Berkenankah ibu mengisi kuisisioner ini?	Ya mas, boleh mas, saya isi dulu ya
Terimakasih bu sudah mengisi. Pada kuisisioner ini jenengan mengeluhkan tentang waktu pelayanan ya?	Ya mas
Bisa dijelaskan secara singkat bu alasannya?	Ya mas kalau saya berbelanja di sini kadang dilayaninya agak lama karena ya ke sini pas selalu ramai. Jadi pelayan tokonya harus melayani

	pembeli yang lain dulu sampai selesai, baru kalau sudah selesai nanti ke pembeli yang baru datang
Lalu setiap pelayannya melayani jenengan, apakah servicenya juga memuaskan?	Ya tergantung mas, yang lama itu ketika mereka cek barang digudang bisa sampai 10 menit an mas buat cari item yang saya butuhkan
Begitu nggih. Menurut jenengan nunggu lama itu bagaimana dalam pelayanan di toko ini?	Ya pastinya harus lebih cekatan gitu mas, jadi nanti pembeli yang baru datang juga segera bisa dilayani, dan saya juga cepat dalam proses belanja saya.
Baik bu terimakasih atas waktunya.	

<b>Transcript Interview With Customer 2</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Selamat sore pak, mohon maaf mengganggu aktivitas belanjanya. Berkenankah mengisi kuisisioner survey ini?	Apa ini mas? Survey kepuasan ya? Boleh mas saya isi dahulu.
Terimakasih pak berkenan mengisi. Pada kuisisioner ini bapak keluhannya tentang waktu pelayanan ya?	Betul mas, waktu pelayanannya
Bisa dijelaskan secara singkat pak mengapa memilih waktu pelayanan?	Saya kan sering ya mas berbelanja batik di sini, selama ini saya mengeluhkan tentang pelayanan penjaga tokonya. Setiap saya menanyakan barang yang saya inginkan setelah saya memilih-milih di pajangan, pelayan tokonya lama cari-cari barang di belakang. Sudah lama kadang salah lagi mas, yang diambil corak dan warna yang hampir sama seperti yang saya pilih
Menurut jenengan itu mengganggu ya pak?	Ya jelas mas, kalau di toko lain biasanya bisa agak lebih cepat, ga tau kalau di sini kok bisa begini.
Baik pak terimakasih sudah membantu.	Nggih mas



## Transcript of Interview After Implement The Information System

<b>Transcript Interview With The Cashier</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Halo mbak Asti, gimana setelah coba aplikasi saya ini?	Wah bagus mas, ini yang saya harapkan, sekali scan info barang-barangnya sudah terlihat tanpa harus cek-cek manual. Segera disettle kan ya mas.
Jadi setuju ya mbak jika ini diterapkan?	Saya sangat senang mas.

<b>Transcript Interview With Customer 1</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Selamat pagi mbak?	Ya mas.
Mbak mau nanya tentang stock ini?	Iya mas saya mau bertanya ini stoknya ada berapa.
Coba mbak scan labelnya di sini	Baik mas.
Bagaimana mbak, simple ya cek stoknya tanpa panggil pelayannya?	Wah iya mas, jadi membantu proses berbelanja jadi cepet yaa.
Jadi baik ya mbak kalau diterapkan secara permanen di sini?	Baik mas, membantu pelanggan dalam proses berbelanja.
Terimakasih mbak	oke

<b>Transcript Interview With The Owner</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Selamat siang Pak Waloya?	Ya, mas mari.
Pak ini saya membuat sistem informasi untuk membantu toko ini dalam melihat ketersediaan stok	Baik mas, ternyata gak mahal ya mas, saya kira sampai jutaan. Cukup membeli barcode scan sama instal software saja sudah bisa berjalan ya.
Iya pak seperti yang sudah saya gambarkan	Ya mas boleh ini, segera bantu dalam perilisan penggunaan sistem ini ya mas. Semoga dalam perkembangannya nanti bisa mengurangi jumlah karyawan atau mungkin nanti ketika toko ini lebih berkembang tidak perlu menambah karyawan lagi.
Ya pak, nanti karyawan yang ada ditraining aja pak, untuk handle bagian edit stok pada sistem informasi ini.	Baik mas, siap.

<b>Transcript Interview With Customer 2</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Selamat pagi mas?	Gimana mas?
Mas coba cari stock yang mas pilih	Baik mas.
Mas mau bertanya tentang ketersediaan barang tidak?	Ya mas kebetulan ini saya mau nanya tentang ukuran
Coba scan barcodenya di sini mas, kebetulan itu ada label barcodenya	Ya mas
Gimana mas? Sudah cukup jelas informasi stoknya?	Wah iya mas, ini baru diterapkan ya? Soalnya kemarin-kemarin kalau mau nanya ukuran ke pelayannya dan pelayan cari-cari dulu di rak stock.
Setuju ya mas kalau ini diterapkan disini secara permanen?	Wah jelas membantu mas.
Terimakasih mas atas waktunya	Ya mas.

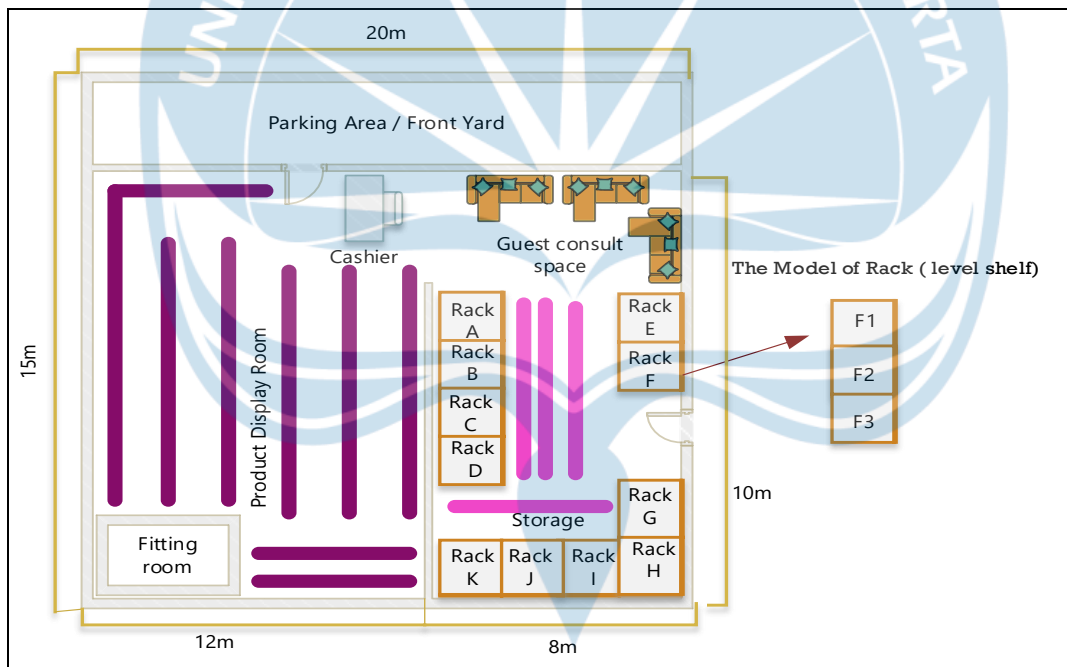
<b>Transcript Interview With Shopkeeper 1</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Mbak gimana kesannya setelah sistem informasi yang saya buat diterapkan di sini?	Wah sip mas, sangat membantu, apalagi ada informasi diletakkan di mana stoknya jadi ga perlu bingung-bingung cari lagi

Selain itu?	Meringankan pekerjaan mas, jadi kalau sudah capek-capek cari stok ke belakang, lalu konsumen hanya bertanya dan ga jadi beli, rasanya seperti gak sia-sia. Soalnya sekali scan dilayar sudah muncul info-info stoknya mas.
Sudah mantap ya mbak kalau diterapkan secara permanen?	Wah harus dipermanen mas.

<b>Transcript Interview With Shopkeeper 1</b>	
<b>Questions</b>	<b>Answer</b>
Mas gimana kesannya setelah sistem informasi diterapkan di sini?	Jos mas, membantu pekerjaan kami pelayan toko dalam menemukan informasi tok yang ada.
Selain itu apa mas?	Ya itu pembeli bisa cek sendiri ya mas, jadi ga perlu manggil-manggil pelayan untuk sekedar cek ketersediaan stok. Jujur mas kadang setelah kita bingung cari-cari stok di gudang tapi akhirnya ga jadi beli mas. Kalau adanya ini kan, meminimalisir hal itu.
Sudah mantap ya mas kalau diterapkan secara permanen?	Patenkan mas.



**Rumah Batik Fendy Building**



**Layout Rumah Batik Fendy**



**Storage situation in Rumah Batik Fendy**

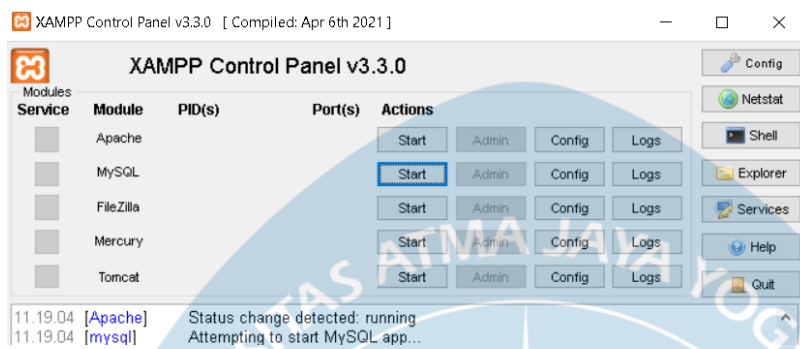


**The Shop situation in Rumah Batik Fendy**

## Prosedur Penggunaan Sistem Informasi Untuk Cek Barang Rumah Batik Batik Fendy

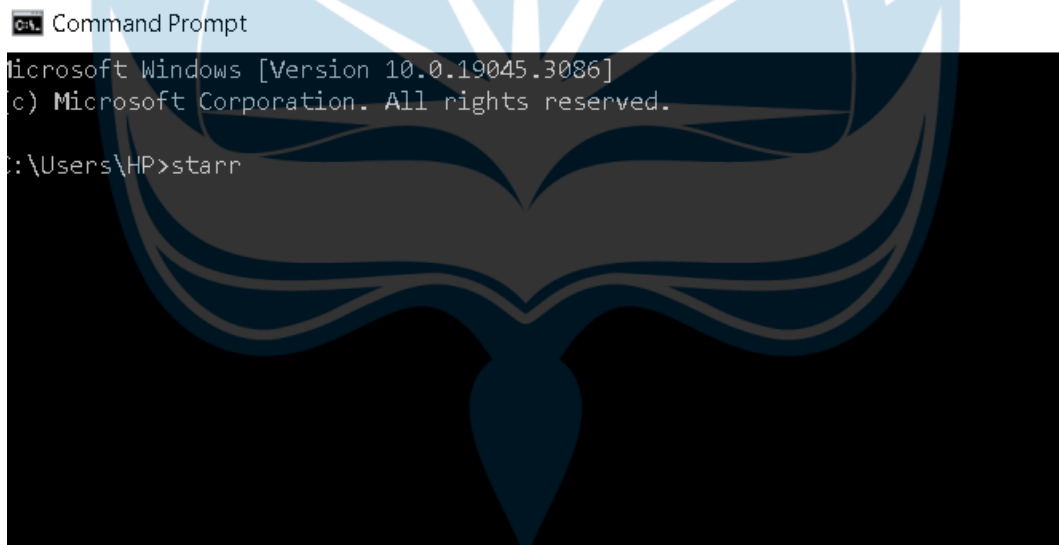
12. Buka the XAMPP control panel.

13. Klik start module Apache and MYSQL.



14. Buka command prompt pada komputer.

15. Ketik "starr" lalu enter di the Microsoft window.



16. Ketikan "php artisan serve" lalu enter.

```
Command Prompt - php artisan serve
Microsoft Windows [Version 10.0.19045.3086]
(c) Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\HP>starr

C:\Users\HP>E:

E:\>cd E:\skripsi\program\sitoko

E:\skripsi\program\sitoko>php artisan serve
Starting Laravel development server: http://127.0.0.1:8000
[Sun Jul 2 11:31:57 2023] PHP 8.0.28 Development Server (http://127.0.0.1:8000) started
```

17. Buka aplikasi firefork.

18. Ketik "http://localhost:8000. Pada pencarian

The screenshot shows a web browser window with the address bar set to localhost:8000. The page title is 'Rumah Batik FENDY'. Below the header, there is a search bar with the text 'Cari Barang:' and two input fields: one containing 'ID Stok' and another containing 'Nama batik'. There are two green 'Cari' buttons. Below the search bar is a table with the following data:

ID Stok	Nama Batik	Size	Harga
B0003	truntum	XS	Rp 50000,00
B0004	truntum	S	Rp 60000,00
B0005	truntum	M	Rp 70000,00
B0006	akatsuki	L	Rp 150000,0
B0007	wusang air	S	Rp 100000,0

19. Siapkan mesin barcode scanner.

20. Scann barcode pada produk yang dicari.