

## *Intisari*

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan roda penggerak ekonomi nasional dan penyumbang terbesar ekonomi negara. UMKM diharuskan untuk terus meningkatkan kualitas untuk dapat berkembang, salah satunya kualitas penanganan keluhan pelanggan. Selama ini, UMKM hanya menggunakan layanan *email*, *Instant Messaging* (IM) atau telepon sebagai media penanganan pelanggan, yang terbukti kurang optimal, sehingga berujung pada kualitas penanganan pelanggan yang buruk.

Sistem Pelacakan Keluhan (SPK) merupakan sistem yang memfasilitasi perusahaan dalam pengelolaan keluhan pelanggan seperti pertanyaan, komplain, atau permintaan. SPK biasanya dikembangkan untuk perusahaan besar, sehingga SPK memiliki pengelolaan dengan tingkat kompleksitas yang tinggi. Hal ini membuat SPK tidak cocok dan tidak bisa dimanfaatkan oleh UMKM. Oleh sebab itu, diperlukan sistem penanganan keluhan pelanggan komprehensif yang sesuai untuk diterapkan pada UMKM. SPK yang sesuai dengan kebutuhan UMKM, yang memiliki pengelolaan keluhan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, serta mudah digunakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *User-centered Design*. Tahap pertama penelitian ini ialah pengumpulan data melalui observasi, survei dan wawancara. Berdasarkan data tersebut, dilakukan pembuatan persona, analisis kebutuhan fitur dan analisis kebutuhan pengguna. Tahap selanjutnya ialah implementasi dasar (*prototyping*), implementasi dan pengujian untuk mendapatkan nilai kebergunaan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Pada bagian akhir, dilakukan perbandingan fitur SPK yang baru dengan SPK yang lama. Hasil dari penelitian berupa SPK baru yang memiliki 19 fitur dan nilai kebergunaan sebesar 71.07.

**Kata kunci:** UMKM, Sistem Pelacakan Keluhan, *Issue Tracking System*, Penanganan Keluhan Pelanggan, *User Experience*, *User-centered Design*.

## ***Abstract***

*Small and medium-sized enterprises (SMEs) have a role in increasing national economy. SMEs are also the largest contributor to economies of the country. SMEs are required to continuously improve their quality in order to keep growing. So far, SMEs only used services such as email, Instant Messaging (IM) or phone call as a media to handle their customers, which proved to be less optimal, and resulting a a poor quality of customers handling.*

*Sistem Pelacakan Keluhan (SPK) is a system that facilitate companies to manage the customers' complaints, such as question, complaint, and request. SPK is typically developed for large companies, so SPK has a high level of complexity management. This case makes SPK does not compatible and can't be utilized by SMEs. Therefore, it's necessary to build a comprehensive customers' complaint handling system that suitable to SMEs. SPK that appropriate with SMEs' needs, which has a well structured management and documented, and also easy to be used.*

*This study use User-centered Design (UCD) research methods. The first stage of the research is collecting data by observtion, survey, and interview. Based on the data, the next steps are making the persona, features analysis, and user needs analysis. The next steps are basic implementation (prototyping), implementation, and measuring the usability of the system using System Usability Scale (SUS) method. At the end, the features of the new SPK will be compared to the old SPK. The result of this research is a new SPK with 19 features and 71.07 usability score.*

**Keywords:** *SMEs, Sistem Pelacakan Keluhan, Issue Tracking System, Customers Handling, User Experience, User-centered Design.*