

Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan (*E-Hotline*) Pada PT. Haakon Inti Perkasa Depok

Mulyati Nur Asiyah¹, Rachman Komarudin²

^{1,2} Universitas Nusa Mandiri

Jl. Kramat Raya No.18, Senen, Kota Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail: ¹mulyatinurasiyah@gmail.com, ² rachman.rck@nusamandiri.ac.id

Abstrak - Sebuah Informasi menjadi kebutuhan yang sangat diperlukan seiring dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat di zaman modern seperti pada ini. Hal ini akan dijadikan sebuah kebutuhan yang sangat mutlak di dalam persaingan kerja yang begitu pesat. Saat ini pelayanan keluhan atau pengaduan konsumen yang membeli rumah di pengembang properti PT. Haakon Inti Perkasa, belum ada sistem yang dapat memudahkan konsumen dalam menyampaikan keluhannya dan tidak ada nya sistem untuk menampung keluhan konusmen. Karena pada saat ini sistem yang berjalan masih manual yang menggunakan whatsapp dimana saking banyaknya keluhan yang masuk dari konsumen tidak tertampung sehingga menyebabkan miss komunikasi antar pengembang properti dan konsumen yang menyebabkan pengerjaan keluhan terhambat. Pencatatan juga masih manual, masih menggunakan google spreadsheet dimana staf hotline harus menginput keluhan – keluhan yang masuk dari konsumen agar bisa dilihat oleh tim konsutruksi yang selanjutnya di perbaiki keluhan – keluhan dari rumah yang masih belum beres, dan bukan hanya tim kontruksi ada tim legal untuk kepengurusan sertifikat, IMB yang telah selesai, proses maupun belum selesai. Kadang yang menyebabkan pengerjaan tersebut jadi terlambat karna kurangnya informasi yang kurang efesien. Sistem Informasi ini di rancangan menggunakan metode SLDC dengan model Waterfall (air terjun), karna tahapan demi tahapan dapat diselesaikan secara terurut dan terstruktur, dengan menggunakan Diagram UML sebagai analisa dan desain serta menggunakan bahasa pemograman Mysql, PHP, CSS, Javascript dan framework Codeigniter untuk sistem informasi berbasis web tersebut.

Kata kunci : Sistem Informasi, Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan, Unit Properti

Abstracts - An information becomes an indispensable requirement along with the rapid technological advances in modern times as it is today. This will be used as a very absolute necessity in the job competition that is so fast. Currently the service for complaints or complaints from consumers who buy houses at property developer PT. Haakon Inti Perkasa, there is no system that can facilitate consumers in submitting their complaints and there is no system to accommodate consumer complaints. Because at this time the system that is running is still manual that uses whatsapp where so many complaints that come in from consumers are not accommodated, causing miss communication between property developers and consumers which causes complaints processing to be hampered. Recording is also still manual, still using google spreadsheet where hotline staff have to input complaints that come in from consumers so that they can be seen by the construction team which is then corrected for complaints from homes that are still not right, and not only the construction team there is a legal team to management of certificates, IMB that has been completed, the process or not yet completed. Sometimes that causes the work to be late due to lack of efficient information. This information system is designed using the SLDC method with the Waterfall model, because step by step it can be completed sequentially and structured, using UML diagrams as analysis and design and using the programming languages Mysql, PHP, CSS, Javascript and the Codeigniter framework to web-based information system.

Keywords: Information System, Complaint Service Information System, Unit Property.

PENDAHULUAN

Informasi menjadi kebutuhan yang sangat diperlukan seiring dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat di zaman modern seperti pada ini, terutama penggunaan sistem informasi yang terkomputerisasi merambat di segala bidang. Sehingga, setiap Sumber Daya Manusia (SDM) harus bisa dalam menjalankan suatu perangkat keras maupun perangkat lunak komputer. Hal ini akan dijadikan sebuah kebutuhan yang sangat mutlak di dalam persaingan kerja yang begitu pesat. (Ibrahim & Maita, 2017)

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik Bab I



Ketentuan Umum Pasal 1 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Keluhan adalah suatu aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu produk. Macam – macam keluhan pelanggan pada dasarnya meliputi keluhan yang disampaikan lewat dan keluhan yang disampaikan secara tertulis, keluhan dari pelanggan tidak bisa diabaikan begitu saja karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan (Bachtiar, 2019) , selanjutnya Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan berupa informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari developer kepada konsumen dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik (Ibrahim & Maita, 2017) .

PT. Haakon Inti Perkasa sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang properti dan sudah selayaknya mampu untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam menunjang berbagai aktifitasnya. PT. Haakon Inti Perkasa adalah perusahaan pengembangan perumahan yang saat ini telah berhasil membangun beberapa kawasan perumahan yaitu Griya Kemuning, De Felice , De Felice 2, The Royal Felice, Azura, Mesa Grande, dan sekarang sedang menjalankan proyek baru yaitu Mesa Grande Fase 2.

Saat ini pelayanan keluhan atau pengaduan konsumen yang membeli rumah di pengembang properti PT. Haakon Inti Perkasa, belum ada sistem yang dapat memudahkan konsumen dalam menyampaikan keluhannya dan tidak ada nya sistem untuk menampung keluhan konsumen. Karena pada saat ini sistem yang berjalan masih manual yang menggunakan whatsapp dimana saking banyaknya keluhan yang masuk dari konsumen tidak tertampung sehingga menyebabkan miss komunikasi antar pengembang properti dan konsumen yang menyebabkan pengerjaan keluhan terhambat. Pencatatan juga masih manual, masih menggunakan google spreadsheet dimana staf hotline harus menginput keluhan–keluhan yang masuk dari konsumen agar bisa dilihat oleh tim konstruksi yang selanjutnya di perbaiki keluhan–keluhan dari rumah yang masih belum beres, dan bukan hanya tim konstruksi ada tim legal untuk kepengurusan sertifikat, IMB yang telah selesai, proses maupun belum selesai. Kadang yang menyebabkan pengerjaan tersebut jadi terlambat karna kurangnya informasi yang kurang efisien.

Berdasarkan permasalahan di atas tersebut dibuatlah sebuah sistem informasi yang diharapkan mampu membantu untuk memudahkan pengembang properti dan konsumen, dimana tidak adanya lagi miss komunikasi tentang pelayanan keluhan yang di aspirasi oleh konsumen terhadap pengembang properti, memudahkan pencatatan keluhan – keluhan konsumen agar segera di kerjakan oleh tim konstruksi apabila keluhannya mengenai rumah, dan tim tim yang lainnya seperti legal apa bila keluhannya untuk menanyakan surat menyurat., menyediakan media yang memudahkan pekerjaan staf dari pengembang properti agar lebih terstruktur dan efisien. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media informasi keluhan yang efektif, efisien, memberikan informasi yang akurat dan juga mudah dalam menampung keluhan – keluhan yang di aspirasi oleh konsumen, pengelolaan informasi yang akan di sampaikan oleh sistem informasi ini dapat diakses 24 jam asalkan komputer maupun smartphone terhubung dengan jaringan internet dan keluhan – keluhan serta informasi yang ingin disampaikan dapat di akses dengan mudah tanpa harus dating ke kantor pemasaran. Sehingga penulis mengangkat judul untuk penelitian ini adalah “Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Konsumen (*E-Hotline*) Pada PT. Haakon Inti Perkasa Depok”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada perancangan perangkat lunak ini menggunakan model *waterfall* (Sukanto, 2019) yang memiliki beberapa tahapan berturut turut , yaitu :

1. Analisa Kebutuhan Sistem

Pada tahap ini saya penulis melakukan observasi dan wawancara ke Perusahaan yang bekerja sama agar penulis tau selanjutnya tahap apa yang harus dilakukan. Saya penulis juga menganalisa kebutuhan kebutuhan penggunaan dan kebutuhan sistem serta batasan dari pengguna – pengguna lainnya :

- a. Halaman Admin, yaitu admin dapat mengelola Data PIC, mengelola Data Konsumen, Melihat data Pengaduan
- b. Halaman PIC, yaitu PIC dapat mengelola data Pengaduan menambah, melihat, menghapus dan mengubah, mengelola profil PIC,
- c. Halaman Konsumen yaitu, konsumen dapat menambahkan pengaduan, melihat progress pengaduan, mengelola profil konsumen

2. Desain

Tahapan perancangan sistem informasi ini mengalokasikan sesuai dengan kebutuhan – kebutuhan sistem informasinya, baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Desain pembuatan sistem informasi ini dibuat menggunakan pemograman berorientasi objek dan diagram UML

3. Pengkodean

Setelah penulis melakukan tahap desain menggunakan diagram UML, selanjutnya untuk membuat sistem informasi ini tahap pengimplementasi code generation nya penulis menggunakan framework untuk desainnya yaitu bootstrap, dan beberapa template yang di ambil dari bootstrapmade, lalu untuk framework PHPnya berbasis OOP yaitu Codeigniter, lalu untuk servernya penulis menggunakan aplikasi Xampp. Dalam membuat sistem informasi

ini penulis menggunakan bahasa MySQL, PHP, CSS, Javascript untuk aplikasi yang berbasis web tersebut.

4. Pengujian

Setelah tahap pengkodean penulis melakukan tahap pengujian (testing), yang penulis lakukan adalah mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memberikan fungsional dari sistem informasi yang penulis rancang dan buat ini dengan menggunakan Blackbox testing. Dan disini penulis pasti menemukan dan harus mencari kelemahan – kelemahan dari sistem informasi yang penulis buat agar segera diperbaiki.

Berikut teknik pengumpulan datanya :

1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil, kebetulan saya bekerja di PT. Haakon Inti Perkasa jadi observasi dilakukan kurang lebih 1-2 bulan. Perusahaan ini sudah lama berdiri melalui observasi ini Penulis mengumpulkan kendala serta permasalahan yang terdapat pada perusahaan selama ini.

2. Wawancara

Dengan melanjutkan penulisan penelitian ini untuk berjalan sesuai dengan yang diinginkan, setelah melakukan pengamatan yang ada. Untuk mendapatkan informasi secara lengkap maka saya selaku penulis melakukan metode tanya jawab dengan Pak Firza Ismail S.T selaku Manager Marketing yang merangkap tugasnya sebagai Staf Hotline yang mengenai semua kebutuhan sistem informasi yang akan di buat, serta permasalahan yang dihadapi perusahaan tersebut dan mendapatkan beberapa informasi mengenai pelayanan pengaduan atau keluhan di PT. Haakon Inti Perkasa Depok dari Pak Firza dan disinilah saya menemukan solusi bahwa perusahaan ini membutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menjawab permasalahan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

3. Studi Pustaka

Penulis melakukan studi pustaka di perpustakaan kampus Universitas Nusa Mandiri, mencari referensi buku – buku di toko buku, serta perpustakaan maya (internet) seperti jurnal yang berkaitan dengan perancangan sistem informasi pelayanan pengaduan , atau keluhan.

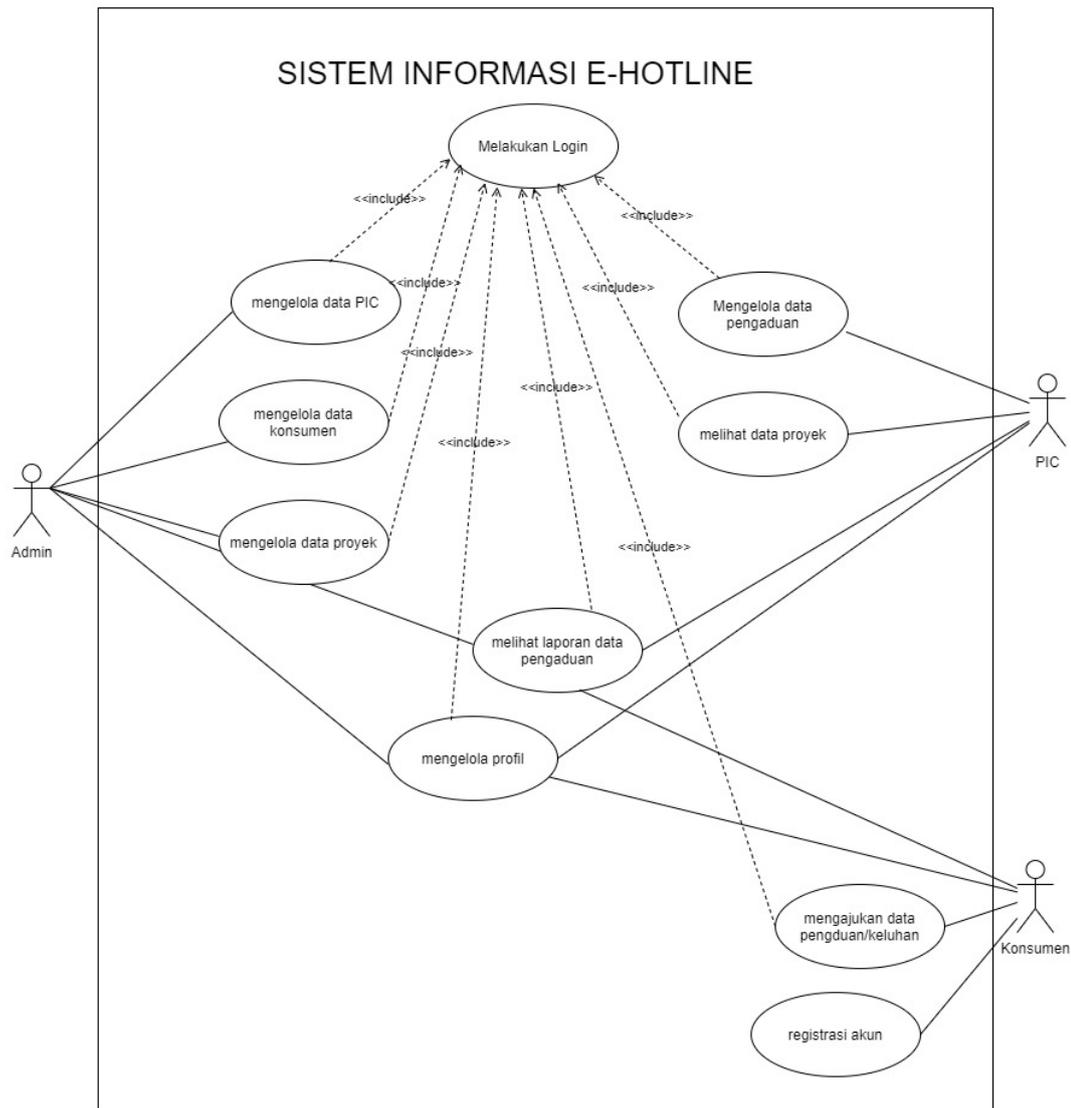
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan bahwa dalam pembuatan sistem informasi e-hotline dibutuhkan beberapa tahapan, yaitu :

1. Tahapan analisis

Tujuan tahapan analisis ini adalah untuk memahami kebutuhan sistem pengembangannya, baik untuk sistem itu sendiri maupun untuk penggunaannya nanti. Penentuan kebutuhan sistem merupakan langkah penting dalam tahapan Metode SLDC *Waterfall*. Dalam garis besarnya, analisa kebutuhan merupakan suatu pernyataan tentang apa saja yang diperlukan, yang harus dikerjakan dan yang harus dimiliki.

Dalam usulan sistem yang nanti akan dibuat ada kebutuhan pengguna, berikut akan dijelaskan tiga (3) level akses user yang berberan didalam sistem informasi e-hotline yaitu Admin, PIC, Konsumen. Setiap pengguna ini memiliki kebutuhan yang berbeda – beda sesuai dengan bidangnya seperti yang tertera dalam penggambaran *usecase* diagram dibawah ini :

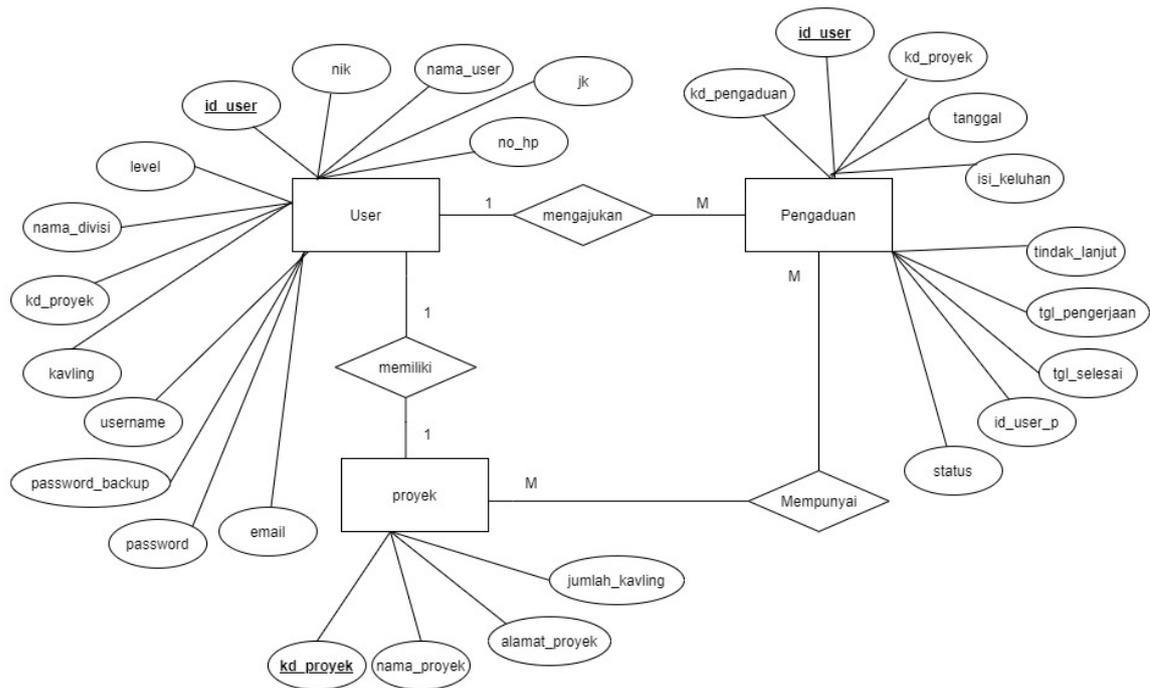


Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Gambar 1. Rancangan Usecase Diagram Sistem Informasi E-Hotline

Berdasarkan gambar 1 diatas akan dijelaskan apa saja yang diketahui sebuah aktivitas Admin yaitu, admin dapat mengelola data PIC (CRUD) , admin dapat mengelola data Konsumen (ED) , admin dapat melihat laporan data pengaduan, admin dapat mengelola profil, admin dapat mengelola data proyek (CRUD). Selanjutnya Halaman Kebutuhan PIC, PIC dapat mengelola data pengaduan (CRUD) , PIC dapat mengelola profile, PIC dapat melihat data proyek, PIC dapat melihat laporan data pengaduan terakhir, Halaman Kebutuhan Konsumen yaitu, Konsumen dapat menambahkan atau mengajukan data pengaduan, Konsumen dapat melihat laporan progress pengaduan, Konsumen dapat mengelola profile, Konsumen dapat registrasi akun.

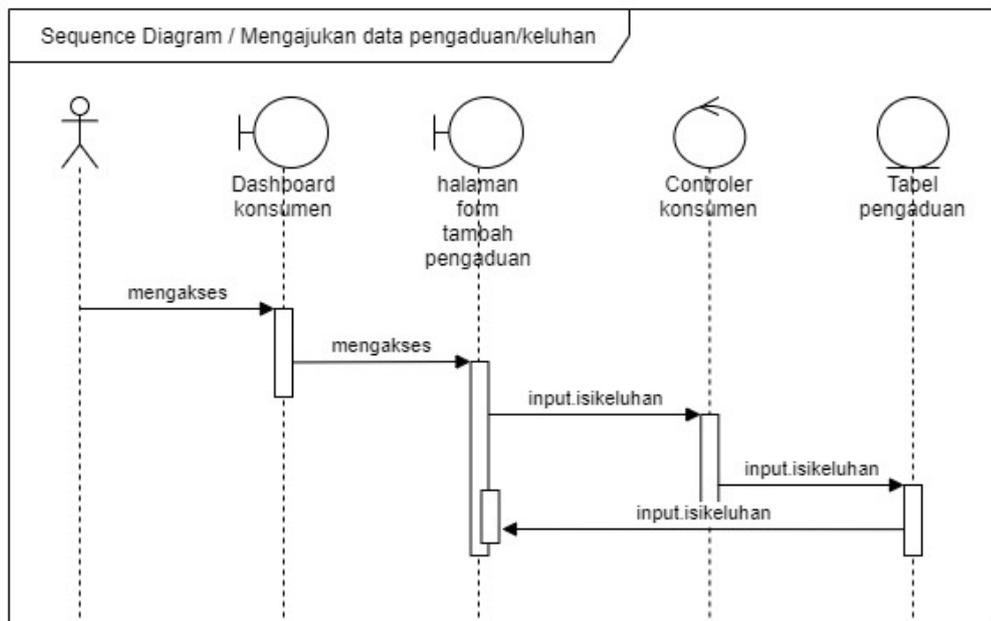
2. Perancangan Perangkat Lunak
 - a. Database



Sumber: Hasil Penelitian (2021)
 Gambar 2. Entity Relationship Diagram(ERD)

Berdasarkan gambar 2 dijelaskan sebuah usulan untuk rancangan *entity relationship diagram* (ERD) pada sistem informasi e-hotline.

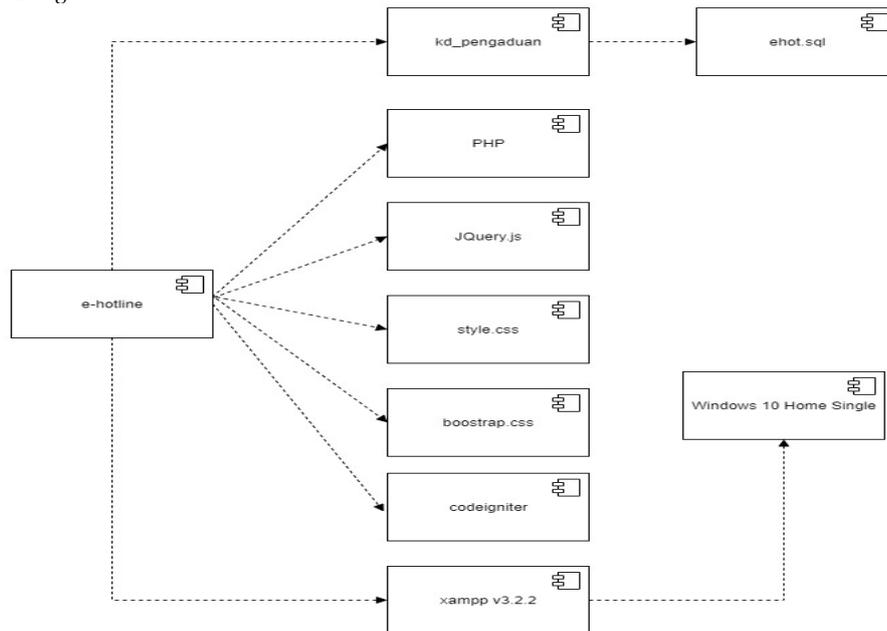
b. *Sequence Diagram*



Sumber: Hasil Penelitian (2021)
 Gambar 3. Rancangan *Sequence Diagram* Mengajukan data pengaduan/keluhan

Berdasarkan gambar 3 dijelaskan sebuah Rancangan *Sequence Diagram* Mengajukan data pengaduan/keluhan, terdiri dari dashboard konsumen sebagai boundary , lalu masuk kehalaman form tambah pengaduan, input menggunakan controller konsumen sebagai controllernya, lalu insert ke table pengaduan sbgai entity.

c. Component Diagram

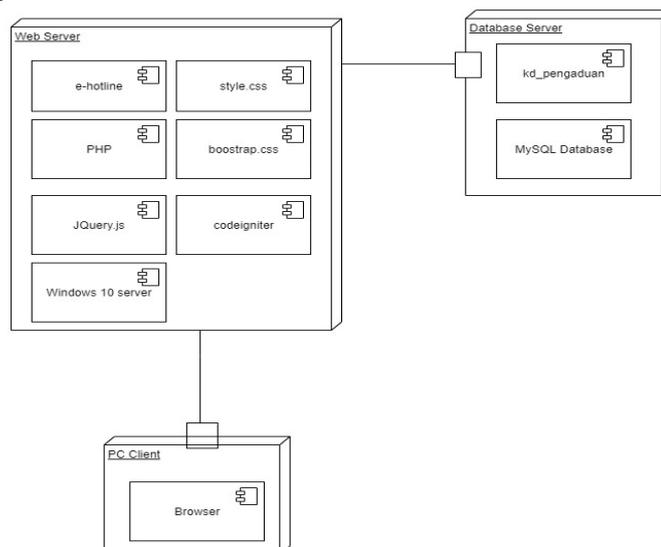


Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Gambar 4. Rancangan *Component Diagram*

Berdasarkan gambar 4 Keterangan dari Rancangan Component Diagram seperti gambar diatas adalah sistem informasi e-hotline mempunyai 9 komponen, yaitu yang pertama ada komponen kd_pengaduan, dimana kd_pengaduan ini menjadi primary key untuk menghubungkan ke database sisfo e-hotline yaitu ehot.sql digunakan sebagai tambah pengaduan/keleuhan. Lalu beberapa komponen lainnya ada komponen untuk bahasa pemrograman dan framework yang digunakan untuk membangun sistem informasi ini adalah, ada bahasa pemrograman PHP, JQuery.js, CSS untuk framework yang digunakan sebagai design sistem informasi ini ada bootstrap sedangkan PHP nya menggunakan framework codeigniter. Untuk server yang digunakan databasenya sistem informasi e-hotline menggunakan xampp v3.2.2 dan windows 10 home single.

d. Deployment Diagram



Sumber: Hasil Penelitian (2021)

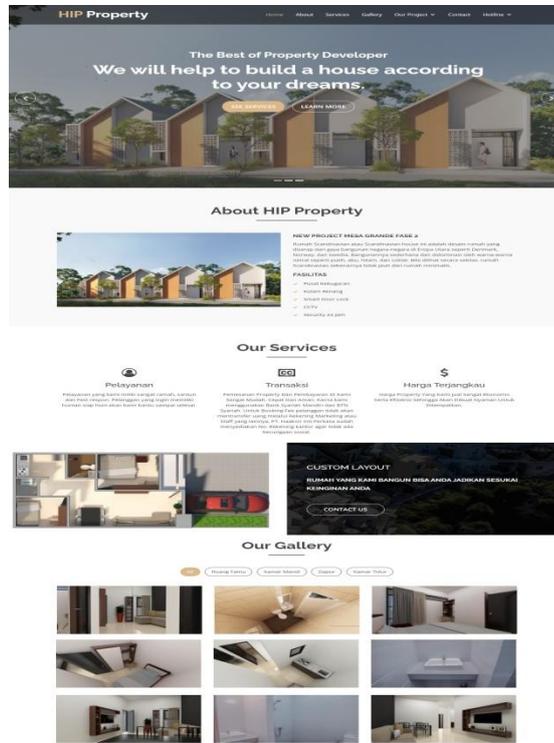
Gambar 5. Rancangan *Deployment Diagram*

Berdasarkan gambar 5 Keterangan dari Rancangan Deployment Diagram seperti gambar diatas adalah terdapat 3 bundel, yang sudah di sesuaikan dengan component diagramnya , node web server disebut dengan perangkat lunak (software) yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi e-hotline yaitu ada bahasa pemrograman php, css, dan jquery.js dan juga menggunakan framework bootstrap dan codeigniter. Selanjutnya menggunakan database

server dimana kd_pengaduan sebagai primary key untuk tambah pengaduan/keluhan, semua bisa dioperasikan menggunakan PC client menggunakan browser yang biasa digunakan oleh pengguna nantinya.

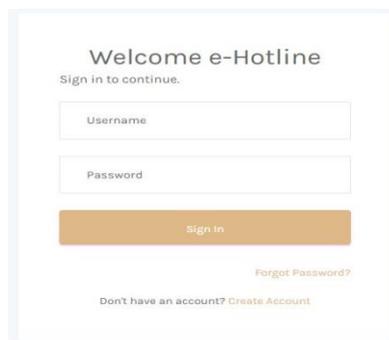
3. User Interface

Berikut tampilan landing page dari sistem informasi e-hotline



Sumber: Hasil Penelitian (2021)

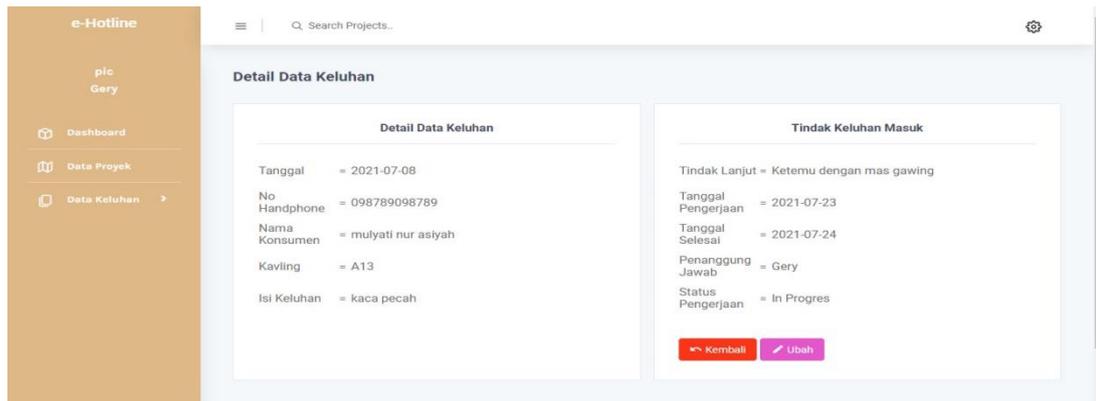
Gambar 6. Landing Page Dari Sistem Informasi E-Hotline



Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Gambar 7. Rancangan Halaman Login

Dari gambar di atas halaman login dari Sistem Informasi E-Hotline terdiri dari form yang berisikan username dan password serta button login untuk submit. Lalu jika user lupa password sistem informasi ini menyiapkan akses untuk *forgot password* hanya klik link yang sudah disediakan. Serta sebelum user konsumen belum mempunyai akun segera buat akun dan aksesnya sudah disediakan yaitu klik link “*Create Account*”



Sumber: Hasil Penelitian (2021)
Gambar 8. Lihat Detail Data Keluhan Dalam Proses

Untuk penjelasan gambar di atas adalah sebuah detail dari data keluhan dan tindakan keluhan yang masuk, dimana di detail data keluhan ada data yaitu tanggal, no handphone, nama konsumen, kavling dan isi keluhan, selanjutnya ditindak data keluhan masuk ada data yang berisi tindak lanjut, tanggal pengerjaan, tanggal selesai, penanggung jawab, dan status pengerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengkajian dan analisa data yang penulis buat tentang Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan (*E-Hotline*) Pada PT. Haakon Inti Perkasa Depok, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, Sistem pengaduan / keluhan pada PT. Haakon Inti Perkasa secara umum sudah baik, walaupun masih menggunakan sistem manual tapi terstruktur dengan benar. Dengan dirancangnya sistem *e-hotline* ini diharapkan segala kendala tentang pencatatan pengaduan dan dalam penyampaian informasi yang masih tidak efisien karna belum terbentuknya sistem informasi yang dapat memudahkan konsumen dalam menyampaikan keluhannya juga tidak ada nya sistem informasi untuk menampung keluhan konsumen dapat diatasi dengan baik, *e-hotline* ini dapat mengurangi, memudahkan staf – staf PT. Haakon Inti Perkasa khususnya staf hotline, dan juga ketika pengimplementasian sistem informasi ini kesulitan dalam penggunaan bisa di pelajari terlebih dahulu, karna penulis tidak menyediakan *manual book* atau tidak diadakannya training. Selanjutnya juga staf hotline dan konsumen tidak lagi terjadi miss komunikasi antara konsumen dengan pihak *developer* karena terlalu banyak konsumen yang komplain sehingga pekerjaan staf hotline dari pihak *developer* menumpuk.

Adapun saran bagi pengembangan sistem informasi *e-hotline* ini agar dapat menambahkan *tracking* dalam pengerjaan yang sudah dikerjakan oleh tim kontruksi pengembang properti.

REFERENSI

- Bachtiar, L. (2019). *Sistem informasi layanan pengaduan konsumen di sampit berbasis web*. 10(1).
- Fridayanthie, Eka Wida dan Mahdiati, T. (2016). *Rancang Bangun Sistem Informasi Permintaan ATK Berbasis Internet (Studi Kasus: Kejaksaan Negeri Rangkasbitung)*. IV(2), 126–138. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khatulistiwa/article/download/1264/1029%0A>
- Hidayatullah, P. (2017). *Pemograman Web Edisi Revisi*. Bandung: Informatika.
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publikberbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Indriyani, S. P., & Kurniadi, D. (2017). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN UNIT SISTEM INFORMASI SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI GARUT BERBASIS WEB DAN ANDROID. *Jurnal Algoritma*, 6(October), 68–75. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/320191925_Rancang_Bangun_Sistem_Informasi_Pelayanan_Unit_Sistem_Informasi_Sekolah_Tinggi_Teknologi_Garut_Berbasis_Web_dan_Android
- Maulana, M. S., & Purwaningtias, D. (2016). *Implementasi Sistem Informasi Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Berbasis Internet (Studi Kasus : Akbid Aisyiyah Pontianak)*. 32–37.
- Mulyani, Y. (2020). *Belajar Coding Itu Penting Di Era Revolusi Industri 4.0*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Nainggolan, E. R., & Susafa'ati. (2018). Rancang bangun sistem informasi pelayanan rukun warga pada rusunawa pesakih jakarta barat. *Seminar Nasional Ilmu Terapan (SNITER 2018)- Universitas Widya Kartika*, 1–6.
- Ningsih, E. Y., Rosyadi, I., & K Handayani, H. (2020). *Sistem Informasi Pengaduan Online Pada Masyarakat*

- Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Berbasis Web Dan Android*. 8(1).
- Raharjo, B. (2018). *Belajar Otodidak Framework CODEIGNITER Teknik Pemograman Web dengan PHP 7 dan Framework Codeigniter 3*. Bandung: Informatika.
- Ramadhan, Sandi Febriyatna dan Rusmawan, U. (2018). *Membangun Aplikasi dengan PHP, Codeigniter, dan Ajax*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ramita, C., Ariyanti, I., & Novianti, L. (2020). Aplikasi monitoring dan pengaduan inventaris barang pada jurusan manajemen informatika berbasis website. *JASISFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 1(2), 79–89.
- Setiyadi, A. N., & Hakam, F. (2020). *Sistem Informasi Kesehatan (Konsep, Strategi dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sidik, B. (2020). *Pemograman Database MySQL dengan PHP7*. Bandung: Informatika.
- Sukanto, R. A. dan M. S. (2019). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek Edisi Revisi*. Bandung: Informatika.
- Sulistiono, H. (2018). *Coding Mudah dengan Codeigniter, JQuery, Bootstrap dan Datatable*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Warjiyono, Faiqoturrohman, H., & Aji, S. (2020). *SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN BERBASIS GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM*. 1–10.