

# Sistem Informasi Pengaduan Costumer Pada PT.Arades Propertindo di Tangerang Selatan Berbasis Web

Purwanto<sup>1</sup>, R.Setyaningsih<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Indrapsta PGRI  
Jalan Raya Tengah No.80, Gedong, Kec.Pasar Rebo, Jakarta Timur  
E-mail : puraks92@gmail.com<sup>1</sup> , Rani\_setyaningsih@gmail.com<sup>2</sup>

**Abstract**— *PT.Arades Propertindo has a pretty good peromance in serving customers.tfe absence of a web based customer compaint information system causes the costumer to complaint should come to the office of PT.Arades Propertindo.The formulation of the problem in this research is how to make an information system web based costumer complaints using PHP and MySQL as a database.With this Complaint Information System web based custumer complaint is expected to facilitate costumers in bringing their complaint,and make it easier for PT.Arades Propertindo in controlling every complaint.*

**Abstrak**—*PT.Arades propertindo memiliki hasil kinerja yang cukup baik dalam melayani costumer.Akan tetapi belum adanya sistem informasi pengaduan costumer berbasis web menyebabkan costumer yang akan mengadukan keluhanya harus mendatangi ke kantor PT.Arades propertindo.Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat Sistem Informasi Pengaduan costumer berbasis web dengan menggunakan PHP dan MySQL sebagai database.Dengan adanya sistem informasi pengaduan costumer berbasis web ini diharapkan dapat mempermudah costumer dalam mengadukan keluhan mereka,serta mempermudah PT.Arades propertindo dalam mengontrol setiap pengaduan.*

**Kata Kunci**—*Costumer, MySQL, Pengaduan, PHP, Web*

## I. PENDAHULUAN

Awalnya perusahaan ini hanyalah sebuah cv kecil sebelum menjadi perusahaan seperti sekarang ini. PT.Arades Propertindo atau yang lebih di kenal dengan Arades merupakan perusahaan pengembang perumahan berikut interiornya yang berlokasi di Tangerang selatan.Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang properti, tentu keluhan dari custumer merupakan sebuah tantangan yang harus diselesaikan dengan baik dan maksimal.PT.Arades Propertindo menyadari bahwa banyak sekali costumer yang yang melakukan complain atau pengaduan setelah serah terima unit dari developer kepada costumer, biasanya para costumer melakukan pengaduan baik dari sisi rumahnya sendiri maupun dari isi interiornya,seperti atap bocor,dinding yang retak maupun kelistrikan yang mati. Menurut Putri (2016:64) Costumer /pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk dan jasa,seedangkan jenisnya terbagi menjadi dua,yaitu internal costumer dan eksternal costumer.

Selama ini proses pencatatan laporan ketika ada complain dari costumer masih dilakukan secara manual mulai awal permasalahan diterima sampai dengan proses penyelesaiannya, prosesnya adalah costumer melaporkan masalah tentang rumahnya kepada developer melalui telepon atau datang langsung ke kantor pemasaran,kemudian disana admin akan melakukan pendataan secara manual di Microsoft excel yang terdiri

dari beberapa sheet dan dilakukan oleh beberapa admin yang berbeda-beda sehingga sangat mungkin untuk terjadi duplikat data, tentu hal ini mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan terhadap pelanggan. Selain hal itu juga ini tentu sangat tidak efisien mengingat proses ini sangat memakan waktu yang lama. Dengan adanya sistem informasi pengaduan costumer berbasis web diharapkan sistem yang telah dibangun dapat berjalan dengan baik serta dapat menyimpan data costumer yang telah diolah bila suatu saat nanti dibutuhkan,serta dapat melakukan perbaikan dengan cepat.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data,antara lain adalah :

#### 1. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu cara untuk memperoleh data dan keterangan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan orang-orang yang berhubungan dengan objek yang dipilih. Jadi penulis mewawancarai costumer, manager proyek, tukang yang ada dilapangan, serta beberapa karyawan untuk mendapatkan informasi mengenai PT. Arades Propertindo.

2. Metode Pengamatan (Observasi )

Obsevasi adalah suatu cara untuk memperoleh data dan keterangan dengan mengadakan penelitian langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Observasi dilakukan terhadap proses bisnis ketika menerima pengaduan dari costumer yang biasanya terjadi dan laporan penyelesaian setiap kasus.

3. Metode Kepustakaan

Peneliti mengutip dari beberapa bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir yang dilaksanakan di PT. Arades Propertindo yang dikutip dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan yang digunakan semasa kuliah.

B. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang penulis gunakan berdasarkan menurut pendapat Simarmata (2010) dalam bukunya “Rekayasa Web (Web Engineering)” yang memiliki tahapan – tahapan sebagai berikut :

1. Formulasi (formulation)

Kegiatan yang berfungsi untuk merumuskan tujuan dan ukuran dari aplikasi berbasis web serta menentukan batasannya sisitem. Tujuan yang ingin dicapai dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu informatif dan fungsional

2. Analisis (analysis)

Kegiatan untuk menentukan persyaratan teknik dan mengidentifikasi informasi yang akan ditampilkan pada aplikasi berbasis web.

3. Rekayasa (engineering)

Terdapat dua pekerjaan yang dilakukan secara paralel, yaitu desain isi informasi dan desain arsitektur web.

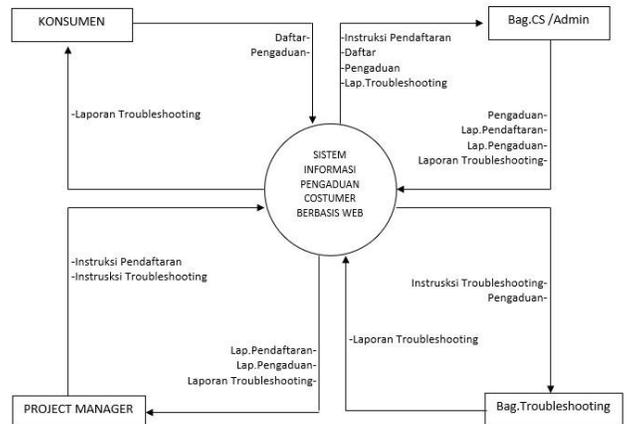
4. Implementasi (page generation) & pengujian (testing)  
 Suatu kegiatan untuk mewujudkan desain menjadi suatu website teknologi yang digunakan tergantung dengan kebutuhan yang telah dirumuskan pada tahap analisis. Pengujian dilakukan setelah implementasi selesai dilaksanakan.

C. Rancangan

1. Diagram Konteks Sistem yang diusulkan

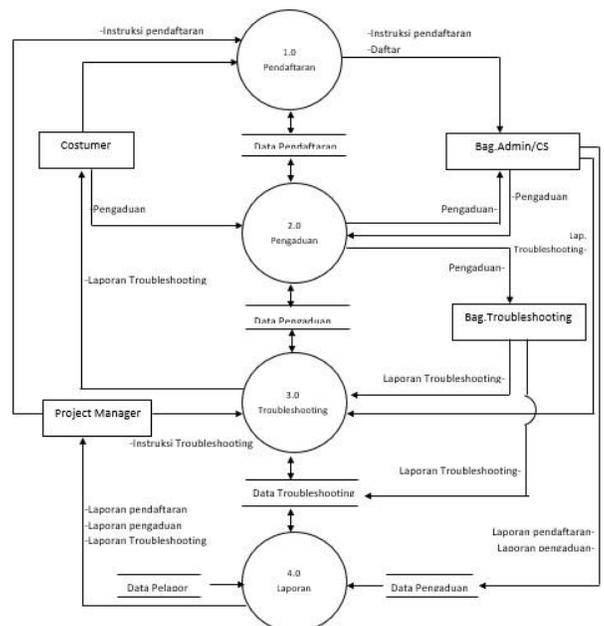
Menurut Jogiyanto (2005) Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem.

1.Diagram Konteks



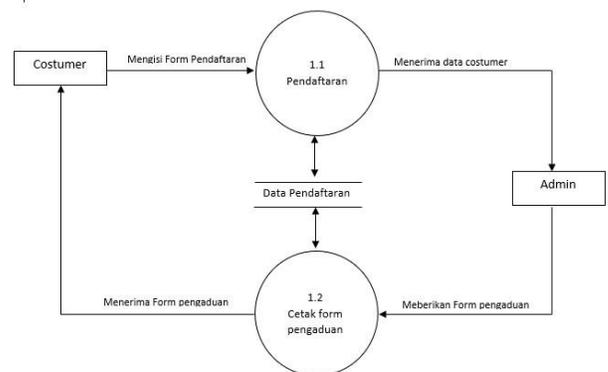
Gambar 1 Diagram konteks sistem yang diusulkan

2. DFD Level 0



Gambar 2 Diagram DFD Level 0

3. DFD Level 1



Gambar 3 Diagram Level 1

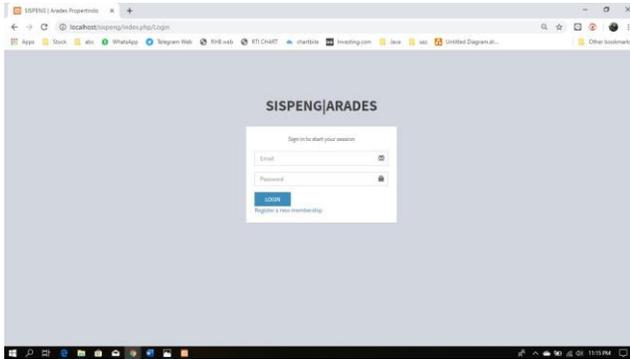
4. DFD Level 2



selatan,yang nantinya akan dijalankan menggunakan browser.Web ini mempunyai halaman *index* yang berfungsi sebagai halaman utama pada saat web ini diakses.

### 1. Halaman Utama

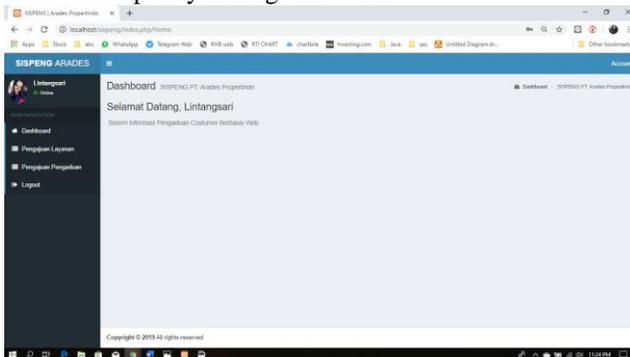
Langkah pertama yang harus dilakukan untuk mengakses aplikasi ini adalah login dengan masuk ke <http://localhost/Sispeng/> pada kotak address seperti pada gambar berikut :



Gambar 7 Tampilan login

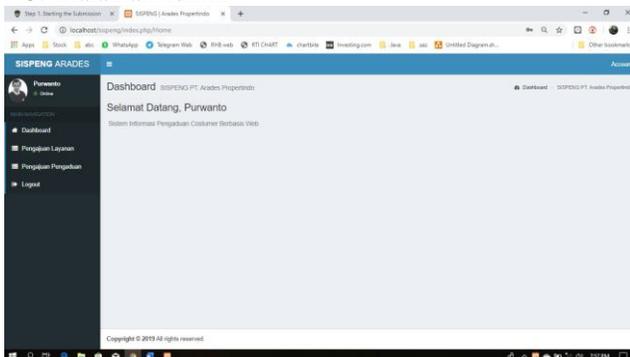
### 2. Halaman User Costumer

Pada halaman ini user diwajibkan untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan cara menekan *link* pendaftaran yang tersedia.Setelah berhasil melakukan pendaftaran maka user bisa melakukan login dengan username dan password yang sudah di daftarkan.Tampilanya sebagai berikut :



Gambar 8 Halaman User Costumer

### 3. HalamanAdmin



Gambar 9 Halaman Admin

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitan dan pembahasan yang telah penulis uraikan maka dapat disimpulkan sebagai

berikut:

1. Sistem Informasi Pengaduan Costumer Berbasis Web ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan
2. Perusahaan dapat melihat *history* keluhan atau masalah apa saja yang dimiliki oleh *costumer*
3. Mempermudah tim teknisi perusahaan dalam memperbaiki keluhan.

Selain kesimpulan, ada beberapa masukan yang penulis harus sampaikan untuk pengembangan sistem lanjutan,antara lain :

1. Sistem perlu dikembangkan dengan menambah fitur-fitur baru yang belum tersedia untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
2. Perlu dikembangkan lebih lanjut agar proses laporan bisa masuk ke email pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sibero. (2011). Kitab Suci Web Programing. Yogyakarta : Media
- [2] Hidayatullah, P. (2017). Pemograman Web. Bandung : Informatika.
- [3] Indrajani. (2014). Database Systems. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- [4] Simarmata. (2010). Rekayasa Web Web Engineering.Informatika
- [5] Jogyanto. (2014). Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta : Andi.