

## RANCANG BANGUN APLIKASI PENANGANAN KELUHAN KARYAWAN PADA PT BOGA GROUP JATIM

Nugraha Catur Riyanto Utama<sup>1)</sup> Sri Hariani Eko Wulandari<sup>2)</sup> Endra Rahmawati<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Infrmasi  
Institut Bisnis dan Informatika Sitkm Surabaya  
Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

1) 12410100233@stikom.edu, 2) [yani@stikom.edu](mailto:yani@stikom.edu), 3) [endra@stikom.edu](mailto:endra@stikom.edu)

**Abstract:** *PT Boga Group Jatim adalah salah satu perusahaan yang bergerak di sektor pangan yang didirikan pada tahun 2006. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan moral pekerja. Distribusi aspirasi keluhan adalah salah satu cara untuk meningkatkan moral karyawan. Untuk alasan ini, aplikasi penanganan pengaduan karyawan berbasis web dibuat untuk memfasilitasi karyawan dalam membuat pengaduan. Aplikasi ini mampu merekam keluhan, membuat surat penugasan dan membuat tanggapan keluhan , Aplikasi dapat digunakan sebagai teknologi pendukung untuk membantu proses bisnis yang berjalan di PT Boga Group Jatim*

**Keywords:** *Complaint Handling application, employee, PHP*

### I. Pendahuluan

#### 1.1 Latar belakang

PT Boga Group Jatim adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang berdiri tahun 2006. Perusahaan telah memiliki berbagai jenis program guna meningkatkan keuntungan yang didapat, salah satunya program penampungan aspirasi karyawan. Pengaduan atau penyaluran aspirasi dan keluhan karyawan merupakan salah satu hal penting pada sebuah intitusi atau perusahaan karena dengan adanya tempat untuk menampung aspirasi maka perusahaan akan sangat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan karyawan sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik..

Menurut hasil observasi permasalahan yang dihadapi oleh PT.Boga Group Jatim saat ini adalah permasalahan adanya sarana yang memadai bagi karyawan penyampaian keluhan karyawan masih menggunakan cara yang konvensional dimana proses keluhan di sampaikan melalui aplikasi *whatsapp*. Dampak yang

ditimbulkan jika aktifitas yang digunakan masih konvensional adalah sebagai berikut :

1. Penyampaian keluhan karyawan tidak tersampaikan dengan baik yang mana hal itu bisa berakibat pada tingkat pertumbuhan karyawan keluar.
2. Pihak Human Resource (HR) tidak bisa memantau aktifitas keluhan yang disampaikan dan ditangani akibat tidak adanya pelaporan secara terperiode.
3. Pihak Manager tidak bisa memutuskan tindakan yang tepat karena tidak adanya laporan secara terperiode.

Untuk itu dalam tugas akhir ini dibuatlah Rancang Bangun Aplikasi Penanganan Keluhan Karyawan Pada PT Boga Group Jatim yang memudahkan karyawan dalam mengakses sehingga keluhan bisa ditangani secara langsung. Berikut adalah solusi yang di harapkan :

1. Penyampaian keluhan karyawan melalui satu pintu, yaitu bagian HRD.
2. Pihak Human Resource (HR) dengan mudah menentukan bagian mana yang akan menangani keluhan.
3. Pihak Manager bisa memutuskan tindakan yang tepat karena sudah tersistem.pengoperasiannya.

## 1.2 Tujuan dan Hasil

Tujuan penelitian ini untuk membuat aplikasi penanganan keluhan karyawan. Agar mempermudah karyawan dalam menyampaikan keluhannya serta memudahkan karyawan dalam mendapatkan informasi terkait keluhan yang telah disampaikan.

## II LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Keluhan

Dalam Menerima jasa atau pelayanan sebuah perusahaan jasa ada kalanya mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Ketidakpuasan tersebut dapat dinyatakan ke dalam bentuk pernyataan yang disebut keluhan atau komplain. Menurut (Sangadji, 2013) keluhan adalah “Ungkapan emosional konsumen karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan”. Selanjutnya, menurut (Indriyani & Selvy, 2016) keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen.

Berdasarkan definisi diatas maka penulis menyimpulkan bahwa keluhan adalah reaksi yang dilakukan oleh konsumen karena ketidakpuasan layanan yang didapatkan. Dalam hal ini keluhan yang di fokuskan adalah keluhan karyawan dimana keluhan tersebut mempunyai dampak yang besar terhadap keseluruhan aktifitas di dalam suatu perusahaan. Jika keluhan tidak ditanggapi maka besar kemungkinan kerusakannya lebih besar daripada keluhan itu sendiri seperti meningkatnya pengajuan pengunduran diri yang dilakukan oleh karyawan

### 2.2 Aplikasi

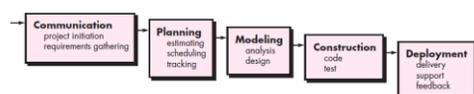
Menurut (Dhanta, 2009), aplikasi (*application*) adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya

Microsoft Word, Microsoft Excel, *software communication*, dan lainnya.

Menurut Sutabri (Sutabri, 2012), Aplikasi adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya.

Dari pengertian di atas penulis menarik kesimpulan aplikasi adalah alat bantu berupa software yang dibuat untuk mengerjakan tugas-tugas khusus yang hal itu dapat mempermudah manusia dalam melakukan aktifitasnya.

### 2.3 Software Development Life Cycle



Gambar 1 Model *waterfall* (Pressman 2015).

Menurut (Pressman, 2015), nama lain dari Model *Waterfall* adalah Model Air Terjun kadang dinamakan siklus hidup klasik (*classic life cycle*), dimana hal ini menyiratkan pendekatan yang sistematis dan berurutan (sekuensial) pada pengembangan perangkat lunak. Pengembangan perangkat lunak dimulai dari spesifikasi kebutuhan pengguna dan berlanjut melalui tahapan-tahapan komunikasi (*communication*), perencanaan (*planning*), pemodelan (*modeling*), konstruksi (*construction*), serta penyerahan sistem perangkat lunak ke para pelanggan/pengguna (*deployment*), yang diakhiri dengan dukungan berkelanjutan pada perangkat lunak yang dihasilkan.

### 2.4 Website

*Website* adalah keseluruhan halaman-halaman *website* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *website* yang saling berhubungan. Jadi dapat dikatakan bahwa, pengertian *website* adalah kumpulan halaman – halaman. yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis

maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing – masing dihubungkan dengan jaringan – jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *website* dengan halaman *website* lainnya disebut dengan *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*. Rahman (2016).

Dalam sebuah website terdapat beberapa karakteristik yaitu:

- a. Umumnya terletak pada internet host dan client.
- b. Umumnya menggunakan protocol TCP/IP.
- c. Mengerti HTML
- d. Model Client/Server untuk komunikasi data dua arah.
- e. Memungkinkan client untuk mengakses informasi dalam berbagai media seperti teks, audio dan video.
- f. Memungkinkan client untuk mengakses server dengan berbagai protocol seperti HTTP, FTP, Telnet, dan Gopher.
- g. Menggunakan model alamat Uniform Resource Locator(URL)

## 2.5 MySQL

MySQL adalah salah satu jenis database server yang sangat terkenal dan banyak digunakan untuk membangun aplikasi website yang menggunakan database sebagai sumber dan pengolahan datanya. MySQL merupakan database yang pertama kali didukung oleh bahasa pemrograman script untuk internet (PHP dan Perl). MySQL dan PHP dianggap sebagai pasangan software pembangun aplikasi website yang ideal. MySQL lebih sering digunakan untuk membangun aplikasi berbasis website, umumnya pengembangan aplikasinya menggunakan bahasa

pemrograman script PHP.(Arief 2011).

## 2.6 Behavioral (Black-Box) Testing

Menurut (Nidra, 2012), *black-box testing* juga disebut dengan *functional testing*, sebuah teknik pengujian fungsional yang merancang *test case* berdasarkan informasi dari spesifikasi. Menurut (Pressman, 2015), pengujian *Black-Box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak. Pengujian *Black-Box* memungkinkan perekayasa perangkat lunak mendapatkan serangkaian kondisi *input* yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk suatu program.

Pengujian *Black-Box* berusaha menemukan kesalahan dalam kategori:

1. Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang.
2. Kesalahan *interface*,
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses *database* eksternal.
4. Kesalahan kinerja,
5. Inisialisasi dan kesalahan terminasi.

## III Rancangan Sistem

Pada bab ini dijelaskan tentang tahapan dari analisis dan perancangan Aplikasi Penanganan Keluhan Karyawan Pada PT Boga Group Jatim Berbasis Web. Perancangan sistem ini menggunakan *System Development Life Cycle* (SDLC) menurut (Pressman, 2015). Metode penelitian tersebut digunakan untuk menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan selama proses perancangan sistem dan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dikerjakan pada setiap tahapan.

### 3.1 Communication

tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**A. Survei**

Pada tahap ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait proses bisnis penanganan keluhan di PT Boga Group Jatim

**B. Observasi**

Observasi merupakan teknik mengumpulkan data dengan langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh bagian yang berpengaruh pada proses bisnisnya (Sutabri, 2012) . Observasi dilakukan guna mendapatkan informasi yang lebih banyak dan mendapatkan data-data pendukung guna memaksimalkan fitur-fitur yang nantinya diterapkan di dalam aplikasi.

**C. Wawancara**

Pada proses wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang bertujuan untuk memperjelas data yang tidak didapatkan melalui proses observasi, wawancara dilakukan pada pihak HRD di PT Boga Group Jatim. Informasi yang didapatkan dari proses wawancara yaitu mengenai jalannya proses penyampaian keluhan kepada pihak HRD.

**3.2 Planning**

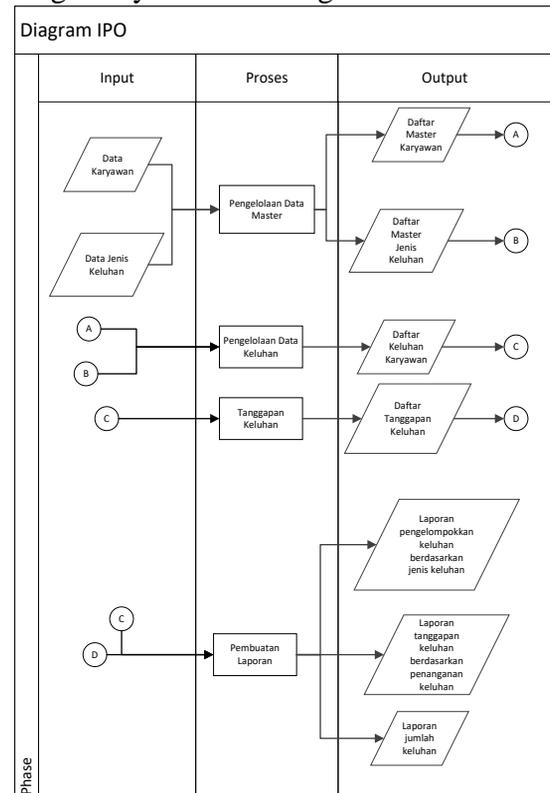
Tahap ini berfungsi untuk menjadwalkan pengerjaan aplikasi penanganan keluhan karyawan sehingga pengerjaan lebih terstruktur

**3.3 Modelling**

Proses *modelling* merupakan bagian dari observasi dan wawancara. Proses observasi sendiri adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengamati secara langsung mengenai alur penanganan proses pengaduan yang terjadi di bagian *Human Resousouces Department* .. Setelah kedua proses dilaksanakan maka dapat dibuat analisis bisnis, analisi kebutuhan pengguna, dan analisi kebutuhan fungsional.

**3.4 Diagram Input Process Output(IPO)**

Pada tahap ini dibuat agar bisa dijadikan sebagai acuan pembuatan aplikasi penanganan keluhan Karyawan Pada PT Boga Group Jatim. Adapun diagramnya adalah sebagai berikut.



Gambar 2 Diagram IPO Aplikasi Penanganan Keluhan

**3. Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware)**

Kebutuhan perangkat keras merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan aplikasi. Untuk itu dibuat rincian sebagai berikut:

- a. Processor Intel Core I3.
- b. Ram 4 GB.
- c. Monitor dengan resolusi 1024X768
- d. Mouse Dan Keyboard.

### 3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak (Software)

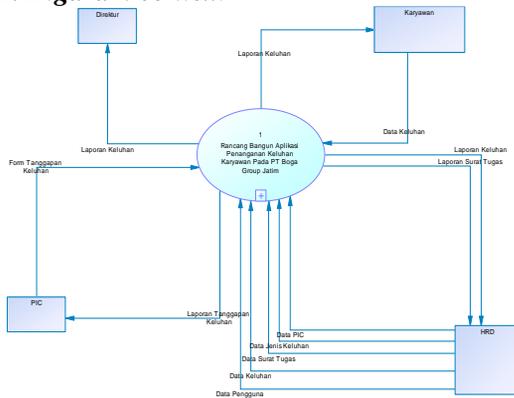
Kebutuhan perangkat lunak dalam pembuatan aplikasi keluhan karyawan adalah :

- a. Windows 7
- b. Mozilla Firefox
- c. MySQL database
- d. Visual Studio Code

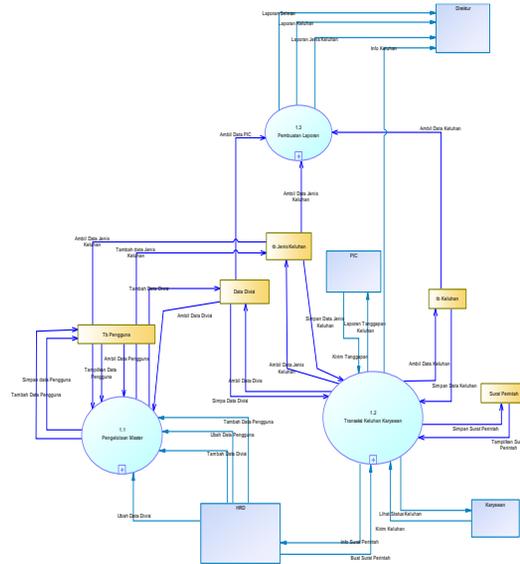
### 3.3 Rancangan Proses

Proses perencanaan aliran data menggunakan DFD (Data Flow Diagram) pada aplikasi penanganan keluhan karyawan

#### 1. Digaram context



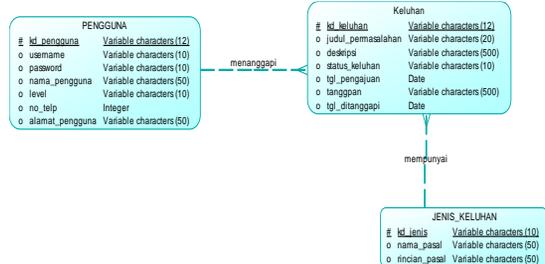
Gambar 3 Diagram context



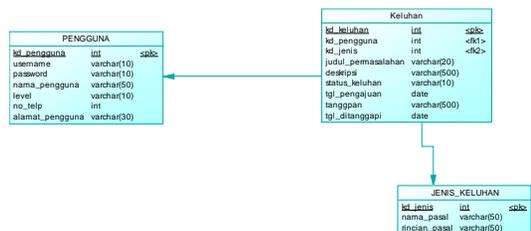
Gambar 4 DFD Level 0

### 3.4 Rancangan Basis Data

Tujuan dirancangnya basis data unntuk menjabarkan data-data yang terdapat dalam suatu tempat penyimpanan. Tempat ini berisi aliran data yang keluar-masuk dari suatu sistem.



Gambar 5 Conceptual Data Model (CDM) Aplikasi Keluhan Karyawan Pada PT Boga Group Jatim

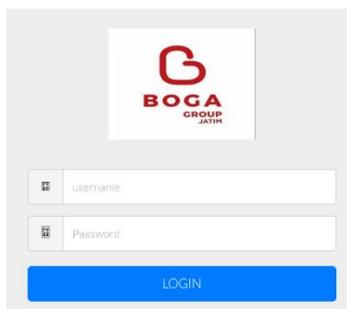


Gambar 6 Physical Data Model (PDM) Aplikasi Keluhan Karyawan Pada PT Boga Group Jatim

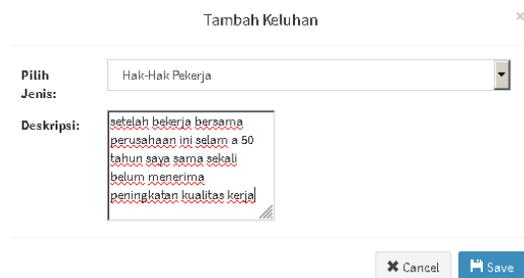
**IV Hasil Dan Pembahasan**

Tahapan selanjutnya adalah implementasi sistem aplikasi penanganan keluhan karyawan. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut.

Awalnya karyawan mengajukan keluhan karyawan.

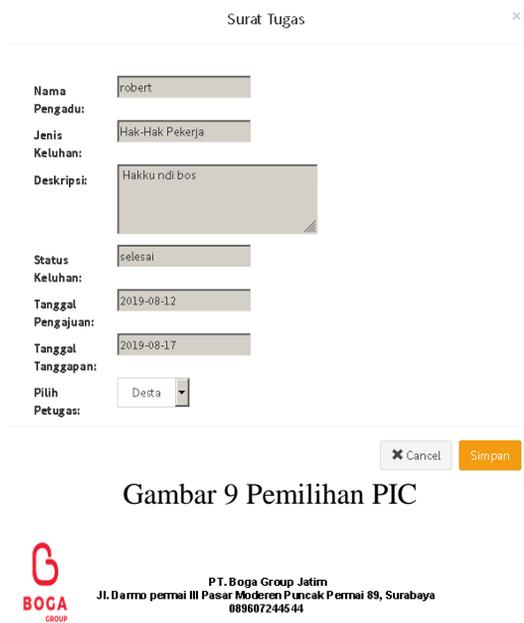


Gambar 7 Login Pengguna

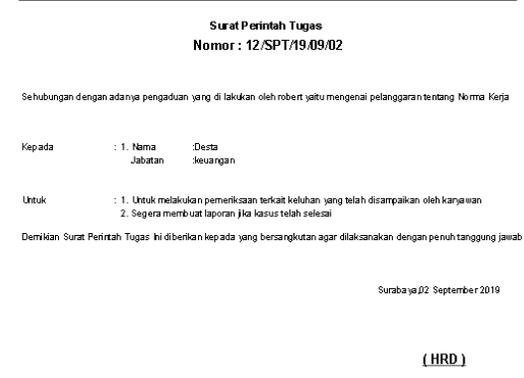


Gambar 8 Tambah Keluhan Karyawan

Selanjutnya pihak HRD melakukan pemilihan pic yang bertanggung jawab menangani keluhan yang disampaikan oleh karyawan. Dengan output cetak surat tugas sesuai gambar 10.

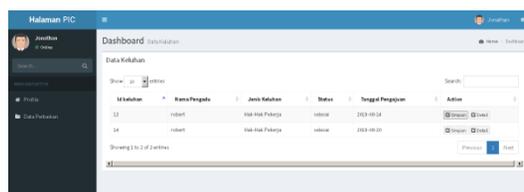


Gambar 9 Pemilihan PIC



Gambar 10 Cetak Surat Tugas

Selanjutnya keluhan akan tampil pada tabel pic yang bertanggung jawab menangani keluhan.



Gambar 11 Tabel Keluhan PIC

Selanjutnya pic akan memberikan respon keluhan dengan output cetak respon keluhan.

Tanggapan Keluhan

ID: 13

Keluhan: robert

Nama Pengadu: robert

Jenis keluhan: Hak-Hak Pekerja

Deskripsi: saya merasa di lecehkan

Status: selesai

Tanggal Pengadu: 2019-08-14

Tanggal Ditanggapi: 2019-08-26

Respon: Ini respon saya mana responmu

Cancel Simpan

Gambar 12 Respon PIC

PT. Boga Group Jatim  
Jl. Darmo permai III Pasar Modern Puncak Permai 89, Surabaya  
089607244544

Surat Tanggapan

Berdasarkan pengaduan Dengan Nomor 14/SPT/2019 yang dilakukan oleh :

Nama Pengadu : Nama : robert  
: Jabatan : karyawan  
: Tentang : Hak-Hak Pekerja

Telah Selesai di tangari dengan tanggapan ini respon

Surabaya, 02 September 2019

(PIC)

Gambar 13 Cetak Respon Keluhan PIC

Menu di bawah ini adalah menu untuk direktur melakukan menu cetak keluhan menggunakan filter.

Filter Keluhan

Start Date: mm / dd / yyyy End Date: mm / dd / yyyy [Pilih] [Cetak]

Filter Keluhan Berdasarkan Status

Start Date: mm / dd / yyyy End Date: mm / dd / yyyy [Pilih] [Cetak]

Filter Keluhan Berdasarkan Jenis

Start Date: mm / dd / yyyy End Date: mm / dd / yyyy [Pilih] [Cetak]

Show 10 entries

ID Keluhan	Nama Pengadu	Jenis Keluhan	Status	Tanggal Pengujian
12	robert	Norma Kerja	selesai	2019-08-12
13	robert	Hak-Hak Pekerja	selesai	2019-08-14
14	robert	Hak-Hak Pekerja	selesai	2019-08-20
15	Pendi	Norma Kerja	proses	2019-08-21

Gambar 14 Menu FilterKeluhan direktur.

PT. Boga Group Jatim  
Jl. Darmo permai III Pasar Modern Puncak Permai 89, Surabaya  
089607244544

Laporan Keluhan Berdasarkan Jenis

NO	Bulan	Jumlah Keluhan	Keluhan Pending	Keluhan Terealisasi	Keluhan Proses
1	Agustus	2			

Surabaya, 29 Agustus 2019

Gambar 15 Filter Laporan Keluhan Berdasarkan Jenis

PT. Boga Group Jatim  
Jl. Darmo permai III Pasar Modern Puncak Permai 89, Surabaya  
089607244544

Laporan Keluhan Berdasarkan Sifat Kasus

NO	Bulan	Jumlah Keluhan	Hak-Hak Pekerja	Norma Kerja
1	Agustus	4	2	2

Surabaya, 29 Agustus 2019

Gambar 16 Filter Laporan Keluhan Berdasarkan Sifat Kasus

PT. Boga Group Jatim  
Jl. Darmo permai III Pasar Modern Puncak Permai 89, Surabaya  
089607244544

Laporan Keluhan

NO	Nama Karyawan	Jenis Keluhan	Tanggal Keluhan	Tanggal Ditanggapi	Status Keluhan
1	robert	Hak-Hak Pekerja	2019-08-14	2019-08-20	selesai
2	robert	Norma Kerja	2019-08-12	2019-08-17	selesai

Surabaya, 29 Agustus 2019

Gambar 17 Filter Laporan Keluhan Karyawan

## V Kesimpulan dan Saran

### 5.1 SIMPULAN

Dari hasil pembahasan aplikasi pencatatan keluhan karyawan berbasis website pada PT Boga Group Jatim, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi mampu menampilkan informasi keluhan dan status tanggapan keluhan.

2. Aplikasi mampu melakukan pencarian daftar keluhan dengan mudah.
3. Aplikasi mampu melakukan pemilihan pic yang bertanggung jawab menangani keluhan
4. Aplikasi dapat melakukan pelaporan keluhan secara otomatis sesuai kebutuhan pengguna

### 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk membuat sistem ini lebih baik adalah :

1. Aplikasi ini dapat dikembangkan dengan menambahkan fungsi konsultasi online dengan pihak HRD sehingga karyawan lebih mudah lagi dalam menemukan solusi.
2. Aplikasi ini bisa dikembangkan agar berjalan pada platform lain seperti mobile apps agar mempermudah pengguna dalam mengakses aplikasi.

### RUJUKAN

- Arief, M. (2011). *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan Mysql*. Yogyakarta: ANDI.
- Arief, M. (2011). *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan Mysql*. Yogyakarta: ANDI.
- Dhanta, R. (2009 ). *Pengantar Ilmu Komputer*. Surabaya: INDAH.
- Indriyani, S., & Selvy, M. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (“Complaint Handling”) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*.
- Indriyani, S., & Selvy, M. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (“Complain Handling”) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swast di Bandr Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*.
- Kendall, K. E. (2010). *Systems Analysis and Design*. New Jersey: Prentice Hall.
- Nidhra, .. (2012). Black box and White box Testing Techniques – A Literature Review. *Internasional Journal of Embedded System and Applications (IJESA)*, Vol.2, No.2.
- Nidhra, S. a. (2012). Black box and White box Testing Techniques – A Literature Review. *Internasional Journal of Embedded System and Applications (IJESA)*, Vol.2, No.2.
- Pressman, R. (2015). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. McGraw-Hill Education.
- Rahman, S. (2016). *Cara Instan Membuat Website*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sangadji, & S. (2013). *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.