

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KELUHAN
PADA MANAJEMEN ASET BERBASIS WEB
(STUDI KASUS DI SMK NEGERI 2 KOTA MAGELANG)**



DIAN EKA PERTIWI

15.0504.0140

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2019**

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KELUHAN
PADA MANAJEMEN ASET BERBASIS WEB
(STUDI KASUS DI SMK NEGERI 2 KOTA MAGELANG)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Program Studi Teknik Informatika Jenjang Strata Satu (S-1) Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Magelang



PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA (S1)

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2019

HALAMAN PENEGASAN

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dian Eka Pertiwi
NPM : 15.0504.0140

Magelang, 19 Juli 2019



Dian Eka Pertiwi
NPM. 15.0504.0140

PERNYATAAN KEASLIAN/ PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Eka Pertiwi
NPM : 15.0504.0140
Program Studi : Teknik Informatika S1
Fakultas : Teknik
Alamat : Nambangan Rt 03 Rw 19 Kelurahan Rejo Utara, Kecamatan
Magelang Tengah Kota Magelang
Judul Skripsi : Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pada Manajemen
Aset Berbasis Web (Studi Kasus Di Smk Negeri 2 Kota
Magelang)

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari hasil karya orang lain. Dan bila di kemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi maupun sanksi apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan sebenarnya serta penuh tanggungjawab.

Magelang, 19 Juli 2019

Yang menyatakan,



Dian Eka Pertiwi

NPM. 15.0504.0140

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KELUHAN
PADA MANAJEMEN ASET BERBASIS WEB
(STUDI KASUS DI SMK NEGERI 2 KOTA MAGELANG)

Dipersiapkan dan disusun oleh
DIAN EKA PERTIWI
NPM. 15.0504.0140

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 19 Juli 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I


Agus Setiawan, M. Eng
NIDN. 0617088801

Pembimbing II


Endah Ratna Arumi, S.Kom, M.Cs
NIDN. 0601129001

Penguji I


Mukhtar Hanafi, S.T., M.Cs
NIDN. 0602047502

Penguji II


Nugroho Agung Prabowo, S.T., M.Kom
NIDN. 0624077302

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 19 Juli 2019

Dekan


Yun Arifatul Fatimah, S.T., M.T., Ph.D
NIK. 987408139

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu untuk mencapai gelar Sarjana Komputer di Program Studi Teknik Informatika S1 Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Magelang.

Penyeseaian skripsi ini banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materi hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Yun Arifatul Fatimah, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Agus Setiawan, M.Eng. selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika S1.
4. Agus Setiawan, M. Eng dan Endah Ratna Arumi, S.Kom, M.Cs selaku dosen pembimbing yang telah memberikan naschat dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Teknik Informatika yang telah banyak membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Magelang, 19 Juli 2019



Dian Eka Pertiwi
15.0504.0140

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENEGASAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENEGASAN.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	2
C. TUJUAN.....	3
D. MANFAAT	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Penelitian Yang Relevan.....	4
B. Penjelasan Secara Teoritis Masing – Masing Variabel Penelitian	5
C. Landasan Teori	15
BAB VI	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KELUHAN PADA MANAJEMEN ASET BERBASIS WEB (STUDI KASUS DI SMK NEGERI 2 KOTA MAGELANG)

Nama : Dian Eka Pertiwi
Pembimbing : 1. Agus Setiawan, M.Eng
2. Endah Ratna Arumi, S.Kom., M.Cs

SMK Negeri 2 Magelang memiliki sejumlah aset di salah satu Web Local, akan tetapi dalam pengelolaannya belum dilakukan dengan baik. Pihak instansi mengeluhkan belum adanya pelaporan maupun pencatatan terkait keluhan kerusakan aset. Sistem informasi manajemen keluhan dibangun untuk membantu dan memudahkan dalam mengelola keluhan terkait kerusakan, pencatatan dan pelaporan kondisi aset secara berkala. Pengembangan sistem menggunakan pemodelan Unified Modelling Language (UML) dan bahasa pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP). Hasil penelitian ini berupa implementasi Sistem Informasi Manajemen Keluhan berbasis web. Berdasarkan hasil pengujian sistem kepada 10 responden yang meliputi siswa pelapor, pengelola aset, pengelola ruangan dan kepala sekolah didapatkan tingkat kepuasan sebesar 83,5% yang artinya sangat setuju. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa sistem yang telah dibuat dapat membantu tugas para pengguna.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Keluhan, Tracking

ABSTRACT

COMPLAINT MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM OF WEB – BASED ASSET MANAGEMENT (A CASE STUDY IN MAGELANG STATE VOCATIONAL HIGH SCHOOL 2)

By : Dian Eka Pertiwi
Supervisor : 1. Agus Setiawan, M.Eng
2. Endah Ratna Arumi, S.Kom., M.Cs

Magelang State Vocational High School 2 has some assets in one of the local Web, but the management is not done well so the school complains about the absence of reporting or recording related to asset damage. Complaint management information system was built to help and facilitated the management of complains related to assets damage and provided record and report of asset condition periodically. The system development used the Unified Modeling Language (UML) model and the Hypertext Preprocessor (PHP) programming language. The result of this study was in form of implementation on a web-based complaint management information system. Based on the results of the system test of 10 respondents consisting of student reporters, asset manager, room managers and principal, a satisfaction rate of 83.5% was achieved which means that they strongly agreed. From these results, it can be said that the created system can help the task of the users.

Keywords: Information System, Complaints, Tracking

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Asset (Aset) adalah barang, yang dalam pengertian hukum disebut benda, yang terdiri dari benda tidak bergerak dan benda bergerak, baik yang berwujud (*tangible*) maupun yang tidak berwujud (*Intangible*), yang tercakup dalam aktiva/kekayaan atau harta kekayaan dari suatu instansi, organisasi, badan usaha atau individu perorangan. (Yunita & Devitra, 2017)

Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi berjalan semakin pesat. Begitu juga dengan suatu instansi, dari waktu ke waktu akan mengalami perkembangan. Perkembangan tersebut salah satunya bisa dilihat dari keberadaan aset yang mengalami perubahan, baik penambahan maupun pengurangan. Di beberapa instansi, pengelolaan aset tersebut masih dikelola secara manual. Sejatinya dalam pengelolaan aset membutuhkan manajemen yang baik agar mudah untuk ditinjau dan ditelusuri. Kebutuhan informasi suatu aset sangat penting guna memperbaiki kinerja suatu instansi. Akan tetapi dalam pelaksanaannya aset tidak dirawat dan dikelola dengan baik sehingga menyebabkan terhambatnya kegiatan di dalam instansi tersebut. Seringkali pihak instansi terkait tidak mengetahui kondisi terkini dari suatu aset. Kerusakan aset yang tidak tercatat maupun dilaporkan pada akhirnya menimbulkan suatu masalah. Maka dari itu diperlukan adanya sebuah manajemen keluhan terkait kerusakan aset yang membantu dalam proses pengelolaan seluruh aset yang dimiliki.

SMK Negeri 2 Magelang adalah salah satu sekolah kejuruan yang memiliki beberapa program keahlian meliputi Akuntansi, Pengelola asetistrasi Perkantoran, Pemasaran dan Rekayasa Perangkat Lunak. SMK Negeri 2 Magelang terletak di Jalan Jend. A. Yani 135 A Magelang. Sekolah ini memiliki sejumlah aset milik sendiri yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran. Aset tersebut meliputi aset ekstrakomptabel dan intrakomptabel. Aset ekstrakomptabel mencakup barang berupa aset tetap yang tidak memenuhi kriteria kapitalisasi yang dalam pencatatannya dilakukan diluar pembukuan. Aset ekstrakomptabel tersebut berjumlah 3.372

buah. Sedangkan aset intrakomptabel mencakup barang berupa aset tetap yang memenuhi kriteria kapitalisasi. Aset intrakomptabel tercatat didalam pembukuan yang jumlahnya terdiri atas 44.443 buah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Sekolah, dapat diketahui bahwa SMK Negeri 2 Magelang saat ini sudah memiliki data aset di salah satu Web Local yang dapat dioperasikan hanya di wilayah jaringan SMK Negeri 2. Data aset tersebut adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM) ASET yang berisi data inventaris dari setiap ruangan yang ada di SMK Negeri 2. SIM ASET memudahkan pengelola untuk memasukan data dan menyimpan data aset. Akan tetapi dalam pengelolaan aset sendiri belum dilakukan dengan baik. Pihak instansi mengeluhkan belum adanya pelaporan maupun pencatatan terkait keluhan kerusakan aset. Keluhan kerusakan aset yang tidak tercatat maupun dilaporkan menyebabkan instansi tidak mendapatkan bantuan dari pemerintah.

Dengan latar belakang tersebut, maka akan dibuat suatu sistem informasi manajemen keluhan yang dilengkapi dengan fitur untuk memberikan keluhan terkait kerusakan aset dan memberikan informasi penanganan keluhan. Selain itu, sistem yang diterapkan tidak hanya melibatkan pengelola aset dan pengelola ruangan tetapi juga melibatkan kepala sekolah dan pelapor. Pelapor dapat memberikan keluhan apabila terdapat kerusakan aset dan melakukan tracking atau pelacakan untuk mengetahui informasi detail penanganan keluhan serta terdapat menu bagi kepala sekolah untuk melakukan pencetakan keluhan kerusakan aset untuk keperluan pelaporan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :
Bagaimana metode pelacakan keluhan dalam rancang bangun Sistem Informasi Manajemen Keluhan pada Manajemen Aset berbasis web dapat membantu dalam proses pengelolaan keluhan terkait kerusakan aset di SMK Negeri 2 Magelang yang *aplikatif, user friendly* dan mempunyai nilai fungsi?

C. TUJUAN

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

Membangun dan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Keluhan pada Manajemen Aset yang membantu dan memudahkan dalam mengelola keluhan terkait kerusakan aset, memberikan pencatatan dan pelaporan kondisi aset secara berkala sehingga tercipta sistem informasi yang *aplikatif, user friendly* dan mempunyai nilai fungsi.

D. MANFAAT

Berdasarkan permasalahan diatas, maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Memudahkan dalam memperoleh laporan terkait kondisi aset secara *up to date* dan akurat.
2. Memudahkan dalam memonitoring pengelolaan aset berdasarkan keluhan kerusakan aset.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini, mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut beberapa hasil penelitian yang relevan atau berhubungan dengan penelitian yang dijadikan bahan telaah bagi peneliti, antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lusi Fajarita dan Achmad Basofi (2015) “*Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Paron Indonesia*”. Hasil dari penelitian tersebut adalah sistem informasi sederhana yang menunjang dalam peningkatan produktivitas kerja. Sistem informasi tersebut dibuat dalam versi desktop dengan menggunakan Microsoft Visual Studio 2008 dan database MySQL. Adapun metode yang digunakan untuk merancang sistem tersebut adalah metode Waterfall. Sedangkan metode yang digunakan untuk menganalisa masalah adalah Fishbone Diagram. Sistem informasi ini dapat menangani beberapa proses diantaranya: pencatatan data keluhan pelanggan, pencatatan penggantian barang klaim, pengiriman barang klaim ke supplier, penggantian barang klaim dari supplier dan laporan bulan
2. Penelitian oleh Wahyu Hidayat Ibrahim dan Idria Maita (2017) e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181 Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3, No. 2, Agustus 2017 yang berjudul “*Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*”. Penelitian tersebut menghasilkan sistem pelayanan publik yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan permohonan pembangunan atau perbaikan jalan dan jembatan di Kabupaten Kampar, serta mempercepat pihak Dinas PU untuk merespon setiap pengaduan dan mempermudah dalam mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam merancang sistem ini dimodelkan dengan Unified Modelling Language (UML) dan dibangun menggunakan bahasa pemrograman Hypertext Preprocessing (PHP)

dengan MySQL sebagai database dengan pemodelan yang diterapkan adalah prototype.

3. Penelitian oleh Yhouga Beta Evantio, Retno Indah Rokhmawati dan Mochamad Chandra Saputra (2018) e-ISSN: 2548-964X Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 7, Juli 2018 yang berjudul “*Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint Management (Studi Kasus : Batching Plant Produksi Beton P.T. Holcim Indonesia Regional Jawa Timur)*”. Penelitian tersebut menghasilkan sistem informasi dengan aplikasi CRM untuk membantu sales dan leader dalam melakukan manajemen data komplain dengan tipe aplikasi operational CRM. Aplikasi CRM ini berfungsi untuk melakukan pencatatan komplain secara otomatis dan juga dapat melakukan pemberitahuan kepada leader secara otomatis apabila komplain baru telah masuk dan harus dikerjakan oleh leader tersebut. Sistem tersebut memiliki fitur-fitur seperti menyimpan komplain baru, memberikan notifikasi kepada leader, dan memanajemen data komplain.

Berdasarkan penelitian yang relevan diatas dapat disimpulkan bahwa ketiga penelitian tersebut membahas terkait pengelolaan keluhan. Adapun ketiga penelitian diatas memiliki perbedaan dalam penyelesaian masalahnya. Mengacu pada penelitian diatas, penelitian yang akan dilakukan dalam proses penyelesaian masalahnya menggunakan metode tracking keluhan. Penelitian ini juga difokuskan kepada manajemen keluhan terkait kerusakan aset yang terjadi. Adapun sistem ini nantinya memiliki beberapa fitur untuk memberikan keluhan terkait kerusakan aset dan memberikan informasi penanganan keluhan.

B. Penjelasan Secara Teoritis Masing – Masing Variabel Penelitian

1. Konsep Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari 2 kata yaitu sistem dan informasi.

a) Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu aturan tertentu. (Yunita & Devitra, 2017)

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu :

1. Komponen Sistem (*Component*)

Komponen-komponen suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan.

2. Batasan Sistem (*Boundary*)

Batas Sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.

3. Subsistem

Bagian-bagian dari sistem yang beraktivitas dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dengan sasarannya masing-masing

4. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

5. Penghubung Sistem (*Interface*)

Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya.

6. Masukan Sistem (*Input*)

Adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*).

7. Keluaran Sistem (*Output*)

Adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

8. Pengolah Sistem (*Process*)

Suatu sistem dapat mempunyai pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya.

9. Sasaran Sistem (*Object*)

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem (Yunita & Devitra, 2017)

b) Informasi

Data dan informasi merupakan dua konsep yang amat penting untuk dipahami dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam konteks sistem informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Sumber informasi adalah data. Data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian (*event*) adalah kejadian yang terjadi pada saat tertentu.

Informasi yang berkualitas memiliki 3 kriteria, yaitu :

a. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias maupun menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi itu harus dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

b. Tepat pada waktunya (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Di dalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah usang tidak lagi bernilai. Bila informasi datang terlambat sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan, hal itu dapat berakibat fatal bagi perusahaan

c. Relevan (*relevance*)

Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi harus bermanfaat bagi pemakainya. (Yunita & Devitra, 2017)

c) Sistem informasi

Pengertian di atas mengandung arti bahwa, Sistem informasi merupakan satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan

informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi. (Yunita & Devitra, 2017)

Manfaat adanya sistem informasi dalam suatu instansi yaitu :

- 1) Menyajikan suatu pusat informasi guna yaitu mendukung pengambilan suatu keputusan.
- 2) Menyajikan informasi yang guna mendukung operasi harian.
- 3) Menyajikan sebuah informasi yang berkenaan dengan kepengurusan.

Beberapa komponen pada sistem informasi yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Perangkat keras yaitu (hardware) dan perangkat lunak yaitu (software) yang berfungsi sebagai mesin.
- b. Manusia (people) dan prosedur (procedures) yang merupakan manusia dan tata caramenggunakan mesin.
- c. Data merupakan jembatan penghubung antara manusia dan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data

(Agusvianto, n.d.)

2. Aset

Asset (Aset) adalah barang, yang dalam pengertian hukum disebut benda, yang terdiri dari benda tidak bergerak dan benda bergerak, baik yang berwujud (*tangible*) maupun yang tidak berwujud (*Intangible*), yang tercakup dalam aktiva/kekayaan atau harta kekayaan dari suatu instansi, organisasi, badan usaha atau individu perorangan. (Yunita & Devitra, 2017)

Berdasarkan bentuknya, aset dibagi ke dalam dua bentuk, yaitu :

- a. Aset berwujud (*tangible assets*)
Adalah kekayaan yang dapat dimanifestasikan secara fisik dengan menggunakan panca indera. Contohnya : tanah atau lahan, bangunan, dan infrastruktur
- b. Aset tidak berwujud (*intangible assets*)
Adalah kekayaan yang manifestasinya tidak berwujud secara fisik yakni tidak dapat disentuh, dilihat, atau tidak bisa diukur secara fisik, namun dapat diidentifikasi sebagai kekayaan secara terpisah dan

kekayaan ini memberikan manfaat serta memiliki nilai tertentu secara ekonomi sebagai hasil dari proses usaha. Contohnya : hak paten, hak cipta dan hak merek dagang.

(Yunita & Devitra, 2017)

3. Definisi keluhan

Keluhan adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal perusahaan mengenai kinerja yang dihasilkan oleh Perusahaan. (Publik, n.d.)

Complain atau keluhan merupakan jenis pelayanan jasa yang dapat menunjang pelayanan tangible (tampak) yang ada. Total Quality Service digunakan lebih pada pemberian pelayanan dalam bentuk jasa, bukan barang. Menurut Adapun manfaat keluhan pelanggan bagi organisasi atau perusahaan antara lain :

- a) Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
- b) Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan
- c) Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya;
- d) Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan;
- e) Dapat mempertebal kepercayaan dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan tersebut;
- f) Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

(Publik, n.d.)

4. Website

Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi (Rini Sovia dan Jimmy Febio, 2011). Sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan

halaman web lainnya disebut dengan hiperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut hypertext. Domain merupakan nama unik yang dimiliki oleh sebuah institusi sehingga bisa diakses melalui internet, misalnya yahoo.com, google.com, friendster.com, dll. Untuk bisa Istilah lain yang sehubungan dengan website adalah homepage. Homepage adalah halaman awal dari domain. Misalnya, membuka website www.yahoo.com, halaman pertama yang muncul disebut dengan homepage, jika mengklik menu-menu yang ada dan meloncat ke lokasi lainnya, disebut dengan web page, sedangkan keseluruhan isi/ konten domain disebut website. Mendapatkan sebuah domain harus melakukan register pada registrar-registar yang ditentukan.

Jenis – Jenis website berdasarkan pengelompokan jenis web, antara lain :

1. Jenis-jenis web berdasarkan sifatnya meliputi :
 - a. Website dinamis, merupakan sebuah website yang menyediakan content atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Misalnya website berita, seperti, www.republika.co.id , www.google.com.
 - b. Website statis, merupakan website yang contentnya sangat jarang diubah. Misalnya web profil organisasi, seperti, www.yptk.ac.id
2. Ditinjau dari segi bahasa pemrograman, website terbagi atas :
 - a. Server side, merupakan website yang menggunakan bahasa pemrograman yang tergantung kepada tersedianya server. Seperti, PHP, ASP dan sebagainya. Jika tidak ada server, website yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman diatas tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
 - b. Client side, adalah website yang tidak membutuhkan server dalam menjalankannya, cukup diakses melalui browser saja. Misalnya, HTML.
3. Berdasarkan tujuannya, website dibagi atas :
 - a. Personal web, website yang berisi informasi pribadi seseorang.
 - b. Corporate web , website yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.
 - c. Portal web, website yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, email, dan jasa-jasa lainnya.

- d. Forum web, sebuah web yang bertujuan sebagai media diskusi.
(Rini Sovia dan Jimmy Febio, 2011)

5. Database

Database merupakan kumpulan file-file yang saling berelasi, relasi tersebut biasa ditunjukkan dengan kunci dari tiap file yang ada, misalnya kode barang, nomor induk mahasiswa, dan lain-lain. Satu database menunjukkan satu kumpulan data yang dipakai dalam satu lingkup perusahaan, instansi atau lembaga. *Database Management System* (DBMS), yaitu kumpulan file yang saling berkaitan bersama dengan program untuk pengelolannya. Database adalah kumpulan datanya, sedangkan program pengelolannya berdiri sendiri dalam satu paket program yang komersial untuk membaca data, mengisi data, menghapus data, melaporkan data dalam database. (Antoni, Saputra, Indralaya, Indralaya, & Ilir, 2010)

Sebenarnya banyak sekali kegunaan penyusunan suatu database, yang jelas penyusunan database ini digunakan untuk mengatasi masalah-masalah yang mungkin timbul pada penyusunan suatu data. Masalah- masalah yang timbul disekitar penyusunan data itu diantaranya sebagai berikut :

- a. Redudansi, yaitu penyimpanan data yang sama di beberapa tempat yang mengakibatkan pemborosan ruang penyimpanan dan juga mengakibatkan biaya untuk mengakses jadi lebih tinggi. Dengan adanya penyusunan database diharapkan permasalahan ini dapat teratasi.
- b. Kesulitan pengaksesan data, dengan dibuatnya database permasalahan ini bisa teratasi misalnya untuk mengetahui sejumlah komponen mesin maka cukup dengan mencari kodenya saja dengan catatan database tersebut sudah dikaitkan dengan program pengelolannya.
- c. *Multiple User* (Banyak pemakai), database biasanya dibuat untuk bisa digunakan oleh banyak pemakai, jadi bila perlu dilakukan “*update*” data maka hal ini bisa dilakukan oleh siapa saja pemakai database tersebut. Dengan demikian bisa mempercepat semua daya guna sistem dan menghemat waktu.

- d. *Security* (Masalah keamanan), meskipun database dibuat untuk bisa dipakai oleh banyak orang biasanya ada sejumlah data yang hanya orang-orang tertentu yang boleh mengaksesnya, maka untuk permasalahan ini dibuat security system untuk data-data tertentu.
- e. Masalah integritas (Kesatuan), database berisi file- file yang saling berkaitan, untuk mengkaitkan setiap file biasanya perlu dibuat field kunci yang mengaitkan antara file. (Antoni et al., 2010)

6. PHP

PHP dikenal sebagai suatu bahasa scripting yang menyatu dengan tag-tag HTML, dieksekusi di server, dan digunakan untuk membuat halaman web yang dinamis. Interpreter PHP dalam mengeksekusi kode PHP pada sisi server disebut server side. Artinya semua sintaks yang kita berikan akan sepenuhnya dijalankan pada server sedangkan yang dikirimkan ke browser hanya hasilnya saja. Seluruh aplikasi berbasis web dapat dibuat dengan PHP. Namun kekuatan yang paling utama PHP adalah pada konektivitasnya dengan system database di dalam web. Sistem database yang dapat didukung oleh PHP adalah Oracle, MySQL, Sybase, PostgreSQL dan lainnya.

PHP telah menyediakan fasilitas koneksi untuk hampir semua program database populer baik yang komersial maupun gratis. Salah satu contoh untuk membangun database di situs web adalah MySQL. MySQL adalah salah satu program database gratis yang cukup handal. Sedangkan Konsep kerja PHP adalah sebagai berikut :

1. Metode kerja PHP diawali dengan permintaan sebuah halaman PHP oleh *browser*.
2. Berdasarkan URL yang diminta, browser mendapat alamat dari *web server* dan mengidentifikasi berkas PHP yang dikehendaki.
3. Setelah berkas PHP didapatkan oleh *web server*, isinya akan segera dikirimkan ke mesin PHP dan mesin PHP ini yang memproses reuest tersebut.
4. Hasilnya yang berupa kode HTML dikirimkan kembali ke *client*.

(Antoni et al., 2010)

PHP memiliki beberapa kelebihan yang tidak dimiliki oleh bahasa-bahasa sejenisnya, yaitu:

- a) Bahasa pemrograman PHP adalah sebuah bahasa *script* yang tidak melakukan sebuah kompilasi dalam penggunaannya.
- b) *Web Server* yang mendukung PHP dapat ditemukan dimana - mana dari mulai IIS sampai dengan apache, dengan konfigurasi yang relatif.
- c) Dalam sisi pengembangan lebih mudah, karena banyaknya milis - milis dan developer yang siap membantu dalam pengembangan.
- d) Dalam sisi pemahaman, PHP adalah bahasa scripting yang paling mudah karena referensi yang banyak.
- e) PHP adalah bahasa *open source* yang dapat digunakan di berbagai mesin (linux, unix, windows) dan dapat dijalankan secara runtime melalui console serta juga dapat menjalankan perintah-perintah sistem.

(Hussein, Wahyuni, Irawan, & Mukhtar, 2018)

7. MySQL

MySQL (*My Structure Query Language*) adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen database relasional (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis dibawah lisensi GPL (*General Public License*) (Antoni et al., 2010).

Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL, namun dengan batasan perangkat lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial. MySQL sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam basisdata yang telah ada sebelumnya; SQL (*Structured Query Language*). SQL adalah sebuah konsep pengoperasian basisdata, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis. Keandalan suatu sistem database (DBMS) dapat diketahui dari cara kerja pengoptimasi-nya dalam melakukan proses perintah-perintah SQL yang dibuat oleh pengguna maupun program-program aplikasi yang memanfaatkannya.

Merupakan sebuah program pembuat database yang bersifat open source, artinya semua orang dapat menggunakannya dan tidak dicekal, dapat dijalankan pada semua platform baik Windows maupun Linux. MySQL juga merupakan program pengakses database yang bersifat jaringan sehingga dapat digunakan untuk aplikasi *Multi User* (banyak pengguna).

Sebagai program penghasil database, MySQL tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya sebuah aplikasi lain, baik yang open source maupun tidak seperti PHP, VB, Delphi, dan lainnya. Untuk mengaktifkan MySQL di lingkungan Windows maka harus dijalankan server MySQL. Bahasa yang digunakan pada database yaitu :

- DLL (*Data Definition Language*) yaitu : *create table, alter table, dan drop table.*
- DML (*Data Manipulation Language*) yaitu : *select, insert, update, delete.*

(Antoni et al., 2010)

8. UML (*Unified Modelling Language*)

Unified Modeling Language (berikutnya disebut UML) merupakan sebuah bahasa yang dipergunakan untuk memvisualisasikan, membangun, dan mendokumentasikan suatu sistem informasi. (Chandra, Ciputra, & Town, n.d.)

Penggunaan UML dalam industri makin meningkat dan merupakan standar terbuka untuk sebuah bahasa pemodelan yang umum, terutama pada industri perangkat lunak dan pengembangan sistem. Tujuan dibuatnya UML adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan sebuah bahasa pemodelan yang bebas dari bahasa pemrograman dan proses rekayasa.
2. Memberi model yang siap dipakai. Ini disebabkan karena UML adalah sebuah bahasa pemodelan yang visual dan ekspresif untuk dikembangkan dan saling menukar model.
3. Menyatukan praktek terbaik yang ada pada proses pemodelan
4. Dapat berfungsi sebagai dasar (*blueprint*) sebuah aplikasi karena bersifat sangat lengkap dan detail. Dengan adanya cetak biru atau

blueprint akan dapat dilakukan reverse engineering pada aplikasi.
(Chandra et al., n.d.)

C. Landasan Teori

Sistem Informasi Manajemen Keluhan pada Manajemen Aset Berbasis Web yang akan dibuat berdasarkan hasil analisa dari penelitian relevan yang telah dibahas, rumusan masalah dan kebutuhan akan sistem. Sistem yang akan dibangun menggunakan database MySQL dan bahasa pemrograman PHP OOP serta menggunakan Native untuk pembangunan sistem. Sistem Informasi Manajemen Keluhan ini nantinya dapat digunakan oleh instansi untuk menunjang kegiatan akademis yang berkaitan dengan aset. Sistem ini memungkinkan untuk memberikan keluhan terkait kerusakan aset dan memberikan informasi penanganan keluhan. Sistem ini nantinya tidak hanya melibatkan pengelola aset dan pengelola ruangan saja melainkan juga melibatkan kepala sekolah dan pengguna aset yang dalam hal ini adalah siswa SMK Negeri 2 Kota Magelang

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melalui proses analisis perancangan, implementasi, serta pengujian maka pada bab ini akan dibahas kesimpulan tentang hasil. Selain kesimpulan dari permasalahan yang diangkat juga akan disampaikan saran-saran yang dapat memberikan masukan dan catatan-catatan guna pengembangan sistem menjadi yang lebih baik.

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan data hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa sistem ini dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan memiliki fungsi yang sesuai dengan hak akses dari masing – masing pengguna sistem
2. Dari hasil rekap nilai Satisfication menunjukkan tingkat kepuasan oleh pengguna sistem, dengan nilai 83,5 %, sehingga dapat dikatakan bahwa sistem yang telah dibuat dapat membantu tugas pengelola aset dalam mengelola keluhan kerusakan aset, membantu kepala sekolah dalam memperoleh laporan penanganan, membantu pelapor dalam menyampaikan keluhan kerusakan aset maupun mendapatkan informasi lebih lanjut terkait kerusakan aset dan membantu pengelola ruangan dalam memonitoring kerusakan aset yang terjadi pada ruangan. Adapun dari hasil rekap tersebut dapat dikatakan bahwa sistem sangat mudah dipelajari serta dimengeti oleh pengguna sistem di SMK Negeri Magelang

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat digunakan sebagai dasar dan masukan guna pengembangan sistem yang lebih baik

1. Diharapkan sistem dapat dikembangkan dengan berbasis android dan disempurnakan dengan ditambah berbagai fitur yang mendukung

2. Dilakukan evaluasi, pembinaan dan pemantauan secara rutin terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Keluhan

DAFTAR PUSTAKA

- Agusvianto, H. (N.D.). Sistem Informasi Inventori Gudang Untuk Mengontrol Persediaan Barang Pada Gudang Studi Kasus : Pt . Alaisys Sidoarjo, *01*, 40–46.
- Antoni, A., Saputra, M. A. A., Indralaya, K. U., Indralaya, J. P. K. M., & Ilir, O. (2010). Pengembangan Database Suku Cadang Sepeda Motor Berbasis Web Dengan Menggunakan Program Php Dan Mysql Universitas Sriwijaya, 13–15.
- Chandra, K., Ciputra, U., & Town, U. C. (N.D.). Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sales Berbasis Website Pada Distributor Kain Hoggoy Djaya, 192–200.
- Evantio, Y. B., Rokhmawati, R. I., & Saputra, M. C. (2018). Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint Management (Studi Kasus : Batching Plant Produksi Beton P . T . Holcim Indonesia Regional Jawa Timur), *2(7)*, 2801–2810.
- Fajarita, L., Basofi, A., Studi, P., Informasi, S., Informasi, F. T., Budi, U., ... Lama, K. (2015). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan, *2015(Sentika)*, 231–236.
- Hussein, O. K. S., Wahyuni, R., Irawan, Y., & Mukhtar, H. (2018). Sistem Informasi Deteksi Kehadiran Dan Media Penyampaian., *3(2)*, 89–99.
- Informasi, P. S., & Riau, U. I. N. S. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar, *3(2)*, 17–22.
- Membangun Aplikasi E-Library Menggunakan Html, Php Script, Dan Mysql Database Rini Sovia Dan Jimmy Febio. (2011). *Jurnal Processor*, *6(2)*, 38–54.
- Mutiara, A. B., Gunadarma, U., Muslim, A., Gunadarma, U., Oswari, T., & Gunadarma, U. (2014). Testing Implementasi Website Rekam Medis Elektronik, (February 2016). <https://doi.org/10.13140/Rg.2.1.1159.5286>
- Permintaan, M. D. A. N., Lpse, L., Magelang, K., Syah, G., & Dewa, P. (2018). Sistem Informasi Formulir Pencatatan.
- Publik, J. A. (N.D.). " Analisis Pelayanan Listrik Prabayar Di Pt Pln (Persero) Rayon Semarang Tengah (Studi Kasus Tentang Penanganan Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar Pt Pln (Persero) Rayon Semarang Tengah " Universitas Diponegoro, (4).
- Yunita, I., & Devitra, J. (2017). Informasi Manajemen Aset Pada Smk Negeri 4 Kota Jambi, *2(1)*.