

# 1. Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

Komplain adalah sebuah masalah atau keluhan yang sering muncul di setiap lini kehidupan, salah satunya di bagian sumber daya manusia Telkom University. Komplain atau permasalahan bisa dijumpai dari berbagai sektor, seperti permasalahan lapangan yang dihadapi pegawai ketika bekerja dan permasalahan administrasi yang di hadapi pegawai ketika akan mengawali sebuah pekerjaan. Pegawai yang telah memberikan pertanyaan tentang masalah yang di hadapi di lapangan saat bekerja tentunya ingin segera ditangani masalahnya dengan harapan kepala unit pegawai memberi solusi dari setiap masalah yang dihadapi pegawai. Komplain juga bisa dikategorikan lagi sesuai kebutuhan masalah yang dihadapi di lapangan saat para pegawai bekerja.

Banyak sekali aplikasi yang dipakai oleh banyak pegawai Telkom University dalam menyampaikan aspirasi atau melaporkan sebuah masalah yang di hadapi pegawai itu sendiri yang ditujukan kepada kepala unit. Sebagai contoh, pegawai yang sedang dalam masalah dalam melaksanakan tugasnya, ia akan melaporkan ke manajernya menggunakan aplikasi Whatsapp, dan pegawai yang lainnya melaporkan menggunakan *e-mail*. Tentu saja ini akan menjadi hal yang sulit ketika manajer ingin mengelola data keluhan dari semua pegawainya.

Pada manajemen komplain sumber daya manusia masalah para pegawai bisa diselesaikan dengan teknologi, dengan cara membuat aplikasi *website* dan *mobile apps*. yang terintegrasi antara pegawai, *admin* dan kepala unit dengan baik. Aplikasi sistem manajemen komplain merupakan suatu perangkat lunak yang dirancang sebagai media informasi yang digunakan untuk mempermudah dan memenuhi kebutuhan para pegawai perusahaan untuk mendapatkan informasi dan solusi dari setiap masalahnya. Aplikasi ini menampung saran dan masalah yang dihadapi para pegawai Telkom University dan memberikan solusi dari setiap masalah sesuai unit yang ada pada perusahaan tersebut. Aplikasi ini berbasis *website*, untuk pengguna atau pegawai perusahaan bisa menggunakan *website* untuk memberikan saran dan masalah dari setiap kegiatan yang dihadapi kemudian nanti akan ada *admin* yang akan meneruskan ke kepala unit dari setiap masalah yang dihadapi setiap pegawai. Untuk kepala unit yang memantau setiap laporan masalah ataupun saran yang ada, bisa menggunakan aplikasi versi *mobile* kemudian mengambil keputusan untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan melampirkan *text* saja atau dengan gambar. Aplikasi manajemen komplain dikembangkan sesuai kebutuhan dari para pegawai yang ingin mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi dan pemecahan masalah yang dihadapi para pegawai di lapangan saat

bekerja. Aplikasi manajemen komplain di sediakan oleh Unit Pelayanan SDM (Sumber Daya Manusia) perusahaan. Aplikasi ini berbasis pemrograman PHP dan di *embed* pada *website* HRS.

Setelah adanya aplikasi manajemen komplain, diharapkan proses terjadinya komplain lebih cepat dan efisien. Jika sebelum ada aplikasi manajemen komplain, setiap pegawai yang mengirim komplain ke kepala unit terkait di prosesnya lama, dengan adanya aplikasi manajemen komplain, penanganan dari komplain tersebut cenderung cepat karena difokuskan pada unit terkait.

## 1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah terpacu dengan adanya berbagai tantangan dalam membuat solusi dari masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana membuat rancangan aplikasi Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM?
- b. Sistem atau *software* apa saja yang digunakan untuk merancang dan membuat aplikasi Manajemen Komplain?
- c. Bagaimana mengimplementasikan rancangan aplikasi Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM Telkom University?

## 1.3. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar aplikasi memiliki cakupan yang spesifik maka terdapat beberapa batasan pada sistem yang akan dibuat yaitu seperti berikut:

- a. Sistem *website* menggunakan PHP.
- b. Sistem Android menggunakan bahasa pemrograman Java.
- c. Sistem di integrasikan dengan *database MYSQL*.
- d. Sistem aplikasi ini digunakan untuk pegawai di lingkungan SDM Telkom University yang mengalami permasalahan dalam menyampaikan komplain bekerja.
- e. Aplikasi hanya dapat digunakan saat perangkat terhubung dengan internet.

#### 1.4. Tujuan

Adapun beberapa tujuan dari dibangunnya sistem aplikasi manajemen komplain SDM yaitu:

- a. Membantu sistem perusahaan agar cepat menangani komplain dari pegawai.
- b. Memantau penyelesaian komplain melalui grafik dari *website*.
- c. Mempercepat proses komplain untuk pegawai.
- d. Mempermudah kepala unit menyelesaikan komplain dari pegawai.

#### 1.5. Metodologi Penyelesaian Masalah

Adapun metodologi penyelesaian masalah yang digunakan berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Tahap studi literatur

Mencari referensi tentang manajemen komplain dari internet dan menghubungkan ke *website* yang akan di bangun dengan cara membandingkan serta membuat *user experiences*. Mencari data setiap anggota SDM Telkom University. Mencari kebutuhan yang dibutuhkan kepala unit selaku eksekutor dalam penyelesaian masalah komplain dari para pegawai.

- b. Tahap pencarian dan pengumpulan data

Mencari data pegawai yang kemudian dibuat ke sistem aplikasi *website* Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- c. Tahap perancangan sistem

Merancang *Usecase*, *Flow System* lalu *UI* dan *UX* dari aplikasi *website* dan *mobile apps*. Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- d. Tahap implementasi

Melakukan implementasi berdasarkan *UI* dan *UX* yang telah di buat pada tahap rancangan aplikasi *website* Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- e. Tahap pengujian dan analisis

Melakukan pengujian sistem dan menganalisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan oleh tim. Kajian yang telah di analisis kemudian di gunakan untuk mengembangkan *website* Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- f. Tahap pembuatan laporan

Membuat laporan tugas akhir yang berisi dokumentasi tahap-tahap yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir serta hasil analisisnya.

## 1.6. Pembagian Tugas Anggota

Aplikasi Manajemen Komplain SDM dikerjakan secara berkelompok, tiap anggota mempunyai tugasnya masing-masing, berikut adalah pembagian tugas anggota:

a. Ahmad Alghozi Ramadhan

Peran : *UI/UX Designer* dan *Front end* untuk *mobile apps*.

Tanggung Jawab :

- Merancang kebutuhan *website* dan *mobile apps*.
- Merancang *UI* dan melakukan *research UX*
- *Frontend Mobile apps*.

b. Hudio Hizari

Peran : *website developer*, *backend Android apps*. dan *framework web*.

Tanggung Jawab :

- Membuat *website*.
- Membuat *back end mobile apps*.
- Menyelesaikan *framework website*