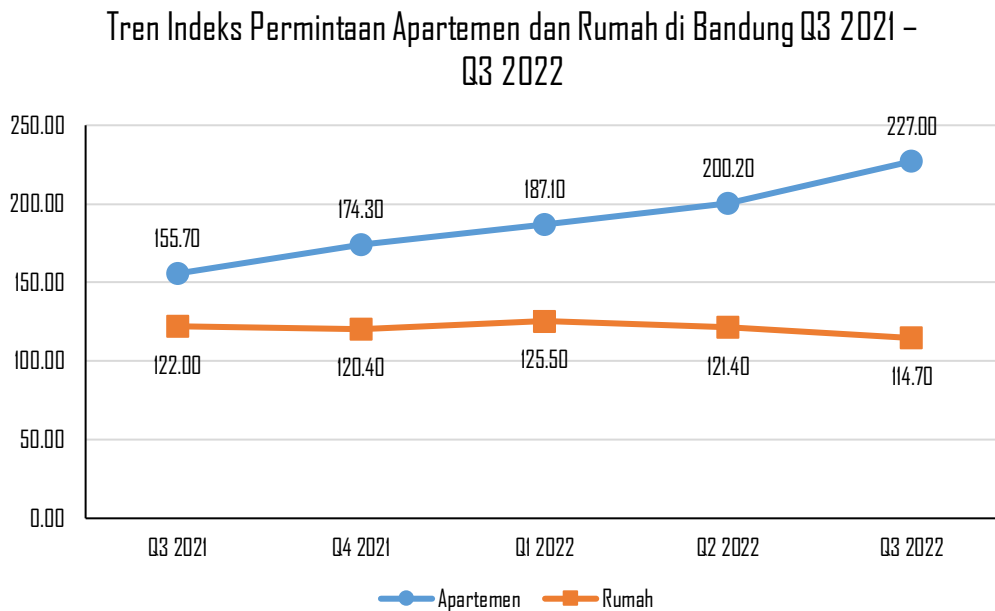


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, teknologi informasi telah mengubah cara mengelola aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam sektor properti. Transformasi ini terlihat di kota-kota dengan pertumbuhan ekonomi yang signifikan, seperti Kota Bandung. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Bandung pada tahun 2022 tumbuh sebesar 5,41% dibanding tahun 2021. Salah satu dampak nyata dari pertumbuhan ini adalah peningkatan permintaan terhadap hunian vertikal.



Gambar I-1 Tren indeks permintaan apartemen dan rumah di Bandung Q3 2021 – Q3 2022

Berdasarkan data dari PropertyGuru mengenai tren indeks permintaan properti, apartemen, dan rumah di Bandung Q3 2021 – Q3 2022, terlapor peningkatan permintaan pada segmen apartemen. Indeks permintaan apartemen di Bandung meningkat 45,8% secara tahunan, yaitu dari nilai indeks 155,7 di Q3 2021 menjadi 227 di Q3 2022. Hal ini terjadi karena keterbatasan lahan di kota yang tidak cukup untuk mengakomodasi seluruh permintaan hunian warganya, mendorong penggunaan solusi properti seperti apartemen (Susilo, 2019).

Dengan meningkatnya permintaan apartemen, diperlukan peningkatan efisiensi dari operasional dan meningkatkan kepuasan penghuni yang jumlahnya terus bertambah. Beberapa aspek yang perlu dikelola dengan baik salah satunya adalah penanganan komplain penghuni. Mengadukan keluhan secara langsung dianggap tidak efektif tanpa adanya suatu sistem yang terstruktur untuk mendokumentasikan keluhan-keluhan yang diterima. Banyak keluhan yang hilang atau tidak tercatat dengan benar (Dermawan, Aknuranda, & Putra, 2019).

Pelayanan pengaduan komplain berbasis web menawarkan solusi praktis untuk mengelola, memfasilitasi, dan menangani keluhan dari penghuni apartemen melalui layanan yang dapat dijangkau melalui ponsel atau komputer yang terhubung ke internet. Dalam sistem ini, dibuat sebuah sistem informasi keluhan berbasis web yang dirancang untuk mendokumentasi dan menanggapi keluhan dari para penghuni apartemen.

Apartemen Landmark Residence merupakan salah satu contoh hunian vertikal yang terletak di Jalan Industri Nomor 15, Arjuna, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat yang memiliki berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan kepada penghuninya. Namun, dengan banyaknya jumlah penghuni, terdapat kebutuhan yang mendesak untuk memperbarui manajemen layanan yang diberikan kepada penghuni.

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan Apartemen Landmark Residence terletak pada proses pendokumentasian dalam pengelolaan komplain penghuni yang tidak terorganisir dengan baik. Saat ini, komplain diterima secara langsung oleh resepsionis atau melalui aplikasi WhatsApp oleh Admin, kemudian diteruskan ke tim *tenant relation*, lalu laporan tersebut dikirim kepada divisi *engineering* atau *security*, tergantung pada komplain yang diajukan. Namun, penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi utama dan penggunaan laporan dalam bentuk kertas menyebabkan beberapa masalah, laporan komplain tidak tercatat secara sistematis dan penghuni sering kesulitan mendapatkan informasi lanjutan tentang keluhan mereka, yang berujung pada ketidakpuasan. Selain itu, laporan pengerjaan penanganan komplain oleh *tenant relation* kepada *engineer* juga hanya diberikan dalam bentuk fisik, menambah risiko rusaknya kertas laporan pengerjaan atau bahkan kehilangan. Untuk mengatasi masalah ini,

diperlukan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, yang tidak hanya akan mendokumentasikan komplain dengan efisien, tetapi juga memastikan komunikasi yang lebih terorganisir antar divisi, serta menyediakan kabar terbaru tentang status dari laporan komplain penghuni.

Dari permasalahan tersebut, maka solusi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan pihak Badan Pengelola, yaitu berupa pengembangan sistem informasi manajemen pada web yang dapat membantu pengelola Apartemen Landmark Residence dalam menangani proses pendataan komplain penghuni.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana merancang dan menerapkan sistem yang dapat membantu Badan Pengelola untuk mengelola komplain penghuni yang lebih efektif?
- b. Bagaimana mengevaluasi sistem yang dibangun dapat berfungsi dengan baik?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Merancang dan menerapkan sistem untuk mengelola komplain penghuni yang lebih efektif.
- b. Mengevaluasi sistem yang dikembangkan dengan melakukan uji *blackbox*, *load*, dan *cross-browser*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini berupa:

- a. Pengembangan web yang dilakukan berdasarkan studi kasus Apartemen Landmark Residence.
- b. Web yang dikembangkan hanya mencakup proses komplain dan penanganannya pada Apartemen Landmark Residence.
- c. Web dikembangkan dengan *framework* Laravel, CSS Tailwind, dan komponen Flowbite.
- d. *Browser* yang digunakan dalam pengembangan web ini merupakan *browser* berbasis Chromium.

- e. Pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah pengujian *blackbox*, *load*, dan *cross browser*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat menjadi rujukan penggunaan sistem informasi pada sektor properti.
2. Bagi kampus, penelitian ini dapat memperkaya rujukan referensi dengan kasus aktual terkait pengelolaan komplain di apartemen.
3. Bagi Badan Pengelola, penelitian ini dapat memudahkan dalam menangani komplain penghuni.
4. Bagi penghuni, penelitian ini dapat memudahkan dalam melaporkan komplain.
5. Bagi peneliti lainnya, penelitian ini dapat menyajikan model solusi untuk mengatasi masalah-masalah manajemen di apartemen lainnya, yang dapat digunakan atau dimodifikasi oleh peneliti lain.

I.6 Sistematika Penulisan

Dalam sub-bab ini, diuraikan sistematika penulisan yang digunakan sebagai panduan dalam menyusun karya tulis ilmiah ini dengan struktur yang teratur dan jelas.

Bab I Pendahuluan

Bab I berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II menguraikan teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab III berisikan model konseptual, sistematika penyelesaian masalah, pengumpulan data, pengembangan produk, metode evaluasi, dan alasan pemilihan metode.

Bab IV Perancangan dan Analisis

Bab IV berisikan hasil dari tahapan perencanaan dan perancangan sistem yang meliputi pengumpulan data dan identifikasi kebutuhan sistem. Selain itu, bab ini juga menguraikan analisis proses bisnis saat ini, analisis kesenjangan, analisis proses bisnis usulan, analisis kebutuhan fungsional dan non-fungsional, merancang diagram *use case*, *use case scenario*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*, dan merancang antarmuka pengguna.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Bab V berisikan penjelasan serta dokumentasi mengenai prosedur pengujian aplikasi. Bagian ini menampilkan hasil-hasil pengujian dengan tujuan memverifikasi keberhasilan solusi yang telah dikembangkan dalam menyelesaikan permasalahan yang telah diidentifikasi. Selain itu, bab ini juga memberikan evaluasi terhadap hasil akhir.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab VI merangkum hasil penelitian yang mencakup solusi atas permasalahan yang diangkat pada awal penelitian. Selain itu, bagian ini juga menyajikan saran dan rekomendasi yang berguna untuk implementasi solusi yang telah diidentifikasi.