# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Hal utama dalam peningkatan kualitas pelayanan indekos adalah pengelolaan aset yang baik, terutama dalam penanganan keluhan kamar [1]. Pengelolaan aset yang buruk dapat memengaruhi tingkat kepuasan penghuni, berdampak negatif pada reputasi bisnis, serta mengurangi minat calon penghuni [2]. Penanganan keluhan kamar pada Indekos Pesona yang berlokasi di Jl. H. Yasin Gg. 7 No. 367, Sukajadi, Pasteur, Bandung, Jawa Barat, masih sering menghadapi kendala dalam menanggapi keluhan yang memicu konflik dan kesalahpahaman antara pemilik, pengurus, dan penghuni akibat tidak adanya kejelasan status penanganan keluhan. Pemilik yang berdomisili jauh juga membutuhkan pengecekan aset secara daring dengan validasi dari penghuni maupun pengurus indekos. Aspek kesesuaian dan ketersediaan fasilitas perlu diperhatikan untuk mendukung penanganan keluhan [3].

Berdasarkan hasil kuesioner, 75% dari 22 responden yang mewakili total 26 populasi di Indekos Pesona menyebutkan adanya permasalahan penanganan keluhan serta kejelasan informasi status yang diterima penghuni. Indekos Pesona memiliki jumlah populasi yang representatif dan dikelola aktif oleh pemilik, pengurus, serta penghuni, sehingga relevan dijadikan subjek analisis. Hasil observasi menunjukkan salah satu keluhan seperti toilet mampet memerlukan waktu proses hampir 30 menit, meliputi pengajuan, validasi, konfirmasi jadwal, pembaruan status, hingga konfirmasi penyelesaian kepada pemilik. Durasi tersebut belum mencakup potensi keterlambatan non-teknis seperti waktu tunggu, aktivitas tambahan diluar proses, atau hambatan lainnya. Permasalahan ini menunjukkan perlunya sistem yang meningkatkan efisiensi waktu penanganan keluhan.

Proses penanganan keluhan membutuhkan kejelasan data dan validasi karena informasi yang buruk dapat menurunkan performa usaha maupun staf terlibat [4]. Berdasarkan proses penanganan keluhan kamar pada Indekos Pesona, Pemilik perlu memastikan pengurus menjembatani ajuan keluhan penghuni dengan baik, sedangkan penghuni memerlukan kejelasan status agar dapat memantau proses penanganan dan menghindari keterlambatan yang dapat memperpanjang durasi

penyelesaian keluhan. Pemantauan yang tidak jelas juga dapat menimbulkan risiko perulangan proses validasi keluhan karena adanya permintaan klarifikasi ulang akibat informasi yang tidak terdokumentasi dengan baik. Bagi pengurus, kejelasan status membantu dalam menunjukkan bahwa pekerjaan mereka telah dilaksanakan dengan baik kepada pemilik indekos.

Penelitian oleh Darlin W, dkk. [5], pengembangan aplikasi berbasis web dapat mempermudah penanganan indekos karena memungkinkan akses secara fleksibel melalui perangkat laptop maupun ponsel, sehingga memudahkan pencatatan data penghuni dan pelaporan keluhan kapan saja dibutuhkan. Aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan indekos dan penanganan keluhan, namun masih terdapat kekurangan dalam transparansi data, khususnya dalam mengidentifikasi data kamar dan proses validasi yang juga membutuhkan kejelasan informasi, sehingga penelitian tersebut memungkinkan untuk dikembangkan lagi.

Pengembangan aplikasi membutuhkan metode yang sistematis agar memastikan bahwa perangkat lunak dikembangkan secara terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pengguna [6]. Metode *Rapid Application Development* (RAD), merupakan salah satu metode pendekatan dalam pengembangan aplikasi yang menekankan siklus pengembangan yang cepat dengan pendekatan berbasis komponen [7]. Hasil penelitian oleh Prastowo W, dkk. [8], menunjukkan bahwa metode RAD sesuai dengan kondisi penelitian ini karena memiliki modularitas yang memudahkan pengembangan dengan ruang lingkup penanganan keluhan kamar indekos yang tetap terfokus, serta kebutuhan perubahan yang tidak sering terjadi namun tetap membutuhkan ruang adaptasi. Sementara metode Agile lebih sesuai digunakan apabila ruang lingkup kebutuhan lebih luas dan hasil analisis menunjukkan adanya kebutuhan perubahan yang banyak.

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan alternatif sistem pengajuan keluhan melalui integrasi fitur pelaporan dalam aplikasi penanganan kamar indekos berbasis *web* menggunakan metode RAD. Hasil aplikasi kemudian dianalisis untuk mengukur pengaruhnya terhadap efisiensi waktu penanganan keluhan serta mengevaluasi hasil pengujian fungsionalitas dan *usability* aplikasi menggunakan metode *black box* dan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang penelitian, terdapat rumusan masalah terkait penelitian berupa:

1. Bagaimana pengembangan dan implementasi aplikasi berpengaruh terhadap efisiensi waktu pada proses penanganan keluhan dalam penanganan kamar pada Indekos Pesona?
2. Bagaimana pengukuran pengujian aplikasi dalam fungsionalitas dan kegunaan terhadap penanganan keluhan kamar Indekos Pesona?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengembangkan dan mengimplementasikan aplikasi untuk mengukur pengaruhnya terhadap efisiensi waktu pada proses penanganan keluhan kamar Indekos Pesona.
2. Mengetahui uji fungsionalitas dan kegunaan aplikasi penanganan keluhan kamar Indekos Pesona dengan pengujian *Black Box* dan *System Usability Scale* (SUS) saat digunakan oleh pemilik, pengurus, dan penghuni indekos dalam proses penanganan keluhan.

Melalui tujuan penelitian diatas diharapkan agar penelitian dapat memperoleh manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Membantu komunikasi pihak pemilik, pengurus, dan penghuni indekos dalam proses penanganan keluhan melalui informasi status yang terintegrasi pada aplikasi melalui fitur pelaporan keluhan aset kamar Indekos Pesona.
2. Mendorong perkembangan teknologi informasi, khususnya penanganan keluhan kamar indekos yang dapat menjadi acuan bagi industri serupa.
3. Menambah pemahaman tentang penerapan metode RAD untuk pengembangan aplikasi berbasis *web*.

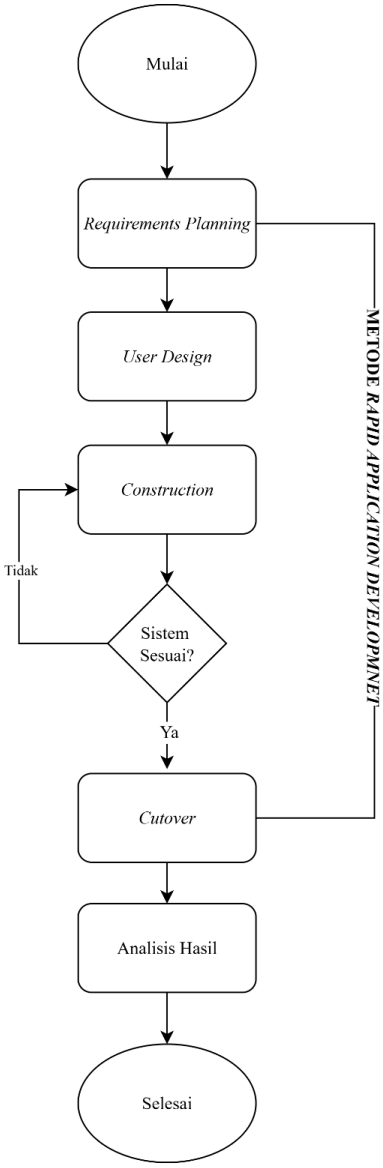
## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini meliputi:

1. Pengembangan aplikasi hanya berfokus pada penanganan keluhan kamar Indekos Pesona untuk menangani validasi pada penanganan keluhan penghuni.
2. Pengujian aplikasi difokuskan pada fungsionalitas dan kegunaan terhadap pemilik, pengurus, dan penghuni Indekos Pesona terkait penanganan keluhan.

## 1.5 Metode Penelitian

Dasar tahapan yang digunakan pada penelitian menggunakan metode RAD. Gambar 1.1 menunjukan alur proses penelitian.




**Gambar 1. 1 Diagram Alir Penelitian**

### 1.1.1 *Requirements Planning*

Pengumpulan bahan berupa data wawancara dilakukan pada tahap ini untuk mengidentifikasi permasalahan. Wawancara dilakukan terhadap pemilik dan pengurus indekos mengenai proses penanganan keluhan kamar Indekos Pesona guna memperkuat temuan permasalahan dalam bisnis usaha. Pengumpulan data juga mencakup observasi terhadap pencatatan waktu operasional serta penyebaran kuesioner kepada pengguna sebagai pendukung tambahan. Tujuan dari pengumpulan bahan ini adalah untuk mengidentifikasi tujuan akhir dari pengembangan aplikasi. Tahap ini menghasilkan rancangan kebutuhan sistem yang telah diidentifikasi berdasarkan kebutuhan pengguna.

### 1.1.2 *User Design*

Perancangan dan desain sistem dilakukan dengan bagaimana merancang dan mengkomunikasikan fungsionalitas sistem dalam aplikasi penanganan keluhan kamar indekos bedasarkan analisis rancangan kebutuhan sistem yang telah diidentifikasi sebelumnya. Proses ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana interaksi pengguna pada sistem. Pemodelan interaksi mencakup penyusunan diagram UML untuk mendefinisikan struktur sistem dan pembuatan prototipe interaktif guna menguji fungsionalitas awal.

### 1.1.3 *Construction*

Sistem yang telah dirancang akan dikembangkan secara cepat berdasarkan spesifikasi yang telah disetujui pada tahap perancangan. Proses pengembangan dilakukan secara iteratif hingga diperoleh sistem yang memenuhi kebutuhan pengguna. Selama proses ini, dilakukan pengujian internal menggunakan pengujian *Black Box* untuk memastikan fitur aplikasi bekerja sesuai kebutuhan fungsional.

### 1.1.4 *Cutover*

Aplikasi Penanganan Kamar Indekos diserahkan kepada Indekos Pesona sebagai bagian dari proses implementasi sistem. Pengujian *usability* menggunakan metode SUS *(System Usability Scale)* dilakukan setelah aplikasi mulai digunakan oleh mitra Indekos Pesona untuk mengukur kegunaan aplikasi. Tahap *cutover* dianggap selesai ketika aplikasi berjalan secara penuh dan hasil pengujian SUS dikumpulkan sebagai bahan evaluasi untuk tahap analisis hasil.

### 1.1.5 Analisis Hasil

Aplikasi yang telah diimplementasikan kepada mitra kemudian dianalisis untuk mengevaluasi hasil penggunaannya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menilai keterukuran teknis aplikasi berdasarkan hasil pengujian sebelumnya. Hasil pengujian fungsional menggunakan metode *black box* dan tingkat kegunaan sistem yang diukur melalui *System Usability Scale* (SUS) sebelumya, dijadikan acuan untuk menilai indikator keberhasilan implementasi aplikasi. Analisis juga mencakup pengukuran waktu penanganan keluhan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi yang diperoleh melalui data observasi. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana aplikasi memberikan pengaruh terhadap proses penanganan keluhan kamar di Indekos Pesona.

## 1.6 Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan mencantumkan tahapan kegiatan yang disusun bedasarkan tahapan kegiatan dari awal hingga akhir pelaksanaan penelitian, seperti yang tercantum pada Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.

**Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir**

| No. | Deskripsi Tahapan | Bulan 1 | Bulan 2 | Bulan 3 | Bulan 4 | Bulan 5 | Bulan 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | *Requirements Planning* | | | | | | |
| 2 | *User Design* | | | | | | |
| 3 | *Construction* | | | | | | |
| 4 | *Cutover* | | | | | | |
| 5 | Evaluasi Perbandingan Pengukuran | | | | | | |
| 6 | Analisis Hasil | | | | | | |
| 7 | Penyusunan Laporan/Buku TA | | | | | | |