

Rancang Bangun Aplikasi Informasi Dan Keluhan Mitra PT Gojek Cabang Tangerang Berbasis Website

Resi Wicaksono^{1*}

¹Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspiptek No. 46,
Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: resiwicaksono18@gmail.com

(* : coressponding author)

Abstrak– Kantor Gojek Cabang Tangerang yang bertempat di Alam Sutera Tangerang Selatan setiap harinya melakukan kegiatan pelayanan kepada mitranya. Namun metode yang diterapkan masih menggunakan metode pelayanan bersifat manual dimana mitra datang ke kantor cabang terdekat untuk melaporkan masalah yang dihadapi setiap mitranya dan sering mengakibatkan penumpukan sehingga membuat suasana kurang nyaman dan tidak kondusif. Seringkali mitra mendapatkan informasi yang tidak valid atau hoax. Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan sebuah sistem informasi dan pengaduan mitra yang dapat melakukan mengatasi keluhan mitra dan memberikan informasi valid yang dapat di akses oleh mitra, disertai dengan pengelolaan data complain dan informasi yang dapat di akses oleh staff. Pembuatan sistem informasi dan keluhan berbasis web menggunakan bahasa *javascript* dan framework *ReactJs* dan *NodeJs* dengan tujuan memberikan kemudahan bagi mitra dan staff untuk mengatasi keluhan mitra dan memberikan informasi yang valid.

Kata Kunci: Kantor Gojek Tangerang, Keluhan Mitra Gojek, Javascript

Abstract– *The Gojek Tangerang Branch office located in Alam Sutera, South Tangerang, every day carries out service activities to its partners. However, the method applied still uses a manual service method where partners come to the nearest branch office to report problems faced by each partner and often result in buildup, making the atmosphere less comfortable and not conducive. Often partners get invalid or hoax information. To overcome this problem, an information system and partner complaints are needed that can handle partner complaints and provide valid information that can be accessed by partners, accompanied by complaint data management and information that can be accessed by staff. Making a web-based information and complaint system using the javascript language and ReactJs and NodeJs frameworks with the aim of making it easier for partners and staff to resolve partner complaints and provide valid information.*

Keywords: *Tangerang Gojek Office, Gojek Partner Complaints, Javascript*

1. PENDAHULUAN

Teknologi yang berkembang sangat cepat berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia, teknologi komputer dan internet merupakan salah satu teknologi yang digunakan untuk mengatasi berbagai masalah baik di bidang industri, kesehatan, pendidikan dan hiburan. Pemanfaatan Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan teknologi di perusahaan jasa biasanya digunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan pengelolaan data contohnya seperti data pelanggan, data keluhan pelanggan dan data hasil tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. (Casro, 2020).

Publik dan aparatnya. pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan secara manual, dan penyampaian tanggapan aduan yang diajukan dari masyarakat pun masih bersifat manual. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang puas untuk menyampaikan keluhan mereka (Cucu, 2018). Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2006).

Adanya data yang terperinci serta terintegrasi dengan komputer yang mengakibatkan sulitnya pencarian data, pengolahan data, serta pelaporan atas keluhan dan pengaduan pelanggan yang lambat karena dipengaruhi oleh banyaknya keluhan terhadap layanan. Oleh karena itu di butuhkan aplikasi yang dapat menangani semua permasalahan yang ada saat ini, yaitu dengan adanya Aplikasi monitoring pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan ini dapat membantu proses keluhan para pelanggan serta mempermudah dalam menangani pengaduan yang di perlukan (Johan, 2020).

Perilaku pengaduan konsumen atau pelanggan (*consumer complaint behavior*) merupakan semua tindakan pelanggan yang dilakukan sebagai akibat ketidakpuasan pelanggan terhadap pembelian suatu produk suatu produsen atau pelayanan yang diterima dari perusahaan. Keluhan diajukan karena adanya perasaan kecewa atau tidak puas terhadap kualitas sebuah produk atau pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Jenis perilaku pengaduan terdiri dari rencana untuk melakukan pengaduan, ujaran negatif tentang produk/jasa, dan rencana untuk memilih produk/jasa lain. (Yuli Purwati, 2020).

Mengacu pada petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI1347.UM.01.10 Tahun 2011 dimana penanganan pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa monitoring, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan. Di dalam bukunya, Gorton (2005:6) menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi (Widya larasati, 2016).

Dalam membuat perancangan sistem yang digunakan untuk memudahkan user dalam hal fungsionalitas sangat penting. Perancangan ini juga disesuaikan dengan kebutuhan perangkat yang akan digunakan. Kesalahan dalam perancangan mengakibatkan aplikasi yang dikembangkan menjadi tidak maksimal atau tidak sesuai dengan tujuan awal pembuatan aplikasi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Metode pengembangan aplikasi yang digunakan penulis adalah model *prototype*. *Prototype* merupakan suatu metode pendekatan program secara cepat dan bertahap sehingga dapat langsung dievaluasi oleh pengguna.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Merupakan kegiatan untuk mencari, mendapatkan, serta mengolah data untuk menghasilkan suatu jawaban dari permasalahan yang telah ditentukan. Berikut uraian dan penjelasan dari setiap tahap-tahap pengumpulan data yang akan dilakukan sebagai berikut:

a. Observasi.

Melakukan pengamatan secara langsung mengenai rumah sewa di daerah Jakarta dengan mencatat hal-hal penting yang berhubungan dengan penelitian ini, sehingga diperoleh data yang lengkap dan akurat.

b. Wawancara

Melakukan sesi tanya jawab kepada orang atau penanggung jawab dari masalah yang dihadapi. Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi dan wawancara secara langsung dengan Pemilik rumah kos untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.

c. Studi Pustaka

Mengumpulkan bahan dan data yang berhubungan dengan pengembangan aplikasi dengan cara membaca, mempelajari, dan mencatat hal-hal penting yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas guna memperoleh gambaran secara teoritis yang dapat membantu penelitian ini.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data atau hasil berupa gambar atau tulisan sebagai bahan pengembangan aplikasi.

2.3 Perancangan Program

Penulis menggunakan rancangan sistem berbasis website untuk mengelola keluhan dan berita mitra. Berikut ini adalah *use case diagram*. ini akan menjelaskan hal-hal yang dapat dilakukan *user* sebagai pengguna aplikasi dan admin sebagai pengelola aplikasi.

2.4 Pengkodean

Pada tahapan ini pengkodean menggunakan bahasa pemrograman *Javascript* dan framework *Reactjs, Nodejs* dan database *Mysql* yang akan dilakukan setelah perancangan desain selesai. Data-data yang sudah terkumpul akan dimasukkan kedalam database *Mysql*

2.5 Pengujian / Testing

Testing adalah tiap aktivitas yang digunakan untuk dapat melakukan evaluasi suatu atribut atau kemampuan dari program atau sistem dan menentukan apakah telah memenuhi kebutuhan atau hasil yang diharapkan (Budi Setiadi, 2020)

Menurut standar ANSI/IEEE 1059: “Testing adalah proses menganalisa suatu entitas software untuk mendeteksi perbedaan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diinginkan (defects / error / bugs) dan mengevaluasi fitur- fitur dari entitas software.”

2.6 Implementasi

Tahap implementasi akan diterapkan setelah pengujian yang dilakukan sudah layak dan tidak terdapat kendala dalam memproses, menyediakan informasi tentang mitra dan mengatasi keluhan mitra.

2.7 Evaluasi

Evaluasi akan dilakukan jika terdapat kesalahan pada sistem informasi yang dirancang.

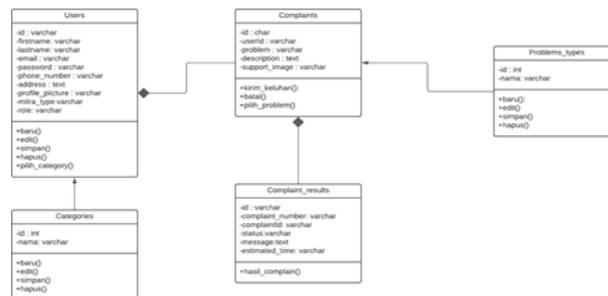
3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Dan Pembahasan

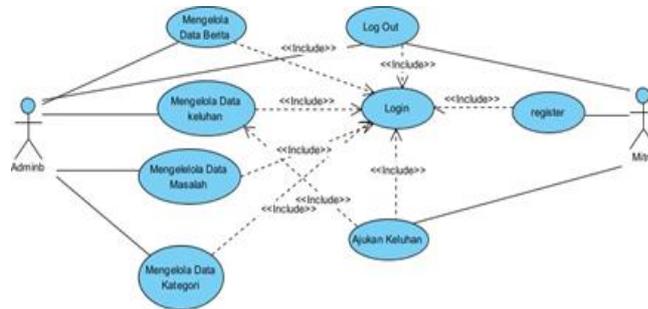
Dalam pengembangan aplikasi perangkat lunak dibutuhkan analisa dan perancangan dari sistem untuk dibuat. Agar aplikasi yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan analisa permasalahan. Setelah mengetahui analisa dari permasalahan tentang sistem yang akan dikembangkan, maka diperoleh user sebagai mitra, dan administrator yang berugas mengelola website. Hak akses user adalah sebagai berikut:

1. *Administrator*
2. Administrator memiliki hak untuk memeriksa dan mengelola data-data tentang informasi mitra yang dibutuhkan dan yang akan ditampilkan ke aplikasi sistem informasi dan keluhan mitra gojek Tangerang. Administrator dapat mengontrol keluhan yang dilakukan *user* dan memberikan hasil keluhan yang mitra ajukan.
3. *User / Mitra*
4. *User* memiliki hak akses untuk membaca berita yang ditampilkan dan dapat mengajukan keluhan tentang masalah yang dialaminya sebagai driver ojek online.

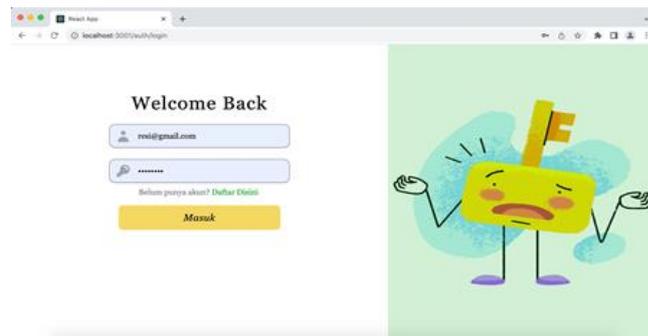
Hak akses tersebut dapat dilihat di *class diagram* sebagai berikut:



Gambar 1. Class Diagram

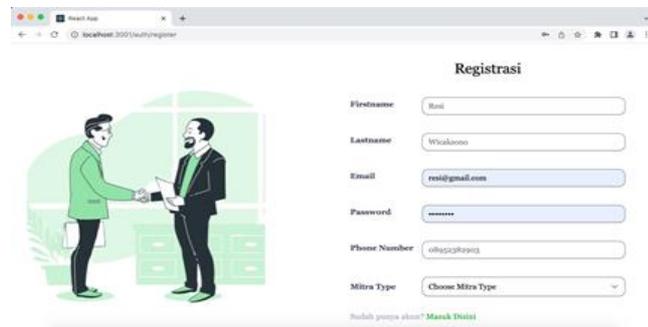


Gambar 2. Use Case Diagram



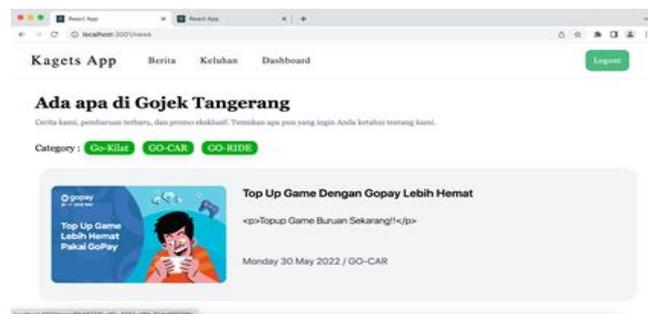
Gambar 3. Tampilan Form Login User

Form login yang digunakan oleh user / mitra untuk masuk ke dalam website dan dapat mengajukan keluhan



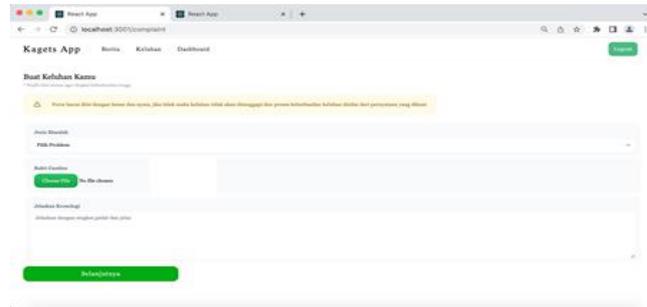
Gambar 4. Tampilan Form Register

Pada form ini user dapat melakukan dapat mengetahui informasi yang terkait dengan pendaftaran sebagai user



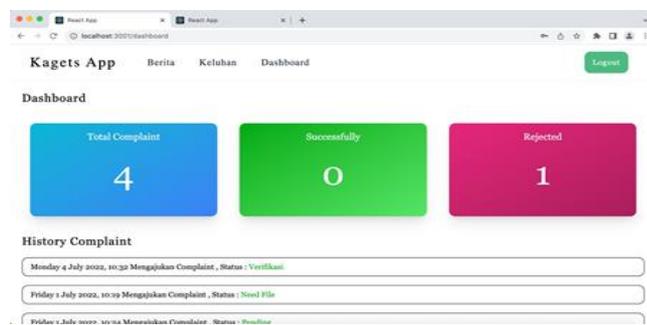
Gambar 5. Tampilan Berita

Pada tampilan berita user dapat melihat informasi apa saja yang tersedia.



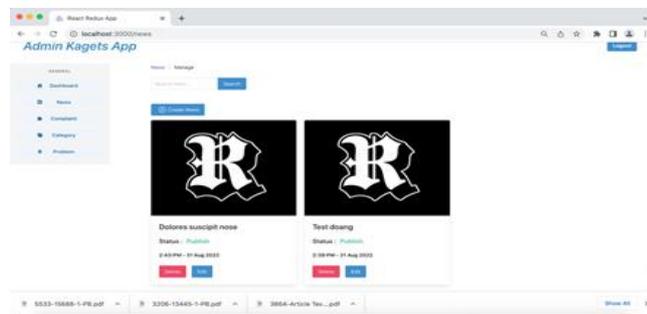
Gambar 5. Tampilan Pengajuan Keluhan Mitra

Pada halaman pengajuan keluhan mitra, Mitra dapat mengajukan keluhannya dengan mengisi form yang disediakan.



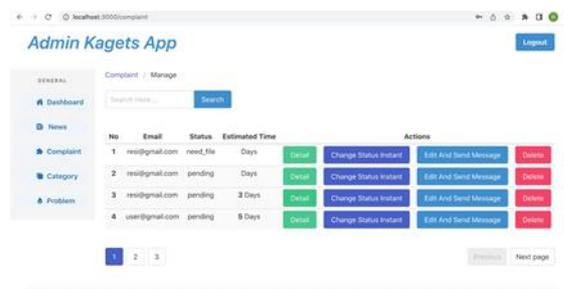
Gambar 7. Tampilan Pengajuan Keluhan Mitra

Pada halaman dashboard yang hanya dapat diakses ketika user sudah melakukan *login*, user dapat melihat keluhan yang pernah dibuatnya



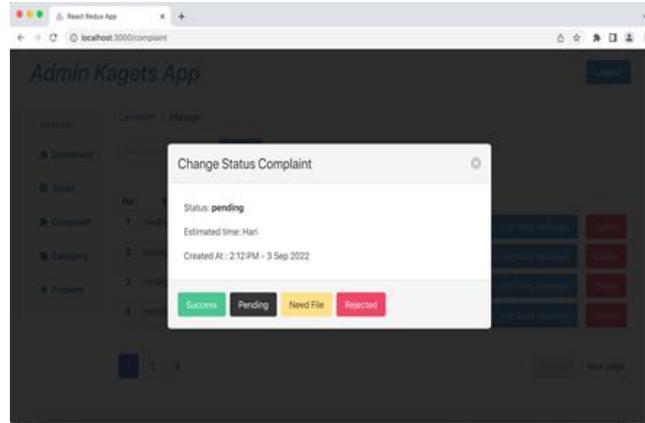
Gambar 8. Tampilan Kelola Berita Admin

Pada halaman kelola berita yang hanya dapat di akses oleh admin, admin dapat mengelola berita seperti tambah,edit,dan hapus berita



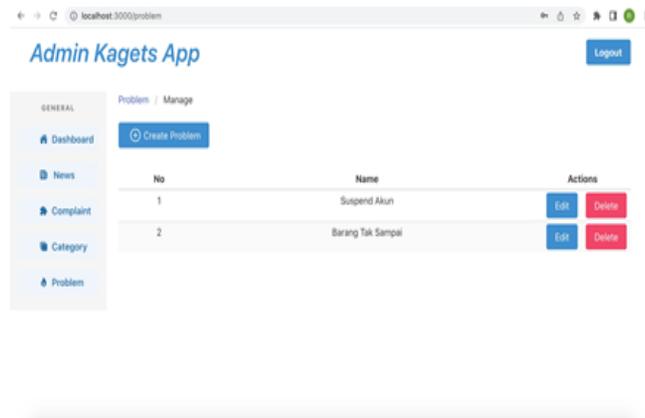
Gambar 9. Tampilan Kelola Keluhan Pada Admin

Pada halaman kelola keluhan yang dapat diakses oleh admin, admin dapat mengelola keluhan seperti edit, detail, ganti status keluhan secara cepat dan menghapus keluhan.



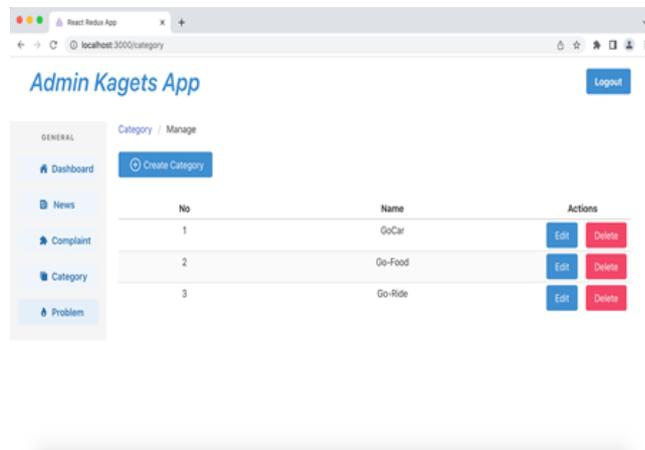
Gambar 10. Update Status Keluhan Dengan Cepat

Pada tampilan ini admin dapat mengupdate status keluhan secara cepat tanpa harus masuk ke menu detail keluhan.



Gambar 11. Kelola Problem Menu Admin

Pada halaman ini admin dapat mengelola masalah seperti tambah, edit ataupun hapus masalah.



Gambar 11. Kelola Kategori Menu Admin

Pada halaman ini admin dapat mengelola kategori seperti tambah, edit ataupun hapus kategori.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, terutama pada perancangan, pembuatan, serta implementasi sistem maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- Dengan adanya sistem informasi keluhan mitra ini mempermudah mitra untuk mendapatkan informasi dan mengatasi keluhan mitra.
- Dengan adanya sistem informasi dan keluhan mitra ini mempermudah mitra agar mendapatkan berita yang tidak hoax khususnya di wilayah Tangerang.
- Sistem informasi keluhan mitra dibuat dengan desain dan navigasi yang menarik dan jelas agar mitra dapat menggunakannya dengan mudah.

5.2 Saran

Dari hasil analisa dan perancangan sistem ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam pengembangan sistem ini. Saran-saran yang dapat peneliti berikan antara lain:

- Diharapkan pada penelitian selanjutnya aplikasi ini dapat dikembangkan sehingga datanya realtime.
- Diharapkan pada penelitian selanjutnya aplikasi ini di ditambahkan fitur *Live Chat*.
- Diharapkan pada penelitian selanjutnya aplikasi ini dapat membuat berkas berkas penting untuk mitra yang bermasalah seperti Surat Pengantar Ke Polres dan lain lain.
- Penulis menyarankan untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya aplikasi sistem informasi dan keluhan ini bisa berkembang bukan hanya secara *web- based* tetapi dapat tersedia di *mobile smartphone* seperti *Android* dan *IOS*

REFERENCES

- Ryan Muhammad Bahrudin, d. (2019). Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web. *JUTIS Vol. 7 No. 1*, 71-82.
- Budi Setiadi, J. W. (2020). APLIKASI MONITORING PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) AREA BANJARMASIN BERBASIS WEB. *Technologia"Vol 11, No. 4*, 234-239.
- Dion Darmawan, W. S. (2018). SISTEM APLIKASI HELPDESK ONLINE BERBASIS WEB PADA PT XYZ. *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer, Vol. 07 No. 25*, 79-96.
- Asep Dedy Supriartna, A. R. (2020). Sistem Informasi Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Garut Berbasis Web. *Jurnal Algoritma Vol. 17; No. 02*, 485-490.
- Emi Iryanti, d. (2018). APLIKASI PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE PROTOTIPE. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2018*, 19-24.
- Rina Lorensa, d. (2020). APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KABUPATEN BANGKALAN. *Jurnal SimanteC Vol. 9, No. 1*, 29-32.
- Casro, d. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter Di Indotechno Purwokerto. *Jurnal Sains Dan Informatika Volume 6, Nomor 2*, 166-174.
- Mutia Sari, d. (2021). SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DI SMA NEGERI 12 BANDAR LAMPUNG. *Teknologipintar.org Volume 1*, 1-16.
- Cucu Tohir S, d. (2018). SISTEM LAYANAN PENGADUANMASYARAKAT LINGKUP DESA GUNUNGTANJUNG BERBASIS WEB DAN SMS GATEWAY DENGAN METODE ANTRIAN FIFO. *JUMANTAKA Vol 01 No 01*, 201-210.
- Yondra, A. F. (2021). APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT HALLO BUPATI BERBASIS WEB DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI. *JuPerSaTeK Vol.4,No.1*, 750-757.
- Salim, A. (2021). PERANCANGAN FRONTEND APLIKASI PEMANDU PARIWISATA MENGGUNAKANFRAMEWORK REACT.JS DI PROVINSI JAWA BARAT.*TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi Vol. 8, No. 1*, 132-145.



- Dini Hamidin, d. (2018). ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI WEB SVARA PT. ZAMRUD KHATULISTIWA TECHNOLOGY PADA FITUR ADD/EDIT PLAYLIST DAN RADIO PROFILE MENGGUNAKAN REACTJS. *Jurnal Teknik Informatika*, Vol. 10, No. 2, 28-32.
- Hasanuddin, d. (2022). RANCANG BANGUN REST API APLIKASI WESHARE SEBAGAI UPAYA MEMPERMUDAH PELAYANAN DONASI KEMANUSIAAN JINTEKS (*Jurnal Informatika Teknologi dan Sains*) Vol.4, No.1, 8-14.
- Mesa Abdilah, d. (2022). Rancang bangun aplikasi manajemen sistem pelayanan penyediaan jasa berbasis online. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta Volume 2, Nomor 1*, 103-114.
- Nugraha Catur Riyanto Utama, d. (2020). RANCANG BANGUN APLIKASI PENANGANAN KELUHAN KARYAWAN PADA PT BOGA GROUP JATIM. *JSIKA Vol. 9, No. 2*, 1-8.
- Saifu Rohman, d. (2022). RANCANG BANGUN APLIKASI E-COMMERCE KELUBAN BERBASIS MICROSERVICES. *BINER (Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer) Vol.1, No.1*, 56-61.
- Mardiansyah, d. (2021). Aplikasi Pelayanan Rumah Susun Berbasis Website (“Studi Kasus: Rumah Susun Cinta Kasih Tzu Chi”). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi ISSN 2407-4322 Vol. 8, No. 2*, 494-507.
- Fajar Setiawan, d. (2022). RANCANG BANGUN SISTEM PEMBELIAN VOUCHER GAME ONLINE BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN TEKNOLOGI MERN STACK DENGAN MODEL WATERFALL (Studi Kasus : Good Gaming Store). *OKTAL. Jurnal Ilmu Komputer dan Sains Volume 1, No. 05*, 506-513.
- Reza Maulana, d. (2020). SISTEM INFORMASI PENGADUAN WARGA BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS : KELURAHAN SIANTAN TENGAH, PONTIANAK UTARA). *Jurnal Cendikia Vol. XIX*, 397-404.