

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perkembangan teknologi sekarang membawa dampak baik bagi manusia dalam hal ini khususnya bagi sebagian perusahaan, dimana teknologi dapat mempermudah kegiatan manusia. Salah satu implementasi teknologi informasi yang banyak diterapkan pada perusahaan yaitu manajemen data karena dibutuhkan sebuah aplikasi yang dapat mengelola serta mendokumentasikan data dengan baik agar dapat digunakan kembali untuk kepentingan perusahaan. Salah satu bidang usaha yang membutuhkan perkembangan teknologi adalah penyewaan hunian seperti apartemen.

Pada Apartemen Plaza Senayan yang berlokasi di Jalan Tinju No. 1, RT.1/RW.3, Gelora, Kota Jakarta Pusat yang memiliki 2 tower serta 208 unit apartemen. Menurut *Oxford English Dictionary* defenisi Apartemen adalah beberapa ruangan yang merupakan tempat tinggal atau berbentuk *flat*. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia apartemen adalah suatu ruangan atau rangkaian ruang yang dilengkapi dengan fasilitas serta perlengkapan rumah tangga dan digunakan sebagai tempat tinggal. Sehingga dapat disimpulkan defenisi apartemen adalah sebuah bangunan bertingkat yang terdiri dari beberapa unit yang berupa tempat tinggal, yang terdiri dari kamar duduk, kamar tidur, kamar mandi, dapur, dan sebagainya. (Lhokseumawe et al. 2010)

Perusahaan ini bukan hanya sekedar menyewakan kamar atau ruangan apartemen sebagai tempat peristirahatan para pelanggannya tetapi juga melakukan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan sebagai salah satu servis yang diberikan pihak manajemen yang bertujuan agar penyewa mendapatkan kepuasan tinggal di apartemen. (Susilowati, Farida, and Budiarti 2019) Kegiatan perbaikan dan pemeliharaan pada Apartemen Plaza Senayan dilakukan oleh teknisi berdasarkan *work order* yang dibuat oleh *tenant relation* masih dilakukan dengan cara manual. Pada proses awal pembuatan *work order*, *tenant* akan menelpon kebagian *tenant relation* untuk menyampaikan keluhan, kemudian keluhan tersebut ditulis menggunakan kedalam form *work order* oleh *tenant relation* dan akan diserahkan ke teknisi untuk dikerjakan sesuai dengan keluhan. Setelah pekerjaan selesai *work order* ditanda tangan oleh *tenant* lalu akan dicatat kedalam *log book* pekerjaan harian oleh teknisi.

Semua proses pengelolaan informasi yang manual tersebut terdapat beberapa masalah diantaranya adalah data riwayat *work order* yang tidak tercatat dalam *log book* pekerjaan hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan dalam pembuatan laporan. Masalah lainnya adalah ketika ada suatu pekerjaan yang

membutuhkan riwayat perbaikan, proses pencarian akan dilakukan secara manual melalui *log book* hal tersebut akan memakan waktu yang lama dan berdampak pada terhambatnya proses perbaikan. Hal tersebut juga akan berpengaruh pada tingkat kepuasan penyewa dalam bagian dari servis yang diberikan pihak pengelola apartemen.

Untuk mengatasi masalah-masalah seperti diatas, maka dibutuhkan perncangan sebuah aplikasi pengelolaan informasi yang dapat mulai dari pembuatan *work order*, riwayat pekerjaan, sampai progress suatu perkerjaan dan juga tentu mudah diakses dan dioprasikan oleh pengguna.

Dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Perancangan Aplikasi Manajemen Pengelolaan Keluhan Pada Apartemen Plaza Senayan Berbasis Web ” yang diharapkan mampu mengatasi masalah yang dialami oleh manajemen Apartemen Plaza Senayan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat diperoleh beberapa identifikasi masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pengelolaan *work order* secara manual dari mulai pembuatan sampai laporan pekerjaan ?
2. Bagaimana perencanaan aplikasi pengelolaan keluhan pada apartemen plaza senayan?
3. Bagaimana cara kerja aplikasi yang sudah dibuat bekerja?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka diperoleh beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aliran informasi dalam sistem yang sedang berjalan saat ini.
2. Merancang aplikasi untuk pengelolaan pekerjaan teknisi pada Apartemen Plaza senayan
3. Menganalisa hasil rancangan aplikasi.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Penulis

Mendapatkan gelar Strata Satu dan penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan tentang teknik informatika yang telah diperoleh selama menjadi mahasiswa Universitas Esa Unggul, terutama dalam perancangan aplikasi yang berbasis *web*

1.4.2 Bagi Pengguna

Manfaat perancangan aplikasi oleh peneliti memberikan inspirasi bagi Apartemen Plaza Senayan dalam membuat sebuah aplikasi yang dapat meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan alternatif bagi peneliti yang akan mengangkat topik serupa pada penelitiannya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan masalah penulisan tugas akhir ini adalah mengenai proses pembuatan dan pengelolaan keluhan, pengelolaan data *tenant*, pengelolaan data riwayat pekerjaan, pemakaian material dan memantau (*monitoring*) pekerjaan teknisi, maka penulis membatasi hak akses teknisi hanya menerima dan memberikan deskripsi pekerjaan. Hak akses *tenant relation* adalah mengelola pekerjaan dan mengelola data master yang meliputi data *tenant*, data material, data teknisi, data supervisor. Serta hak akses *supervisor* teknisi untuk memantau status pekerjaan teknisi dan penarikan laporan untuk dipertanggung jawabkan kepada manajemen.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu awal, isi, dan akhir. Berikut ada sistematika penulisannya :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul Tugas Akhir.

BAB III METODE

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian pokok permasalahan, metode terdiri dari metode penelitiannya, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil dan pembahasan dari perancangan sistem informasi pengelolaan manajemen keluhan pada Apartemen Plaza Senayan

BAB V KESIMPULAN

Pada ini akan dijelaskan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, serta akan dipaparkan pula saran sebagai sumbangan pemikiran bagi penulisan lebih lanjut agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.