

## Lampiran 1 Hasil Wawancara

Narasumber 1 : Ahmad Syahroni

Jabatan : *Tenant Relation*

Waktu Pelaksanaan : 03 Januari 2021

**1. Bagaimana proses penyampaian keluhan dari *tenant* ?**

**Jawab:** Ya untuk menyampaikan keluhan biasanya *tenant* menghubungi extension 6000 atau dengan menyampaikan secara langsung ke manajemen

**2. Bagaimana cara menyelesaikan keluhannya?**

Jawab: Keluhan akan dibuatkan *work order* lalu di serahkan ke bagian terkait untuk diselesaikan.

**3. Apa validasi jika keluhan itu sudah diselesaikan?**

Jawab: *Work order* yang sudah dikerjakan harus sudah ditanda tangan oleh *tenant*, teknisi, dan supervisor teknisi

**4. Bagaimana pendokumentasian keluhan/*work order* yang sudah selesai?**

Jawab: *work order* yang sudah ditanda tangan nanti akan di recap kedalam excel yang nanti akan dibuatkan tagihan dan laporan perbaikan.

**5. Apa saja kendala yang dihadapi dengan sistem yang sekarang?**

Jawab: Ada beberapa salah satunya adalah *work order* yang miss entah itu hilang atau lupa di tanda tangan maka akan terjadi perbedaan saat pembuatan tagihan dan pelaporan pekerjaan.

Narasumber 2 : Rival Haris Tedy

Jabatan : Teknisi

Waktu Pelaksanaan : 03 Januari 2021

**1. Bagaimana anda mengetahui kalau keluhan dari *tenant* ?**

**Jawab:** Ya *tenant* akan menelpon ke bagian manajemen nanti manajemen akan telpon kita kalau ada *work order* untuk di kerjakan

**2. Bagaimana cara anda menyelesaikan keluhannya?**

Jawab: Nanti saya mengambil *work order* yang sudah dibuat oleh manajemen lalu saya ke unit *tenant* yang komplain lalu menyelesaikan keluhan sesuai dengan *work order*, setelah selesai saya akan meminta *tenant* untuk melihat hasil pekerjaan saya jika *tenant* merasa sudah oke maka *work order* akan di tanda tangan oleh *tenant*.

**3. Bagaimana pendokumentasian keluhan/work order yang sudah selesai?**

Jawab: *work order* yang sudah ditanda tangan oleh *tenant* nanti akan ditulis kedalam log book pekerjaan harian setelah ditulis saya akan meminta tanda tangan supervisor jika sudah maka saya akan mengembalikan *work order* ke *tenant relation* lagi.

**4. Apa saja kendala yang dihadapi dengan sistem yang sekarang?**

Jawab: Biasanya saya kesulitan mencari jika ada *work order* yang lupa tercatat dalam log book karena tidak ada dokumentasi sebelumnya dan kalau ingin melihat catatan pekerjaan sebelumnya akan di lihat satu per satu dari log book harian jadi prosesnya lama

Narasumber 3 : Eko Agus Irawan

Jabatan : Supervisor Teknisi

Waktu Pelaksanaan : 03 Januari 2021

**1. Bagaimana anda mengetahui kalau keluhan dari *tenant* ?**


**Jawab:** Ya *tenant* akan menelpon ke bagian manajemen nanti manajemen akan telepon ke bagian teknisi kalau ada *work order* untuk di kerjakan

**2. Bagaimana pendokumentasian WO yang sudah dikerjakan ?**

**Jawab:** WO yang sudah selesai nanti akan ditanda tangan oleh *tenant* dan teknisi lalu dilaporkan ke saya untuk di tanda tangan lagi sebagai tanda kalo WO tersebut sudah selesai

**3. Apa tugas utama anda pada proses ini?**

**Jawab:** Tugas saya adalah memvalidasi WO yang sudah dikerjakan dan mengawasi pekerjaan teknisi

**Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian**

PT. SENYAN TRIKARYA SEMPANA  
Sentral Senayan I, 8<sup>th</sup> floor  
Jl. Asia Afrika No.8, Gelora Bung Karno  
Jakarta Pusat 10270, Indonesia  
• Tel : (62-21) 572 3456  
• Fax: (62-21) 579 00111  
• Website: www.plaza-senayan.com

DEVELOPING WITH A GREEN CONSCIENCE


**SURAT KETERANGAN**  
No.: 088/ S-K/HR/VII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Asisten Manager Technical Apartemen Plaza Senayan menerangkan bahwa :

Nama : Dennis William  
NIM : 20160801068  
Jurusan : Teknik Informatika  
Instansi : Universitas Esaunggul

Yang tersebut di atas benar-benar melakukan penelitian guna penyusunan tugas akhir dengan judul "PERANCANGAN APLIKASI TERINTEGRASI PENGELOLAAN MANAJEMEN KELUHAN PADA APARTEMEN PLAZA SENYAN BEBASIS WEB". Demikian surat keterangan ini disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 Januari 2022

  
Dendi Arif Rianto  
Assistant Manager Technical

PLAZA SENYAN SHOPPING CENTRE    SENTRAL SENYAN OFFICE TOWERS    APARTEMEN PLAZA SENYAN RESIDENCES    PLAZA SENYAN ARCADIA BOUTIQUE MALL