

## Aplikasi Manajemen Komplain pada Layanan SDM

Ahmad Alghozi Ramadhan<sup>1</sup>, Hudio Hizari<sup>2</sup>, Hetti Hidayati<sup>3</sup>  
alghozi1911@gmail.com<sup>1</sup>, hhizari@gmail.com<sup>2</sup>, hettihd@telkomuniversity.ac.id<sup>3</sup>  
<sup>1,2</sup>D3 Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi, <sup>3</sup> Department of Informatics Engineering  
<sup>1,2,3</sup> Telkom University  
<sup>1,2,3</sup> Bandung, Indonesia

### Abstrak

Aplikasi sistem informasi HRS (*Human Resources Services*) manajemen komplain merupakan suatu perangkat lunak yang dirancang sebagai media informasi yang digunakan untuk mempermudah dan memenuhi kebutuhan para anggota organisasi dan pegawai sebuah perusahaan untuk mendapatkan informasi dan solusi dari setiap masalahnya dengan mudah dan praktis. Aplikasi ini menampung saran dan masalah yang dihadapi para anggota organisasi dan memberikan solusi dari setiap masalah dengan cepat dan tepat. Aplikasi ini berbasis *website* dan *mobile apps.*, untuk pengguna atau anggota organisasi bisa menggunakan *website* untuk memberikan saran dan masalah dari setiap kegiatan yang dihadapi kemudian nanti akan ada admin yang akan memproses dari setiap masalah yang dihadapi setiap anggota organisasi. Untuk owner atau manager yang memantau setiap laporan masalah ataupun saran yang ada, bisa menggunakan aplikasi versi *mobile*. Aplikasi sistem informasi HRS (*Human Resources Services*) dikembangkan sesuai kebutuhan dari para anggota organisasi yang ingin mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi dan pemecahan masalah yang dihadapi para anggota organisasi dilapangan saat bekerja. Kemudian dari segala kemudahan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dilapangan. Aplikasi sistem informasi HRS (*Human Resources Services*) manajemen komplain di sediakan oleh Unit Pelayanan dan Evaluasi SDM (Sumber Daya Manusia). Aplikasi ini berbasis pemrograman PHP dan di embed pada *website* HRS serta pemrograman java dengan android studio untuk versi *mobile* nya.

**Kata Kunci** : HRS, *mobile*.

## PENDAHULUAN

Komplain adalah sebuah masalah atau keluhan yang sering muncul di setiap lini kehidupan, salah satunya dibagian sumber daya manusia sebuah perusahaan. Komplain atau permasalahan bisa dijumpai dari berbagai sektor, seperti permasalahan lapangan yang dihadapi pegawai ketika bekerja dan permasalahan administrasi yang di hadapi pegawai ketika akan mengawali sebuah pekerjaan. Pegawai yang telah memberikan pertanyaan tentang masalah yang di hadapi di lapangan saat bekerja tentunya ingin segera ditangani masalah nya dengan harapan kepala unit pegawai memberi solusi dari setiap masalah yang dihadapi pegawai. Komplain juga bisa dikategorikan lagi sesuai kebutuhan masalah yang dihadapi di lapangan saat para pegawai bekerja.

Banyak sekali aplikasi yang dipakai oleh banyak pegawai sebuah perusahaan dalam menyampaikan aspirasi atau melaporkan sebuah masalah yang di hadapi pegawai itu sendiri yang di tujukan kepada kepala unit. Sebagai contoh, pegawai yang sedang dalam masalah dalam melaksanakan tugasnya, ia akan melaporkan ke manajernya menggunakan aplikasi *whatsapp*, dan pegawai yang lainnya melaporkan menggunakan *e-mail*. Tentu saja ini akan menjadi hal yang sulit ketika manajer ingin mengelola data keluhan dari semua pegawainya.

Setelah adanya aplikasi manajemen komplain, diharapkan proses terjadinya komplain lebih cepat dan efisien. Jika sebelum ada aplikasi manajemen komplain, setiap pegawai yang mengirim komplain ke kepala unit terkait di proses nya lama, dengan adanya aplikasi manajemen komplain, penanganan dari komplain tersebut cenderung cepat karena difokuskan pada unit terkait.

### Rumusan Masalah

Perumusan masalah terpacu dengan adanya berbagai tantangan dalam membuat solusi dari masalah sebagai berikut:

- Bagaimana membuat rancangan aplikasi Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM?
- Sistem atau software apa saja yang digunakan untuk merancang dan membuat aplikasi Manajemen Komplain?
- Bagaimana mengimplementasikan rancangan aplikasi Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM?

### Batasan Masalah

Untuk menjaga agar aplikasi memiliki cakupan yang spesifik maka terdapat beberapa batasan pada system yang akan dibuat yaitu seperti berikut :

- Sistem website menggunakan PHP .
- Sistem android menggunakan bahasa pemrograman java.
- Sistem di intergrasikan dengan database.
- Sistem aplikasi ini digunakan untuk pegawai yang mengalami permasalahan dalam bekerja.
- Aplikasi hanya dapat digunakan saat perangkat terhubung dengan internet.

### Metodologi Penyelesaian Masalah

Untuk menyelesaikan masalah yang telah dipaparkan, maka harus ada metodologi yang digunakan agar proses penyelesaian masalah dapat berjalan dengan baik, oleh karena itu penulis sudah menyiapkan metodologi sebagai berikut :

- Tahap studi literatur

Mencari referensi tentang manajemen komplain dari internet dan menghubungkan ke *website* yang akan di bangun dengan cara membandingkan serta membuat *user experiences*. Mencari data setiap anggota sebuah

organisasi.

- b. Tahap pencarian dan pengumpulan data

Mencari data pegawai yang kemudian dibuat ke sistem aplikasi *website* Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- c. Tahap perancangan sistem

Merancang Usecase, Flow System lalu UI dan UX dari aplikasi *website* dan mobile apps. Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- d. Tahap implementasi

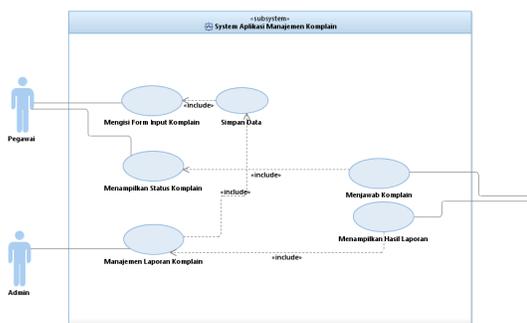
Melakukan implementasi berdasarkan UI dan UX yang telah di buat pada tahap rancangan aplikasi *website* Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- e. Tahap pengujian dan analisis

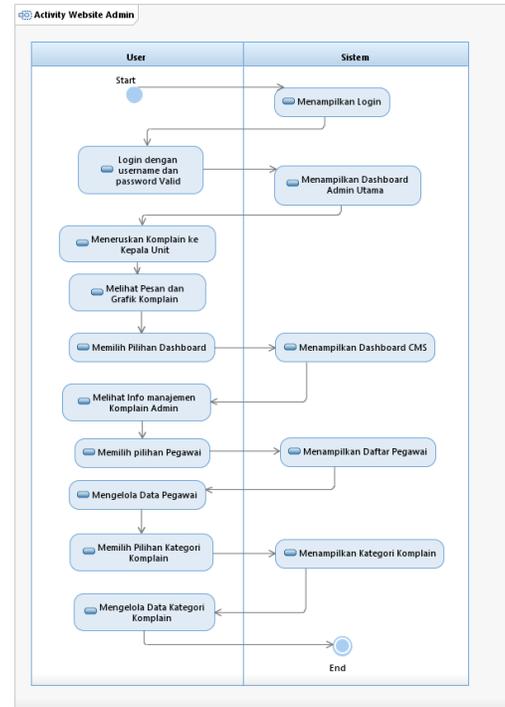
Melakukan pengujian sistem dan menganalisis dari hasil pengujian yang telah di lakukan oleh tim. Kajian yang telah di analisis kemudian di gunakan untuk mengembangkan *website* Manajemen Komplain Untuk Layanan SDM.

- f. Tahap pembuatan laporan

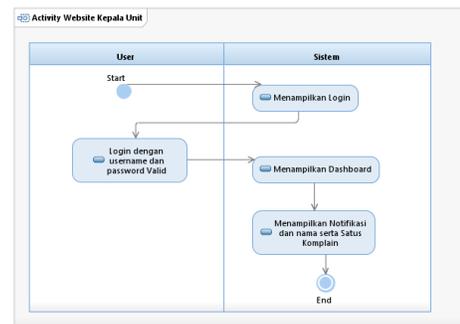
Membuat laporan tugas akhir yang berisi dokumentasi tahap-tahap yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir serta hasil analisisnya.



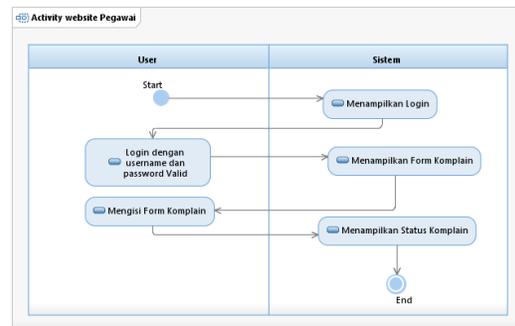
Gambar 0.1 Usecase diagram



Gambar 0.2 Activity diagram admin



Gambar 0.3 Activity diagram kepala unit



Gambar 0.4 Activity diagram pegawai

Daftar Pustaka

- [1] Andrei Octavian, Economy Transdisciplinarity Cognition, George Bacovia University in Bacau, ROMANIA. 2012. Complaints Management. Vol.15/issue 2.
- [2] Eric Alamzah Limawandoyo dan Augustinus Simanjutak. 2013. Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia pada PT. Aneka Sejahtera Engineering. Jurnal manajemen bisnis petra Vol. 1, No. 2.
- [3] Gani Hamdi, Krisnawati, Jurnal Dasi. 2011. Membangun aplikasi berbasis android “Pembelajaran psikotes” menggunakan app inventor, Vol. 12 no. 4. ISSN: 1411-3201.
- [4] Josephat Stephen Itika, African Studies Center, Mzumbe University, 2011. Fundamentals of human resources management, 5.
- [5] Martinsons, M. G. (1997). Human resource management applications of knowledge- based systems. International Journal Information Management, 17(1).
- [6] Michael C. C. SZE, Civil Service Branch. 1995. Human Resources Management.
- [7] Reza Alami, Reza sohei. 2015. The Effectiveness of Human Resource Management on Improving the Performance of Education Staff. International Journal of Business and Social Science, 251-252 Vol. 6 no. 5.
- [8] Susi Indriyani, Selvy Mardiana, Jurnal bisnis darmajaya,2016. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta bandar lampung.

