

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan yang akan digunakan dalam dokumen skripsi ini.

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan akan tempat tinggal sebagai kebutuhan primer mendorong meningkatnya permintaan hunian di kawasan perkotaan. Keterbatasan lahan menjadikan apartemen sebagai solusi hunian vertikal yang efisien dan semakin diminati masyarakat karena kepraktisan, fasilitas dan lokasi (Salsabila, 2020). Dalam hal ini, apartemen tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai lingkungan layanan yang menuntut pengelolaan profesional dan berkelanjutan. Seiring dengan semakin banyaknya apartemen yang berfungsi sebagai tempat tinggal utama, ekspektasi penghuni terhadap kualitas layanan pengelolaan pun turut meningkat. Pengelola apartemen diharapkan untuk mampu memberikan pelayanan yang responsif, termasuk dalam menangani berbagai keluhan yang disampaikan penghuni. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat pengelola apartemen yang mengalami kendala dalam menangani keluhan dari penghuni.

Penanganan keluhan merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada suatu lingkungan hunian. Proses penanganan keluhan yang masih dilakukan secara manual dapat menimbulkan berbagai kendala, seperti kesulitan dalam pencarian data, pemantauan proses penanganan, serta penyusunan laporan keluhan. Selain itu, metode penanganan manual dinilai kurang mampu mendukung proses pelayanan yang sistematis, dan terintegrasi di tengah perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat (Amri dkk., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Urbantown Serpong, proses pengelolaan keluhan yang berjalan saat ini masih belum optimal. Penyampaian keluhan dilakukan melalui aplikasi Bale Community. Namun, sistem tersebut hanya digunakan untuk menerima keluhan dan belum mendukung proses pengelolaan secara menyeluruh. Selain itu, akses terhadap sistem tersebut masih terbatas pada *Tenant Relation* (TR), yaitu pihak yang

bertugas menerima, mengoordinasikan, dan memantau proses penanganan keluhan penghuni. Akibatnya, informasi keluhan yang diterima masih harus dicatat kembali secara manual dan diteruskan kepada departemen terkait, seperti *Operational*, *Engineering*, *Finance*, *Legal*, dan *Developer*. Setelah departemen menindaklanjuti keluhan, informasi mengenai hasil pekerjaan kembali disampaikan kepada *Tenant Relation* untuk memperbarui status penanganan dari *on progress* hingga *close* serta menyampaikan hasilnya kepada penghuni. Proses ini menunjukkan bahwa alur penanganan masih berjalan secara terpisah antar pihak, sangat bergantung pada *Tenant Relation* sebagai perantara, dan belum didukung oleh sistem yang menghubungkan seluruh proses dalam satu alur yang utuh.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum terdapat *Work Order* (WO) sebagai instruksi kerja yang digunakan untuk mendukung proses penanganan keluhan secara terstruktur, seperti pencatatan penugasan dan perkembangan pekerjaan pada setiap departemen. Proses penugasan ke departemen masih dilakukan melalui komunikasi antar individu dan belum tercatat secara sistematis. Tidak adanya *Work Order* juga menyebabkan belum tersedianya status pekerjaan yang lebih detail bagi departemen terkait, seperti status *waiting* ketika pekerjaan harus menunggu material atau pihak eksternal lainnya.

Kondisi tersebut menyebabkan proses penanganan keluhan masih terpusat pada *Tenant Relation*. Karena komunikasi dengan departemen terkait masih dilakukan secara langsung di luar sistem, seluruh proses koordinasi dan pemantauan perkembangan penanganan masih bergantung pada *Tenant Relation* sebagai perantara. Akibatnya, pembagian tanggung jawab antar departemen belum berjalan secara optimal dan masing-masing departemen belum terlibat secara langsung dalam sistem penanganan keluhan. Selain itu, dokumentasi penanganan keluhan masih dilakukan secara manual dan belum didukung oleh mekanisme pencatatan perkembangan penanganan yang terintegrasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses penelusuran riwayat penanganan keluhan dari awal hingga selesai menjadi sulit dilakukan serta menyulitkan proses pemantauan dan evaluasi terhadap penanganan keluhan.

Dari kondisi tersebut terlihat bahwa permasalahan utama bukan hanya pada pencatatan keluhan, tetapi pada tidak adanya keterhubungan antar proses penanganan keluhan dalam satu sistem yang terintegrasi. Setiap tahapan, mulai dari penerimaan keluhan, penyampaian ke departemen, pelaksanaan pekerjaan, hingga pelaporan hasil, masih berjalan secara

terpisah dan bergantung pada komunikasi antar individu. Kondisi tersebut menyebabkan informasi dan perkembangan penanganan tersebar pada masing-masing pihak serta tidak terdokumentasi dalam satu kes. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem informasi pengelolaan keluhan apartemen berbasis *web* yang mampu mengintegrasikan seluruh proses pengelolaan keluhan secara menyeluruh. Sistem ini diharapkan dapat mendukung pencatatan keluhan, pengelolaan *Work Order*, serta penyimpanan riwayat penanganan secara terstruktur. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan diharapkan dapat mendukung proses pengelolaan keluhan yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan terintegrasi melalui keterhubungan antara proses penerimaan keluhan, pengelolaan keluhan, pelaksanaan pekerjaan, hingga pencatatan hasil penanganan dalam satu sistem pada Apartemen Urbantown Serpong.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan sistem informasi pengelolaan keluhan apartemen berbasis *web* dengan menerapkan metode *ICONIX Process*. Metode *ICONIX Process* dipilih karena mendukung proses pengembangan perangkat lunak secara terstruktur melalui pendekatan berbasis *Use Case* dan UML. Menurut Yulianta & Mursanto (2024), *ICONIX Process* merupakan metode yang bersifat *Use Case driven* dan *iterative-incremental*, sehingga proses pengembangan dapat dilakukan secara bertahap dan berulang melalui serangkaian tahapan yang saling berkaitan. Selain itu, *ICONIX Process* juga memanfaatkan diagram UML yang diperlukan dalam proses analisis dan desain sistem, sehingga proses pemodelan dapat dilakukan lebih jelas dan mudah dipahami. Dengan pendekatan tersebut, sistem yang dikembangkan diharapkan mampu mendukung proses pengelolaan keluhan secara lebih terintegrasi dan terstruktur.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pengelolaan keluhan apartemen berbasis *web* di Apartemen Urbantown Serpong menggunakan metode *ICONIX Process*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi pengelolaan keluhan apartemen berbasis *web* menggunakan metode *ICONIX Process* yang membantu pengelolaan keluhan pada Apartemen Urbantown Serpong.

1.4. Manfaat Penelitian

Di bawah ini merupakan beberapa manfaat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini menghasilkan sistem informasi pengelolaan keluhan berbasis *website* yang dapat dijadikan sebagai usulan solusi dalam mendukung proses pengelolaan keluhan pada Apartemen Urbantown Serpong.

2. Bagi penulis

Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan serta memperdalam pengetahuan mengenai analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian sistem informasi pengelolaan keluhan apartemen berbasis *web* menggunakan metode *ICONIX Process* dan *Framework* Laravel.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pembuatan sistem informasi pengelolaan keluhan berbasis *website* pada Urbantown Serpong adalah sebagai berikut:

1. Sumber data yang digunakan dalam pengembangan aplikasi ini adalah sumber data yang didapat dari pihak Apartemen Urbantown Serpong.
2. Pengembangan sistem informasi ini menggunakan metode *ICONIX Process*
3. Sistem informasi ini dikembangkan dengan berbasis *web*.
4. Sistem melibatkan empat aktor yaitu Admin, *Tenant Relation*, Departemen, dan Penghuni.
5. Sistem mencakup modul autentikasi pengguna, pengelolaan akun unit dan karyawan, pengelolaan penghuni, pengelolaan keluhan, pengelolaan *Work Order*, serta riwayat aktivitas penanganan keluhan dan *Work Order*.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam dokumen skripsi ini terbagi menjadi beberapa pokok bahasan berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, serta sistematika penulisan dari skripsi ini dengan judul Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Apartemen Berbasis *Web* Menggunakan Metode *ICONIX Process* (Studi Kasus Di Apartemen Urbantown Serpong)

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan pembahasan mengenai landasan teori yang disitasi dan diimplementasikan oleh penulis dalam skripsi ini

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini menggunakan *ICONIX Process* yang terdiri atas tahap *Requirement Elicitation*, *Preliminary Design*, *Detailed Design*, *Implementation*, dan *Testing*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai pengimplementasian dan hasil implementasi dari landasan teori dan metode yang telah ditentukan yaitu *ICONIX Process*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dan saran kegiatan penelitian berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Apartemen Berbasis *Web* Menggunakan Metode *ICONIX Process* (Studi Kasus Di Apartemen Urbantown Serpong).