

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan komponen-komponen pendahuluan, meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan usaha kini tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik, tetapi juga membutuhkan dukungan sistem layanan berbasis teknologi. Teknologi informasi dalam konteks bisnis banyak dimanfaatkan untuk membantu proses kerja agar lebih efisien, produktif, dan mampu meningkatkan kualitas layanan (Sollosy & Weible, 2020). Kebutuhan terhadap dukungan teknologi tersebut juga berlaku pada usaha rumah kost. Sistem informasi rumah kost dapat membantu pemilik dalam mengelola informasi kost dan kontrakan secara lebih terstruktur, sehingga pemanfaatan teknologi menjadi penting dalam mendukung pengelolaan usaha rumah kost (Syam, 2018).

Pengelolaan keluhan di Kost Tengger 74 Semarang masih ditangani secara manual. Pengurus kost lebih sering menerima keluhan penyewa secara langsung, dan sebagian keluhan juga disampaikan melalui chat pribadi. Cara tersebut membuat keluhan tidak tercatat dalam satu tempat, sulit dipantau status penanganannya, dan belum terdokumentasi dengan baik. Keadaan ini dapat menyebabkan penanganan keluhan tertunda, keluhan yang sama berulang, serta keluhan ganda ketika penyewa menyampaikan masalah melalui lebih dari satu cara.

Kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan pengelolaan keluhan karena layanan yang baik dapat membentuk kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan (Nurhadi, 2022). Kepuasan penghuni dalam konteks hunian kost juga berkaitan dengan keputusan mereka untuk tetap tinggal atau berpindah ke hunian lain (Baskara, 2025). Kepuasan penghuni rumah kost berkaitan dengan perhatian dan waktu yang diberikan pengelola dalam menanggapi keluhan penghuni, sehingga pengelolaan keluhan perlu dilakukan secara lebih jelas (Adriantantri et al., 2023).

Pengelolaan kost secara manual dapat menyebabkan data layanan kurang terstruktur, meningkatkan risiko kesalahan pencatatan, serta memperlambat proses administrasi

(Wardana & Widodo, 2026). Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa proses layanan rumah kost membutuhkan dukungan sistem yang mampu menata data dan alur layanan yang lebih terarah. Rosmalina et al. (2025), mengembangkan sistem informasi keluhan pelanggan berbasis *web* untuk membantu pelanggan menyampaikan keluhan dan memantau penyelesaian masalah. Saputra et al. (2025) dan Nugraha et al. (2025), juga menjelaskan bahwa sistem berbasis *web* dapat membantu menata data dan proses layanan secara lebih terstruktur. Perancangan sistem *web* yang terstruktur dapat dilakukan melalui metode ICONIX Process karena kebutuhan pengguna dipetakan sejak awal, sehingga rancangan sistem yang dihasilkan lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan alur layanan yang dibutuhkan (Romadhoni et al., 2023; Rosenberg & Stephens, 2007).

Permasalahan tersebut menjadi dasar dalam merancang dan membangun aplikasi penanganan dan monitoring keluhan kost berbasis *web* di Kost Tengger 74 Semarang. Aplikasi ini diarahkan untuk mendukung pencatatan, pemantauan, dan penanganan keluhan agar lebih terstruktur. Pemanfaatan aplikasi ini diharapkan dapat membuat proses pengelolaan keluhan menjadi lebih tertata, mudah dipantau, dan terdokumentasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang ada, dapat dirumuskan suatu permasalahan. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi penanganan dan monitoring keluhan kost berbasis *web* menggunakan metode ICONIX Process sehingga dapat memenuhi kebutuhan fungsional pada pengelolaan keluhan Kost Tengger 74 Semarang?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan aplikasi penanganan dan monitoring keluhan kost berbasis *web* menggunakan metode *ICONIX Process* yang mampu memenuhi kebutuhan fungsional dalam pengelolaan keluhan Kost Tengger 74 Semarang.

1.4 Manfaat

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Akademis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan di bidang rekayasa perangkat lunak, khususnya dalam penerapan metode *ICONIX Process* dalam pembuatan aplikasi Penanganan dan Monitoring Keluhan Kost Berbasis *Web*.

2. Manfaat Praktis

Menghasilkan aplikasi penanganan dan monitoring berbasis *web* yang dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan keluhan penyewa kost, serta mempermudah pemantauan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi oleh penyewa kost dan pengurus Kost Tengger 74 Semarang.

3. Manfaat bagi Pengguna

Memberikan kemudahan bagi penyewa untuk menyampaikan dan memantau keluhan, serta membantu pengurus atau pemilik kost dalam mengelola keluhan secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan responsif.

4. Manfaat bagi Pengembang Aplikasi

Menjadi referensi dalam penerapan metode *ICONIX Process* untuk pengembangan aplikasi berbasis *web*, serta memberikan pengalaman dalam menciptakan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan fungsional pengguna dalam pengelolaan keluhan penyewa kost.

1.5 Ruang Lingkup

Aplikasi penanganan dan monitoring keluhan pada Kost Tengger 74 Semarang memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Aplikasi penanganan dan monitoring Kost ini berfokus pada perancangan dan pembangunan aplikasi dengan alur yang sesuai dengan kebutuhan pengelolaan keluhan Kost Tengger 74 Semarang yang terstruktur.
2. Aplikasi penanganan dan monitoring pada Kost Tengger 74 Semarang ini memiliki beberapa *role*, yakni admin, pemilik kost, pengurus kost, dan penyewa, yang masing-masing memiliki hak akses dan fungsionalitas sesuai dengan perannya.
3. Aplikasi ini berjalan pada *platform* berbasis *web* yang dapat diakses melalui jaringan internet menggunakan *Laravel Framework* dan basis data *MySQL*.

4. Integrasi aplikasi dibatasi pada platform Telegram sebagai media penghubung informasi antara aplikasi *web* dan *chat* Telegram, sementara proses utama pengelolaan keluhan tetap dilakukan melalui aplikasi *web*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika ini disusun secara runtut untuk memudahkan pembaca memahami alur pemikiran penulis. Setiap bab saling berkaitan mulai dari identifikasi masalah, landasan teori, hingga perancangan dan implementasi sistem. Dengan penulisan yang terstruktur, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pengembangan di masa mendatang. Sistematika penulisan penelitian mengenai Rancang Bangun Aplikasi Penanganan dan Monitoring Keluhan Kost Berbasis *Web* menggunakan Metodologi ICONIX *Process* (Studi Kasus: KOST TENGER 74 Semarang) adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, serta sistematika penulisan laporan yang dibuat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan untuk merancang dan membangun Aplikasi Penanganan dan Monitoring Keluhan Kost Berbasis *Web* beserta teori lain yang mendukung pengembangannya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan yang meliputi deskripsi umum perangkat lunak, desain rancangan dari hasil analisis-aplikasi Penanganan dan Monitoring Keluhan Kost Berbasis *Web*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas implementasi dari perancangan serta hasil pengujian pada implementasi Rancang Bangun Aplikasi Penanganan dan Monitoring Keluhan Kost Berbasis *Web*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas implementasi dari perancangan serta hasil pengujian pada implementasi Aplikasi Penanganan dan Monitoring Keluhan Kost Berbasis *Web*.