

## Sistem Informasi Pengaduan Serikat SPSI Di PT.Multi Kreasi Mandiri

Rachmat Hidayat<sup>1</sup>, Arief Satriansyah<sup>2</sup>, Andronias Siregar<sup>3</sup>, Ellya Verawati<sup>4</sup>  
Universitas Bina Sarana Informatika

E-mail: [rachmat.rch@bsi.ac.id](mailto:rachmat.rch@bsi.ac.id)<sup>1</sup>, [arief.aie@bsi.ac.id](mailto:arief.aie@bsi.ac.id)<sup>2</sup>, [andronias.aoe@bsi.ac.id](mailto:andronias.aoe@bsi.ac.id)<sup>2</sup>,  
[ellya.evy@bsi.ac.id](mailto:ellya.evy@bsi.ac.id)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

PT.Multi Kreasi Mandiri adalah perusahaan yang bergerak dibidang produksi outsole sepatu. PT.Multi Kreasi Mandiri memiliki karyawan dengan jumlah sekitar 2000 karyawan, sistem pelayanan pengaduan di PT.Multi Kreasi Mandiri ini masih konvensional setiap karyawan harus mendatangi kantor untuk meminta form pengaduan, banyaknya jumlah karyawan yang ingin melakukan pengaduan menyebabkan data pengaduan yang tersimpan semakin banyak dan tidak bisa di proses skala prioritas, untuk memaksimalkan pelayanan pengaduan karyawan dan membantu sekretarias SPSI dilingkungan pabrik dibuat system informasi pengaduan berbasis web, Sistem ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan database MySQL. Metode waterfall adalah yang di gunakan dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan system informasi pengaduan Serikat SPSI dan sudah di jalankan di PT.Muti Kreasi Mandiri ini dirasakan membantu dan bermanfaat untuk karyawan dalam menyampaikan pengaduan kepada Serikat SPSI.

**Kata kunci :** sisfo pengaduan, SPSI, waterfall

### ABSTRACT

*PT Multi Kreasi Mandiri is a company engaged in the production of shoe outsole. PT.Multi Kreasi Mandiri has employees with a total of around 2000 employees, the complaint service system at PT.Multi Kreasi Mandiri is still conventional, every employee must go to the office to request a complaint form, the large number of employees who want to make complaints causes the complaint data to be stored more and more and cannot be processed on a priority scale, to maximize employee complaint services and assist the SPSI secretariat in the factory environment, a web-based complaint information system is made, this system is made using the PHP programming language with a MySQL database. waterfall method is used in this research. The waterfall method is the one used in this research. From the results of research that has been carried out, the SPSI Union complaints information system and has been run at PT.Muti Kreasi Mandiri is felt to be helpful and useful for employees in submitting complaints to the SPSI Union.*

**Keyword :** complaint sisfo, SPSI, waterfall

### 1. PENDAHULUAN

Manfaat dari perkembangan teknologi informasi yang sangat penting adalah penggunaan alat pengolahan data yang berfungsi untuk menghasilkan

informasi yang dibutuhkan secara cepat dan akurat. Menurut “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi yang penerimanya”,(Sutabri, 2019). PT.Multi Kreasi Mandiri adalah perusahaan yang

bergerak dibidang produksi outsole sepatu memiliki karyawan sekitar 2000 karyawan, banyaknya minat karyawan untuk bergabung didalam kelompok serikat buruh, kantor sekretariat penuh dengan formulir pengaduan karyawan di SPSI dan tidak diketahui formulir mana saja yang telah di proses atau di kerjakan, bahkan banyak formulir pengaduan karyawan ada yang terlewat atau hilang ketikan akan dilakukan proses, akibatnya karyawan yang telah mengisi dan melaporkan pengaduan, terpaksa harus membuat kembali pengisian formulir pengaduan.

Cukup banyaknya jumlah karyawan di PT.Multi Kreasi Mandiri yang ingin melakukan pengaduan menimbulkan data yang harus disimpan menjadi semakin banyak. Dengan sistem informasi website pengaduan diharapkan dapat mempermudah kinerja ketua, petugas-petugas organisasi dan sekretaris serikat buruh di PT.Multi Kreasi Mandiri dalam penyimpanan data dan laporan karyawan diharapkan dapat cepat, aman dan akurat prosesnya.

## 2. LANDASAN TEORI

### Sistem Informasi

“Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, media, prosedur dan pengendalian untuk mendapatkan jalur komunikasi penting”, (Pamungkas, 2017)

### Pengaduan

Pengaduan adalah cara atau perbuatan mengadu dan ungkapan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting, tetapi perlu diperhatikan, (Ferdinand, n.d.)

### Basis data

Basis data merupakan kumpulan dari beberapa komponen data yang telah diolah yang saling berinteraksi antara satu dengan lainnya, (Fathansyah, 2012)

### Web server

Web server merupakan sebuah perangkat lunak dalam server yang fungsinya menerima permintaan berupa halaman web melalui HTTP atau HTTPS dari browser web dan mengirimkan kembali hasilnya dalam bentuk halaman-halaman web yang berbentuk dokumen HTML dengan menggunakan Apache Web Server, (Solichin, 2005)

### Waterfall

Model pengembangan waterfall berasal dari industri manufaktur dan konstruksi; di mana lingkungan fisik yang sangat terstruktur berarti bahwa perubahan desain menjadi sangat mahal lebih cepat dalam proses pengembangan. Ketika pertama kali diadopsi untuk pengembangan perangkat lunak, tidak ada alternatif yang diakui untuk pekerjaan kreatif berbasis pengetahuan, (Royce, W, 1970)

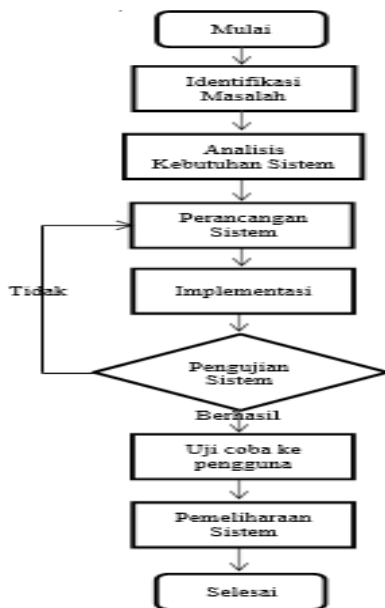
## 3. METODOLOGI

### Metode Pengumpulan Data

1. Observasi disini peneliti melakukan pengamatan langsung di serikat SPSI PT.Multi Kreasi Mandiri, terhadap objek penelitian yang tentunya berhubungan dengan masalah yang diambil agar dimudahkan untuk mendapatkan informasi .
2. Wawancara Penulis mengumpulkan data secara tatap muka dan tanya jawab dengan salah satu karyawan dan perwakilan pengurus serikat SPSI PT.Multi Kreasi Mandiri.

### Metode Analisis Sistem

Tahap-tahap proses yang akan dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam diagram pada gambar berikut



Gambar 1. Alur Penelitian

**Metode Perancangan aplikasi**

Setelah mengetahui masalah yang masyarakat hadapi pada saat melakukan pengaduan, maka akan dirancang aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaduan kepada serikat SPSI PT.Multi Kreasi Mandiri

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil analisis kebutuhan didapatkan dari wawancara dengan stakeholder terkait. Dari hasil analisis kebutuhan didapatkan identifikasi fitur yang kemudian dikembangkan menjadi kebutuhan fungsional dan non-fungsional tersebut diturunkan 2 aktor yang terlibat dalam program yaitu admin dankaryawan.

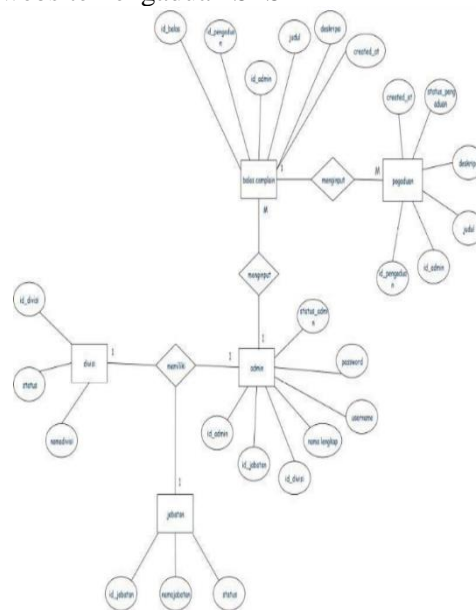
- Analisa kebutuhan Karyawan.
  - karyawan melakukan daftar anggota
  - karyawan melaporkan pengaduan
  - karyawan melihat event atau balasan dari admin serikat
- Analisa Kebutuhan admin Serikat
  - Admin Melakukan login ke dalam ruang administrator

- Admin mengecek data divisikaryawan
- Admin mengecek data jabatan
- Admin mengecek data anggota
- Admin melihat laporan pengaduan
- Admin melakukan event atau feedback laporan kepada karyawan

Hasil dan pembahasan berisi hasil analisis fenomena di wilayah penelitian yang relevan dengan tema kajian. Hasil penelitian hendaknya dibandingkan dengan teori dan temuan penelitian yang relevan)

**Rancangan basis data**

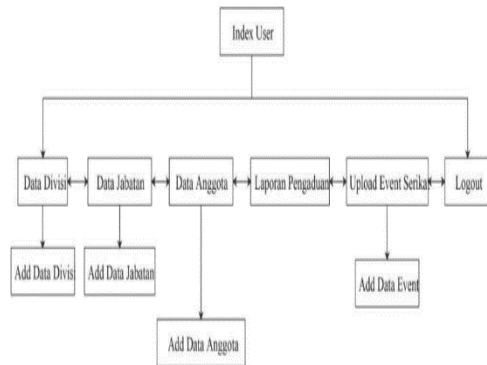
Rancangan basis data yang penulis buat, yaitu berupa rancangan ERD yang menggambarkan alur dari pembuatan website Pengaduan SPSI



Gambar 2. Rancangan ERD

**Struktur navigasi**

Struktur navigasi yang ada didalam sistem informasi untuk halaman admin pengaduan serikat SPSI.



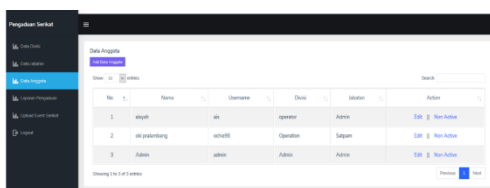
**Gambar 3. Struktur Navigasi Halaman Index Admin Pengaduan Serikat SPSI**

**Rancangan Antarmuka Program**

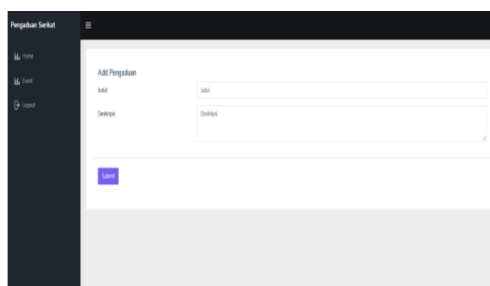
Berikut adalah rancangan antarmuka sistem informasi pengaduan serikat SPSI berdasarkan rancangan antarmuka yang telah dibuat dalam penulisan Penelitian ini



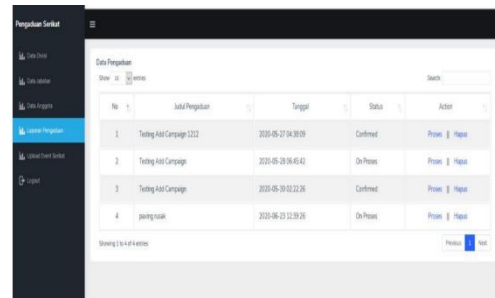
**Gambar 4. Halaman Login**



**Gambar 5. Halaman Data Karyawan**



**Gambar 6. Halaman input Pengaduan Karyawan**



**Gambar 7. Halaman Laporan Pengaduan**

**Spesifikasi Hardware dan Software**

Sebuah sistem pada suatu program tidak dapat berjalan sendiri, melainkan dengan memerlukan suatu sarana yang mendukung agar dapat berjalan dengan baik. Sarana yang diperlukan antara lain *hardware* dan *software*.

**1. Kebutuhan Hardware**

*Hardware* hal utama yang diperlukan untuk mengakses aplikasi ini PC atau Laptop. Spesifikasi yang di rekomendasikan pada *hardware* ini adalah sebagai berikut:

- a. CPU (*Central Processing Unit*)
- b. *Processor* : Intel Celeron CPU B830 1.80GHz
- c. *Memory* : 4 GB RAM
- d. *Harddisk* : 500GB
- e. *Monitor* : 14"
- f. *Keyboard* : Standart Keyboard

**2. Kebutuhan Software**

*Software* atau perangkat lunak memiliki fungsi untuk mendukung kinerja dari *Hardware* (Perangkat keras), tanpa adanya *Software* dan *Hardware* maka sebuah sistem tidak akan berfungsi sebagaimana mestinya. Kebutuhan ini mencakup kebutuhan perangkat lunak yang akan digunakan dalam pembuatan Aplikasi. Adapun kebutuhan *Software* yang dibutuhkan sebagai berikut:

- a. Sistem Operasi : *Windows 7*
- b. *Software database* : *MySQL Server*
- c. *WebServer* : *Xampp v 3.3.0*

## 5. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian dari program yang telah dibuat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Banyaknya jumlah karyawan yang ingin melakukan pengaduan menyebabkan data pengaduan yang tersimpan semakin banyak dan tidak bisa di proses skala prioritas,
2. Formulir pengaduan karyawan ada yang terlewat atau hilang ketikan akan dilakukan proses, akibatnya karyawan yang telah mengisi dan melaporkan pengaduan, terpaksa harus membuat kembali pengisian formulir pengaduan.
3. Dibuatkan sistem informasi berbasis web untuk membantu karyawan dan anggota serikat buruh SPSI dalam melakukan pengaduan keluhan.
4. Sistem informasi dapat menyimpan data anggota yang telah aktif dan pengaduan keluhan dengan mendaftarkan.

### Saran

Sistem yang dibuat masih memiliki beberapa kekurangan dan keterbatasan, oleh sebab itu ada beberapa saran yang dapat diberikan terhadap program yang sudah dibuat, sebagai berikut:

1. Program yang telah dibuat dan diimplementasikan dapat dikembangkan kembali dengan desain yang lebih memudahkan oleh admin dan pengguna.
2. Mengembangkan program berbasis mobile jika diperlukan pada suatu saat nanti.
3. Pemeliharaan program yang berkala agar program berjalan semestinya

## DAFTAR PUSTAKA

- Fathansyah. (2012). *Basis Data*. Informastika.
- Ferdinand, A. (n.d.). *Menelaah Beda*

*Keluhan dan Pengaduan*.  
[https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--menelaah-beda-keluhan-dan-pengaduan#:~:text=Dari pengertian yang diberikan oleh,begitu penting%2C tetapi perlu diperhatikan.](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--menelaah-beda-keluhan-dan-pengaduan#:~:text=Dari%20pengertian%20yang%20diberikan%20oleh,begitu%20penting%20tetapi%20perlu%20diperhatikan.)

Pamungkas, C. A. (2017). *Pengantar Dan Implementasi Basis Data 1*. Deepublish.

Royce, W, W. (1970). *Waterfall model*. Waterfall Model. [https://en.wikipedia.org/wiki/Waterfall\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Waterfall_model)

Solichin, A. (2005). *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL*. Universitas Budi Luhur. [https://www.researchgate.net/publication/236885805\\_Pemrograman\\_Web\\_dengan\\_PHP\\_dan\\_MySQL](https://www.researchgate.net/publication/236885805_Pemrograman_Web_dengan_PHP_dan_MySQL)

Sutabri, T. (2019). *Analisis Sistem Informasi - Tata Sutabri - Google Buku*. In *Penerbit Andi*.