

LAPORAN TUGAS AKHIR
PEMBUATAN APLIKASI KOMPLAIN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN PELAYANAN PADA KONTRAKAN
WISMA BU PARTY

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Diploma III
pada Program Studi Desain Grafis Konsentrasi Multimedia
Jurusan Desain



Disusun oleh
NAUFAL CHOIRI HUMAM
19012099

PROGRAM STUDI DESAIN GRAFIS KONSENTRASI MULTIMEDIA
JURUSAN DESAIN
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA
2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

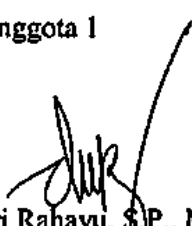
Judul Tugas Akhir : PEMBUATAN APLIKASI KOMPLAIN SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA
KONTRAKAN WISMA BU PARTY
Penulis : Naufal Choiri Humam
NIM : 19012099
Program Studi : Desain Grafis Konsentrasi Multimedia
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta, pada hari *Rabu*, tanggal *26 Juli 2023*.....


Disahkan oleh:
Ketua Penguji,


Rudy Cahyadi, MT
NIP. 197503192008121002


Anggota 1


Dwi Mandasari Rahayu, S.P., M.M
NIP. 198801052019032012

Anggota 2


Sari Setyaning Tyas, S.Kom., M.TI.
NIP.198703092014042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Desain Grafis


Tri Fajar Yurmama Supiyati, S.Kom., MT
NIP. 198011122010122003

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : PEMBUATAN APLIKASI KOMPLAIN SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA
KONTRAKAN WISMA BU PARTY
Penulis : Naufal Choiri Humam
NIM : 19012099
Program Studi : Desain Grafis Konsentrasi Multimedia
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 21 Juli 2023

Pembimbing 1




Hafid Setyo Hadi, MT
NIP. 198305292014041001

Pembimbing 2



Sari Setyaning Tyas, S.Kom., M.TI.
NIP.198703092014042001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknologi
Rekayasa Multimedia



Herly Nurrahmi, S.Si, M.Kom
NIP. 198602052019032009

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Choiri Humam
NIM : 19012099
Program Studi : Desain Grafis Konsentrasi Multimedia
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2023

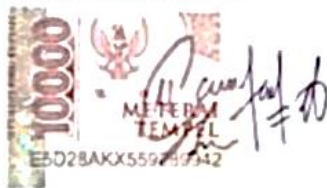
Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul: *PEMBUATAN APLIKASI KOMPLAIN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA KONTRAKAN WISMA BU PARTY* adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 26 Juli 2023

Yang menyatakan,



Naufal Choiri Humam

NIM: 19012099

LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademika Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Choiri Humam
NIM : 19012099
Program Studi : Desain Grafis Konsentrasi Multimedia
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: *PEMBUATAN APLIKASI KOMPLAIN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA KONTRAKAN WISMA BU PARTY* beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Degan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 16 Juli 2023

Yang menyatakan,



Naufal Choiri Humam

NIM: 19012099

ABSTRAK

Not everyone can have a permanent place of residence, including in the Bekasi Regency area. This is also in line with data from the Central Statistics Agency for West Java Province, where in 2019 as many as 18.32% or the equivalent of 184,696 households in the Bekasi Regency area still live in rented houses. With a rented house, people can make sure they feel comfortable and protect themselves from conditions outside where they live. Mrs. Suparti is one of the business actors who took advantage of this opportunity by establishing a rented house business located around the MM2100 industrial area. One of the problems that often becomes a concern in managing rented houses is the matter of complaints or complaints from tenants/occupants. Good complaint handling is an important aspect in maintaining the comfort and sustainability of a residential business. From this, the author aims to create a mobile application that can be used to help solve problems experienced by Wisma Bu Party, which is expected to facilitate and simplify communication between owners, administrators and residents so that complaints can be monitored and resolved properly. trials with a percentage of 97,9% stating that this Android-based application is very suitable for use by residents, owners and administrators.

Keywords : *Rent House, Industrial Area, Tenants, Application.*

Tidak semua orang dapat memiliki tempat tinggal yang tetap, tidak terkecuali di wilayah Kabupaten Bekasi. Hal itupun selaras dengan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, dimana pada tahun 2019 sebanyak 18,32% atau setara dengan 184.696 rumah tangga di wilayah Kabupaten Bekasi masih bertempat tinggal pada rumah sewa/ kontrakan. Dengan adanya rumah kontrakan, orang-orang dapat memastikan dirinya merasa nyaman dan menjamin dirinya terhindar dari kondisi diluar tempat tinggalnya. Ibu Suparti merupakan salah satu pelaku usaha yang memanfaatkan peluang tersebut dengan mendirikan usaha rumah kontrakan yang terletak disekitar wilayah kawasan industri MM2100. Salah satu masalah yang sering menjadi perhatian dalam mengelola kontrakan adalah perihal komplain atau keluhan dari para penyewa/penghuni. Penanganan keluhan yang baik menjadi

aspek yang penting dalam menjaga kenyamanan dan keberlangsungan dari sebuah usaha tempat hunian. Dari hal tersebut, penulis bertujuan untuk membuat sebuah Aplikasi Mobile yang dapat digunakan untuk membantu memecahkan permasalahan yang dialami oleh Wisma Bu Party, yang diharapkan dapat memudahkan dan menyederhanakan komunikasi antara pemilik, pengurus, dan penghuni sehingga keluhan dapat dipantau dan diselesaikan dengan baik. Aplikasi ini telah dilakukan uji coba dengan presentase 97,9% yang menyatakan bahwa aplikasi berbasis android ini sangat layak digunakan oleh para penghuni, pemilik, maupun pengurus.

Keywords : Kontrakan, Area Industri, Penghuni, Aplikasi.

PRAKATA

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha esa, yang selalu memberikan kesehatan dan kelancaran sehingga saya dapat menuntaskan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “PEMBUATAN APLIKASI KOMPLAIN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA KONTRAKAN WISMA BU PARTY”. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Desain Grafis, Program Studi Multimedia, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta. Maka dari itu melalui halaman pengantar yang sederhana ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. atas segala Rahmat, Ridho, dan Karunia-Nya hingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendukung saya dan membimbing saya sampai saat ini.
3. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
4. Nova Darmanto, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
5. Tri Fajar Yurmama Supiyati, S.Kom., MT. Selaku Ketua Jurusan Desain Grafis.
6. Lani Siti Noor Aisyah, S.Ds., M.Ds. selaku Sekertaris Jurusan Desain Grafis.
7. Herly Nurrahmi, S.Si., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia.
8. Hafid Setyo Hadi, MT, Pembimbing I.
9. Sari Setyaning Tyas, S.Kom., M.TI. selaku Pembimbing II.
10. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
11. Alifia Adnin Haudhil Kautsar yang telah membantu, mensupport serta menemani penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
12. Seluruh teman Kos R.Y yang telah membantu dan mensupport penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir.

13. Seluruh teman Program Studi Multimedia angkatan tahun 2019 yang telah bersama-sama berjuang dan saling membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Karya dan Laporan Tugas Akhir.

Akhir kata, saya berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat tidak hanya untuk saya tetapi juga bagi pembaca sekalian. Saya memohon maaf atas berbagai kekurangan dan kesalahan dalam hasil karya tulis saya.

Jakarta, 19 Juli 2023



Naufal Choiri Humam
NIM: 19012099

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kontrakan / Rumah Sewa.....	7
B. Komplain.....	7
1. Pengertian Komplain	7
2. Prinsip Sistem Komplain yang Baik dan Efektif.....	7
A. <i>Visibility</i>	7
B. <i>Accessibility</i>	7
C. <i>Responsives</i>	8
D. <i>Fairness dan Objektif</i>	8
E. <i>Customer Focus Approach</i>	8
F. <i>Continous Improvement</i>	8
C. Aplikasi	8
D. <i>Mobile Application</i>	9
E. <i>Platform</i>	9
F. <i>Platform Adalo</i>	9
G. UML (<i>Unified Modeling Language</i>).....	9
1. <i>Use Case Diagram</i>	10
2. <i>Activity Diagram</i>	11
3. <i>Sequence Diagram</i>	12
4. <i>Class Diagram</i>	12
5. <i>Flowchart</i>	13
BAB III METODE PELAKSANAAN	15
A. Data/ Objek Penulisan.....	15
B. Teknik Pengumpulan Data.....	16

1. Observasi	16
2. Wawancara	16
3. Studi Pustaka	16
4. Kuisisioner	16
C. Ruang Lingkup	17
1. Peran Penulis	17
2. Kategori Karya	17
3. Ide Kreatif	17
D. Langkah Kerja	18
1. Pra Produksi	19
A. Perancangan Sistem	19
B. Perancangan Antarmuka (<i>User Interface</i>)	41
2. Produksi	61
A. Perancangan Asset Grafis	61
3. Pasca Produksi/Evaluasi	62
A. Pengujian Fungsionalitas	62
B. Pengujian Kompatibilitas	62
C. Pengujian Usabilitas	63
D. Publikasi	63
BAB IV PEMBAHASAN	64
A. Implementasi Aplikasi	64
1. Pembuatan Aset Ilustrasi	64
2. Pembuatan Logo Aplikasi	65
3. Proses Pembuatan <i>Platform</i> Adalo	65
A. Proses <i>Layouting</i> Data <i>User</i> dan Admin	65
B. Proses <i>Layouting</i> <i>Signup</i> <i>User</i>	66
C. Proses <i>Layouting</i> <i>Dashboard</i> <i>User</i>	67
D. Proses <i>Layouting</i> Cara Komplain	67
E. Proses <i>Layouting</i> <i>Profile</i>	69
F. Proses <i>Layouting</i> <i>Form</i> Komplain	70
G. Proses <i>Layouting</i> Proses Komplain	71
H. Proses <i>Layouting</i> <i>Dashboard</i> Admin	71
I. Proses <i>Layouting</i> Perubahan <i>Edit</i> Data <i>User</i>	72
J. Proses <i>Layouting</i> Pembuatan Notifikasi	72
4. Tampilan <i>User Interface</i> Aplikasi Wisma Bu Party	73
A. Tampilan Halaman Awal	73
B. Tampilan <i>Sign Up</i>	74
C. Tampilan <i>Login</i>	75
D. Tampilan Data Diri	76
E. Tampilan <i>Home</i>	76
F. Tampilan Notifikasi	77
G. Tampilan Komplain	78
H. Tampilan <i>Profile</i>	78
I. Tampilan <i>Side Bar</i>	79
J. Tampilan <i>Edit Profile</i>	80
K. Tampilan Ajukan Perubahan	80

L. Tampilan Informasi Aplikasi	81
M. Tampilan Informasi Kontrakan	82
N. Tampilan <i>Menu</i> Komplain	82
O. Tampilan Detail Komplain	83
P. Tampilan Progres Komplain	84
Q. Tampilan <i>Update</i> Progres	84
R. Tampilan Komplain Selesai	85
S. Tampilan Data Penghuni	86
T. Tampilan Notifikasi	86
U. Tampilan <i>Profile User</i>	87
V. Tampilan Data Perubahan	87
W. Tampilan <i>Waiting Room</i>	88
X. Tampilan Cara Membuat Komplain	89
Y. Tampilan Panduan	90
B. Kebutuhan Perangkat	90
1. Perangkat Keras	90
2. Perangkat Lunak	91
C. Kebutuhan Pemakaian Sistem	92
1. <i>Database User</i>	92
2. <i>Database</i> Perubahan Data Penghuni	92
3. <i>Database Comment</i>	93
4. <i>Database</i> Informasi Kontrakan	94
5. <i>Database</i> Status Komplain	94
6. <i>Database</i> Panduan	95
7. <i>Database</i> Notifikasi	96
8. <i>Database</i> Nomor Kamar	97
9. <i>Database</i> Komplain	97
D. Hasil Pengujian Sistem	98
1. Uji Coba Kompatibilitas	98
2. Uji Coba Fungsionalitas	99
3. Publikasi Aplikasi	102
4. Uji Coba Usabilitas	103
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Simbol Use Case Diagram	10
Tabel 2 Simbol <i>Activity Diagram</i>	11
Tabel 3 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	12
Tabel 4 Simbol <i>Class Diagram</i>	13
Tabel 5 Simbol <i>Flowchart</i>	14
Tabel 6 Detail hasil uji coba kompatibilitas.....	99
Tabel 7 Detail spesifikasi ponsel untuk uji coba kompatibilitas.....	99
Table 8 Detail hasil uji coba fungsional.....	100
Tabel 9 Skala Penilaian	103
Tabel 11 Hasil Kuesioner	104
Tabel 10 Daftar Pertanyaan Kuesioner Uji Aplikasi.....	104
Tabel 12 Presentase kelayakan.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Seberapa lama keluhan ditindak lanjuti	3
Gambar 4 <i>Use Case Diagram</i> Aplikasi	10
Gambar 2 Foto salah satu tipe kamar Wisma Bu Party	15
Gambar 3 Diagram Langkah Kerja	18
Gambar 4 <i>Use Case Diagram</i> Aplikasi	20
Gambar 5 <i>Activity Diagram Register</i>	21
Gambar 6 <i>Activity Diagram Login</i>	22
Gambar 7 <i>Activity Diagram How To</i>	23
Gambar 8 <i>Activity Diagram</i> Membuat Komplain	23
Gambar 9 <i>Activity Diagram Edit Profile</i>	24
Gambar 10 <i>Activity Diagram</i> Notifikasi	25
Gambar 11 <i>Activity Diagram</i> Informasi Aplikasi	25
Gambar 12 <i>Activity Diagram</i> Informasi Kontrakan	26
Gambar 13 <i>Activity Diagram Logout</i>	27
Gambar 14 <i>Activity Diagram Login Admin</i>	28
Gambar 15 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Komplain	28
Gambar 16 <i>Activity Diagram</i> Notifikasi	29
Gambar 17 <i>Activity Diagram Exit Admin</i>	30
Gambar 18 <i>Activity Diagram</i> Persetujuan	30
Gambar 19 <i>Activity Diagram</i> Penghuni	31
Gambar 20 <i>Activity Diagram</i> Perubahan	32
Gambar 21 <i>Sequence Diagram Register</i>	33
Gambar 22 <i>Sequence Diagram Login</i>	33
Gambar 23 <i>Sequence Diagram How To</i>	34
Gambar 24 <i>Sequence Diagram</i> Membuat Komplain	34
Gambar 25 <i>Sequence Diagram Edit Profile</i>	35
Gambar 26 <i>Sequence Diagram</i> Notifikasi	35
Gambar 27 <i>Sequence Diagram</i> Informasi Aplikasi	36
Gambar 28 <i>Sequence Diagram</i> Informasi Kontrakan	36
Gambar 29 <i>Sequence Diagram Logout</i>	37
Gambar 30 <i>Sequence Diagram Login</i>	37
Gambar 31 <i>Sequence Diagram</i> Mengolah Komplain	38
Gambar 32 <i>Sequence Diagram</i> Membuat Notifikasi	38
Gambar 33 <i>Sequence Diagram Exit Admin</i>	39
Gambar 34 <i>Sequence Diagram</i> Persetujuan	39
Gambar 35 <i>Sequence Diagram</i> Penghuni	40
Gambar 36 <i>Sequence Diagram</i> Perubahan	40
Gambar 37 <i>Class Diagram</i> Wisma Bu Party	41

Gambar 38 Rancangan Tampilan Halaman Awal.....	42
Gambar 39 Rancangan Tampilan <i>Sign Up</i>	43
Gambar 40 Rancangan Tampilan <i>Login</i>	44
Gambar 41 Rancangan Tampilan Data Diri.....	45
Gambar 42 Rancangan Tampilan <i>Home</i>	46
Gambar 43 Rancangan Tampilan Notifikasi.....	46
Gambar 44 Rancangan Tampilan Komplain.....	47
Gambar 45 Rancangan Tampilan <i>Profile</i>	48
Gambar 46 Rancangan Tampilan <i>Side Bar</i>	49
Gambar 47 Rancangan Tampilan <i>Edit Profile</i>	50
Gambar 48 Rancangan Tampilan Ajukan Perubahan	50
Gambar 49 Rancangan Tampilan Informasi Aplikasi.....	51
Gambar 50 Rancangan Tampilan Informasi Kontrakan	52
Gambar 51 Rancangan Tampilan <i>Menu</i> Komplain.....	52
Gambar 52 Rancangan Tampilan Detail Komplain	53
Gambar 53 Rancangan Tampilan Progres Komplain.....	54
Gambar 54 Rancangan Tampilan <i>Update</i> Komplain	54
Gambar 55 Rancangan Tampilan Komplain Selesai	55
Gambar 56 Rancangan Tampilan Data Penghuni	55
Gambar 57 Rancangan Tampilan Notifikasi.....	56
Gambar 58 Rancangan Tampilan <i>Profile User</i>	57
Gambar 59 Rancangan Tampilan Data Perubahan	58
Gambar 60 Rancangan Tampilan <i>Waiting Room</i>	59
Gambar 61 Tampilan Rancangan Cara Membuat Komplain.....	60
Gambar 62 Rancangan Tampilan Panduan	60
Gambar 63 Pembuatan Aset Ilustrasi	64
Gambar 64 Pembuatan Logo Pada Aplikasi	65
Gambar 65 <i>Layouting</i> Data <i>User</i> dan Admin	66
Gambar 66 <i>Layouting Signup User</i>	66
Gambar 67 <i>Layouting Dashboard</i>	67
Gambar 68 <i>Layouting</i> Cara Komplain	68
Gambar 69 <i>Layouting Profile</i>	69
Gambar 70 <i>Layouting Form</i> Komplain.....	70
Gambar 71 Proses <i>Layouting</i> Proses Komplain.....	71
Gambar 72 <i>Layouting Dashboard Admin</i>	71
Gambar 73 <i>Layouting Edit data User</i>	72
Gambar 74 <i>Layouting</i> Notifikasi.....	73
Gambar 75 Tampilan Halaman Awal	74
Gambar 76 Tampilan <i>Signup</i>	75
Gambar 77 Tampilan <i>Login</i>	75

Gambar 78 Tampilan Data Diri.....	76
Gambar 79 Tampilan <i>Home</i>	77
Gambar 80 Tampilan Notifikasi.....	77
Gambar 81 Tampilan Komplain.....	78
Gambar 82 Tampilan <i>Profile</i>	79
Gambar 83 Tampilan <i>Side Bar</i>	79
Gambar 84 Tampilan <i>Edit Profile</i>	80
Gambar 85 Tampilan Ajukan Perubahan.....	81
Gambar 86 Tampilan Informasi Aplikasi	81
Gambar 87 Tampilan Informasi Kontrakan	82
Gambar 88 Tampilan <i>Menu</i> Komplain	83
Gambar 89 Tampilan Detail Komplain.....	83
Gambar 90 Tampilan Progres Komplain	84
Gambar 91 Tampilan <i>Update</i> Progres.....	85
Gambar 92 Tampilan Komplain Selesai	85
Gambar 93 Tampilan <i>Detail</i> Komplain.....	86
Gambar 94 Tampilan Notifikasi.....	86
Gambar 95 Tampilan <i>Profile User</i>	87
Gambar 96 Tampilan Data Perubahan	88
Gambar 97 Tampilan <i>Waiting Room</i>	89
Gambar 98 Tampilan <i>How To</i>	89
Gambar 99 Tampilan Panduan.....	90
Gambar 100 <i>Database User</i>	92
Gambar 101 <i>Database</i> Perubahan Data Penghuni	93
Gambar 102 <i>Database Comment</i>	93
Gambar 103 <i>Database</i> Informasi Kontrakan	94
Gambar 104 <i>Database</i> Status Komplain.....	95
Gambar 105 <i>Database</i> Panduan.....	96
Gambar 106 <i>Database</i> Notifikasi.....	96
Gambar 107 <i>Database</i> Nomor Kamar	97
Gambar 108 <i>Database</i> Komplain.....	98
Gambar 109 <i>Sticker</i> Media Publikasi Aplikasi	102