

# IMPLEMENTASI SISTEM PENGELOLAAN REQUEST MITRA PADA PT. EGREF TELEMATIKA NUSANTARA

Yafa Arsyida Aulia Rakhma<sup>1</sup>, Muhammad Daivany Nur Auliya Saleh<sup>2</sup>, Joni Maulindar, S.Kom., M.Eng<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Duta Bangsa Surakarta  
Jl. Bhayangkara No.55, Tipes, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57154

<sup>1</sup>yafaarsyida23@gmail.com

<sup>2</sup>muhammaddaivany@gmail.com

<sup>3</sup>penulis.kedua@kedua.com

*Abstrak— Pengelolaan request adalah salah satu aplikasi yang di buat untuk melakukan feedback pelanggan kepada perusahaan, sistem ini di buat karena sering terjadinya kesalahan saat pencatatan data perusahaan, kesalahan dalam pengelolaan data. sistem ini di buat dengan tujuan memudahkan karyawan untuk menginput request atau feedback dari pelanggan. Pengelolaan request adalah penyedia layanan jasa yang berupa feedback dari pelanggan. Feedback pelanggan merupakan masukan dari pelanggan untuk perusahaan atas produk barang atau jasa yang mereka gunakan. Tidak bisa dipungkiri feedback tersebut merupakan hal penting bagi jalannya perusahaan karena hal tersebut bisa menaikkan kualitas produk dan jasa mereka sekaligus respon positif kepada mitra dalam bentuk perhatian pasca transaksi. Di era globalisasi ini kemajuan teknologi dan informasi adalah suatu bagian yang sangat berpengaruh dalam perkembangan di bidang ekonomi, social, politik, teknologi, dan budaya. Perusahaan membuat sistem ini guna mengelola masukan masukan dari para pelanggan kepada perusahaan agar jalannya perusahaan lebih kondusif dan tertata lebih baik*

**Kata kunci—Pengelolaan, mitra, perusahaan, sistem, teknologi**

*Abstrak—Request management is an application made to provide customer feedback to the company, this system was created because of frequent errors when recording company data, errors in data management. This system was created with the aim of making it easier for employees to input requests or feedback from customers. Request management is a service provider in the form of feedback from customers. Customer feedback is input from customers for the company for the goods or services they use. It is undeniable that this feedback is important for the running of the company because it can increase the quality of their products and services as well as a positive response to partners in the form of post-transaction attention. In this era of globalization, advances in technology and information are a very influential part of developments in the economic, social, political, technological, and cultural fields. The company created this system to manage input from customers to the company so that the company's operations are more conducive and better organized.*

**Key words—Management, partner, company, system, technology**

## I. PENDAHULUAN

Dikebutuhan industry 4.0 saat ini sistem informasi sangat berperan penting dalam suatu jalannya industry. Suatu perusahaan dapat berjalan dengan jauh lebih baik apabila semua komponen dalam setiap divisi dapat berperan efektif sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih baik. Perusahaan dapat mencapai titik goal apabila dapat menghasilkan produk baik barang maupun jasa yang bermanfaat bagi kehidupan masyarakat

*Feedback* pelanggan merupakan masukan dari pelanggan untuk perusahaan atas produk barang atau jasa yang mereka gunakan. Tidak bisa dipungkiri *feedback* tersebut merupakan hal penting bagi jalannya perusahaan karena hal tersebut bisa menaikkan kualitas produk dan jasa mereka sekaligus respon positif kepada mitra dalam bentuk perhatian pasca transaksi. Ketika perusahaan mencapai goalnya yaitu memiliki banyak pelanggan tentu saja *feedback* yang diberikan akan sangat banyak. Ini merupakan hal positif bagi perusahaan untuk bisa berkembang jauh lebih baik. Namun disisi lain perusahaan juga mengalami kesulitan khususnya dalam mengelola semua masukan dari para pelanggan yang mana pastinya pemikiran setiap pelanggan berbeda.

Atas paparan di atas penulis mencoba membuat sebuah sistem informasi yang mengelola masukan masukan dari para pelanggan kepada perusahaan agar jalannya perusahaan lebih kondusif dan tertata lebih baik. Sistem ini akan mengelola masukan dari pelanggan sehingga perusahaan bisa melakukan pembaruan atas masukan masukan yang dirasa perlu untuk dikembangkan.

Untuk membatasi cakupan bahasan yang dibahas dalam laporan ini, maka penulis membatasi permasalahan pada :

- Penggunaan aplikasi ini hanya dikhususkan pada karyawan Perusahaan eGref Telematika Nusantara
- Sistem dibangun berbasis *web base* dengan bahasa pemrograman php dan *database* mysql
- Informasi yang disediakan hanya informasi pada perusahaan eGref Telematika Nusantara

Penulisan laporan penelitian ini bertujuan untuk membuat sistem pengelolaan *request* mitra pada perusahaan eGref Telematika Nusantara.

## II. PEMBAHASAN

### 1. Pengertian sistem

Makna sistem secara keseluruhan dapat diartikan sebagai bermacam-macam komponen yang saling berhubungan dengan memanfaatkan cara tertentu untuk membentuk satu kesatuan tunggal sebagai mengisi peran untuk menggapai suatu tujuan. (Edhy Sutanta, 2009:4).

[5] Sistem adalah suatu jaringan berupa elemen-elemen yang saling menyatu atau berhubungan, membentuk kesatuan yang bertujuan untuk melakukan suatu tujuan pokok dari sistem tersebut. Sistem komputer mempunyai tugas atau tujuan pokok yaitu mengelola data yang nantinya akan menghasilkan suatu informasi. Sistem terotomatisasi merupakan bagian sistem antara manusia dan dikontrol oleh satu bahkan banyak sistem komputer sebagai dari sistem yang digunakan.

### 2. Pengertian Informasi

Menurut Sistem Informasi, menyatakan bahwa informasi merupakan sistem yang menunjukkan hasil dari pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat bagi setiap orang [4].

### 3. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah proses mengumpulkan, memproses, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu [3].

### 4. Pengertian Analisis Sistem

Pengertian analisis sistem menurut Stair dan Reynolds adalah sistem yang menentukan sistem informasi apa yang harus dilakukan untuk memecahkan masalah yang sudah ada dengan mempelajari sistem dan proses kerja untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan dan peluang untuk perbaikan.

### 5. Pengertian Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah merancang atau mendesain suatu system yang baik yang isinya adalah langkah-langkah operasi dalam proses pengolahan data dan proses prosedur-prosedur untuk mendukung operasi sistem. Tujuan dari perancangan sistem adalah untuk memenuhi kebutuhan para pemakai sistem serta memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada programmer dan ahli-ahli yang terlibat didalam [2].

### 6. Pengertian UML

UML adalah salah satu *tool/model* untuk merancang pengembangan software yang berbasis object-oriented. UML sendiri juga memberikan standar penulisan sebuah sistem blueprint, yang meliputi konsep proses bisnis, penulisan kelas-kelas dalam bahasa program yang spesifik, skema database, dan komponen yang diperlukan dalam sistem software [5].

### 7. Pengertian Use Case

UML adalah salah satu *tool/model* untuk merancang pengembangan software yang berbasis *object-oriented*. UML sendiri juga memberikan standar penulisan sebuah sistem *blueprint*, yang meliputi konsep proses bisnis, penulisan kelas-kelas dalam bahasa program yang spesifik, skema *database*, dan komponen yang diperlukan dalam sistem *software* [2].

### 8. Pengertian Activity Diagram

Activity diagram digunakan untuk menunjukkan proses kerja atau latihan pada kerangka yang terdapat dalam perangkat lunak [2].

### 9. Pengertian Class Diagram

Class diagram berfungsi untuk merepresentasikan sistem sejauh mendeskripsikan class yang akan dibuat untuk membuat sistem [1].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kebutuhan Pengembangan Sistem

Kebutuhan pengembangan sistem adalah kebutuhan yang menitikberatkan pada properti perilaku yang dimiliki oleh sistem. kebutuhan ini juga sering disebut sebagai batasan layanan atau fungsi yang ditawarkan sistem seperti batasan waktu, batasan pengembangan proses, dan standarisasi.

Table 1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

PERANGKAT KERAS	PERANGKAT LUNAK
Notebook Asus	Windows 10 64 bit
Processor Intel® CORE™ i7-8750H	Star UML
VGA Nvidia GeForce GTX 1050 Ti	Java Development Kit 8
RAM 8GB DDR4	Android Studio
SSD 256GB	Microsoft Visio 2019

### 2. Perancangan Database

#### a) Tabel users

Table 2. Table Login User

name	type	length	Keterangan
<i>Id</i>	int	15	<i>Primary key</i>
<i>username</i>	varchar	50	<i>Nama user</i>
<i>password</i>	varchar	100	<i>password</i>

b) Table request

Table 3. Tabel Request

Field	Type	Lenght	Keterangan
id_request	int	15	Primary key
Id_mitra	int	11	Foreign key
request	varchar	255	Isi request
sta	Int	2	Status
Tanggal_requ est	date	0	tanggal

c) Table Mitra

Table 4. Tabel mitra

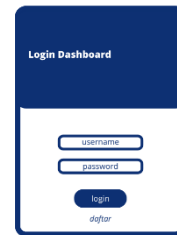
Field	Type	Lenght	Keterangan
id_mita	int	11	Primary key
nama_mitra	varchar	100	Nama mitra
Logo	varchar	100	Logo mitra
url	varchar	100	Alamat web
sta	Int	2	Status

d) Table Kunjungan

Table 5. Tabel kunjungan

Field	Type	Length	Keterangan
id_kunjungan	int	11	Primary key
Id_mitra	int	11	Foregn key
Foto	varchar	255	Foto kunjungan
keterangan	varchar	255	Informasi kunjunga
Kontak	Varchar	20	Kontak mitra
Nama	varchar	20	Marketing
hasil	varchar	10	hasil

Gambar 1. Halaman Login User



2) Halaman Daftar Akun

Halaman daftar akun digunakan untuk mendaftarkan *username* dan *password* pengguna untuk *login dashboard* agar bisa masuk kehalaman utama aplikasi

Gambar 2. Halaman Register



3) Halaman Home

Halaman *home* merupakan halaman utama aplikasi yang menampilkan beberapa informasi dan tabel penting. Tampilannya berupa *sidebar* untuk menuju halaman halaman lain dan terdapat navbar sebagai informasi halaman dan terdapat fitur pencarian di dalamnya. Di dalam *navbar* juga terdapat informasi pengguna di sebelah kanan atas

Gambar 3. Halaman Home



4) Halaman Mitra

Halaman mitra merupakan halaman yang menampilkan beberapa informasi seputar mitra yang sudah bergabung dengan perusahaan. Tidak jauh beda dengan halaman utama, halaman mitra juga memiliki sidebar dan navbar sebagai fitur bawaan.

3. Perancangan Desain Antarmuka

1) Halaman Login

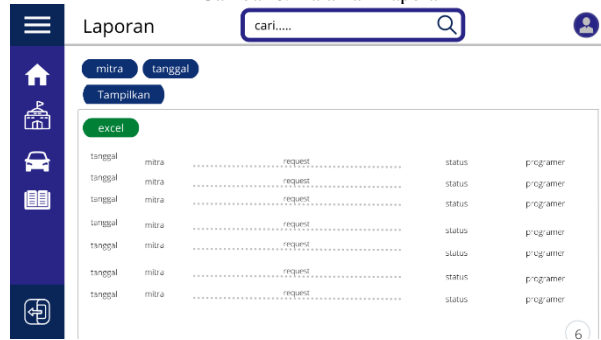
Halaman login ini menggunakan username dan password yang sudah didaftarkan sebelumnya untuk masuk ke halaman utama. Pengguna bisa mendaftarkan akun dengan klik tombol daftar maka halaman akan dialihkan di halaman pendaftaran akun.

data sebagai laporan rekap kepada perusahaan apabila diperlukan.

Gambar 4. Halaman Mitra



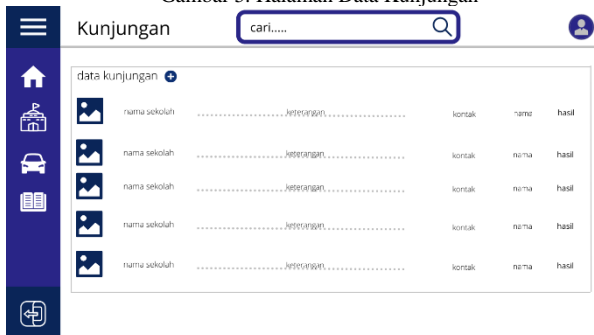
Gambar 6. Halaman Laporan



### 5) Halaman Data Kunjungan

Halaman kunjungan menampilkan daftar kunjungan yang sudah dilakukan oleh tim marketing perusahaan kepada beberapa calon mitra. Didalamnya terdapat beberapa informasi penting termasuk kontak mitra apabila memerlukan tindak lanjut dalam pengembangan sistem. Halaman ini mirip dengan halaman sebelumnya yaitu memiliki sidebar dan navbar sebagai fitur utama

Gambar 5. Halaman Data Kunjungan



### 6) Halaman Laporan

Halaman laporan menampilkan data laporan request mitra berdasarkan filter yang tersedia seperti: mitra dan juga range tanggal. Ketika tombol tampilkan diklik maka data di bawahnya akan tampil informasi yang sesuai dengan filter yang dipilih. Terdapat juga tombol excel untuk mencetak

## IV. KESIMPULAN

Perancangan desain antarmuka digunakan untuk menggambarkan Tampilan desain pada tiap halaman sistem dan memberikan gambaran jalannya sistem secara nyata dan arahan pemakaian sistem ini nanti.

Dengan di rancanganya sistem ini dapat berfungsi sesuai apa yang di dibutuhkan dan dapat membantu perusahaan mengelola *request* para mitranya, dimana: Sistem ini menampilkan data *request* mitra sehingga memudahkan pendataan baik pemilihan dan penambahan *request*, sistem menampilkan data mitra yang telah bergabung dengan perusahaan, sehingga memungkinkan pengelolaan terkait mitra yang bergabung, terdapat fitur laporan sehingga bisa digunakan perusahaan sebagai berkas rekap mitra pada perusahaan

## REFERENSI

- [1] Alvionita, Vella, P. M. A. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [2] Amput, F. (2019). Perancangan Sistem Informasi Reservasi Kamar Berbasis Web Pada Hotel Karmila Bandung. *Jurnal Sistem Informatika Dan Informasi*, 1, 1–476.
- [3] Irviani, A. dan. (2019). Anggraeni dan Irviani (2017, 13). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [4] Murdick. (1984). Konsep Dasar Data, Informasi dan Sistem Informasi. *Sistem Informatika*, 1(2), 6–38. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/>.
- [5] Sonata, F.-. (2019). Pemanfaatan UML (Unified Modeling Language) Dalam Perancangan Sistem Informasi E-Commerce Jenis Customer-To-Customer. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 8(1), 22. <https://doi.org/10.31504/komunika.v8i1.1832>.