

SISTEM PENGADUAN PESERTA PENSIUN BERBASIS WEB PADA PT. TASPEN PERSERO KC BANDAR LAMPUNG

Annisa Suwanto, Tri Sandhika Jaya², Eko Subyantoro²

¹ mahasiswa manajemen informatika, ² pembimbing

ABSTRAK

PT TASPEN Persero KC Bandar Lampung terdiri dari beberapa bidang yaitu bidang pelayanan, bidang umum dan SDM, bidang keuangan dan bidang TI/Sistem Informasi. Bidang pelayanan perusahaan ini terdiri dari bagian kepesertaan dan bagian pengaduan. Masalah yang terjadi pada bagian kepesertaan PT TASPEN (Persero) yaitu proses pengaduan saat ini hanya menggunakan kotak sehingga nasabah harus datang langsung ke kantor PT. Taspen untuk mengirimkan surat pengaduan, hal ini mempersulit nasabah dalam melakukan pengaduan untuk mengetahui apakah pengaduannya sudah ditindaklanjuti atau belum oleh pihak PT. Taspen. Hasil dari tugas akhir ini adalah Sistem Pengaduan Peserta Pensiun Berbasis Web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung. untuk mempermudah dalam pengaksesan data secara *realtime* dan terintegrasi dengan database pengaduan sehingga lebih akurat. Metode pengembangan sistem yang digunakan pada aplikasi ini, yaitu metode pengembangan RAD (*Rapid Application Development*).

Kata Kunci: *software Sistem data pengaduan, RAD.*

PENDAHULUAN

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang sering disingkat menjadi PT. TASPEN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil. Pendirian PT. Taspen (PERSERO) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/ isteri/ anak /orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun.

Peningkatan pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi dalam melayani nasabah salah satunya yaitu pelayanan dalam bentuk pengaduan. Pengaduan ini bertujuan untuk mengantisipasi segala masalah yang mungkin timbul. Sistem pengaduan ini berfungsi untuk mengakomodasi segala jenis pengaduan terkait dengan permasalahan dan solusi penyelesaiannya. Pelayanan pengaduan ini sangat erat kaitannya dengan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa seperti perusahaan asuransi.

PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl. Drs. Warsito No.3, Teluk Betung, Bandar Lampung terdiri dari beberapa bidang yaitu bidang pelayanan, bidang umum dan SDM, bidang keuangan dan bidang TI/Sistem Informasi. Dalam bidang pelayanan terdiri dari bagian kepesertaan dan bagian pengaduan, pada bidang pengaduan proses pengaduan saat ini hanya menggunakan kotak sehingga nasabah harus datang langsung ke kantor PT. Taspen untuk mengirimkan surat pengaduan, hal ini mempersulit nasabah dalam melakukan pengaduan untuk mengetahui apakah pengaduannya sudah ditindaklanjuti atau belum oleh pihak PT. Taspen.

Solusi untuk permasalahan tersebut maka perlu adanya sistem yang dapat mempermudah dalam proses pengaduan peserta pensiun secara *online* (berbasis web) yang memiliki keunggulan yaitu informasi lebih *up todate*, mudah di akses dan memiliki keamanan yang terjamin. Tujuannya yaitu untuk mempermudah dalam pengaksesan data secara *realtime* dan terintegrasi dengan database pengaduan sehingga lebih akurat dan pada sistem yang akan dirancang nasabah bisa mengetahui tanggapan dari pihak PT. Taspen, untuk itu penulis mengangkat judul yang dipergunakan dalam tugas akhir ini yaitu “Sistem Pengaduan Peserta Pensiun Berbasis Web pada

PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung". Sistem ini diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan proses pengaduan mengenai masalah data pensiun dan mengetahui tanggapan dari PT. Taspen sehingga nasabah dapat langsung menerima penanganan jika sudah ditindaklanjuti oleh bagian pengaduan. Selain itu nasabah juga dapat langsung mencetak tiket *di close* yang digunakan sebagai bukti bahwa pengaduan telah ditanggapi.

Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan system` yang digunakan dalam pembuatan sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung adalah metode RAD (*Rapid Application Development*). Pengembangan pada metode tersebut dimulai dari tahapan rancangan kebutuhan, desain sistem dan implementasi Rancangan Kebutuhan

1. *Requirement Planning Phase*
Tahap ini dilakukan pengenalan dan pemahaman masalah dengan menganalisis aplikasi atau sistem pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung diantaranya :
 - a. *Mapping chart* sistem yang sedang berjalan
Menganalisis sistem yang sedang berjalan dan menggambarkan dalam bentuk diagram alir sistem.
 - b. *Mapping chart* sistem yang diusulkan
Menganalisis sistem yang diusulkan dan menggambarkan dalam bentuk diagram alir sistem.
2. *User Design Phase*
Setelah melakukan identifikasi masalah maka tahap ini selanjutnya yaitu melakukan rancangan dalam bentuk DFD, *database* (dibuat menggunakan *MySQL*, rancangan *database* dilakukan untuk menentukan tabel, *field*, *record*, relasi dan sebagainya), *flowchart* (menggambarkan proses-proses atau alur yang terjadi pada sistem yang akan dikembangkan), rancangan *interface* (*web dashboard*) admin dan *interface* user.
3. *Construction Phase*
Tahap *construction phase* hasil rancangan aplikasi sebelumnya kemudian diimplementasikan ke dalam bentuk *coding*. Sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung menggunakan bahasa pemrograman antara lain adalah HTML, PHP dan Javascript, CSS. Untuk *interface*

aplikasi menggunakan *Bootstrap*. Kemudian aplikasi dijalankan menggunakan *Web Browser* (*Google Chrome*) dan *web server* lokal XAMPP

4. *Cutover Phase*
Setelah tahap rancangan aplikasi selesai, kemudian selanjutnya Sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung berbasis web diuji. Pengujian menggunakan sistem *black box testing* yang dilakukan oleh para ahli untuk menguji sistem pengaduan peserta pensiun pada PT. Taspen Bandar Lampung. Pengujian dilakukan sebelum sistem *diimplementasi*, sehingga saat digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan *user*. Tujuan dari pengujian yaitu untuk mengecek fungsi sistem dengan kebutuhan atau permintaan *user*. Jika tidak sesuai dengan fungsi yang diharapkan maka akan dilakukan perbaikan sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN

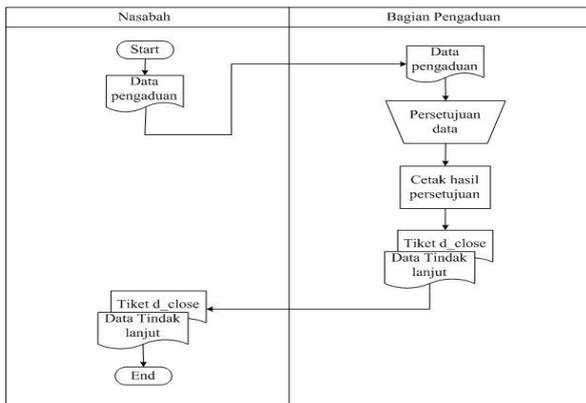
Requirement Planning Phase

Tahap rencana kebutuhan ini dilakukan analisis sistem yang menghasilkan perancangan *mapping chart* sistem yang sedang berjalan dan *mapping chart* sistem yang diusulkan.

- 1) Analisis Sistem yang Berjalan
 - a. Analisis sistem Berjalan
Menganalisis sistem yang sedang berjalan dan mengidentifikasi permasalahan yang ada pada sistem yang berjalan untuk mencari solusi yang tepat dalam mengatasi permasalahan pada sistem yang berjalan. Analisis sistem yang sedang berjalan pada pengaduan peserta pensiun pada PT. Taspen Persero KC bandar Lampung yaitu :
 1. Nasabah mengirimkan data pengaduan pada kotak saran yang ada di kantor PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung, kemudian data tersebut dikelola oleh bagian pengaduan untuk tindak lanjut.
 2. Setelah data pengaduan disetujui maka selanjutnya di proses.
 3. Setelah diproses maka nasabah akan mendapatkan tiket *di close* untuk mendapatkan hasil tindak lanjut ari pengaduan sebelumnya.

b. Bagan Alir Sistem (*Mapping Chart*) Sistem Berjalan

Bagan alir sistem (*mapping chart*) merupakan gambaran sistem berjalan berdasarkan alur sistem yang digambarkan melalui bagan alir. Bagan alir sistem (*mapping chart*) sistem yang sedang berjalan dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 1 *Mapping Chart* Sistem Berjalan

User Design Phase

Pada tahap ini dibangun rancangan aplikasi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Perancangan yang dilakukan pada sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung dengan merancang sistem awal DFD, rancangan *database*, *flowchart* dan rancangan *interface* sistem (*web dashboard*).

1) Perancangan DFD (*Data Flow Diagram*)

Perancangan DFD yaitu model analisis sistem perangkat lunak yang akan diimplementasikan. Perancangan DFD pada sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung yaitu DFD level 0 dan DFD level 1.

a. DFD Level 0

DFD level 0 merupakan tingkatan tertinggi dalam sebuah diagram alir data dan hanya memuat satu proses, diagram ini menunjukkan sistem secara keseluruhan. Entitas yang terlibat dalam DFD level 0 adalah admin dan superadmin. DFD level 0 sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC bandar lampung yaitu :

1. *User* berinteraksi dengan sistem memberikan data *login* kemudian sistem merespon dengan memberikan informasi data *login* ke *user*.
2. superadmin berinteraksi dengan sistem memberikan data pengaduan kemudian

sistem merespon dengan memberikan data pengaduan kepada admin dan pimpinan setelah itu dikelola laporan peserta dan laporan pengaduan yang diberikan oleh sistem kepada admin.

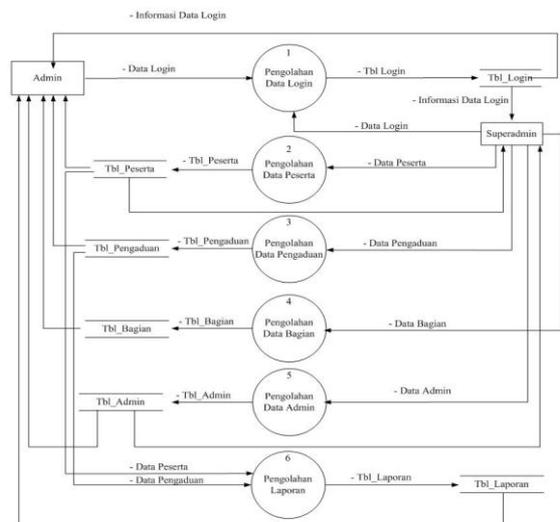
DFD level 0 sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC bandar lampung dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 DFD Level 0

b. DFD Level 1

DFD level 1 menggambarkan detail dari proses yang terdapat pada DFD level 0. DFD level 1 menjelaskan aliran data dari masing-masing tabel ke proses-proses pengolahan data yang dilakukan oleh admin dan pimpinan. Pengolahan data saling terhubung satu sama lain untuk menghasilkan sebuah *output* berupa informasi data *login*, data peserta, data pengaduan, data pesan, data admin dan laporan. Rancangan DFD level 1 sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC bandar lampung dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4 DFD Level 1

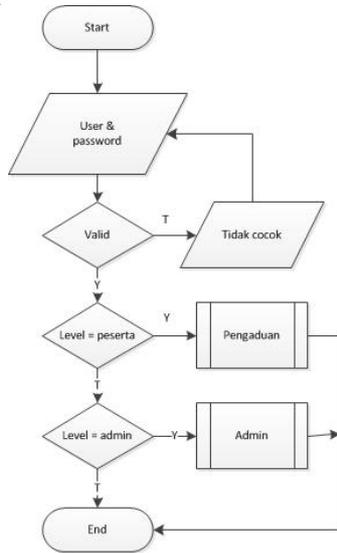
2) Perancangan *Flowchart*

Flowchart merupakan bagan yang menggambarkan atau mempresentasikan suatu algoritma atau prosedur untuk menyelesaikan

masalah yang digunakan sebagai alat untuk memberikan gambaran mempermudah programmer dalam menelusuri alur program. *Flowchart* pada sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web ini dibagi menjadi 4 bagian yaitu *flowchart* halaman login, *flowchart* halaman admin dan *flowchart* halaman superadmin dan halaman pimpinan.

a. *Flowchart* halaman login

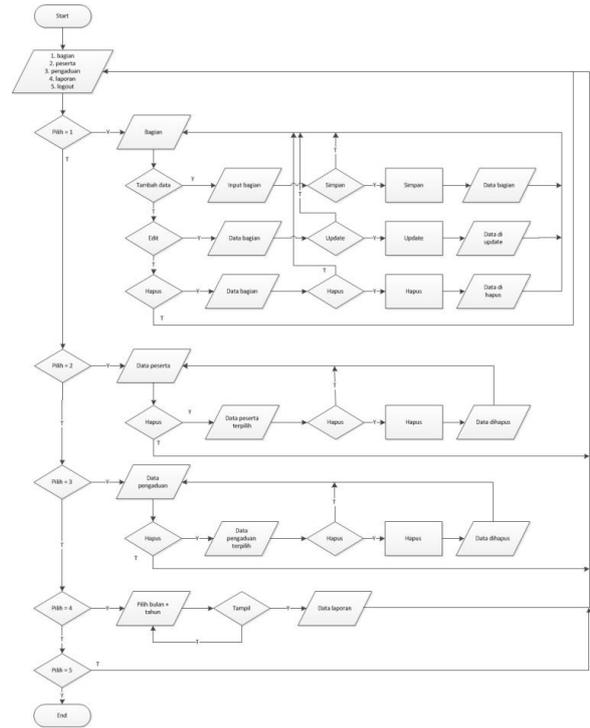
Sistem pengaduan peserta pensiun dimulai dari menu login. *Form* login digunakan untuk mengecek kesesuaian *username* dan *password user*. Berikut ini gambaran *flowchart* yang disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4 *Flowchart* Halaman Login

b. *Flowchart* Tampilan Halaman Admin

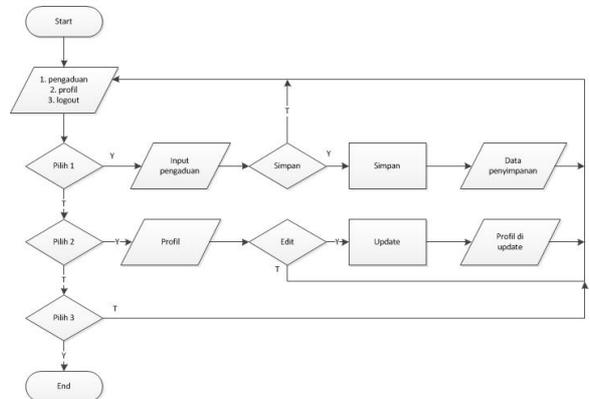
Pada halaman ini admin dapat mengelola data peserta, data pengaduan, data pesan, laporan dan *logout*. *Flowchart* halaman admin disajikan pada Gambar 5.



Gambar 6 *Flowchart* Halaman Admin

c. *Flowchart* Tampilan Halaman Peserta

Pada halaman ini peserta dapat mengelola data peserta, data pengaduan dan *logout*. *Flowchart* halaman peserta disajikan pada Gambar 7.



Gambar 7 *Flowchart* Halaman Peserta

Construction Phase

Pada tahap ini hasil rancangan aplikasi sebelumnya kemudian diimplementasikan ke dalam bentuk *coding*. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain adalah HTML, PHP dan Javascript, CSS. Untuk *interface* aplikasi menggunakan *Bootstrap*. Kemudian aplikasi dijalankan menggunakan *Web Browser (Google Chrome)* dan *web server lokal XAMPP*. *Phase Construction* yang dilakukan pada sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT.

Taspen Persero KC Bandar Lampung yaitu proses pengkodean program.

Cutover Phase

Tahap ini aplikasi kemudian diuji dan diimplementasikan ke sistem sebenarnya. *Cutover phase* pada sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung terdiri dari implementasi program dan pengujian program menggunakan *black box testing*.

1) Implementasi Program

Pada tahap ini akan ditampilkan beberapa tampilan program dari sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung yang dibuat berdasarkan rancangan-rancangan sistem yang telah diusulkan sebelumnya pada tahap rancangan diantaranya yaitu :

1. Tampilan Sistem Halaman Utama

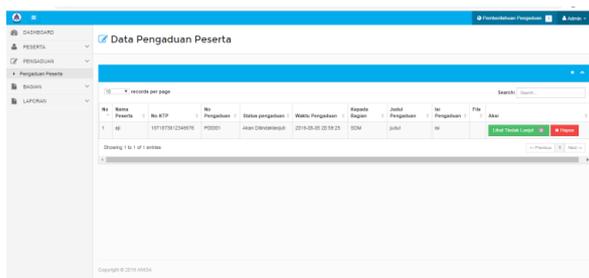
Tampilan sistem halaman utama berfungsi untuk menampilkan halaman sistem saat *user* mengakses alamat perusahaan. Tampilan sistem halaman utama dapat dilihat pada Gambar 38.



Gambar 1 Tampilan Sistem Halaman Utama

2. Tampilan Sistem Data Pengaduan Admin

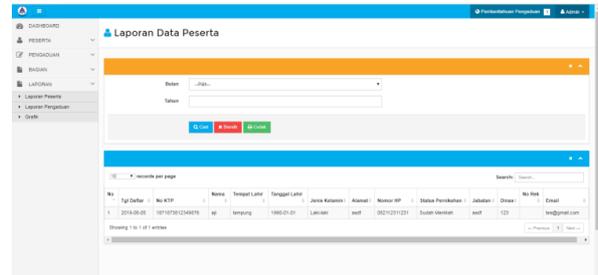
Tampilan sistem data pengaduan berfungsi untuk menampilkan data pengaduan oleh admin. Tampilan sistem data pengaduan admin dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9 Tampilan Sistem Data Pengaduan

3. Tampilan Sistem Laporan Data Peserta

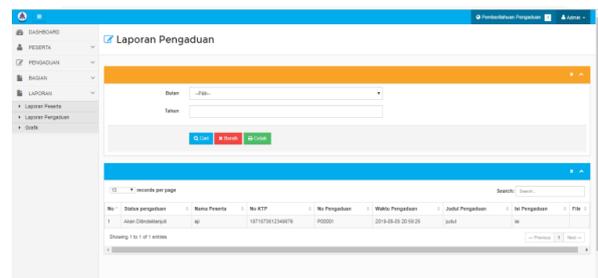
Tampilan sistem laporan data peserta admin berfungsi untuk mencetak data peserta. Tampilan sistem laporan data peserta admin dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10 Tampilan Sistem Laporan Data Peserta

4. Tampilan Sistem Laporan Data Pengaduan

Tampilan sistem laporan data pengaduan admin digunakan untuk mencetak laporan pengaduan. Tampilan sistem laporan data pengaduan admin dapat dilihat pada Gambar 49.



Gambar 11 Tampilan Laporan Data Pengaduan

Hasil Uji

Hasil dari pengujian fungsionalitas dengan menggunakan metode *black box testing* dengan menggunakan teknik *Boundary Value Analysis* diatas dapat memberikan gambaran bagaimana serangkaian skenario diujikan untuk memperoleh nilai yang valid, sehingga hasil inputan sesuai dengan yang diinginkan dan disimpan kedalam database.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari tugas akhir yang berjudul sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung yaitu aplikasi ini dirancang dengan menggunakan tahapan RAD (*Rapid Application Development*) terdiri dari *Requirements Planning Phase*, *User*

Design Phase, Construction Phase. pengaduan peserta pensiun berbasis web berhasil diimplementasikan untuk mempermudah dalam peserta dalam melakukan pengaduan kepada PT. Taspen (Persero) KC bandar lampung.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dari tugas akhir “Sistem pengaduan peserta pensiun berbasis web pada PT. Taspen Persero KC Bandar Lampung” agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan dengan berbasis *android* dan dapat di akses melalui *handphone* agar lebih mudah dalam proses pengaduan.

REFERENSI

- Ambika, F., Prabowo, M. J., Anggria, P., & Anggraini, S. (2019). Aplikasi Pemesanan Kamar Kost Terdekat dari Lokasi Perguruan Tinggi Berbasis Website di Bandar Lampung. *Karya Ilmiah Mahasiswa Manajemen Informatika*, 6.
- Bekti, H. B. (2015). *Mahir Membuat Website Dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS, Dan JQuery*. Yogyakarta: ANDI.
- Dewi, A. P., Maulini, R., & Subyantoro, E. (2017). Aplikasi Informasi Angkutan Kota (Angkot) Bandar Lampung. *Karya Ilmiah Mahasiswa Manajemen Informatika*, 2.
- Dewi, A. P., Maulini, R., & Subyantoro, E. (2017). Aplikasi Informasi Angkutan Kota (Angkot) Bandar Lampung Berbasis Smartphone. *Karya Ilmiah Mahasiswa Manajemen Informatika*, 2.
- Dhika, M. R., Mukaromah, R. N., & Sopiah. (2019). Aplikasi Pengembangan Sistem Katalog Pencarian Daftar Buku Online pada Dinas Perpustakaan dan Arsip di Daerah Kabupaten Pesawaran. 10.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Jogiyanto. (2014). *Analisis & Desain (Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi offset.
- Pebriyansyah, R., Kenali, E. W., & Asrowardi, I. (2018). Aplikasi Ecatalog Berbasis Web Pada Pt. Abcd Menggunakan Php. *Karya Ilmiah Mahasiswa Manajemen Informatika*, 4.
- Raharja, R., Kenali, E. W., & Saputra, K. (2019). Judul: Sistem Informasi Penyajian Data Billing and Collection Menggunakan JSON pada PT. Dayamitra Telekomunikasi. *Karya Ilmiah Mahasiswa Manajemen Informatika*, 2.
- Rozak, A. N., Maulini, R., & W, D. K. (2018). Sistem Informasi Pegawai Diskominfo Metro Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurusan Ekonomi dan Bisnis*, 3.
- Safitri, A. A., Bakhtiar, A. A., & Wijayanti, M. V. (2019). Aplikasi Pengenalan Huruf Abjad Dan Angka Untuk Anak Usia Dini Menggunakan App Inventor. *Karya Ilmiah Manajemen Informatika*, 6.
- Sitorus, L. (2015). *Algoritma dan Pemrograman*. Yogyakarta: Andi.
- Yunita, E. (2017). Prosedur Pengajuan Klaim Dan Perhitungan Manfaat Tabungan Hari Tua Serta Dana Pensiun Sebagai Hak Peserta Pt Taspen (Persero) Cabang Lampung. 8.
- Yustisia. (2014). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagakerjaan*. Visi Media.

TA_ANNISA - Copy.docx 
4 menit yang lalu

Risiko dari plagiarisme **HIGHEST** 14%

Parafrase 2%
Kutipan salah 0%
Concentration ★★★

 Bagikan

 Deep \$ 1.00

 Monetize

 View report \$ 9.91

karya ilmiah..docx 
1 menit yang lalu

14% Risiko dari plagiarisme **MEDIUM**

Parafrase 1%
Kutipan salah 0%
Concentration ★☆☆

 Bagikan

 Deep \$ 1.00

 Monetize

 View report \$ 2.59