

## **Desain Aplikasi Pelayanan Keluhan Pelanggan *Icon+* Berbasis *Mobile* Pada PT. Indonesia *Comnet Plus* SBU Palembang**

**Apriansyah\*<sup>1)</sup>, Zulhipni Reno Saputra<sup>2)</sup>, Al Amalul Khoir<sup>3)</sup>**

<sup>1), 2), 3)</sup> *Teknologi Informasi, Universitas Muhammadiyah Palembang*

*Jl. Jendral A. Yani. 13 Ulu Palembang 30263*

*Email : [apriansyah@um-palembang.ac.id](mailto:apriansyah@um-palembang.ac.id)<sup>1)</sup>, [zulhipni@yahoo.com](mailto:zulhipni@yahoo.com)<sup>2)</sup>, [alamalulkhoir@gmail.com](mailto:alamalulkhoir@gmail.com)<sup>3)</sup>*

### **ABSTRACT**

*Along with the increasing number of internet service users at PT Indonesia Comnets Plus (ICON+), the number of customer complaints about the services received also increases. At this time PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) still does not have a system that accommodates customer complaints. Therefore, the author focuses on the purpose of this study to design a Customer Complaint Service Application design for PT. Indonesia Comnet Plus (ICON+) Palembang branch. The customer complaint application at PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) is designed using the UML (Unified Modeling Language) tool which is used to describe the system designed and to make it easier to visualize the system designed by the author. This application is designed using Figma to design the user interface. Meanwhile, to design the database design the author uses a sqlite database. The research method applied in this research is the development of the waterfall method which describes a systematic and sequential approach (step by step) in software development. (ICON+). Where customers can submit complaints through this application without having to come directly to the ICON + Office to be more effective and time and cost efficient. As for PT PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) this application can provide convenience in managing customer complaints related to services that are being used by PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) customers so that they can be handled properly.*

**Keywords :** *ICON+, Design, Mobile, UML, Waterfall*

### **ABSTRAK**

Seiring meningkatnya jumlah pengguna layanan internet Pada PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) maka meningkat pula jumlah keluhan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Pada saat ini PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) masih belum memiliki sistem yang menampung keluhan pelanggan. Oleh karena itu Penulis memfokuskan tujuan penelitian ini untuk merancang desain Aplikasi Pelayanan Keluhan Pelanggan untuk PT. Indonesia Comnet Plus (ICON+) cabang Palembang. Aplikasi keluhan pelanggan pada PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) ini dirancang menggunakan alat bantu UML (Unified Modeling Language) yang digunakan untuk mendeskripsikan sistem yang dirancang dan untuk memudahkan dalam memvisualisasi sistem yang dirancang penulis. Aplikasi ini di desain menggunakan Figma untuk merancang user interface. Sedangkan untuk merancang desain database penulis menggunakan database sqlite. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan pengembangan metode waterfall yang menggambarkan pendekatan secara sistematis dan juga berurutan (step by step) pada sebuah pengembangan perangkat lunak. Hasil penelitian mengenai aplikasi keluhan pelanggan ini yaitu sebagai wadah untuk interaksi antara pelanggan dan PT Indonesia Comnets Plus (ICON+). Dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui aplikasi ini tanpa harus datang langsung ke Kantor ICON + agar lebih efektif dan efisien waktu dan biaya. Sedangkan bagi PT PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) aplikasi ini dapat memberikan kemudahan dalam mengelola keluhan pelanggan terkait akan pelayanan yang sedang di gunakan oleh pelanggan PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) sehingga dapat tertangani dengan baik.

**Kata Kunci :** *ICON+, Perancangan, Mobile, UML, Waterfall*



#### **Article History**

Received : 07/07/2022  
Revised : 12/07/2022  
Accepted : 15/10/2022  
Online : 30/12/2022



This is an open access article under the  
**CC BY-SA 4.0 License**

## 1. Pendahuluan

Pada era digital sekarang ini teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Melalui teknologi informasi manusia dapat saling tukar menukar informasi dari jarak jauh dengan waktu yang relatif cepat dan efisien dan dapat digunakan sebagai media promosi yang handal (Apriansyah, Muhammad Fikri *et al.*, 2022), (Heryati and Herdiansyah, 2020). Dalam sistem persaingan usaha yang semakin ketat akibat globalisasi saat ini, perusahaan telekomunikasi khususnya di Indonesia dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif dalam hal kualitas dan keunggulan produk/jasa yang dihasilkan. Akan tetapi pada era ini, perusahaan telekomunikasi mulai berfokus kepada Jasa Penyedia Internet atau *Internet Service Provider* (ISP) akibat pertumbuhan pengguna Internet di Indonesia yang terus meningkat. *Internet Service Provider* (ISP) mengacu pada sebuah perusahaan yang menyediakan layanan internet untuk semua warga sipil, termasuk akses pribadi atau bisnis untuk internet. Awalnya ISP identik dengan jaringan telepon karena sebelumnya koneksi ISP melalui jaringan telepon. Dan saat ini teknologi ISP telah berkembang tidak hanya dengan menggunakan jaringan telepon tapi juga menggunakan teknologi terbaru seperti nirkabel dan *fiber optic*.

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) adalah perusahaan nasional yang bergerak dibidang penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi. ICON+ merupakan anak perusahaan PT PLN (Persero) yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000 (ICON+, 2017). Tujuan awal lahirnya ICON+ adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur jaringan kelistrikan untuk telekomunikasi yang semula hanya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan layanan jaringan telekomunikasi bagi operasi ketenagalistrikan. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi yang dimiliki, kini ICON+ beroperasi sebagai penyedia layanan utama jaringan telekomunikasi baik bagi PLN maupun publik. ICON+ mendukung perkembangan telekomunikasi dan teknologi informasi di Indonesia dengan memanfaatkan Right of Way (ROW) jaringan kelistrikan PLN untuk menyediakan layanan jasa dan jaringan telekomunikasi berbasis fiber optic, baik untuk PLN maupun pelanggan Corporate lainnya.

Teknologi informasi merupakan salah satu unsur penunjang yang penting pada perusahaan PT. ICON+. Hal ini dibuktikan dengan telah digunakan sistem yang dapat menunjang kinerja perusahaan seperti AMARTA (Aplikasi Manajemen Resource Tertata) adalah sebuah program berbasis web (Web-Based) yang digunakan secara khusus oleh PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) dalam melakukan pendataan atau pengelolaan aset. Dengan aplikasi ini, pengelolaan aset ICON+ akan berlangsung lebih efisien dan efektif akan berdampak pada meningkatnya kinerja layanan kepada divisi lain dan pelanggan. Dan ada lagi sebuah aplikasi bernama Ifast yang merupakan aplikasi yang digunakan untuk mendukung aktivasi ICON+ oleh para mitra

mandiri ICON+. Dengan *system auto dispatch*, proses aktivasi yang dilakukan para mitra mandiri ini akan di-update secara online dan dapat dimonitor di aplikasi I+Fast.

Namun pada saat ini PT. Indonesia Comnet Plus (ICON+) masih belum memiliki system yang berbasis mobile yang menampung keluhan pelanggan ditengah melunjarkannya angka pelanggan baru akibat dari tingginya kebutuhan internet yang disebabkan oleh pandemic Covid-19 dimana banyak orang sedang menjalankan kerja dari rumah (*Work from home*). Keluhan pelanggan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan (Sangadji, 2013), (Heryati, Erduandi and Terttiaavini, 2018) Tentunya akan sangat merepotkan jika pelanggan harus datang ke kantor atau menelpon *Call Center* untuk menginformasikan telah terjadi gangguan. Hal ini kurang efektif dan efisien karena mengharuskan pelanggan mengeluarkan usaha lebih seperti waktu dan biaya dalam melaporkan keluhan mereka.

### A. Metode

Berikut Metode yang digunakan selama melakukan perancangan Sistem Informasi Pelayanan Keluhan Pelanggan ICON+.

### B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono., 2018). Berikut metode pengumpulan data yang digunakan selama melakukan perancangan system informasi pelayanan keluhan pelanggan ICON+.

#### 1. Observasi

Observasi adalah melakukan kegiatan pengamatan pada suatu objek yang sedang di teliti (Sugiyono., 2018), penulis melakukan pengamatan dilakukan dengan cara langsung data ke PT. Indonesia Comnet Plus SBU Palembang dan mengamati aktivitas kerja yang sedang berjalan dan cara kerja sistem yang ada pada PT. Indonesia Comnet Plus SBU Palembang.

#### 2. Wawancara

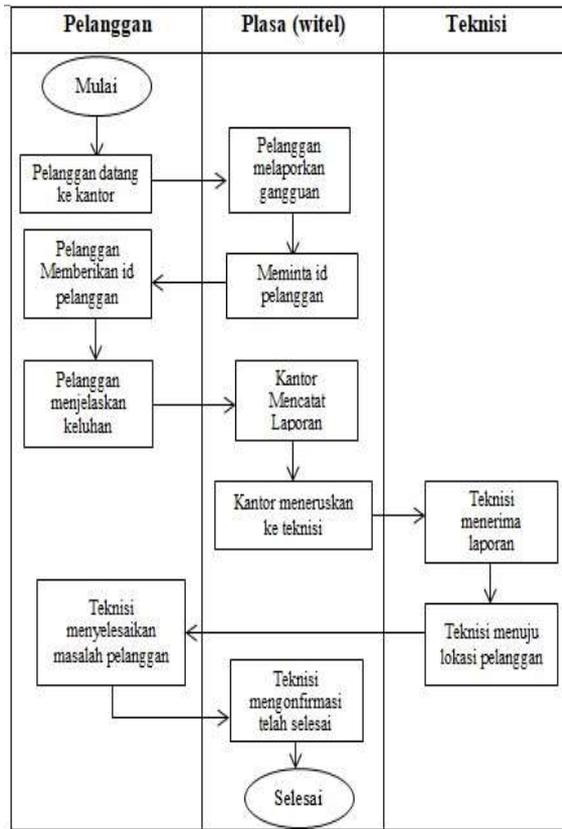
Wawancara dilakukan kepada Mentor magang dan pegawai, saat wawancara penulis menanyakan sistem yang digunakan instansi untuk pelayanan keluhan.

#### 3. Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis mencari referensi penelitian dari berbagai sumber buku, jurnal penelitian maupun artikel online lainnya.

### C. Gambaran Sistem yang berjalan

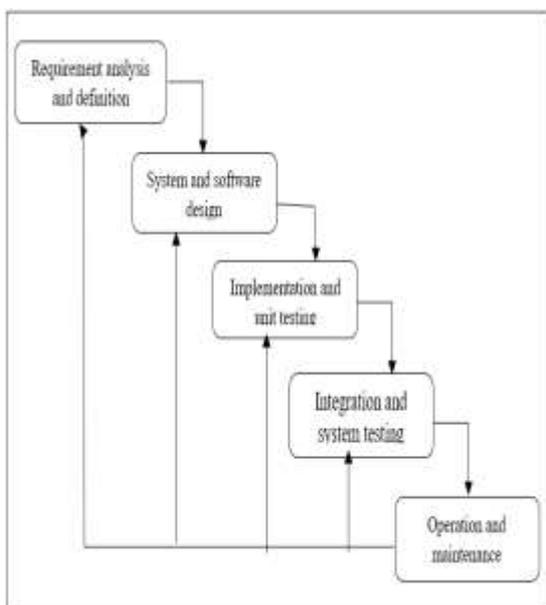
Sistem pelayanan keluhan yang sedang berjalan pada kantor PT.Indonesia Comnet Plus (ICON+) SBU Palembang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Sistem Berjalan

B. Metode Pengembangan Sistem

Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan pengembangan metode waterfall. Metode waterfall adalah hal yang menggambarkan pendekatan secara sistematis dan juga berurutan (step by step) pada sebuah pengembangan perangkat lunak (Pressman, Roger, 2012) (Terttiaavini dan Wiryasaputra, 2013). Metode Waterfall memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut :



Sumber : (Pressman, Roger, 2012)

Gambar 2. Metode Waterfall

2. Hasil dan Pembahasan

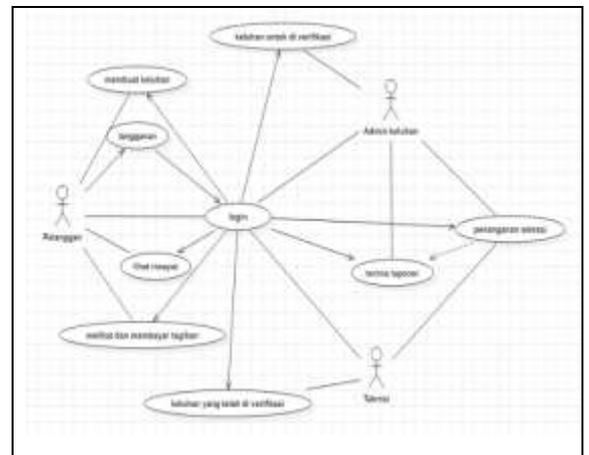
Pada tahapan ini akan membahas tentang hasil perancangan program dari aplikasi pelayanan keluhan yang terdiri dari rancangan kerja system berupa alur UML (Unified Modeling Language) dan rancangan antarmuka system.

A. Rancangan Sistem

Perancangan kerja sistem menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* adalah alat bantu analisis serta perancangan perangkat lunak berbasis objek (Adi Nugroho, 2005). Dalam penelitian ini penggunaan *UML* bertujuan untuk memberikan gambaran alur penelitian sehingga memudahkan dalam memahami alur dari kerja sistem. Berikut perancangan sistem layanan keluhan ICON+ berbasis mobile :

1. Use Case Diagram

*Use Case* adalah pemodelan untuk kelakuan (behavior) sistem informasi yang akan dibuat (A.S Rosa dan Salahuddin M, 2011). Berikut *use case diagram* sistem yang di rancang pada sistem informasi pelayanan keluhan pelanggan ICON+ adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Rancangan Usecase Diagram

Gambar di atas menjelaskan tentang *use case diagram* pada rancangan sistem yang penulis buat dimana terdapat 3 aktor yang dapat mengakses system yang ditentukan oleh level akun diantaranya:

- Pelanggan**  
Pelanggan harus berlangganan layanan ICON+ terlebih dahulu agar bisa mendapatkan akun untuk mengakses system. Setelah berlangganan, pelanggan akan mendapatkan ID dan Password yang digunakan untuk login ke aplikasi. Setelah berhasil login pelanggan memiliki hak akses untuk melihat dan membayar tagihan, Membuat laporan keluhan yang tengah dialami pada internet mereka, dan terakhir data lengkap tentang layanan yang sedang digunakan.
- Admin**  
Akun Admin didapat dari Nomor Induk Karyawan (NIK) yang telah diatur oleh perusahaan. Admin memiliki akses untuk memverifikasi keluhan yang terjadi pada pelanggan hingga diteruskan kepada

Teknisi untuk ditangani dan juga melihat laporan kerja teknisi jika penanganan keluhan telah selesai dilakukan kemudian dilakukan verifikasi dan diteruskan ke kantor teknisi

c. Teknisi

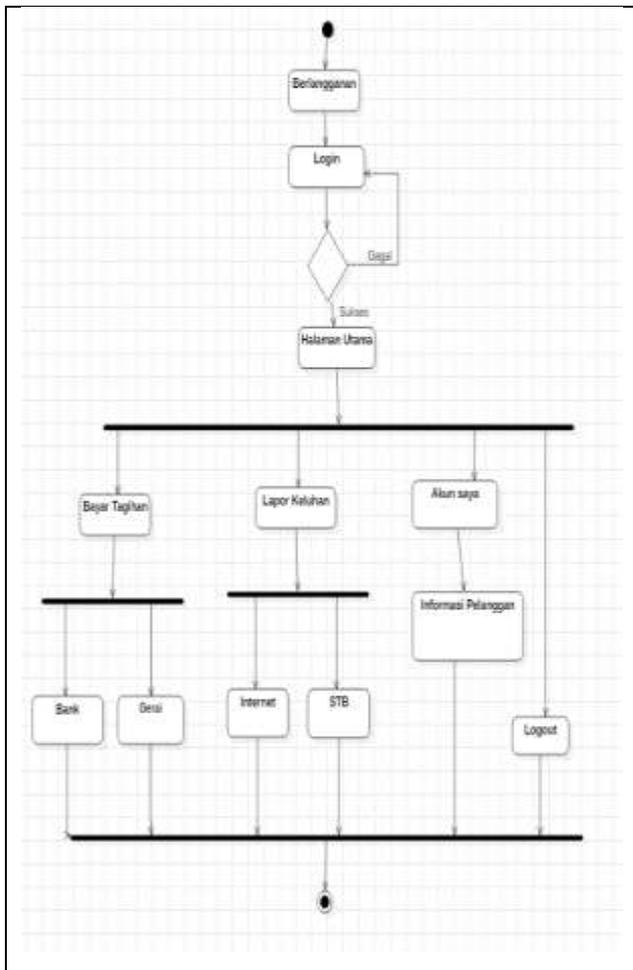
Akun Teknisi juga didapat dari NIK yang diatur oleh perusahaan. Teknisi memiliki akses untuk menerima laporan keluhan dari pelanggan yang telah diverifikasi oleh admin sehingga kemudian teknisi akan kerumah pelanggan untuk menangani keluhan dan akhirnya teknisi akan membuat laporan pekerjaan selesai berupa foto yang diteruskan ke admin untuk diteruskan kebagian kantor teknisi sebagai record pekerjaan.

2. Activity Diagram

Activity Diagram merupakan gambaran aliran kejadian dan model diagram yang menjelaskan langkah demi langkah use case yang telah dipaparkan diatas (Abdul Kadir, 2014).

a. Activity Diagram Pelanggan

Pada *activity diagram* pelanggan menjelaskan aktivitas yang terjadi pada sistem layanan layanan keluhan ICON+ pada level pelanggan. Adapun gambar dan penjelasan dari *activity diagram* pelanggan yang penulis buat antara lain:

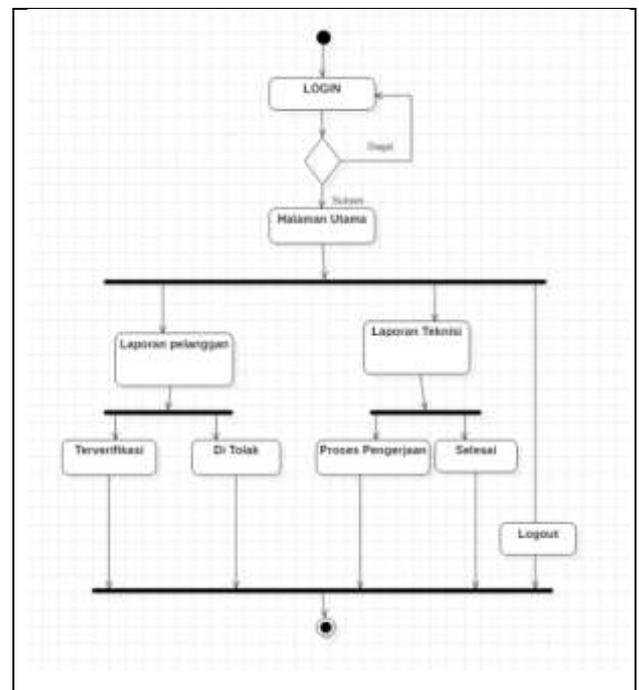


Gambar 4. Activity Diagram Pelanggan

Gambar di atas menjelaskan alur *Activity Diagram* pelanggan. Dimana, ketika pelanggan membuka aplikasi maka sistem akan menampilkan halaman welcome yang terdiri dari menu register yang akan mengarahkan ke web pendaftaran langganan layanan ICON+ dan menu login untuk kemudian pelanggan memasukkan ID dan Password yang didapat dari proses berlangganan, kemudian jika proses login sukses system akan menampilkan menu utama tetapi apabila login gagal system akan menampilkan peringatan error dan merefresh halaman login. Halaman utama sendiri terdiri dari nama beserta id pelanggan dan beberapa menu diantaranya Bayar tagihan yang terdiri dari 2 metode pembayaran yaitu melalui Bank dan Gerai, lalu menu Lapor Keluhan yang terdiri dari 2 kelompok yaitu Internet dan STB dan yang terakhir menu Akun saya yang memuat semua informasi tentang pelanggan serta produk Icon+ yang sedang digunakan.

b. Activity Diagram Admin

Pada *activity diagram* admin menjelaskan aktivitas yang terjadi pada sistem layanan layanan keluhan ICON+ pada level Admin. Berikut gambar dan penjelasan yang telah penulis buat.



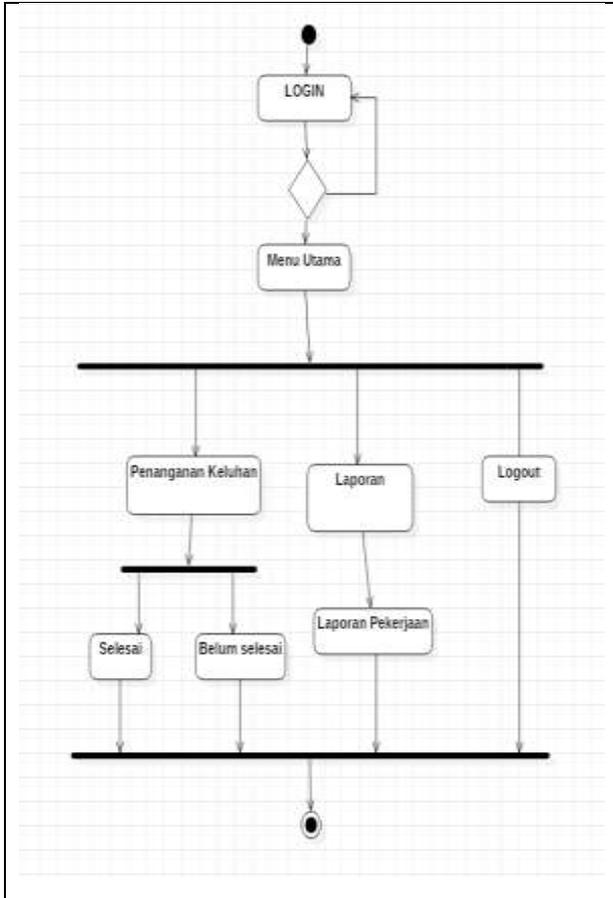
Gambar 5. Activity Diagram Admin

Gambar di atas menjelaskan alur *Activity Diagram* Admin. Dimana, admin akan memasukkan ID dan Password karyawan yang kemudian akan diproses oleh system apabila login sukses system akan menampilkan halaman utama, namun jika gagal system akan mengeluarkan peringatan dan halaman akan merefresh. Halaman utama memiliki menu Laporan pelanggan yang berisi Laporan yang terverifikasi sehingga akan diteruskan kepada teknisi untuk ditangani dan Laporan yang ditolak yang dikembalikan kepada pelanggan. Dan

ada menu laporan teknisi yang berisi laporan pelanggan yang sudah diterima teknisi dan laporan teknisi yang melaporkan bahwa laporan sudah tertangani.

c. Activity Diagram Teknisi

Pada *activity diagram* teknisi menjelaskan aktivitas yang terjadi pada sistem layanan keluhan Icon+ pada level Teknisi. Berikut gambar dan penjelasan yang telah penulis buat.

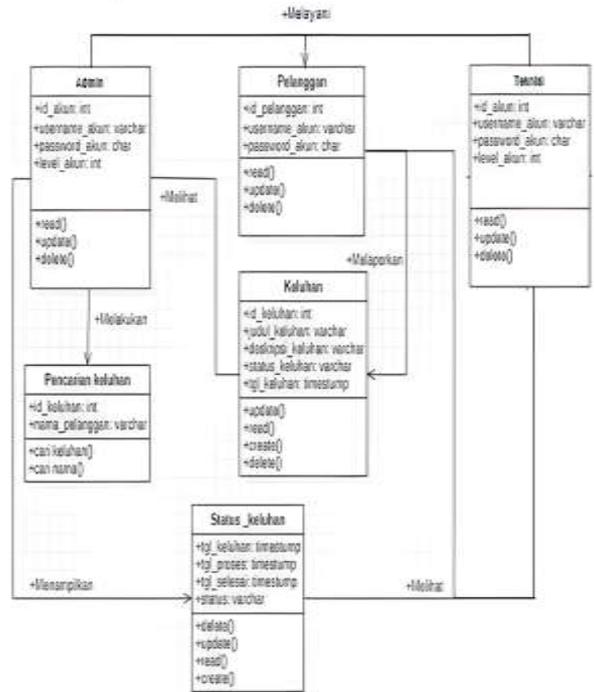


Gambar 6. Activity Diagram Teknisi

Gambar di atas menjelaskan alur *Activity Diagram* Teknisi. Dimana, setelah login sukses teknisi akan dihadapkan pada laman utama yang terdiri menu Penanganan Keluhan yang sebelumnya telah diverifikasi oleh admin yang didalamnya terdiri dari keluhan yang sudah selesai di kerjakan dan laporan berstatus sedang ditinjau atau akan di tangani oleh teknisi. Dan menu terakhir yaitu menu Laporan yang berisi laporan keluhan pelanggan yang telah ditangani teknisi sebagai laporan pekerjaan dan akan diteruskan ke kantor teknisi sebagai record pekerjaan.

3. Class Diagram

Desain *class diagram* sistem layanan keluhan ICON+ berbasis mobile dijelaskan pada gambar berikut:



Gambar 7. Rancangan Class Diagram

Gambar Rancangan *class diagram* dari sistem layanan keluhan pelanggan Icon+ berbasis mobile. Dimana, *programmer* dapat memahami perancangan *database* ketika membangun sistem layanan keluhan pelanggan Icon+ berbasis mobile.

4. Rancangan Database

Perancangan aplikasi layanan keluhan pelanggan ICON+ SBU Palembang berbasis mobile ini, *database* yang penulis gunakan adalah *database sqlite*. Perancangan *database* penting karena dengan adanya *database* pengguna sistem layanan gangguan akan lebih efisien dalam menyimpan data. Dalam hal ini perancangan *database* meliputi pembuatan *Class Diagram* dan struktur tabel sebagai berikut:

a. Tabel akun

Tabel ini digunakan untuk menyimpan data akun dan menentukan level akun pada saat login.

Tabel 1. Tabel Akun

No	Field	Type	Length	Key
1	<u>id_akun</u>	int	11	Primary
2	<u>username_akun</u>	varchar	255	
3	<u>password_akun</u>	varchar	255	
4	<u>level_akun</u>	int	11	

b. Tabel Keluhan

Tabel ini digunakan untuk menyimpan data keluhan yang laporkan oleh pelanggan pada sistem layanan keluhan berbasis mobile dan *Admin* dapat mengelola data tersebut dan melakukan verifikasi sehingga dapat diteruskan keteknisi untuk ditangani.

Tabel 2. Tabel Keluhan

No	Field	Type	Length	Key
1	<u>id_keluhan</u>	int	11	Primary
2	<u>id_akun</u>	int	11	
3	<u>nama_pelanggan</u>	varchar	255	
4	<u>hp_pelanggan</u>	varchar	255	
5	<u>judul_keluhan</u>	varchar	255	
6	<u>deskrip_keluhan</u>	varchar	255	
7	<u>status_keluhan</u>	varchar	255	
8	<u>tgl_keluhan</u>	date		
9	<u>tgl_proses</u>	date		
10	<u>tgl_selesai</u>	date		



Gambar 9. Rancangan Tampilan Login

5. Rancangan Desain Aplikasi

Sistem Layanan Keluhan Icon+ berbasis mobile memiliki beberapa tampilan halaman sebagai berikut:

a. Desain Splash/Welcome

Berikut adalah rancangan Halaman Splash atau Welcome sebagai berikut :



Gambar 8. Rancangan Tampilan Splash/Welcome

Pada gambar diatas merupakan tampilan yang pertama kali muncul saat aplikasi di buka. Halaman ini menampilkan logo beserta tombol yang berfungsi untuk login dan daftar.

b. Tampilan Halaman Login

Berikut adalah rancangan Halaman Login sebagai berikut :

Pada gambar diatas merupakan tampilan login yang menentukan akses pada actor. Jika login sukses akan berlanjut pada tampilnya halaman utama.

c. Tampilan Halaman Utama Pelanggan

Berikut adalah rancangan Halaman Utama Pelanggan sebagai berikut :

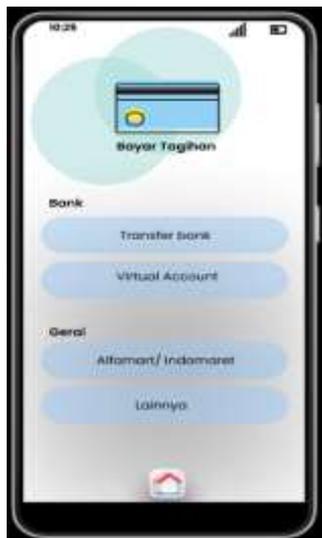


Gambar 10. Rancangan Tampilan Halaman Utama Pelanggan

Pada gambar diatas merupakan tampilan Halaman Utama untuk level Pelanggan yang berisi nama pelanggan, id pelanggan, info layanan yang sedang digunakan beserta tagihan bulanan dan beberapa menu seperti Bayar tagihan, Pengaduan keluhan dan Akun saya.

d. Tampilan Halaman Bayar Tagihan

Berikut adalah rancangan Halaman bayar tagihan sebagai berikut :



Gambar 11. Rancangan Tampilan Bayar Tagihan

Pada gambar diatas merupakan tampilan halaman bayar tagihan bulanan yang berisi metode pembayaran yang bisa digunakan seperti Bank dan Gera.

- e. Tampilan Laporkan Keluhan  
Berikut adalah rancangan Halaman Laporkan keluhan sebagai berikut :



Gambar 12. Rancangan Tampilan Laporkan Keluhan

Pada gambar diatas merupakan tampilan dari halaman laporkan keluhan yang berisi kelompok dari keluhan yang bisa dan biasa terjadi kepada pelanggan beserta kolom untuk mendeskripsikan keluhan secara detail sehingga kemudian akan dikirimkan kepada admin untuk melakukan verifikasi dan akhirnya dapat diteruskan ke teknisi untuk ditangani.

- f. Tampilan Akun Saya  
Berikut adalah rancangan Halaman Akun saya sebagai berikut :



Gambar 3.13 Rancangan Tampilan Akun Saya

Pada gambar diatas merupakan tampilan halaman Akun saya yang menampilkan informasi mengenai layanan yang sedang di gunakan pelanggan dan biodata diri pelanggan yang terdaftar seperti Nama, Tanggal lahir, Nomor handphone dan Alamat.

- g. Tampilan Riwayat  
Berikut adalah rancangan Halaman Akun saya sebagai berikut :



Gambar 14. Rancangan Tampilan Riwayat

Pada gambar diatas merupakan tampilan Riwayat yang berisi riwayat dari laporan keluhan pelanggan sebelum nya beserta status keluhan yang baru dilaporkan pelanggan dan juga terdapat menu chat yang terhubung langsung keteknisi yang akan ditugaskan untuk menangani keluhan pelanggan yang bersangkutan menggunakan aplikasi pihak ketiga seperti Whatsapp.

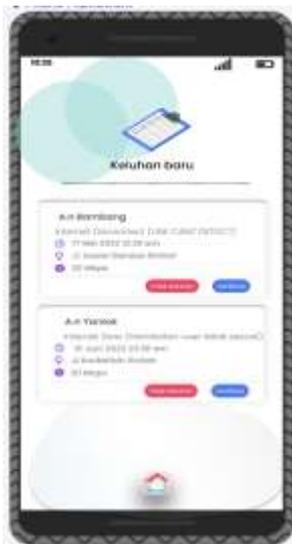
- h. Tampilan Halaman Utama Admin  
Berikut adalah rancangan Halaman Utama Admin sebagai berikut :



**Gambar 14.** Rancangan Tampilan Halaman Utama Admin

Pada gambar diatas merupakan tampilan halaman utama admin yang menampilkan menu seperti Keluhan baru Keluhan yang terverifikasi dan Laporan kerja teknis.

- i. Tampilan Halaman Laporan Gangguan Berikut adalah rancangan Halaman Laporan keluhan baru sebagai berikut :



**Gambar 15.** Rancangan Tampilan Laporan Gangguan

Pada gambar diatas merupakan tampilan halaman keluhan baru tersebut menampilkan keluhan yang terima dari pelanggan untuk diperiksa oleh admin sehingga akan mendapatkan keputusan untuk verifikasi atau tolak.

- j. Tampilan Halaman Laporan Penanganan Teknisi Berikut adalah rancangan Halaman laporan penanganan pada level teknisi sebagai berikut :



**Gambar 16** Rancangan Tampilan Laporan Penanganan Teknisi

Pada gambar diatas merupakan tampilan halaman laporan hasil penanganan teknis yang menampilkan laporan yang telah dibuat teknisi mengenai penanganan yang telah dilakukan. Laporan itu terdiri dari Nama teknisi, Id teknisi, Prediksi permasalahan yang telah dilaporkan pelanggan dan terakhir Fakta permasalahan yang terjadi pada tempat pelanggan.

- k. Tampilan Halaman Utama Teknisi Berikut adalah rancangan Halaman Utama Teknisi sebagai berikut :



**Gambar 17.** Rancangan Tampilan Halaman Utama Teknisi

Pada gambar diatas merupakan tampilan Halaman Utama Teknisi yang menampilkan 2 menu diantaranya Keluhan baru yang telah diverifikasi admin sehingga bisa di tangani dan Keluhan yang telah tertangani.

- l. Tampilan Halaman Keluhan baru Berikut adalah rancangan Halaman Keluhan Baru sebagai berikut :



**Gambar 18.** Rancangan Tampilan Keluhan baru

Pada gambar diatas merupakan tampilan Keluhan baru yang menampilkan laporan keluhan baru yang telah diverifikasi oleh admin dan siap ditangani oleh teknisi. Halaman ini memuat informasi pelanggan seperti nama alamat, prediksi keluhan dan waktu pelaporan.

- m. Tampilan Halaman Laporan keluhan selesai  
Berikut adalah rancangan Halaman Keluhan selesai sebagai berikut :



**Gambar 19.** Rancangan Tampilan Laporan keluhan selesai

Pada gambar diatas merupakan tampilan Keluhan selesai yang berisi hasil laporan dari pekerjaan yang telah ditangani dan siap di kembalikan ke admin.

### 3. Kesimpulan

Dari hasil pembuatan rancangan aplikasi layanan keluhan pelanggan Icon+ berbasis mobile, maka dapat disimpulkan bahwa penulis telah menyelesaikan analisis dan perancangan sistem informasi layanan keluhan pelanggan Icon+ berbasis mobile menggunakan

beberapa metode sebagai landasan dalam menganalisis sistem yang sedang berjalan, kebutuhan data, serta kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak. Kemudian dari hasil analisis tersebut, penulis telah menyelesaikan perancangan model sistem berupa perancangan sistem yang meliputi *use case diagram*, *activity diagram* serta perancangan *database* yang meliputi pembuatan *class diagram* dan perancangan struktur tabel yang nantinya akan membantu dalam proses pembuatan aplikasi layanan keluhan pelanggan Icon+ berbasis mobile pada tahap selanjutnya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diajukan beberapa saran untuk PT. Indonesia Comnet Plus (ICON+) SBU Palembang sebagai berikut :

- Fitur pada system yang dirancang dapat dikembangkan lagi seperti Pendaftaran pelanggan, Sistem pembayaran yang lebih kompleks sampai Sistem simpan saldo dan berbagai fitur lainnya yang dapat memudahkan pelanggan serta mempermudah proses bisnis dalam perusahaan.
- Perancangan system ini tidak hanya tertuju untuk ICON+ SBU Palembang sehingga dapat diimplementasikan ke banyak cabang ICON

### Daftar Pustaka

- A.S Rosa dan Salahuddin M (2011) *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*. Bandung: Modula.
- Abdul Kadir (2014) *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Adi Nugroho (2005) *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek (Edisi Revisi)*. Edisi Revi. Bandung: Informatika.
- Apriansyah, Muhammad Fikri, D.H. et al. (2022) 'Desain dan implementasi aplikasi e-voting kepala desa tanjung kepayang menggunakan framework laravel 8', *Jurnal Digital Teknologi Informasi*, 5(1), pp. 24–31. doi:https://doi.org/10.32502/digital.v5i1.4388.
- Heryati, A., Erduandi and Terttiaavini (2018) 'Penerapan Jaringan Saraf Tiruan Untuk Memprediksi Pencapaian Prestasi Mahasiswa', *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018 STMIK Atma Luhur Pangkalpinang, 8 – 9 Maret 2018*, (January 2018), pp. 8–9.
- Heryati, A. and Herdiansyah, M.I. (2020) 'The Application of Data Mining by using K-Means Clustering Method in Determining New Students' Admission Promotion Strategy', *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 9(3), pp. 824–833. doi:10.35940/ijeat.c5414.029320.
- ICON+ (2017) *Sejarah PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) merupakan Entitas Anak PT PLN (Persero), ICON+*.
- Pressman, Roger, S. (2012) *Rekayasa Perangkat*

- Lunak. Pendekatan Praktisi. Edisi 7.* Yogyakarta: Andi.
- Sangadji (2013) *Service, Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: C.V Andi.
- Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Terttiaavini, T. dan Wiryasaputra, R. (2013) "Pengembang Sistem Informasi Kinerja Dosen berbasis WEB dalam upaya meningkatkan Kompetensi Dosen di Universitas Indo Global Mandiri," *Informatika global*, 4(2), hal. 42–53.