



**APLIKASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI KELUHAN NASABAH  
STUDI KASUS: PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk**

UNIVERSITAS  
Donny Rezza Fauzi  
41815110212  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019**



**APLIKASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI KELUHAN NASABAH  
STUDI KASUS: PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk**

*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh:  
Donny Rezza Fauzi

41815110212

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA

2019

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41815110212

Nama : Donny Rezza Fauzi

Judul Tugas Akhir : Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Keluhan Nasabah  
Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.



Jakarta, 23 Januari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Donny Rezza Fauzi', written in a cursive style.

Donny Rezza Fauzi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Donny Rezza Fauzi  
NIM : 41815110212  
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Keluhan Nasabah Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Seiaian itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Januari 2020



Donny Rezza Fauzi

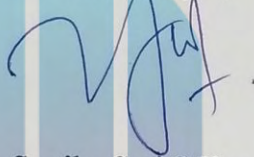
## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Donny Rezza Fauzi  
NIM : 41815110212  
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Keluhan  
Nasabah Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia  
(Persero) Tbk

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui

Jakarta, 28 Desember 2019

Menyetujui,



(Yunita Sartika Sari S.Kom, M.Kom)  
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41815110212  
Nama : Donny Rezza Fauzi  
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Keluhan Nasabah Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk


Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.


Jakarta, 14 Januari 2020

Dosen Pembimbing : Yunita Sartika Sari, S.Kom, M.Kom  
Dosen Penguji 1 : Ratna Mutu Manikam, S.Kom., M.T  
Dosen Penguji 2 : Ifan Prihandi, S.Kom., M.Kom  
Dosen Penguji 3 : Nia Rahma Kurnianda, S.Kom., M.Kom



UNIVERSITAS  
Mengetahui,  
MERCU BUANA

  
(Inge Handriani, M.Ak., MMSI)  
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi

  
(Handrie Noprisson, ST., M.Kom)  
Ka. Prodi Sistem Informasi

## ABSTRAK

Nama : Donny Rezza Fauzi  
NIM : 41815110212  
Pembimbing TA : Yunita Sartika Sari S.Kom, M.Kom  
Judul : Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Keluhan Nasabah Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah perusahaan perbankan dimana salah satu produk yang dimiliki adalah kartu kredit. Dalam industri kartu kredit, dapat dipastikan akan muncul adanya komplain dari para nasabah. Salah satu permasalahan yang dihadapi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk khususnya unit yang menangani komplain dari nasabah kartu kredit adalah belum adanya sistem yang dapat mengelola data komplain nasabah kartu kredit. Selama ini data komplain dari nasabah masih menggunakan Microsoft Excel, dimana pencatatan data nasabah yang mengajukan komplain masih di olah secara manual. Distribusi penanganan komplain para nasabah masih menggunakan e-mail dimana terdapat beberapa pengaduan nasabah yang belum tertangani karena e-mail pengaduan belum terbaca. Hal tersebut dikarenakan saat ini e-mail yang digunakan tidak hanya menerima data komplain nasabah akan tetapi juga untuk sarana media informasi dari seluruh pegawai PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Serta belum adanya sistem yang dapat memonitor progress penanganan komplain nasabah kartu kredit. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka dibutuhkan suatu sistem yang dapat memberikan kemudahan dalam penanganan data komplain nasabah kartu kredit Bank BNI. Aplikasi sistem manajemen informasi keluhan nasabah ini dibangun dengan bahasa pemrograman PHP (Framework Codeigniter) dan MySQL, sedangkan untuk metode analisis yang digunakan menggunakan metode PIECES. Dari sistem yang dibangun ini diharapkan dapat memudahkan unit komplain dalam manajemen komplain yang ada serta pendistribusian komplain menjadi lebih terorganisir.

Kata kunci:

Sistem informasi, bank, kartu kedit, komplain, codeigniter.

## ABSTRACT

Name : Donny Rezza Fauzi  
Student Number : 41815110212  
Counsellor : Yunita Sartika Sari S.Kom, M.Kom  
Title : Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Keluhan Nasabah Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk is a banking company in which one of its products is a credit card. In the credit card industry, complaints from customers are sure to arise. One of the problems faced by PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, especially the unit that handles complaints from credit card customers use is that there is no system that can manage credit card customer complaint data. So far, the complaint data from customers still use Microsoft Excel, where the recording of customer data that submits complaints is still processed manually. Distribution of customer complaint handling still uses e-mail where there are several customer complaints that have not been handled because the e-mail complaints have not been read. That is because currently the e-mail used is not only receiving customer complaint data but also for media information facilities from all employees of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. And there is no system that can monitor the progress of handling credit card customer complaints. To answer these problems, we need a system that can provide convenience in handling BNI Bank credit card customer complaint data. This customer complaint management information system application was built with the PHP (Framework Codeigniter) and MySQL programming languages, while for the analytical method used using the PIECES method. The system built is expected to facilitate the complaint unit in managing existing complaints and the distribution of complaints to be more organized.

*Key words:*

*Information systems, banks, credit cards, complaints, Codeigniter*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Sistem Informasi Manajemen Komplain Nasabang Studi Kasus : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”**.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak yang telah memberikan semangat, saran dan masukannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua dan Istri penulis yang selalu memberikan doa restu dan dukungan moral kepada penulis.
2. Bpk. Handrie Noprisson, ST., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Yunita Sartika Sari S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Ibu Anita Ratnasari selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir.
5. Bpk. Wilhelmus Max Charles Taulo selaku Pemimpin Kelompok FCA 2.
6. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh rekan kerja penulis di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kelompok FCA 2.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 01 Oktober 2019

Penulis

Donny Rezza Fauzi

viii

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> ...	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Sistematika Penulisan .....	2
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1. Analisa PIECES .....	4
2.2. Metode Pengembangan Sistem .....	5
2.3. Penelitian Terkait .....	6
<b>BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
3.1. Tujuan Penelitian .....	15
3.2. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
4.1. Lokasi Penelitian .....	16
4.2. Sarana Pendukung .....	16
4.3. Teknik Pengumpulan Data .....	16
4.4. Diagram Alir Penelitian .....	17
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>19</b>
5.1. Tinjauan Perusahaan .....	19
5.2. Visi dan Misi .....	20
5.2.1. Visi .....	20
5.2.2. Misi .....	20
5.3. Struktur Organisasi .....	21
5.4. Analisis Sistem Berjalan .....	21
5.4.1. Analisis Proses Bisnis .....	21
5.4.2. Identifikasi Masalah .....	22
5.5. Analisis Kebutuhan .....	23
5.6. Perancangan Sistem Usulan .....	25

5.7.	Perancangan UML .....	26
5.7.1.	Use Case Diagram Usulan .....	26
5.7.2.	Activity Diagram.....	30
5.7.3.	Sequence Diagram .....	35
5.7.4.	Class Diagram .....	39
5.8.	Perancangan Basis Data .....	39
5.9.	Perancangan Antar Muka.....	42
5.9.1.	Perancangan Halaman Login .....	42
5.9.2.	Perancangan Halaman Dashboard.....	42
5.9.3.	Perancangan Halaman Data User.....	43
5.9.4.	Perancangan Halaman Data Pegawai.....	43
5.9.5.	Perancangan Halaman Data Komplain .....	44
5.9.6.	Perancangan Halaman Data Select Operator .....	44
5.9.7.	Perancangan Halaman Data Need Approval.....	45
5.10.	Perancangan Masukan.....	45
5.10.1.	Perancangan Halaman Input Data User .....	45
5.10.2.	Perancangan Halaman Input Data Pegawai .....	46
5.10.3.	Perancangan Halaman Input Data Komplain.....	46
5.10.4.	Perancangan Halaman Select Operator.....	47
5.10.5.	Perancangan Halaman Upload Dokumen Laporan.....	47
5.10.6.	Perancangan Halaman Input Approval .....	48
5.10.7.	Perancangan Halaman Input Periode Report .....	48
5.11.	Perancangan Keluaran.....	49
5.11.1.	Perancangan Halaman Detail Komplain .....	49
5.11.2.	Perancangan Halaman Summary Laporan .....	49
5.11.3.	Perancangan Halaman Tracking Komplain .....	50
5.12.	Implementasi Basis Data.....	50
5.12.1.	Implementasi Database Komplain .....	50
5.12.2.	Implementasi Tabel user .....	51
5.12.3.	Implementasi Tabel Karyawan .....	51
5.12.4.	Implementasi Tabel Case Iss.....	51
5.12.5.	Implementasi Tabel Detail Case Iss.....	52
5.12.6.	Implementasi Tabel Track Iss .....	52
5.13.	Implementasi Hasil Keluaran.....	52
5.13.1.	Implementasi Halaman Login.....	52
5.13.2.	Implementasi Halaman Dashboard .....	53
5.13.3.	Implementasi Halaman Data User .....	53
5.13.4.	Implementasi Halaman Data Pegawai .....	54
5.13.5.	Implementasi Halaman Data Komplain.....	54
5.13.6.	Implementasi Halaman Input Data Komplain .....	55
5.13.7.	Implementasi Halaman Detail Data Komplain .....	55
5.13.8.	Implementasi Halaman Data Select Operator.....	56

5.13.9. Implementasi Halaman Select Operator.....	56
5.13.10. Implementasi Halaman Data Need Approval.....	57
5.13.11. Implementasi Halaman Tracking Komplain .....	57
5.13.12. Implementasi Halaman Input Periode Report .....	58
5.13.13. Implementasi Halaman Summary Laporan .....	58
5.14. Hasil Pengujian Aplikasi.....	58
5.14.1. Skenario Pengujian Aplikasi.....	59
5.14.2. Analisa Hasil Pengujian Aplikasi .....	60
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
6.1. Kesimpulan .....	62
6.2. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel <i>Literature Review</i> .....	7
Tabel 5.2 Analisis Kebutuhan Menggunakan Metode PIECES .....	23
Tabel 5.3 Definisi Aktor .....	27
Tabel 5.4 Use Case Description : Login .....	27
Tabel 5.5 Use Case Description : Data User.....	27
Tabel 5.6 Use Case Description : Data Pegawai.....	28
Tabel 5.7 Use Case Description : Input Komplain .....	28
Tabel 5.8 Use Case Description : Memilih Operator .....	28
Tabel 5.9 Use Case Description : Approval.....	29
Tabel 5.10 Use Case Description : Laporan.....	29
Tabel 5.11 Perancangan Tabel User.....	39
Tabel 5.12 Perancangan Tabel karyawan.....	40
Tabel 5.13 Perancangan Tabel Case Iss.....	40
Tabel 5.14 Perancangan Tabel Detail Iss.....	40
Tabel 5.15 Perancangan Tabel Track Iss .....	41
Tabel 5.16 Pengujian Halaman Login.....	59
Tabel 5.17 Pengujian Mengelola Data User .....	59
Tabel 5.18 Pengujian Mengelola Data Karyawan.....	59
Tabel 5.19 Pengujian Menambah Data Komplain .....	59
Tabel 5.20 Pengujian Upload Dokumen Laporan Komplain.....	60
Tabel 5.21 Pengujian Approve Rekomendasi.....	60
Tabel 5.22 Pengujian Menampilkan Laporan Periodik.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian .....	17
Gambar 5.2 Struktur Organisasi Kelompok FCA 2 .....	21
Gambar 5.3 Activity Diagram Sistem Berjalan .....	21
Gambar 5.4 Perancangan Sistem usulan .....	25
Gambar 5.5 Use Case Diagram Sistem Usulan.....	26
Gambar 5.6 Activity Diagram Login .....	30
Gambar 5.7 Activity Diagram Kelola Data User .....	31
Gambar 5.8 Activity Diagram Kelola Data Karyawan .....	32
Gambar 5.9 Activity Diagram Kelola Data Komplain.....	33
Gambar 5.10 Activity Diagram Kelola Data Need Approval .....	34
Gambar 5.11 Activity Diagram Laporan Informasi Keluhan Nasabah.....	35
Gambar 5.12 Sequence Diagram Login .....	35
Gambar 5.13 Sequence Diagram Kelola Data User.....	36
Gambar 5.14 Sequence Diagram Kelola Data Karyawan.....	36
Gambar 5.15 Sequence Diagram Kelola Data Komplain .....	37
Gambar 5.16 Sequence Diagram Need Approval.....	38
Gambar 5.17 Sequence Diagram Laporan Data Keluhan .....	38
Gambar 5.18 Class Diagram .....	39
Gambar 5.19 Perancangan Halaman Login .....	42
Gambar 5.20 Perancangan Halaman Dashboard.....	42
Gambar 5.21 Perancangan Halaman Data User .....	43
Gambar 5.22 Perancangan Halaman Data Pegawai.....	43
Gambar 5.23 Perancangan Halaman Data Komplain .....	44

Gambar 5.24 Perancangan Halaman Data Select Operator .....	44
Gambar 5.25 Perancangan Halaman Data Need Approval .....	45
Gambar 5.26 Perancangan Halaman Input Data User .....	45
Gambar 5.27 Perancangan Halaman Input Data Pegawai .....	46
Gambar 5.28 Perancangan Halaman Input Data Komplain .....	46
Gambar 5.29 Perancangan Halaman Select Operator .....	47
Gambar 5.30 Perancangan Halaman Upload Dokumen Laporan .....	47
Gambar 5.31 Perancangan Halaman Input Approval .....	48
Gambar 5.32 Perancangan Halaman Input Periode Report .....	48
Gambar 5.33 Perancangan Halaman Detail Komplain .....	49
Gambar 5.34 Perancangan Halaman Summary Laporan .....	49
Gambar 5.35 Perancangan Halaman Tracking Komplain.....	50
Gambar 5.36 Implementasi Database Komplain .....	50
Gambar 5.37 Implementasi Tabel User .....	51
Gambar 5.38 Implementasi Tabel Karyawan.....	51
Gambar 5.39 Implementasi Tabel Case Iss.....	51
Gambar 5.40 Implementasi Tabel Detail Case Iss .....	52
Gambar 5.41 Implementasi Tabel Track Iss .....	52
Gambar 5.42 Implementasi Halaman Login .....	52
Gambar 5.43 Implementasi Halaman Dashboard .....	53
Gambar 5.44 Implementasi Halaman Data User.....	53
Gambar 5.45 Implementasi Halaman Data Pegawai.....	54
Gambar 5.46 Implementasi Halaman Data Komplain .....	54
Gambar 5.47 Implementasi Halaman Input Data Komplain.....	55
Gambar 5.48 Implementasi Halaman Detail Data Komplain .....	55

Gambar 5.49 Implementasi Halaman Data Select Operator .....	56
Gambar 5.50 Implementasi Halaman Select Operatr.....	56
Gambar 5.51 Implementasi Halaman Data Need Approval.....	57
Gambar 5.52 Implementasi Halaman Tracking Komplain .....	57
Gambar 5.53 Implementasi Halaman Input Periode Report .....	58
Gambar 5.54 Implementasi Halaman Summary Laporan.....	58





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Hasil Wawancara.....	67
Lampiran 2 Surat Pendukung Penelitian.....	68
Lampiran 3 Biodata.....	70

