



Platform Ulasan Pelayanan Bank BTN Kantor Cabang Karawaci Berbasis Website

Siti Khusnul Salbiah^{1*}, Nurma Junita², Cikal Putri Aprillia³, Endar Nirmala⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

Email : ^{1*}khusnul141100@gmail.com, ²nurmaj23@gmail.com, ³cikalputri.a@gmail.com,

⁴dosen00216@unpam.ac.id

(* : coresponding author)

Abstrak - Bank Tabungan Negara (BTN) adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia yang menyediakan berbagai layanan perbankan. Penelitian ini merancang dan mengimplementasikan platform ulasan berbasis web untuk nasabah memberikan ulasan, kritik, dan saran terkait pelayanan bank. Platform dikembangkan menggunakan pendekatan Agile untuk iterasi cepat dan penyesuaian berdasarkan umpan balik pengguna, dengan fitur utama seperti formulir ulasan, sistem penilaian bintang, kategori layanan, dan dashboard admin. Analisis sentimen diterapkan untuk memahami tren ulasan, sementara teknologi HTML, CSS, JavaScript, PHP, dan MySQL digunakan untuk optimalisasi database. Hasil menunjukkan peningkatan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan BTN dan efisiensi pengelolaan ulasan, dengan harapan meningkatkan kepuasan nasabah dan kinerja layanan perbankan di Bank BTN.

Kata kunci: Bank BTN, Perancangan Sistem, Ulasan Pelayanan, Berbasis Web

Abstract - Bank Tabungan Negara (BTN) is one of the leading banks in Indonesia, providing various banking services. This study aims to design and implement a web-based review platform that allows customers to provide direct feedback in the form of reviews, criticisms, and suggestions regarding bank services. The platform was developed using the Agile approach for quick iterations and adjustments based on user feedback, featuring review forms, star rating systems, service categories, and an admin dashboard to monitor and respond to reviews. Sentiment analysis was applied to understand review trends, while HTML, CSS, JavaScript, PHP, and MySQL technologies were used for database optimization. The results showed an increase in customer perception of service quality and efficiency in managing reviews, with the aim of improving customer satisfaction and banking service performance at Bank BTN

Keywords: Bank BTN, System Design, Service Reviews, Web-Based.

1. PENDAHULUAN

Bank BTN (Bank Tabungan Negara) adalah salah satu bank terbesar di Indonesia, didirikan pada tahun 1897, dengan fokus utama pada pembiayaan perumahan dan menyediakan produk serta layanan perbankan untuk mendukung kepemilikan rumah bagi masyarakat Indonesia. Bank BTN juga aktif dalam mengembangkan layanan perbankan digital guna meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan nasabah. Dengan visi menjadi The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025, Bank BTN berupaya meningkatkan kualitas layanan dan menjadi mitra keuangan yang andal di sektor perumahan.

Dalam era digital yang berkembang pesat, kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat, efisien, dan transparan sangat penting. Bank BTN menyadari pentingnya meningkatkan kualitas pelayanannya, namun menghadapi tantangan dalam mengevaluasi pelayanan yang memenuhi harapan nasabah. Bank BTN Kantor Cabang Karawaci menghadapi beberapa masalah, seperti kurangnya mekanisme evaluasi pelayanan yang efektif, keterbatasan platform pengumpulan dan analisis feedback nasabah, dan tingkat responsivitas yang kurang cepat dalam merespons masukan dan kebutuhan nasabah. Hal ini menunjukkan perlunya mekanisme yang lebih baik untuk meningkatkan responsivitas layanan secara keseluruhan.

2. METODE

2.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk melakukan pengumpulan data di Bank BTN Kantor Cabang Karawaci, ada beberapa



metode yang bisa digunakan, antara lain:

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung Ke Bank BTN Kantor Cabang Karawaci.

b. Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Wawancara dilakukan secara tatap muka. Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh data yang mendalam dan rinci tentang pandangan, sikap, atau pengalaman responden terkait topik penelitian Responden yang kami wawancarai adalah salah satu Supervisor Bank BTN Kantor Cabang Karawaci.

c. Metode Literatur (*Library Research*)

Metode pengumpulan data dengan cara mencari bahan referensi dan mempelajari buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

d. Dokumentasi

Berupa File – File, Foto, dll

2.2. Metode Waterfall

Metode *Waterfall* adalah metode pengembangan perangkat lunak yang terstruktur dan linear, di mana setiap langkah dilakukan secara berurutan. Tahapan dalam metode *Waterfall* meliputi :

- a. Requirement Analysis:** Sebelum pengembangan, pengembang harus memahami kebutuhan informasi pengguna melalui berbagai metode seperti diskusi, observasi, survei, dan wawancara. Informasi yang diperoleh dianalisis untuk mendapatkan spesifikasi kebutuhan perangkat lunak yang lengkap.
- b. System and Software Design:** Spesifikasi kebutuhan dari tahap sebelumnya dianalisis dan diterapkan dalam desain pengembangan. Perencanaan desain memberikan gambaran lengkap tentang apa yang perlu dilakukan dan membantu menyiapkan persyaratan perangkat keras serta arsitektur sistem perangkat lunak.
- c. Implementation and Unit Testing:** Pengembangan perangkat lunak dipecah menjadi modul-modul kecil. Setiap modul diuji dan diverifikasi fungsionalitasnya untuk memastikan memenuhi kriteria yang diinginkan.
- d. Integration and System Testing:**
Semua modul yang telah diuji diintegrasikan ke dalam sistem keseluruhan. Setelah integrasi, dilakukan peninjauan dan pengujian.
- e. Operation and Maintenance:** Perangkat lunak yang telah lengkap dioperasikan oleh pengguna. Pemeliharaan dilakukan untuk memperbaiki bug yang tidak terdeteksi sebelumnya, serta meningkatkan dan menyetel sistem sesuai kebutuhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perancangan Sistem

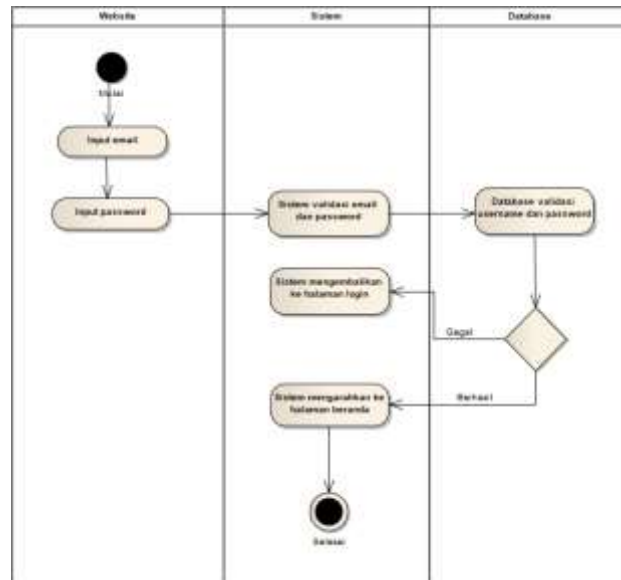
Perancangan sistem dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara luas dan detail untuk membantu pembuatan sistem aplikasi berbasis website.

a. Sistem Usulan

Sistem usulan merupakan rekomendasi yang dibuat berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian selama program kerja praktek di Bank BTN Kantor Cabang Karawaci. Kami merancang platform ulasan pelayanan berbasis website untuk memungkinkan nasabah memberikan masukan, saran, dan kritik secara langsung. Fitur utama meliputi input, update, dan delete ulasan oleh

nasabah, serta analisis ulasan oleh pihak Bank BTN. Dengan platform ini, diharapkan Bank BTN dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan kepuasan nasabah, sehingga kualitas pelayanan meningkat.

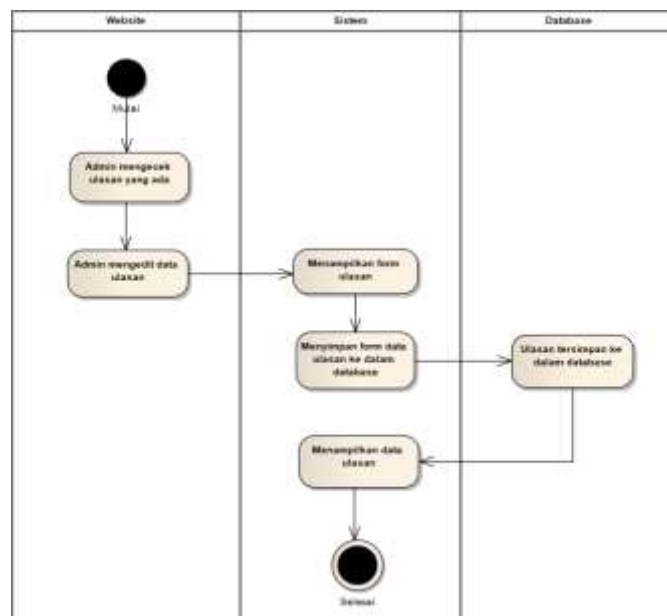
1) Activity Diagram Login



Gambar 1. Activity Diagram Login

Setelah Admin login, mereka akan diarahkan ke halaman beranda. Alur prosesnya adalah: Admin memasukkan email dan password di situs web, sistem mengirimkan data ke database, dan database memvalidasi informasi. Jika valid, Admin masuk ke halaman beranda; jika tidak, mereka kembali ke halaman login.

2) Activity Diagram Untuk Form Ulasan



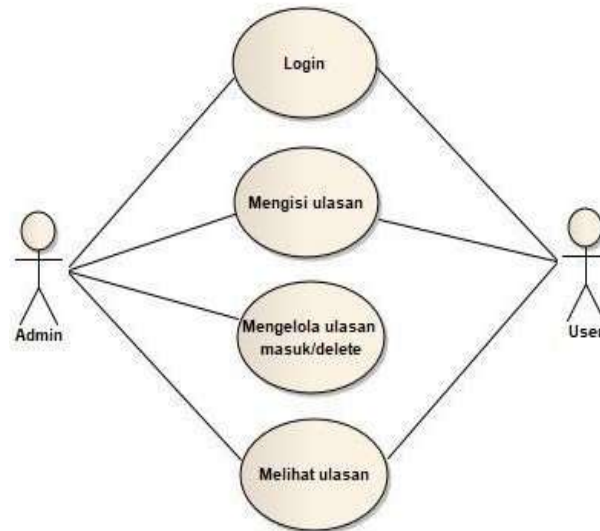
Gambar 2. Activity Diagram Ulasan

Pada Activity Diagram ulasan ini, alurnya pertama Admin akan mengecek ulasan yang

tersedia di website. Setelah itu, Admin bisa mengedit data ulasan yang ada. Sistem kemudian akan menampilkan form dari data ulasan agar Admin dapat menginput data ke dalam database. Selanjutnya, sistem akan menyimpan data tersebut ke dalam database. Dari database, sistem akan menampilkan data ulasan yang telah diinput sebelumnya.

3.2 Use Case Diagram

Usecase diagram ini dirancang untuk menggambarkan hubungan antara Admin, User dengan sistem yang dirancang dan apa saja bisa Admin lakukan dalam pengelolaan ulasan yang ada.



Gambar 3. Usecase Diagram

Seperti gambar yang terlihat di atas, Admin memiliki fungsi utama dalam sistem, termasuk login untuk akses sistem, mengelola ulasan dengan kemampuan menghapus dan mengedit, serta melihat ulasan dalam form atau database. Pengguna (User) dapat login, mengisi ulasan, dan melihat ulasan yang telah masuk.

3.3 Perancangan Layar

a. Login Ke Halaman



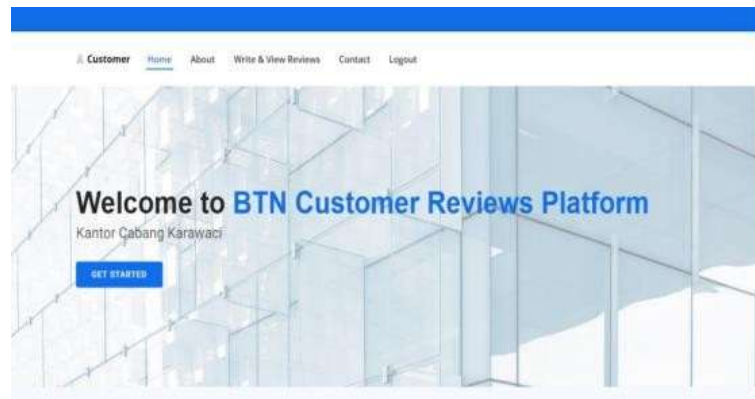
Gambar 4. Halaman Login

Gambar diatas merupakan perancangan untuk tampilan login yang terdiri dari username dan password. Lalu tombol login untuk melanjutkan ke halaman selanjutnya.



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 2, No. 3, Agustus Tahun 2024
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 495-502

b. Halaman Utama Website



Gambar 5. Halaman Utama Website

Gambar di atas merupakan tampilan pada halaman Home/Utama pada website Ketikakita telah selesai melakukan Login.

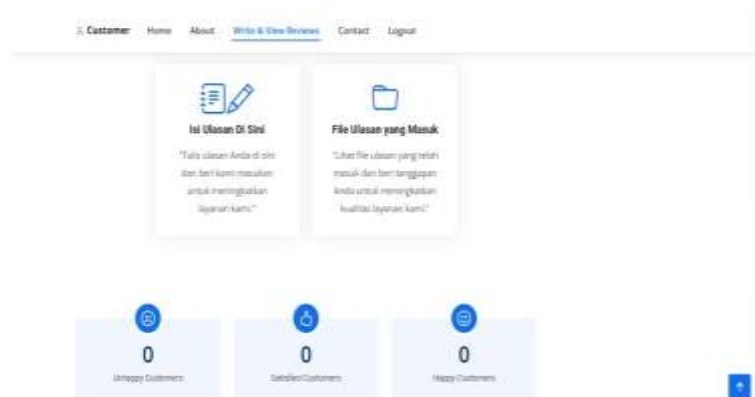
c. Tampilan About



Gambar 6. Tampilan About

Berikut adalah tampilan about pada website yang menampilkan tentang perusahaan.

d. Form dan File Ulasan



Gambar 7. Halaman Form dan File Ulasan

Gambar di atas menunjukkan implementasi Website Ulasan dengan form untuk pengguna



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 2, No. 3, Agustus Tahun 2024
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 495-502

memberikan ulasan tentang layanan. Pengguna dapat menambahkan ulasan melalui tombol "Isi Ulasan Di Sini". Selain itu, fitur "File Ulasan Masuk" menampilkan ulasan yang telah dikirim oleh pelanggan.

e. Form Ulasan

Gambar 8. Halaman Form Ulasan

Halaman ini dirancang untuk memfasilitasi pengguna dalam memberikan ulasan terhadap layanan yang mereka gunakan. Form ulasan mencakup fitur untuk mengisi nama pengguna, yang bisa diisi atau dibiarkan anonim, serta kolom untuk mengisi ulasan pengguna tentang produk atau layanan yang mereka tinjau.

f. Saat Ulasan Sukses Di Kirim



Gambar 9. Saat Sukses Mengirim Ulasan

Gambar di atas menunjukkan tampilan halaman sukses setelah ulasan dari pelanggan berhasil dikirim.



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 2, No. 3, Agustus Tahun 2024
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 495-502

g. File Ulasan yang Masuk



Gambar 10. Halaman File Ulasan

Gambar di atas merupakan tampilan didalam “File Ulasan Yang Masuk”. Di dalamnya terdapat nama dan keterangan ulasan yang telah di kirim oleh customer. Gambar yang pertama adalah tampilan File Ulasan Yang Masuk pada user, yang tidak dapat mendelete hasil ulasan customer. Gambar yang kedua adalah tampilan File Ulasan Yang Masuk pada Admin, yang bisa mendelete hasil ulasan yang masuk

3.4 Pengujian Sistem

No	Tujuan pengujian	Status
1	Admin dapat menginput data dan ulasan di form ulasan	Valid
2	Admin dapat menghapus data di form ulasan yang masuk	Valid
3	User dapat menginput data dan ulasan di form ulasan	Valid

Gambar 11. Pengujian Sistem

4. KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis, perancangan, implementasi, dan pembahasan yang sudah dilakukan dalam perancangan platform ulasan pelayanan Bank BTN berbasis website, kesimpulan sebagai berikut:

- Perancangan platform ulasan pelayanan Bank BTN berbasis website diharapkan dapat membantu para staff dari Bank BTN dalam memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Dengan menggunakan website dalam mengelola ulasan pelanggan ini, dapat mempermudah dalam pengelolaan ulasan dan feedback secara jelas dan terstruktur
- Perancangan platform ulasan pelayanan ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam memantau kepuasan pelanggan dan mengambil. Keputusan strategis untuk perbaikan pelayanan



4.2. Saran

Terdapat beberapa hal yang mungkin dapat dijadikan referensi untuk pengembangan lebih lanjut dari platform layanan pelayanan Bank BTN berbasis website:

- a) Mengintegrasikan fitur analitik dan pelaporan memungkinkan manajemen Bank BTN melihat tren dan pola ulasan pelanggan. Laporan komprehensif ini membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan mengukur efektivitas tindakan yang telah diambil.
- b) Implementasi sistem respons otomatis memberikan tanggapan awal kepada pelanggan yang memberikan ulasan. Ini meningkatkan interaksi dan kepuasan pelanggan, serta menunjukkan bahwa Bank BTN proaktif mendengarkan dan merespons feedback pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Yakub, “*Sistem Basis Data*”, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008. Yogyakarta, 2008. Yogyakarta,
- Juliarto, Rendi. “Contoh Use Case Diagram Lengkap Dengan Penjelasannya.” Dicoding Blog, May 9, 2021. <https://www.dicoding.com/blog/contoh-use-case-diagram/>.
- Juliarto, Rendi. “Apa Itu Activity Diagram? Beserta Pengertian, Tujuan, Komponen.” Dicoding Blog, March 17, 2021. <https://www.dicoding.com/blog/apa-itu-activity-diagram/>.
- K, Yasin. “Panduan Lengkap Belajar phpMyAdmin Dasar.” *Niagahoster Blog* (blog), November 6, 2018. <https://www.niagahoster.co.id/blog/belajar-phpmyadmin/>.
- admin. “Pengertian XAMPP, Fungsi, Dan Cara Kerjanya.” *LEMBAGA PENGEMBANGAN PENDIDIKAN DAN MUTU PEMBELAJARAN* (blog), September 29, 2022. <http://lp2mp.uma.ac.id/pengertian-xampp-fungsi-dan-cara-kerjanya/>.
- adminlp2m. “Metode Waterfall - Definisi Dan Tahap - Tahap Pelaksanaannya.” *Metode Waterfall - Definisi Dan Tahap - Tahap Pelaksanaannya* (blog), June 7, 2022. <https://lp2m.uma.ac.id/2022/06/07/metode-waterfall-definisi-dan-tahap-tahap-pelaksanaannya/>