

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Kasus: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru)

AMBO ALA
NIM: 11153103163

Tanggal Sidang: 04 Juni 2018
Periode Wisuda: September 2018

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jalan Soebrantas KM 15 No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK Kota Pekanbaru mempunyai wilayah penyelesaian sengketa konsumen yang sangat luas yaitu 11 Kabupaten Kota diantaranya Kabupaten Indragiri Hulu, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Kepulauan Meranti, Kota Pekanbaru, dan Kota Dumai. Hal ini tentu menjadi keluhan bagi masyarakat yang berasal dari luar Kota Pekanbaru untuk melakukan pengaduan dengan cara mendaftarkan diri langsung ke sekeretariat BPSK Kota Pekanbaru. Dengan demikian hal ini tentu akan menyita waktu yang banyak dan biaya yang tidak sedikit untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pengaduan berbasis *web*. Analisis dan perancangan menggunakan metode perancangan *Object-Oriented Analysis and Design (OOAD)*. Metode pengembangan sistem menggunakan *waterfall*. Hasil penelitian ini berupa sistem informasi layanan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen yang dapat mempermudah konsumen dalam melakukan pengaduan pada BPSK Pekanbaru. Dengan adanya sistem tersebut konsumen tidak perlu datang ke pekanbaru hanya untuk melakukan pengaduan dalam melakukan gugatan ke BPSK Pekanbaru, melainkan cukup dengan melakukan pengaduan melalui sistem.

Kata Kunci: BPSK, Layanan, OOAD, *Waterfall*, *Web*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DESIGN SYSTEM FOR INFORMATION SYSTEMS OF
COMPLAINTS AND SERVICES
COMPLETE DISPUTE SETTLEMENT
(Case Study: Pekanbaru City Consumer Dispute Settlement Agency)**

**AMBO ALA
NIM: 11153103163**

*Date of Final Exam: 04 June 2018
Graduation Ceremony Period: September 2018*

*Department of Information System
Faculty of Sciences and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
HR. Soebrantas street No.155 Pekanbaru*

ABSTRACT

Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is the body responsible for handling disputes between business actors and consumers. BPSK Pekanbaru has a very wide area of consumer dispute settlement that is 11 Regency of City including Indragiri Hulu Regency, Bengkalis Regency, Indragiri Hilir Regency, Pelalawan Regency, Rokan Hulu Regency, Rokan Hilir Regency, Siak Regency, Meranti Regency, Pekanbaru City and City Dumai. This is certainly a complaint for people who come from outside the city of Pekanbaru to make a complaint by registering directly to sekeretariat BPSK Pekanbaru City. Thus this will certainly take up a lot of time and costs are not small to resolve the consumer dispute. The purpose of this research is to build web-based complaint information system. Analysis and design using Object-Oriented Analysis and Design (OOAD) design method. System development method using waterfall. The result of this research is information system of complaint service and consumer dispute settlement which can simplify the consumer in doing complaint at BPSK Pekanbaru. With the existence of such a system consumers do not need to come to Pekanbaru just to make a complaint in a lawsuit to BPSK Pekanbaru, but simply by making a complaint through the system.

Keywords: *BPSK, OOAD, Service, Waterfall, Web*

UIN SUSKA RIAU