



APLIKASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN SERVICE ASSISTANCE DAN TELLER PADA BANK OCNB NISP CABANG WISMA 46

Dudi Parulian

Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Indraprasta PGRI

Paruliandudi@gmail.com

Received: October 26, 2021. **Revised:** November 02, 2021. **Accepted:** November 04, 2021. **Published:** December 02, 2021. **Issue Period:** Vol.5 No.2 (2021), Page 480-493

Abstrak: Kualitas jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas jasa memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan menggunakan metode penelitian yang dilakukan adalah metode *grounded reasearch* yaitu suatu metode penelitian berdasarkan pada fakta dan menggunakan analisis perbandingan dengan tujuan mengadakan generalisasi empiris, menetapkan konsep, membuktikan teori, pengumpulan dan analisis data dalam waktu yang bersamaan. Sehingga dapat mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan; aplikasi; Layanan Service;

Abstract: Service quality has a close relationship with customer satisfaction. Service quality provides an impetus to customers to establish a strong relationship with the company. In the long term this bond allows for a thorough understanding of the customer's expectations and needs. Thus the company can increase customer satisfaction. By using the research method carried out is the *grounded reasearch* method, which is a research method based on facts and using comparative analysis with the aim of making empirical generalizations, establishing concepts, proving theories, collecting and analyzing data at the same time. So that it can find out customer satisfaction with the services provided by the company.

Keywords: customer satisfaction; application; Service

I. PENDAHULUAN

Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan jasa yang berkualitas kepada nasabahnya. Jasa yang baik sering dinilai oleh nasabah secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa. Jadi kualitas jasa merupakan hal penting yang harus diperhitungkan oleh perusahaan agar dapat memperbaiki budaya dan sistem kepuasan jasa.



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.632

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Kualitas jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas jasa memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Oleh sebab itu perhatian besar terhadap kepuasan nasabah sebagai alat bersaing dewasa ini sangatlah penting karena nasabah yang terpuaskan cenderung akan setia terhadap perusahaan. Sebenarnya kepuasan tidak selamanya dapat diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang diharapkan oleh nasabah.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap persepsi mereka. Konsumen tentu saja ingin mendapatkan kepuasan maksimal terhadap suatu produk atau jasa yang telah dibeli. Nasabah akan merasa puas jika produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya, tentunya dengan layanan yang disediakan oleh perusahaan tersebut. Dan pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para konsumen untuk merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi baik. Kepuasan nasabah menjadi petunjuk arah, pendorong dan motivasi untuk menciptakan langkah kreatif dan inovatif sehingga kepuasan akan dapat diketahui jika nasabah telah memanfaatkan jasa di perusahaan tersebut.[1]. Kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen adalah respon kepuasan terhadap jasa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.[2]

1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang berkaitan terhadap kinerja jasa layanan Service Asistance dan Teller pada Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46 adalah sebagai berikut :

- Kualitas penilaian nasabah mempengaruhi kinerja jasa layanan Service Asistance dan Teller pada Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46
- Efektifitas strategi serta kualitas penilaian nasabah terhadap jasa layanan Service Asistance dan Teller pada Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46
- Perbandingan antara kepuasan nasabah terhadap jasa layanan Service Asistance dan Teller pada Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46

II. METODE DAN MATERI

2.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode *grounded reasearch* yaitu suatu metode penelitian berdasarkan pada fakta dan menggunakan analisis perbandingan dengan tujuan mengadakan generalisasi empiris, menetapkan konsep, membuktikan teori, pengumpulan dan analisis data dalam waktu yang bersamaan. [3].

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dikumpulkan oleh penulis untuk mendapatkan data –data serta informasi untuk mendukung penyempurnaan hasil dari penelitian ini antara lain : [4]

- Wawancara
Metode ini dengan melakukan wawancara nasabah Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46. Adapun tujuan dari wawancara ini adalah agar dapat memahami sistem analisis sistem kepuasan nasabah yang dipakai di Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46. Diharapkan dari metode ini dapat diketahui kendala-kendala yang dihadapi di Cabang tersebut.





b. Studi Pustaka

Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang di bahas yang dapat diperoleh di perpustakaan, kutipan- kutipan buku, dan browsing melalui Internet.

2.3. Perilaku Nasabah

Setiap nasabah akan berusaha mendapatkan kepuasan maksimal, dan nasabah akan meneruskan pemakaiannya terhadap suatu jasa untuk jangka waktu yang lama, bila ia telah mendapatkan kepuasan dari jasa yang sama yang telah dikonsumsi. Dalam hal ini, kepuasan yang didapatkan sebanding atau lebih besar dengan marginal utility yang diturunkan dari pengeluaran yang sama untuk beberapa jasa lain, melalui suatu perhitungan yang cermat terhadap konsekuensi dari setiap pembelian. Perusahaan wajib memahami nasabah, mengetahui apa yang dibutuhkannya, apa seleranya, dan bagaimana ia mengambil keputusan, sehingga perusahaan dapat memproduksi jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pemahaman yang dalam mengenai keputusan nasabah, sehingga nasabah mau membeli apa yang ditawarkan oleh perusahaan. Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini menjadikan nasabah memiliki posisi yang semakin kuat dalam posisi memilih jasa yang dipakainya.

Perilaku konsumen sebagai perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga, yang membeli produk untuk konsumsi personal. [5]

Perilaku nasabah pada hakikatnya untuk memahami "*Why do consumers do what they do*". Dari beberapa definisi yang telah disebutkan diatas dapat kita simpulkan bahwa perilaku nasabah adalah semua kegiatan, tindakan serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan jasa yang setelah melakukan hal – hal diatas atau kegiatan mengevaluasi. Dibawah ini adalah faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah

a. Faktor Budaya

Budaya, sub-budaya dan kelas sosial sangat penting bagi perilaku pembelian. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku pembentuk paling dasar. Sub - budaya mencakup kebangsaan, suku, agama, ras, kelompok bagi para anggotanya. Ketika sub-budaya menjadi besar dan cukup makmur, perusahaan akan sering merancang program pemasaran yang cermat disana.

b. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor – faktor sosial, seperti kelompok acuan, keluarga, peran, dan status sosial.

c. Faktor Pribadi

Keputusan membeli juga dipengaruhi karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, juga nilai dan gaya hidup pembeli.

d. Faktor Psikologi

Titik awal untuk memahami perilaku nasabah adalah adanya rangsangan pemasaran luar seperti ekonomi, teknologi, politik, budaya. Satu perangkat psikologi berkombinasi dengan karakteristik nasabah tertentu untuk menghasilkan proses keputusan dan keputusan pembeli. Tugas pemasar adalah memahami apa yang terjadi dalam kesadaran nasabah antara datangnya rangsangan pemasar luar dengan keputusan pembelian akhir. Empat proses psikologis (motivasi, persepsi, ingatan dan pembelajaran) secara fundamental, mempengaruhi tanggapan konsumen terhadap rangsangan pemasaran.

2.4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Pengertian secara umum mengenai kepuasan nasabah merupakan hasil dari adanya perbedaan – perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan oleh nasabah tersebut. Dari beragam definisi oleh





para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi pembeli terhadap suatu barang dan jasa yang dirasakannya dibandingkan harapan nasabah.

Didalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah nasabah tersebut akan bertransaksi kembali dan menggunakan jasa tersebut dalam waktu yang akan datang.

Terdapat 4 (empat) Metode untuk mengukur kepuasan nasabah menurut [1]

1. Sistem Keluhan dan Saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak puas pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

2. Survei kepuasan pelanggan

Dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

3. Belanja siluman (*Ghost shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk – produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya.

4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain, yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.5. Sistem dan Aplikasi

a. Sistem

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan. Sistem adalah kumpulan dari bagian/komponen apapun baik fisik atau non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. [6]

b. Aplikasi

Aplikasi berasal dari kata application yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju. Aplikasi juga mempunyai arti penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun dengan sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output”. [7]

2.6. Konsep Dasar Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang – orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur – prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tersebut, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian – kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdik. [7]



2.7. Flowchart

Flowchart adalah satu cara yang sering digunakan untuk memperlihatkan sederetan tindakan di dalam sebuah algoritma mereka terdiri dari “kotak-kotak” terhubung oleh garis dengan tanda panah menunjukkan aliran dari sederetan tindakan.[8]

Kotak-kotak tersebut berbentuk berbeda tergantung pada apa yang mereka sajikan tindakan, keputusan, atau penegasan. Flowchart diterapkan juga untuk menggambarkan jenis tindakan dan urutannya untuk keperluan lainnya. Sampai saat ini dikenal lima jenis flowchart, yaitu:

- Flowchart Sistem (*System Flowchart*)
- Flowchart Kertas Kerja/Dokumen (*Paperwork/Document Flowchart*)
- Flowchart Skematik (*Schematic Flowchart*)
- Flowchart Program (*Program Flowchart*)
- Flowchart Proses (*Process Flowchart*)

2.8. Kerangka Berfikir

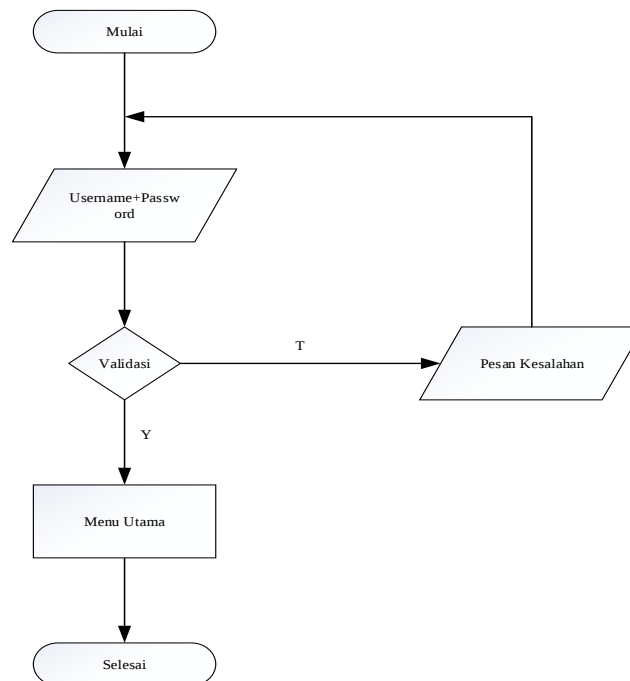


Gambar 1. Kerangka Berpikir
(Sumber : Penulis)

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

3.1. Algoritma Penyelesaian Masalah dengan *Flowchart*

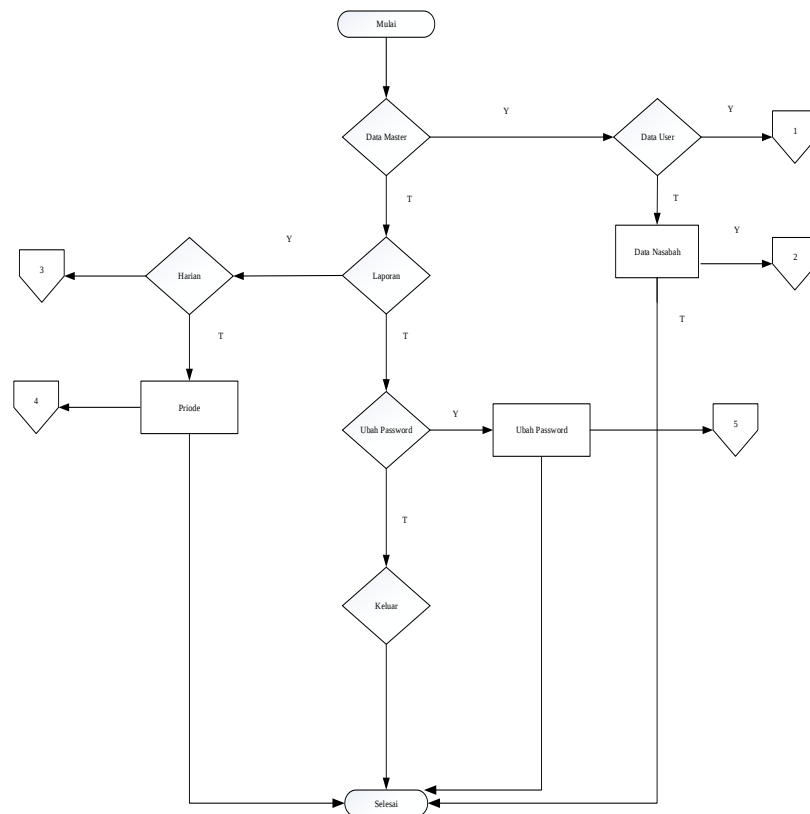
a. *Flowchart Menu Login*



Gambar 2. *Flowchart* menu Login

Flowchart menu login ini menjelaskan tentang cara masuk kedalam aplikasi menu utama, dimana pengguna atau User diwajibkan untuk login terlebih dahulu dengan memasukan username dan password yang dapat digunakan, dan sudah di daftarkan sebelumnya. sebelum menuju menu utama username dan password akan dicek terlebih dahulu oleh sistem, jika akun atau user id dan password diterima akan atau menuju menu utama dan dapat mengoperasikan sistem atau menu, dan jika ditolak maka pengguna diarahkan kembali pada awal menu login sampai username dan password yang dimasukan benar, dan dapat dikenali atau di baca oleh sistem.

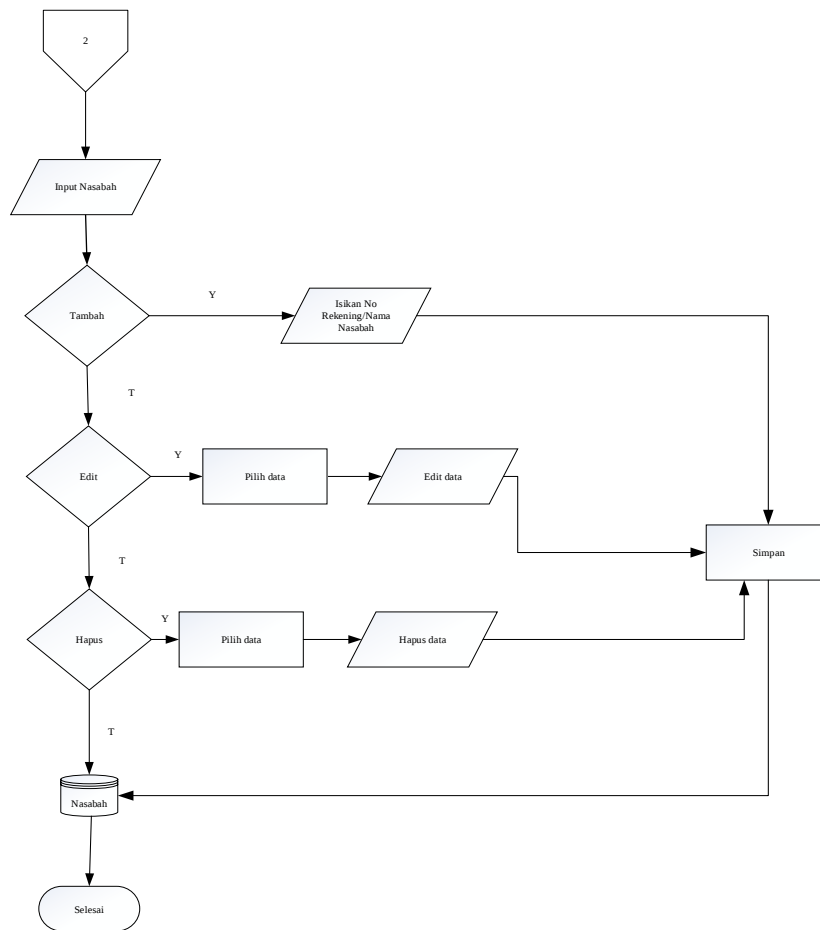
b. Flowchart Menu Utama



Gambar 3. Flowchart Menu Utama

Flowchart menu utama ini menjelaskan tentang jalannya menu utama dimana terdapat 4 pilihan menu dan submenu, jika diklik data master akan terdapat 2 pilihan data user, dan data nasabah, lalu berikutnya pada menu laporan terdapat submenu harian, dan priode, selanjutnya menu ubah password didalamnya terdapat ubah password dan terakhir menu exit.

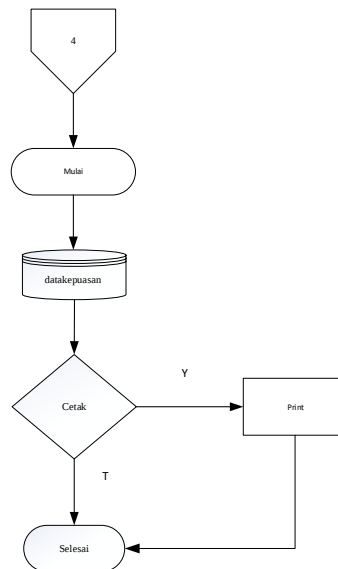
c. Flowchart Form Data Nasabah



Gambar 4. Flowchart Data Nasabah

Flowchart form data nasabah ini menjelaskan admin dapat menambah, edit dan juga hapus data nasabah yang akan dimasukan kedalam inputan nasabah, dan dimasukan pada database nasabah.

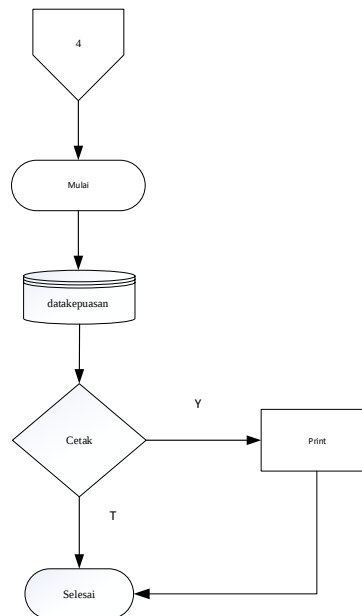
d. Flowchart Laporan Harian



Gambar 5. Flowchart Laporan harian

Flowchart ini menjelaskan laporan harian, yang dimana mengambil data dari database kepuasan nasabah, dan admin dapat mencetaknya kedalam bentuk PDF.

e. Flowchart Laporan Periode

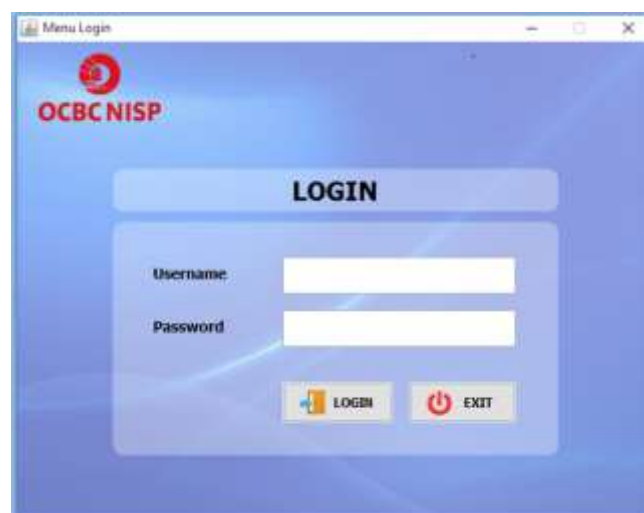


Gambar 6. Flowchart Laporan Periode

Flowchart ini menjelaskan laporan priode, yang dimana mengambil data dari database kepuasan nasabah, dan admin dapat mencetaknya kedalam bentuk PDF.

3.2. Tampilan Layar

a. Tampilan Menu Login



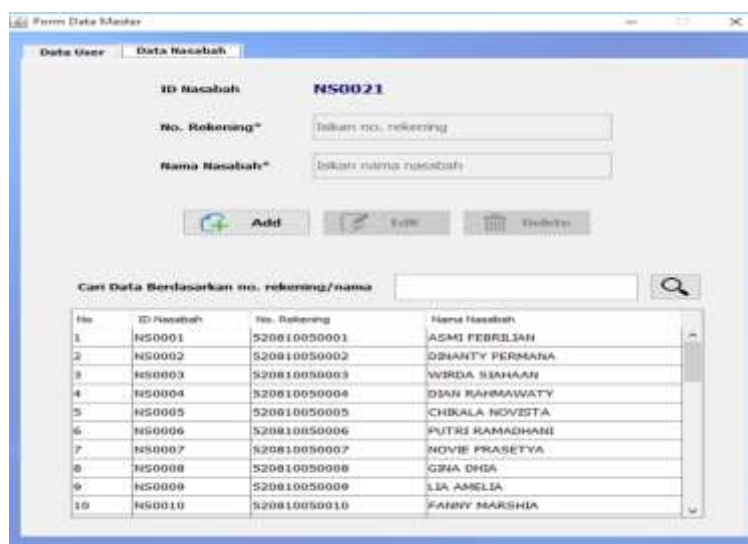
Gambar 7. Tampilan Menu Login

b. Tampilan Menu Utama



Gambar 8. Tampilan Menu Utama

c. Tampilan Data Master Nasabah



Gambar 9. Tampilan Data Master Nasabah

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Aplikasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Service Assistance dan Teller pada Bank OCBC NISP cabang Wisma 46 dapat digunakan untuk mengetahui kualitas jasa yang di berikan oleh perusahaan terhadap nasabah Bank OCBCNISP Cabang Wisma 46.



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.632

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



2. Kualitas Jasa yang di berikan oleh Service Assistance dan Teller pada Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46 lebih berkualitas dan akurat.
3. Aplikasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Service Assistance dan Teller pada Bank OCBC NISP cabang Wisma 46 dapat berjalan dengan efisien dalam pengerjaannya
4. Kinerja Service Assistance dan Teller pada Bank OCBC NISP Cabang Wisma 46 dapat lebih memperbaiki diri untuk kemajuan perusahaan
5. Dapat mengantisipasi hal – hal yang tidak diinginkan seperti kurangnya kepuasan nasabah terhadap layanan Service Assistance dan Teller, Hilangnya nasabah yang royal terhadap perusahaan.

REFERENASI

- [1] Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. *Jakarta: Indeks*.
- [2] Tjiptono, F. (2006). Manajemen Jasa, edisi pertama. Yogyakarta: Andi.
- [3] Budiasih, I., & Nyoman, G. A. (2014). Metode Grounded Theory dalam riset kualitatif. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 9(1), 19–27.
- [4] Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta. Cet. VII.
- [5] Simamora, B. (2002). *Panduan riset perilaku konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- [7] Jogiyanto, H. M. (n.d.). Konsep Dasar Sistem dan Informasi.
- [8] Randy Tesar, P. (2011). Rancang Bangun Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Penerima Beasiswa dengan menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). Faculty of Industrial Technology.
- [9] Khairul Imam, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021) Implementasi teknologi realitas augmentasi sebagai media pembelajaran pengenalan hewan pada PAUD, “JURNAL WIDIYA”, **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 2, Oktober 2021, halaman 102-114. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/23>
- [10] Ardyansyah Putra Pratama, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021) Perancangan aplikasi sistem presensi karyawan berbasis web di PT. PWS Reinsurance Broker Indonesia, “JURNAL WIDIYA”, **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 2, Oktober 2021, halaman 115-128. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/24>
- [11] Arie Purwanto, Verdi Yasin, Rachmawaty Haroen (2021) Perancangan aplikasi teknologi informasi helpdesk berbasis web pada instalasi rekam medik dan admisi RSCM Jakarta, “JURNAL WIDIYA”, **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 2, Oktober 2021, halaman 129-145. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/25>
- [12] Dinda Yadini, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021) Perancangan sistem pembelajaran daring menggunakan framework codeigniter (ci) di PAUD Flamboyan Jakarta, “JURNAL WIDIYA”, **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 1, April 2021, halaman 33-42. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/7>
- [13] Muhammad Aulia Rizki, Verdi Yasin, Asih Septia Rini (2021) Perancangan sistem pengendalian kehadiran dan melacak lokasi berbasis web di kantor Notaris P.Suandi Halim dengan metode Waterfall, “JURNAL WIDIYA”, **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 1, April 2021, halaman 43-59. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/8>
- [14] Muhamad Fikri Paturahman, Verdi Yasin, Rachmawaty Haroen (2021) Rancang bangun aplikasi booking Lapangan Futsal pada Kevin Futsal berbasis Android, “JURNAL WIDIYA”, **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 1, April 2021, halaman 60-74. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/9>
- [15] Dwi Novia Satriana, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021) Perancangan aplikasi pengelolaan buku





- induk siswa berbasis web menggunakan model waterfall pada sdn rawamangun 09, "JURNAL WIDIYA", **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 2, Oktober 2021, halaman 90-101. **URL Publikasi:** <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/22>
- [16] Khairul Imam, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021) Implementasi teknologi realitas augmentasi sebagai media pembelajaran pengenalan hewan pada PAUD, "JURNAL WIDIYA", **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 2, Oktober 2021, halaman 102-114. **URL Publikasi:** <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/23>
- [17] Ardyansyah Putra Pratama, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021) Perancangan aplikasi sistem presensi karyawan berbasis web di PT. PWS Reinsurance Broker Indonesia, "JURNAL WIDIYA", **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 2, Oktober 2021, halaman 115-128. **URL Publikasi:** <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/24>
- [18] Arie Purwanto, Verdi Yasin, Rachmawaty Haroen (2021) Perancangan aplikasi teknologi informasi helpdesk berbasis web pada instalasi rekam medik dan admisi RSCM Jakarta, "JURNAL WIDIYA", **P-ISSN: 2746-5411 (Print), E-ISSN: 2807-5528 (Online)** Volume 2, Nomor 2, Oktober 2021, halaman 129-145. **URL Publikasi:** <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl/article/view/25>
- [19] Nandang Mulyana, Agus Sulistyanto, Verdi Yasin (2021), PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ASET IT BERBASIS WEB PADA PT MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE, "Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta", **E-ISSN : 2797-0930 (Online), P-ISSN : 2746-5985 (Print), Volume 1, Nomor 3, Juli 2021, halaman 243-257, DOI: 10.52362/jmijayakarta.v1i3.498** , **URL Publikasi:** <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/498>
- [20] Maulia Usnaini, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021), *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INVENTARISASI ASET BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE WATERFALL*, "Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta", **E-ISSN : 2797-0930 (Online), P-ISSN : 2746-5985 (Print) Volume 1, Nomor 1, Februari 2021, halaman 36-55, DOI: 10.52362/jmijayakarta.v1i1.415** , **URL Publikasi:** <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/415>
- [21] Putri Setiani, Ifan Junaedi, Anton Zulkarnain Sianipar, Verdi Yasin (2021), *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENDUDUK BERBASIS WEBSITE DI RW 010 KELURAHAN KEAGUNGAN KECAMATAN TAMANSARI - Jakarta Barat*. "Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta", **E-ISSN : 2797-0930 (Online), P-ISSN : 2746-5985 (Print) Volume 1, Nomor 1, Februari 2021, halaman 20-35, DOI: 10.52362/jmijayakarta.v1i1.414** , **URL Publikasi:** <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/414>
- [22] Ifan Junaedi, Dimas Abdillah, Verdi Yasin (2020) ANALISIS PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN APLIKASI BUSINESS INTELLIGENCE PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK KEMENTERIAN KEUANGAN RI, " **Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research**", **e-ISSN: 2598-8719. p-ISSN: 2598-8700. Vol.4 No.3 (14 Agustus 2020) p88-101** <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/249>
- [23] Verdi Yasin (2012) 'Rekayasa Perangkat Lunak Berorientasi Objek', Penerbit: Mitra Wacana Media, Jakarta-Indonesia.
- [24] Anis Rohmadi, Verdi Yasin (2020) DESAIN DAN PENERAPAN WEBSITE TATA KELOLA PERCETAKAN PADA CV APICDESIGN KREASINDO JAKARTA DENGAN METODE PROTOTYPING, " **Journal of Information System, Informatics and Computing**". **E-ISSN: 2597-3673 (Online), P-ISSN: 2579-5201 (Print) Vol. 4 No.1, June 22, 2020. Pp.70-85.**





e-ISSN : 2597-3673 (Online) , p-ISSN : 2579-5201 (Printed)

Vol.5, No.2, Desember 2021

Journal of Information System, Informatics and Computing

Website/URL: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom>

Email: jisicom@stmikjayakarta.ac.id , jisicom2017@gmail.com

- <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/210>
- [25] Septian Cahyadi, Verdi Yasin, Mohammad Narji, Anton Zulkarnain Sianipar (2020) PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGIRIMAN DAN PENERIMAAN SOAL UJIAN BERBASIS WEB (Studi Kasus: Fakultas Komputer Universitas Bung Karno), “**Journal of Information System, Informatics and Computing**”. E-ISSN: 2597-3673 (Online), P-ISSN: 2579-5201 (Print) Vol. 4 No.1, June 22, 2020. Pp.1-16
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/199>
- [26] Ifan Junaedi, Ndaru Nuswantari, Verdi Yasin (2019) PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI ALGORITMA C4.5 UNTUK DATA MINING ANALISIS TINGKAT RISIKO KEMATIAN NEONATUM PADA BAYI, “**Journal of Information System, Informatics and Computing**”. E-ISSN: 2597-3673 (Online), P-ISSN: 2579-5201 (Print) Vol. 3 No.1, February 13, 2019. Pp.29-44.
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/203>



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.632

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).