

**WEBSITE PENYAMPAIAN KELUHAN PENUMPANG SEBAGAI MEDIA  
PELACAK KERUSAKAN, KELAYAKAN, DAN KENYAMANAN FASILITAS  
DI BANDAR UDARA SECARA EFEKTIF DAN REAL TIME**

**Yenni Arnas<sup>(1)</sup>, Cristina Novi Mediaswati<sup>(2)</sup>, Dita Diana Sari<sup>(3)</sup>, Khuzamah  
Arrahma<sup>(4)</sup>, M. Rifa Nashardin<sup>(5)</sup>, Sefanya JulioRumkorem<sup>(6)</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

e-mail: <sup>1</sup>yenni.arnas@ppicurug.ac.id, <sup>2</sup>novi.mediaswati@gmail.com

<sup>3</sup>ditadianas14@gmail.com, <sup>4</sup>arrahmakh@gmail.com, <sup>5</sup>sefanyaj12@gmail.com,

<sup>6</sup>rnashartj@gmail.com

**Received :**  
9 Juni 2023

**Revised :**  
12 Juni 2023

**Accepted :**  
26 Juli 2023

**Abstrak:** Pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini menjadi aktivitas manusia menjadi lebih ringan dan mudah. Namun kemudahan itu dapat dirasakan ketika seseorang dapat meleak terhadap teknologi dan memanfaatkan teknologi dengan maksimal. Penelitian ini dilakukan dalam rangka pemanfaatan serta implementasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pekerjaan menjadi lebih efektif. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk pembuatan teknologi berbasis software atau aplikasi digital yang di-install pada perangkat komputasi mobile. Software ini akan membantu seorang penumpang pesawat udara dalam menyampaikan keluhan seperti kerusakan atau kondisi ketidaknyamanan yang berkaitan dengan fasilitas di bandar udara secara real time. Sasaran utama dari penelitian ini adalah penumpang pesawat udara, dikarenakan kenyamanan dari penumpang merupakan bentuk representatif dari kualitas suatu bandara.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *website*, penyampaian keluhan, *realtime*

**Abstract:** *The rapid development and advancement of technology today into human activities become lighter and easier. But the ease can be felt when a person can be literate about technology and make maximum use of technology. This research was conducted in order to utilize and implement technological developments to facilitate the work to be more effective. This study was conducted in the form of making software-based technology or digital applications that are installed on mobile computing devices. This Software will assist an aircraft passenger in submitting complaints such as damage or discomfort conditions related to facilities at the airport in real time. The main target of this study is passenger aircraft, because the comfort of passengers is a*

*representative form of the quality of an airport.*

**Keyword:** *Effectiveness, website, problems delivery, real time*

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Semakin berperannya sistem transportasi udara dalam pengembangan di berbagai aspek serta otoritas transportasi udara untuk mampu melayani seluruh wilayah di maupun pelayanan terhadap pengguna jasa penerbangan baik orang maupun barang. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat Pesawat Udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok serta fasilitas penunjang lainnya. Berbicara mengenai peran pentingnya Bandar Udara yang merupakan fasilitas pokok dalam dunia penerbangan, sangat penting untuk melakukan pengelolaan serta pemantauan kualitas lingkungan Bandar Udara baik fisik maupun sosial. Terminal Inspektor yang bertugas sebagai pengawas serta memastikan fasilitas yang ada di terminal bandara berfungsi dengan baik, saat ini memiliki sistem kerja.

Selain Terminal Inspektor, pengguna jasa juga memiliki peran penting dalam pengelolaan serta pemantauan fasilitas Bandar Udara. Kondisi keamanan dan kenyamanan suatu lingkungan, akan lebih dirasakan

oleh pengguna itu sendiri. Seperti halnya dengan Bandara Indonesia terutama berkaitan dengan percepatan arus informasi, barang, penumpang, dan sebagainya. Bandar Udara sebagai tempat berlangsungnya aktifitas pelayanan penerbangan, seperti pelayanan terhadap pesawat udara sudah pasti pengguna jasa penerbangan memiliki keluhan maupun saran terhadap fasilitas serta lingkungan Bandar Udara tersebut.

Akan tetapi cukup banyak faktor dari pengguna jasa yang jarang melaporkan keluhan atau saran mereka terhadap fasilitas Bandar Udara salah satunya tidak adanya sarana yang memudahkan pengguna jasa melaporkan kritik dan saran mereka. Beberapa dari mereka memilih untuk menyimpan untuk diri mereka sendiri atau melaporkan kepada pihak pegawai bandara yang berada disekitar mereka yang baik dan bertanggung jawab terhadap pemeliharaan fasilitas bandara secara langsung. Keluhan-keluhan tersebut juga dapat disampaikan kepada customer service untuk diteruskan kepada pihak pemeliharaan fasilitas bandar udara.

Padahal hjural ini pun juga berpengaruh penting terhadap kenyamanan penumpang disaat terdapat sebuah kerusakan fasilitas yang harapannya diketahui oleh khalayak terutama pengguna jasa penerbangan. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian keluhan pengguna jasa sangat tidak efektif dan diperlukan adanya terobosan teknologi yang lebih

## **WEBSITE PENYAMPAIAN KELUHAN PENUMPANG SEBAGAI MEDIA PELACAK KERUSAKAN, KELAYAKAN, DAN KENYAMANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA SECARA EFEKTIF DAN REAL TIME**

proper dan efektif serta real-time sebagai sarana penyampaian keluhan terkait fasilitas di bandar udara baik dari pegawai maupun dari pengguna jasa demi keamanan dan kenyamanan lingkungan Bandar Udara demi keberlangsungan aktifitas pelayanan jasa penerbangan.

Selaku pemeran penting dalam pelayanan jasa pada setiap fasilitas Bandar Udara, kami melakukan penelitian serta memberikan inovasi yaitu berupa *website* keluhan penumpang yang akan memberikan kemudahan, kenyamanan serta efektifnya report setiap kendala terhadap fasilitas Bandar Udara secara *real time*. Penelitian ini dilakukan dalam rangka pemanfaatan serta implementasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pekerjaan menjadi lebih efektif. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk pembuatan teknologi berbasis software atau aplikasi digital yang di install pada perangkat komputasi mobile sehingga akan lebih efektif dalam melaporkan semua ketidaknyamanan penumpang pada saat di bandara baik pihak terkait. Namun pada pembuatan penelitian masih banyak memperlakukan apa yang terjadi seperti keraguan penumpang terhadap seberapa maksimal website ini bekerja dan ini contoh pertanyaan yang dilontarkan oleh penumpang. Seberapa penting penyampaian keluhan pesawat udara dalam memonitoring kelayakan dan kenyamanan fasilitas bandar udara?, apakah keluhan penumpang dapat tersampaikan kepada pihak pemeliharaan fasilitas bandar udara? Apakah penyampaian keluhan

penumpang pesawat udara dapat tersampaikan dengan efektif dan real time kepada pihak pemeliharaan fasilitas bandar udara? Dan apakah diperlukan terobosan teknologi yang lebih proper dan efektif sebagai sarana penyampaian keluhan penumpang terkait fasilitas di bandar udara.

Dari beberapa pertanyaan yang disampaikan secara langsung oleh penumpang, kami menjawab pertanyaan sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, antara lain yaitu: Objek penelitian ini diambil dari permasalahan yang terjadi dan ditemukan secara langsung pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, jadi sudah pasti penelitian ini dibuat dengan berdasarkan apa yang dikeluhkan oleh penumpang langsung untuk website yang telah kami buat itu berisikan tentang penyampaian keluhan yang dirasakan oleh penumpang agar dapat dipastikan keluhan tersebut dapat tersampaikan secara efektif dan real time kepada pihak yang bertanggung jawab atau kepada pemeliharaan fasilitas bandar udara itu sendiri, untuk pembuatan website, kami membuatnya dengan menggunakan platform glide website builder.

Dimana website tersebut dibuat dapat terintegrasi secara langsung dengan database berupa google sheets tanpa harus lagi melakukan pemrograman kembali secara manual. Tujuan dari penelitian yang kami buat ini yaitu untuk mengetahui pentingnya penyampaian keluhan penumpang pesawat udara sebagai bagian dari memonitoring kelayakan fasilitas bandar udara, selain itu juga untuk

menciptakan terobosan-terobosan keluhan terkait fasilitas bandar udara agar dapat tersampaikan kepada pihak pemeliharaan fasilitas bandar udara, selanjutnya untuk menciptakan terobosan teknologi sebagai sarana penyampaian keluhan terkait fasilitas bandar udara yang lebih fektif dan real time dan yang terakhir untuk menciptakan terobosan teknologi yang lebih proper dan efektif sebagai sarana penyampaian keluhan terkait fasilitas di bandar udara. Diharapkan dengan adanya terobosan-terobosan yang dilakukan dengan dibuatnya penelitian ini, keluhan yang dahulunya susah tersampaikan diharapkan untuk mengalami perubahan seperti mudahnya untuk menyampaikan keluhan pada fasilitas bandar udara, lebih mudahnya mengakses website lewat Smartphone milik kita untuk melaporkan keluhan di fasilitas bandar udara sendiri.

### **Software**

Software atau perangkat lunak merupakan sebuah program komputer yang menjembatani user komputer dengan komputer itu sendiri. Perangkat lunak merupakan sarana penerjemah dari perintah yang dibuat oleh user untuk memberikan instruksi kepada pihak pengolah atau penerima instruksi (Rahmah, 2020). Sehingga output dari teknologi ini adalah bekerjanya suatu pihak penerima instruksi untuk menjalankan instruksi sesuai dengan yang diperintahkan user yang membuat instruksi. Perangkat lunak memiliki bentuk yang berbeda dengan hardware. Jika hardware memiliki bentuk yang nyata sehingga dapat dilihat dan diraba,

teknologi sebagai sarana penyampaian software memiliki bentuk yang tidak dapat disentuh dan diraba secara fisik. Perangkat lunak berupa program yang berisi perintah dari user untuk mengolah informasi atau perintah yang dibutuhkan oleh user yang dikenali oleh hardware sehingga dihasilkan teknologi otomatis yang bekerja dibawah perintah dari program.(Pebriadi, 2016)

### **Digital**

Digital Teknologi digital merupakan sebuah teknologi yang dapat berhitung dengan sangat cepat yang bekerja untuk memproses informasi sebagai nilai numeris. Teknologi ini menggunakan sistem bit dan bite untuk membantuk memproses data yang memperkerjakan switch yang memiliki dua kondisi nilai yaitu Biner 0 dan 1. (Danuri, 2019). Teknologi digital membuat representasi visualisasi meningkat seperti gambar menjadi semakin jelas dan tidak pecah, data yang dikirimkan melalui bantuan teknologi digital juga memiliki kapasitas yang lebih dan cepat dalam memproses data.

Dengan adanya proses yang cepat inilah yang menjadikan teknologi digital ini dinilai memiliki keunggulan dan menguntungkan dalam kehidupan manusia. Semakin cepat data dan perintah terkirim, maka semakin cepat juga informasi dapat diproses sehingga menghasilkan efektifitas waktu yang dapat diterapkan dalam mempermudah dan membantu pekerjaan manusia dalam waktu.

### **Database**

Database atau yang biasa

## WEBSITE PENYAMPAIAN KELUHAN PENUMPANG SEBAGAI MEDIA PELACAK KERUSAKAN, KELAYAKAN, DAN KENYAMANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA SECARA EFEKTIF DAN REAL TIME

disebut basis data merupakan kumpulan komputer. Informasi ini disimpan secara sistematis dan tersusun secara rapi sehingga pada saat diperiksa atau user memanggil data yang telah disimpan, maka user tersebut dapat mendapatkannya dan mengolah data tersebut sesuai kebutuhan (Andaru, 2018). Database ini nantinya akan berfungsi sebagai storage dari informasi yang di-input oleh user, data yang dimasukkan ke dalam ruang penyimpanan dapat diolah seperti ditambahkan atau dikurangi dan di-edit informasinya oleh user yang dapat mengaksesnya. Kemudian data yang tersimpan dapat diintegrasikan dengan beberapa teknologi digital seperti sebagai support dari sebuah aplikasi yang membutuhkan ruang penyimpanan data untuk memfasilitasi fitur yang ada.

### Google Sheets

Google sheets merupakan suatu *platform* yang dibuat untuk memudahkan seseorang membuat data yang dituangkan dalam bentuk tabel yang secara *online* tersimpan pada *google drive*. *Monitoring* akan lebih mudah dipahami jika menggunakan *platform* ini karena secara umum dapat diatur seperti menggunakan *microsift excel* (Kusuma et al., 2022). *Google drive* akan menyimpan dokumen dan data di *cloud* yang bersifat aman, nyaman dan gratis (Permata et al., 2022.)

### Website

Website merupakan halaman dari sebuah dokumen, informasi dan tautan yang digunakan untuk berpindah halaman baik di server yang sama

informasi yang disimpan oleh maupun di server di seluruh dunia (Aeni et al., 2022). Ada banyak *browser* yang menunjang untuk proses mengakses *website* yang tentunya menggunakan bantuan internet secara *online*. *Website* merupakan salah satu media *online* yang dapat membuat para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, dalam menciptakan isi, mengakses jejaring sosial, dan forum dunia virtual (Hidayati, 2020). Dengan adanya *website* ini pengguna dapat dengan mudah mengunggah dan memperoleh informasi yang telah diunggah oleh pengguna lain.

### Glide App Website Builder

Glide merupakan salah satu startup yang dibuat untuk dapat membuat aplikasi secara instan tanpa harus melakukan pengodingan (D & G, 2020). Aplikasi merupakan Glide merupakan aplikasi yang dapat mudah dibangun dengan bantuan *google sheet* (Nor, 2021). Aplikasi ini dapat dibuat dalam bentuk *website* yang diakses melalui *browser* dan juga dapat diakses menggunakan *smartphone*. Pemanfaatan teknologi menggunakan *smartphone* mampu mempermudah proses perolehan informasi karena dapat dengan cepat dan mudah diakses saat terkoneksi dengan internet (Megawaty & Putra, 2020.)

Selain itu *smartphone* juga merupakan *platform* yang bersifat *open source* sehingga memudahkan proses akses informasi itu sendiri (Adriyani, 2016). Pemilihan penggunaan Glide App dikarenakan aplikasi ini dapat memuat informasi dalam satu kesatuan (Rahmawati & Julianto, 2023).

Sehingga memudahkan pengguna informasi dari satu *platform*.

### **Monitoring**

*Monitoring* merupakan suatu kegiatan yang penting dilakukan, dikarenakan untuk menghasilkan suatu capaian yang sesuai standar harus dilakukan pemantauan yang ketat (Heriansah et al., 2021). Tujuan dari *monitoring* juga untuk mengkaji apakah asil dari pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan rencana sehingga dapat juga dilakukan identifikasi masalah dan mengatasinya dengan cepat jika telah dilakukan pemantaun/ *monitoring* itu sendiri (Mujahidin & Putra, 2018).

### **Keluhan Penumpang**

Pemantauan merupakan salah satu hal penting yang harus dilakukan untuk mengevaluasi dari capaian pekerjaan yang telah dilakukan. Keluhan juga merupakan unsur penting yang harus dipantau dikarenakan hal ini merupakan umpan balik dari kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi agar bisa memberikan pelayanan lebih baik lagi (Indriyani & Mardiana, 2016.). Sedangkan pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen (Pramana et al., 2019), Sehingga harus selalu dipantau agar selalu dalam kondisi baik atau memenuhi standar kenyamanan penumpang.

### **Metode**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode Research and Development (RnD) dimana penelitian ini pada dasarnya

dalam memperoleh berbagai macam dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan produk atau menguji keefektifan suatu produk. Penelitian dengan metode ini juga dapat menghasilkan produk sekaligus menguji keefektifan produk.

### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai pihak pemeliharaan fasilitas bandar udara. Wawancara ini menghasilkan informasi bahwa saat ini belum ada akses yang membantu penumpang untuk menyampaikan keluhannya tentang fasilitas di bandara untuk disampaikan ke pihak pemeliharaan secara langsung. Selain itu juga dilakukan observasi pada *platform* secara langsung dengan terlebih dahulu melakukan pembuatan *website* dan mengamati apakah *website* sudah bekerja sesuai dengan tujuan pembuatannya.

### **Metode Analisis Data**

Penelitian ini ditujukan untuk menghasilkan produk terobosan baru sebagai sarana penyampaian keluhan penumpang terhadap kenyamanan dan kelayakan fasilitas di bandar udara berupa *website* penyampaian keluhan penumpang. Sehingga penelitian ini bersifat parsial yang fokus menghasilkan produk terobosan baru dan untuk metode analisis data pengujian akan dilakukan dengan menguji keefektifan produk dan pengujian difokuskan pada produk agar dapat bekerja sesuai dengan rencana. Pengujian ini juga berperan

## WEBSITE PENYAMPAIAN KELUHAN PENUMPANG SEBAGAI MEDIA PELACAK KERUSAKAN, KELAYAKAN, DAN KENYAMANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA SECARA EFEKTIF DAN REAL TIME

sebagaimana evaluasi agar perangkat berkembang. Data yang akan dikumpulkan yaitu tingkat kesesuaian kerja *website* sebagai teknologi terobosan baru untuk penyampaian keluhan penumpang di bandar udara secara real time dan efektif. Sehingga dalam proses pencapaian analisis data ini diperlukan pembuatan *website* dan mengujinya secara langsung sebagai berikut:

### A. Konsep Rancangan



**Gambar 1.** Konsep Rancangan Website

Perancangan pembuatan alat ini dibutuhkan pembuatan *google sheets* baru sebagai *database* yang akan ditampilkan pada *website*. Kemudian *website* dibuat dengan bantuan *glide website builder*. Proses pembuatan *website* ini cukup mudah dengan hanya menghubungkan data pada *google sheets* kemudian memilih *interface* seperti warna tampilan pada *website*, tombol-tombol pada *website* dan siapa-siapa saja yang dapat mengakses *website* tersebut. Pada pembuatan *website* ini tim penulis membuat dua *website* yang masing-masing dapat diakses oleh penumpang dan admin.

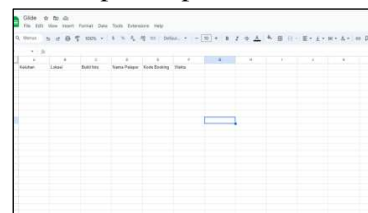
*Website* yang diakses oleh penumpang disajikan dengan adanya fitur penambahan keluhan dan visualisasi status dari keluhan yang telah disampaikan penumpang. *Website* ini tidak

dapat berjalan lebih baik dan terus diperlukan tahapan *login*, penumpang dapat langsung mengakses *website* melalui link yang telah disediakan.

*Website* yang diakses oleh admin terdapat tahapan *login* yang dimana *website* hanya dapat diakses oleh satu *email*. Sehingga *website* ini tidak dapat diakses oleh sembarang orang. *Website* ini dibuat hanya bisa diakses oleh satu *email* karena pada *website* ini *user* memiliki akses untuk mengedit data untuk meng-*update* status dari laporan yang telah disampaikan oleh penumpang.

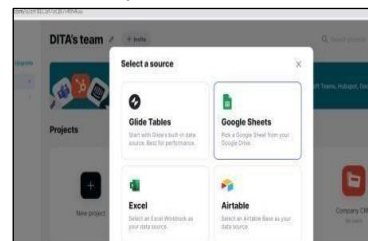
### B. Langkah Pembuatan Website Keluhan Penumpang

1. Pembuatan *google sheets* pada *google drive* sebagai *database* yang akan ditampilkan pada *website*.

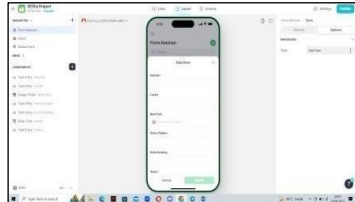


**Gambar 2.** Pembuatan Google Sheets

2. *Create New Project* pada *Glide* dan pilih *Google Sheets* yang telah dibuat sebagai sumbernya.



**Gambar 3.** Pemilihan *Source* source telah sesuai dengan Google Sheets yang telah dibuat. Namun sesuaikan jenis form dengan kebutuhan, kemudian hapus form status.



**Gambar 4.** Form keluhan penumpang

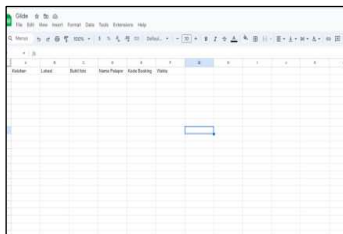
4. Buat halaman status laporan penumpang dengan menekan symbol *plus* pada *navigation*, kemudian memasukkan file *Google Sheets* sebagai *source* dan menonaktifkan fitur edit pada semua.



**Gambar 5.** Form status laporan keluhan penumpang

### C. Langkah Pembuatan Website Admin

1. *Create new project* pada glide dan pilih *Google Sheets* yang telah dibuat sebagai *source* nya.

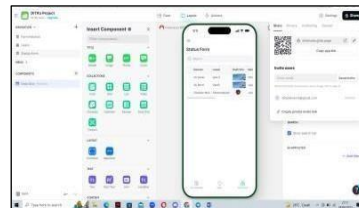


**Gambar 6.** Pemilihan source

3. Form akan terisi otomatis jika  
2. Form akan terisi otomatis jika source telah sesuai dengan Google Sheets yang telah dibuat. Aktifkan akses edit pada form status.

### D. Publikasi Website

Klik *share* pada bagian ujung kanan berwarna hitam, kemudian ubah nama *link* sesuai dengan keinginan. Publikasi *website* admin di-*setting* dalam status privasi dan hanya diperkenankan satu *email* yang dapat mengakses.



**Gambar 7.** Publikasi Website

### E. Pengujian

Pengujian dilakukan dengan mengakses website secara langsung.

1. Pengujian website keluhan penumpang



**Gambar 8.** Simulasi penumpang mengisi form keluhan





# WEBSITE PENYAMPAIAN KELUHAN PENUMPANG SEBAGAI MEDIA PELACAK KERUSAKAN, KELAYAKAN, DAN KENYAMANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA SECARA EFEKTIF DAN REAL TIME

**Gambar 9.** Laporan keluhan

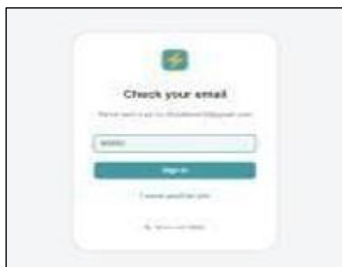


| No | Nama | Uraian | Status | Tgl. Masuk          | Tgl. Keluar         |
|----|------|--------|--------|---------------------|---------------------|
| 1  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 2  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 3  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 4  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 5  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |

**Gambar 10.** Halaman status  
2. Pengujian website admin



**Gambar 11.** Tahapan Sign In



**Gambar 12.** Masukkan kode  
yang telah dikirim pada Email



| No | Nama | Uraian | Status | Tgl. Masuk          | Tgl. Keluar         |
|----|------|--------|--------|---------------------|---------------------|
| 1  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 2  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 3  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 4  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 5  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |

**Gambar 13.** Proses Edit status



| No | Nama | Uraian | Status | Tgl. Masuk          | Tgl. Keluar         |
|----|------|--------|--------|---------------------|---------------------|
| 1  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 2  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 3  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 4  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |
| 5  | Andi | gagal  | gagal  | 2020-10-10 10:00:00 | 2020-10-10 10:00:00 |

**Gambar 14.** Proses Edit status

ter-input  
berhasil

## Diskusi

*Website* bekerja sesuai dengan rencana dan tujuan yaitu dapat menjadi media penyampaian keluhan penumpang terkait fasilitas di bandar udara secara efektif dan *realtime*. Laporan keluhan penumpang dapat langsung tersampaikan pada saat itu juga setelah penumpang mengisi *form* pada *link* yang disediakan secara *realtime*. *Link* ini dapat ditempel pada beberapa *spot* di bandara untuk penumpang.

## Kesimpulan

*Website* keluhan penumpang dapat diaplikasikan sebagai media yang efektif dalam penyampaian keluhan penumpang. *Website* ini dapat menyampaikan laporan keluhan penumpang secara efektif karena pihak pemelihara dapat menerima laporan secara *realtime*. Sehingga ketika pihak pemeliharaan fasilitas bandar udara cepat dalam menerima laporan, laporan tersebut bisa segera diproses untuk ditindaklanjuti. *Website* keluhan penumpang dan *website admin* dapat dibuat dalam satu *website* agar lebih efisien. Namun pada penelitian ini *website* masih dibuat secara terpisah. Sehingga direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya *website* penumpang dan admin agar bisa disatukan dan ditambahkan beberapa fitur yang lebih lengkap dan memudahkan *users*.

## Daftar Pustaka

Andaru, A. (2018). PENGERTIAN DATABASE SECARA UMUM.

- Danuri, M. (n.d.). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DIGITAL. 2019.
- Pebriadi, Y. (2016). REKAYASA PERANGKAT LUNAK PEMESANAN TIKET BIOSKOPBERBASIS WEB.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021.
- Adriyani, S. (2016). *Aplikasi Akademik Online Berbasis Mobile Android Pada Universitas Tama Jaga Karsa*.
- Aeni, A., Nursyafitri, A., Fachrina, A., & Putri, T. (2022). *Pengembangan Website CARRD Sebagai Sarana Dakwah Untuk Meningkatkan Akhlakul Karimah Bagi Siswa Smp Kelas VIII*.
- D, L., & G, J. (2020). *SpreadsheetdrivenCustomization of Web Applications Title*.
- Hadiono, K., & Santi, R. (n.d.). *MenyongsongTransformasi Digital.2020*.
- Hall, T. T. Z., & Chan. (2019). *Communication, Learning And Assessment: Exploring The Dimensions Of The Digital LearningEnvironment*.
- Heriansah, A., Borman, R., & Maylina, S. (2021). *Sistem Informasi Monitoring dan Reporting Quality Control Proses Laminating Berbasis Web Frame work Laravel*.
- Hidayati, N. (2020). *Pemanfaatan Website Sekolah Sebagai Strategi Digital Marketing di Madrasah Aliyah Unggulan Amanatul Ummah Surabaya*.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (n.d.).
- DAN TRANSFORMASI  
*Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*.
- Kusuma, V, Putra, I, & Suprpto,S (2002).  
Sistem Monitoring Stok dan Penjualan Minuman pada Vending Machine berbasis Internet of Things (IoT) Menggunakan Google Sheets dan Kodular.
- Megawaty, D, & Putra, M (n d).  
Aplikasi Monitoring AKktivitas Akademik Mahasiswa Program Studi Informatika Universitas Xyz Berbasisandroid 2020.
- Mujahidin, & Putra, N (2018).  
Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring perkembangan Proyek Berbasis Web Studi Kasus di Dinas Bina Margadan Pemantusan
- Nor, M (2021). *Pembangunan Aplikasi Penilaian Projek AKhir Menggunakan ‘Google Sheet’ Dan Glide Apps*.
- Permata, Abidin, Z, Amelia, D, & Agus Rachmi (n.d).  
PELATIHAN GOOGLE APPS UNTUK MENAMBAH KEAHLIAN TEKNOLOGI INFORMASI BAGI GURU SMK PGRI 1 LIMAU.
- Rahmawati, D, & Julianto (2023).  
Pengembangan Aplikasi Glide Sebagai Media Pembelajaran di Sekolah Dasar.