

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGINPUTAN KELUHAN SECARA  
MANUAL DAN SECARA SISTEM GIS (GAR SUSTAINABILITY  
INFORMATION SISTEM)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**WISNU HIDAYAH SIREGAR**  
**23/23150/TP**

**FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN**

**INSTITUT PERTANIAN STIPER**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGINPUTAN KELUHAN SECARA  
MANUAL DAN SECARA SISTEM GIS (GAR SUSTAINABILITY  
INFORMATION SISTEM)**

Diajukan Kepada Institut Pertanian STIPER Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagai Dari Persyaratan Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Strata 1 Fakultas Teknologi Pertanian



**FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN  
INSTITUT PERTANIAN STIPER  
YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGINPUTAN KELUAHAN INTERNAL DAN EKSTERNAL  
TERHADAP GSIS (GAR SUSTAINABILITY INFORMATION SYSTEM)**

Disusun Oleh :

**WISNU HIDAYAH SIREGAR**  
**22/23150/TP**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 17 Juli 2024

Diajukan Kepada Institut Pertanian STIPER Yogyakarta,

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Strata 1 (S-1) Pada

Fakultas Teknologi Pertanian

Institut Pertanian STIPER Yogyakarta

Yogyakarta, 10 September 2024

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing I



(Arief Ika Uktoro, S.TP, M.Sc)

Dosen Pembimbing II



(Danik Nurjanah, SP, M.Sc)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian



(Dr. Ngatrian, SP, MP)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan kasih sayang-Nya Penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga skripsi ini bisa dikerjakan dan diselesaikan tepat waktu. Skripsi dengan judul “Analisis penginputan keluhan internal dan eksternal terhadap GSIS (*Gar Sustainability Information System*) menjadi salah satu syarat untuk bisa mendapatkan gelar sarjana di Institut Pertanian Instiper Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil, kepada:

1. Orang tua Penulis, Bapak Darwis Siregar dan Istri Penulis, Sri Wahyuni yang tak pernah berhenti untuk Penulis banggakan atas doa, dukungan mental dan materil kepada Penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik meskipun tak sempurna.
2. Arief Ika Uktoro, S.TP, M.Sc selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing Penulis hingga skripsi ini selesai.
3. Danik Nurjanah, SP, M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, masukan, arahan, dan saran dalam penulisan skripsi hingga skripsi ini selesai.
4. Asep Jajuli selaku pempinan, yang membantu penulis dalam memberi saran dan masukan hingga skripsi ini selesai.

5. Rekan-rekan kerja di unit Sungai Kelik Estate (SKKE) dan di unit Kayung Estate (KYNE) yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada Penulis.
6. Team *Grivence* dan *Sustainability* Sinarmas, Ayu Rizkiani dan Asri Indraswari yang membantu Penulis dalam proses penelitian dan memberikan masukan dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
7. Teman-teman AMT 2023 dan orang-orang yang Penulis sayangi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik meskipun tak sempurna.

Penulis memohon kepada pembaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, Agustus 2024

Wisnu Hidayah Siregar

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Keluhan.....	5
2.2 Jenis- Jenis Keluhan .....	5
2.3 Pelaporan secara manual .....	8
2.4 Pelaporan secara sistem.....	9
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>11</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	11
3.2 Metode Penelitian.....	11
3.3 Rancangan Penelitian .....	11
3.4 Pelaksanaan Penelitian .....	12
3.5 Analisis Data .....	12
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>14</b>
4.1 Pelaporan Keluhan Secara Manual.....	14
4.2 Pengumpulan Data Keluhan Secara Manual .....	17
4.3 Pelaporan Keluhan Secara Sistem (GSIS).....	18
4.4 Akses Pengguna Gsis & Gsis Portal.....	19
4.5 Data Perbandingan Penginputan manual dengan Sistem GSIS.....	21
4.6. Survei Singkat Penginputan Keluhan Secara Sistem .....	25
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>26</b>
5.1 Kesimpulan.....	26
5.2 Saran .....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>28</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekap data penginputan <i>Grivence</i> /Keluhan secara Manual dari TIM SSP.....	17
Tabel 2. Tabel Level Pengguna GSIS .....	19
Tabel 3. Tabel Rekap data perbandingan penginputan <i>Grivence</i> /keluhan secara manual dengan sistem dari tim SSP .....	21
Tabel 4. Tabel Sampel Studi Kasus .....	23
Tabel 5. Tabel Survei Minat Penginputan Keluhan Secara Sistem Oleh SPO.....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rancangan Penelitian.....	12
Gambar 2. Foto Kotak Saran .....	15
Gambar 3. Gambar Rekap Manual Keluhan .....	15
Gambar 4. Diagram Data Statistik pelaporan Keluhan .....	24
Gambar 5. Tampilan Program GSIS .....	29
Gambar 6. Pilih Menu Sosial.....	29
Gambar 7. Pilih Menu Sub Sosial “ <i>New Grivence</i> ” .....	29
Gambar 8. Pilih Sub Menu Data Entri.....	29
Gambar 9. Menu Data Entri .....	29
Gambar 10.. Sub Modul Data Registrasi Pengaduan dan Konflik .....	29
Gambar 11. Pilih Data Unit .....	29
Gambar 12. Pilih Registrasi.....	29
Gambar 13. Modul Data Penanganan Pengaduan dan Konflik .....	29
Gambar 14. Pilih Data Unit .....	29
Gambar 15. Pilih penanganan pengaduan dan status pengaduan .....	29
Gambar 16. Pilih penanganan pengaduan .....	29
Gambar 17. Form Grivence internal dan eksternal.....	29
Gambar 18. Sub Modul Data Rekapitulasi Pencatatan Pengaduan & Konflik.....	29
Gambar 19. Pilih data unit .....	29
Gambar 20. Klik tanda panah .....	29



## ABSTRAK

Keluhan-keluhan dikelola dengan cepat dan tepat, sehingga tidak berdampak pada kegiatan operasional kebun. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan pelaporan keluhan secara manual dengan pelaporan keluhan secara sistem GIS (GAR Sustainability Information Sistem) dengan metode pengambilan data laporan keluhan secara manual dari tim HO Jakarta dan pengambilan data pelaporan keluhan secara sistem kemudian melakukan perbandingan data antara pelaporan secara manual dan secara sistem. Setelah dilakukan perbandingan dapat disimpulkan jumlah penyelesaian keluhan lebih banyak yang selesai dan terekam dengan menggunakan pelaporan secara sistem dibandingkan pelaporan secara manual karena secara sistem keluhan terdokumentasi dengan baik dan pelaporannya lebih cepat karena pimpinan-pimpinan tertinggi di unit perkebunan RC (*Region Control*) dapat mengaksesnya langsung. Begitu juga dengan tim-tim terkait penyelesaian keluhan yang ada di *Head Office* dibandingkan dengan cara perekapan manual yang pelaporannya hanya sampai *manager* kebun.

**Kata kunci** : Keluhan, Secara Manual dan Secara Sistem