

Pengembangan Sistem Aplikasi Client Portal Berbasis Web pada PT Rove Scale Consulting

Syauqi Atrobi^{1*}, Muhammad Fathan Adipati², Rifaldo Agustian³, Wasis Haryono⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pamulang, Indonesia.

¹syauqiatri18@gmail.com, ²fathanfals91103@gmail.com, ³doyypht@gmail.com, ⁴wasish@unpam.ac.id



Histori Artikel:

Diajukan: 20 Juni 2025

Disetujui: 16 Juli 2025

Dipublikasi: 18 Juli 2025

Kata Kunci:

Client portal; Prototyping; Layanan konsultasi; Sistem terintegrasi; Transformasi digital

Digital Transformation

Technology (Digitech) is an

Creative Commons License This

work is licensed under a Creative

Commons Attribution-

NonCommercial 4.0 International

(CC BY-NC 4.0).

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi menuntut perusahaan untuk menyediakan layanan yang terintegrasi dan efisien. PT Rove Scale Consulting (RSC), perusahaan konsultan bisnis, menghadapi tantangan dalam fragmentasi layanan, efisiensi operasional, dan analisis data yang tidak terpusat. Penelitian ini bertujuan mengembangkan sistem client portal berbasis web untuk mengintegrasikan layanan konsultasi, iklan digital, dan manajemen dokumen dalam satu platform. Metodologi yang digunakan adalah prototyping, melalui tahapan identifikasi kebutuhan, desain, implementasi, dan evaluasi. Hasil pengembangan menghasilkan portal dengan fitur utama seperti pelacakan proyek, langganan premium, serta notifikasi real-time. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi operasional, transparansi layanan, serta mendukung strategi monetisasi perusahaan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan client portal dapat menjadi solusi strategis bagi perusahaan yang menyediakan layanan multidimensi.

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital, banyak organisasi, baik sektor publik maupun swasta, berupaya meningkatkan efisiensi dan integrasi layanan melalui pengembangan sistem berbasis web yang bersifat terpusat dan interaktif. Salah satu pendekatan yang berkembang pesat adalah implementasi *client portal*, yang tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah, tetapi juga sebagai pusat kendali layanan digital. Portal semacam ini dinilai mampu menyatukan berbagai proses bisnis yang sebelumnya terfragmentasi, meningkatkan keterlibatan pengguna, serta mempercepat pengambilan keputusan berbasis data yang terintegrasi.

Beberapa studi menunjukkan keberhasilan penerapan sistem portal berbasis web dalam berbagai konteks. (Ekasari et al., 2024) mengembangkan portal warga berbasis metode *prototyping* yang memungkinkan pengguna memberikan umpan balik langsung terhadap rancangan awal sistem, sehingga iterasi dapat berlangsung lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan komunitas. Temuan serupa juga ditunjukkan dalam buku yang ditulis oleh (Bena, 2022), yang mengembangkan customer portal untuk manajemen administrasi pelanggan berbasis web. Portal ini mendukung proses pencatatan data pelanggan, permohonan produk, pengaduan, dan tagihan secara terpusat. Penerapan metode Scrum menghasilkan sistem dengan tingkat keberhasilan hingga 90% dalam pengujian.

Dalam lingkup korporasi, (Veza et al., 2020) mengembangkan portal karyawan berbasis pendekatan Customer Relationship Management (CRM) menggunakan metode Rational Unified Process (RUP). Sistem ini tidak hanya membantu admin dalam mengelola data karyawan, tetapi juga memberikan keleluasaan bagi karyawan untuk memperbarui data pribadinya secara mandiri. Sementara itu, (Lolong et al., 2022) mengimplementasikan integrasi layanan email berbasis Gmail ke dalam portal akademik Inspire Unsrat menggunakan protokol SMTP dan IMAP. Hasilnya, proses komunikasi internal akademik menjadi lebih efisien karena seluruh akses layanan dilakukan dalam satu platform terpusat.

Pada sektor informasi dan dokumentasi, (Basiroh et al., 2025) mengembangkan sistem e-library berbasis client-server untuk mengatasi pengelolaan data peminjaman dan pengembalian buku yang sebelumnya dilakukan secara manual. Penggunaan UML sebagai alat bantu pemodelan sistem mempermudah dalam membangun alur transaksi yang lebih terstruktur dan efisien.

Berangkat dari kebutuhan serupa, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem *client portal* berbasis web pada PT Rove Scale Consulting, yang selama ini menghadapi tantangan fragmentasi layanan, proses manual, serta belum optimalnya pemanfaatan data dan peluang monetisasi digital. Sistem ini dikembangkan menggunakan model *prototype* dan pendekatan deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem informasi berbasis web yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, khususnya dalam konteks layanan konsultasi modern. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengembangan sistem serupa di perusahaan lain yang sedang bertransformasi menuju digitalisasi layanan secara menyeluruh.

STUDI LITERATUR

Client Portal

Sistem *client portal* merupakan teknologi berbasis arsitektur client-server yang dirancang untuk menjembatani komunikasi antara penyedia layanan dan klien dalam ruang digital yang terpusat dan aman. Portal ini memberikan kemudahan bagi klien untuk mengakses dokumen dan informasi layanan secara mandiri tanpa perlu mengandalkan saluran konvensional seperti email atau komunikasi fisik. Selain itu, sistem ini dilengkapi dengan fitur-fitur seperti login pribadi, kontrol akses berbasis peran, serta integrasi dengan sistem lain demi mendukung efisiensi operasional dan keamanan informasi (Wibisono et al., 2020). Keberadaan sistem ini menjadi krusial dalam konteks bisnis modern yang menuntut kecepatan, kemandirian akses, serta jaminan kerahasiaan data.

Model Pengembangan Prototype

Dalam pengembangan sistem tersebut, pendekatan model *prototype* digunakan karena dinilai efektif untuk merespons kebutuhan pengguna yang dinamis. Model ini menitikberatkan pada pembuatan versi awal sistem (prototipe) yang dapat divisualisasikan dan diuji langsung oleh pengguna. Melalui proses ini, umpan balik dari pengguna dapat diperoleh sejak tahap awal, sehingga kebutuhan sistem dapat ditentukan dan disempurnakan secara iteratif dan akurat (Susanto & Andriana, 2016). Pendekatan ini sangat sesuai diterapkan pada sistem client portal yang interaktif, di mana keterlibatan pengguna sangat penting dalam merancang antarmuka dan alur penggunaan yang intuitif.

Website

Website menjadi fondasi utama dalam pembangunan sistem client portal, karena berfungsi sebagai platform penyampaian konten sekaligus interaksi dua arah antara pengguna dan sistem. Tidak hanya menyajikan informasi statis, website modern dirancang untuk memfasilitasi proses bisnis, pertukaran data, serta aktivitas pengguna secara real-time melalui *browser* (Elgamar, 2020). Oleh karena itu, pemilihan arsitektur web dalam pengembangan client portal memberikan fleksibilitas dan kemudahan akses dari berbagai perangkat tanpa perlu instalasi tambahan.

Customer Relationship Management (CRM)

Dari sisi strategi relasi pengguna, konsep Customer Relationship Management (CRM) menjadi pendekatan penting dalam memastikan keberhasilan layanan digital. CRM merupakan strategi yang berfokus pada pemahaman dan pemenuhan kebutuhan pelanggan secara optimal, melalui pengumpulan data, analisis perilaku, dan pelayanan yang personal. Dengan membangun relasi jangka panjang dan menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperoleh umpan balik berkelanjutan dan meningkatkan loyalitas pengguna terhadap sistem yang dikembangkan (Gunarti et al., 2016). Dalam konteks portal digital, integrasi prinsip-prinsip CRM dapat diwujudkan melalui fitur interaktif, pelacakan riwayat layanan, serta sistem notifikasi personal.

Layanan Konsultasi

Terakhir, perlu dipahami bahwa layanan konsultasi, sebagai inti dari layanan PT Rove Scale Consulting, merupakan proses pemberian bantuan profesional oleh seorang konsultan kepada klien dalam mengatasi masalah, membuat keputusan, atau menyusun strategi tertentu. Dalam proses ini, konsultan berperan sebagai fasilitator yang membantu klien memperoleh pemahaman baru dan solusi terhadap persoalan yang dihadapi (Susilowati, 2012). Sistem client portal dapat berfungsi sebagai sarana pelengkap dalam layanan ini, dengan menyediakan ruang komunikasi, pelacakan progress, hingga dokumentasi interaksi antara konsultan dan klien secara sistematis dan terdokumentasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kebutuhan sistem secara sistematis berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan ini dinilai sesuai karena fokus utama dari penelitian adalah merancang dan mengembangkan sistem informasi berdasarkan observasi langsung dan masukan dari pihak terkait.

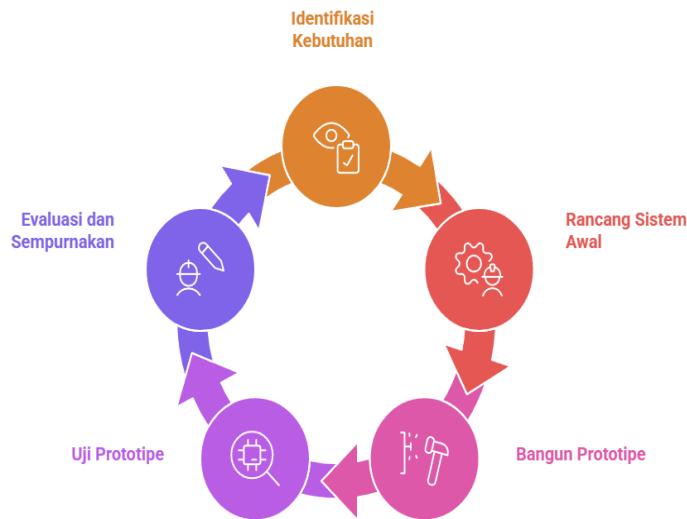
Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan Direktur Utama serta Asisten Manajer PT Rove Scale Consulting, guna memperoleh pemahaman

mendalam mengenai kebutuhan sistem dan permasalahan operasional yang ada. Selain itu, observasi juga dilakukan terhadap proses layanan dan interaksi pengguna, yang bertujuan untuk mencatat aktivitas serta alur kerja aktual dalam lingkungan kerja perusahaan. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek yang menjadi fokus penelitian, kemudian mencatat segala hal yang berkaitan dengan objek tersebut (Al-Rasyid & Haryono, 2024).

Model Pengembangan Sistem

Model pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah prototype, yang dipilih karena pendekatan ini sejalan dengan kebutuhan proyek yang menuntut pengujian cepat dan penyesuaian sistem secara bertahap berdasarkan masukan langsung dari pengguna.



Gambar 1. Model Pengembangan Prototype

Pendekatan ini mendukung proses pengembangan sistem client portal yang fleksibel dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan selama penelitian berlangsung. Adapun tahapan pengembangannya dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Kebutuhan

Pada tahap ini, dilakukan wawancara dan observasi untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, permasalahan sistem lama, serta harapan terhadap fitur-fitur dalam client portal. Informasi yang diperoleh menjadi dasar awal dalam merancang prototipe sistem.
2. Perancangan Awal Sistem

Hasil kebutuhan kemudian diterjemahkan ke dalam bentuk rancangan awal sistem, berupa sketsa antarmuka (wireframe) dan pemodelan diagram menggunakan UML seperti use case dan activity diagram. Tahap ini bertujuan untuk menggambarkan alur interaksi pengguna dengan sistem secara visual dan logis (Sagala & Haryono, 2023).
3. Pembuatan Prototype

Berdasarkan rancangan tersebut, dibangun prototipe sistem awal yang mencerminkan fitur inti, seperti dashboard layanan klien, manajemen data, serta integrasi dasar API. Prototipe ini bersifat fungsional minimum agar dapat segera diuji dan divalidasi.
4. Pengujian Prototype

Pengujian dilakukan secara langsung oleh pengguna/stakeholder terkait, untuk menilai apakah alur sistem, tampilan, serta fungsi awal sudah sesuai dengan kebutuhan operasional. Tahap ini penting untuk mengevaluasi kelayakan dan kesesuaian sistem (Najmi et al., 2025).
5. Evaluasi & Penyempurnaan

Umpan balik dari pengujian digunakan untuk menyempurnakan sistem secara bertahap. Prototipe akan direvisi hingga memenuhi ekspektasi pengguna secara menyeluruh, sebelum dikembangkan ke versi akhir yang siap diimplementasikan.

HASIL

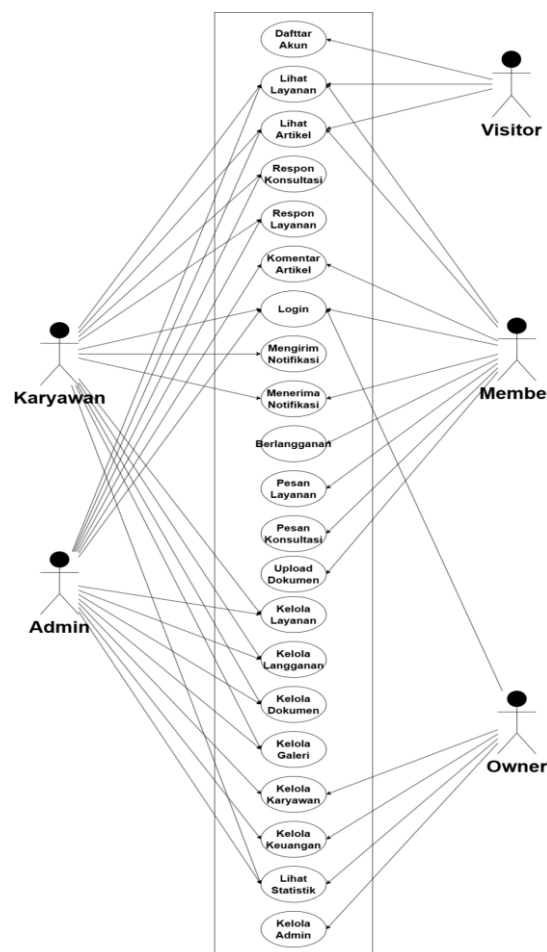
Sebagai tindak lanjut dari hasil pengumpulan data tersebut, dilakukan proses perancangan sistem dengan menggunakan pendekatan visual dan terstruktur. Tahapan perancangan ini meliputi penyusunan use case, activity

diagram, ERD, sequence diagram, serta rancangan antarmuka pengguna. Seluruh perancangan ini menjadi landasan dalam pembangunan sistem client portal yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Perancangan Sistem

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan pihak PT Rove Scale Consulting, ditemukan sejumlah kebutuhan sistem yang belum terpenuhi. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, dilakukan proses perancangan sistem sebagai tahapan awal dalam pembangunan sistem client portal. Perancangan ini menggunakan draw.io untuk diagram UML dan Balsamiq untuk mockup antarmuka yang bertujuan untuk memvisualisasikan fungsi, alur proses, struktur data, dan tampilan sistem secara menyeluruh sebelum diimplementasikan dalam bentuk aplikasi berbasis web.

Use case merupakan penjabaran mengenai cara seorang aktor berinteraksi dengan sebuah sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Istilah ini kerap digunakan dalam proses pengembangan perangkat lunak dan analisis sistem (Anugrah et al., 2024). Use case diagram pada gambar 2 menggambarkan interaksi antara lima aktor utama dengan sistem aplikasi client portal, yaitu Visitor, Member, Karyawan, Admin, dan Owner. Setiap aktor memiliki hak akses dan fungsi yang berbeda sesuai dengan perannya.

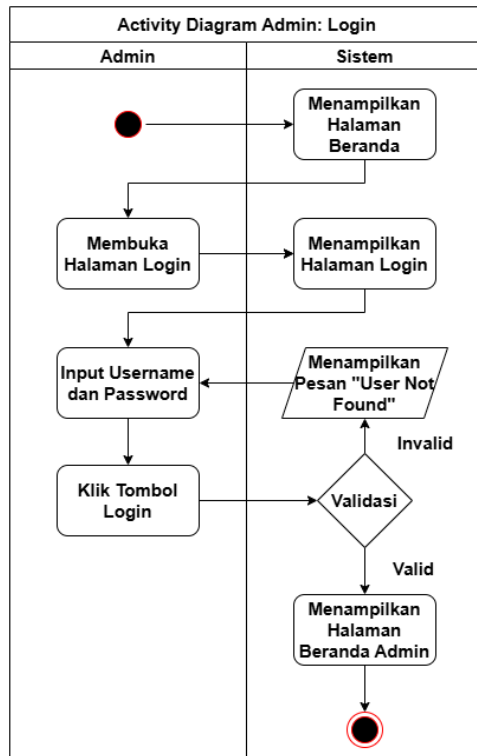


Gambar 2. Use Case Diagram

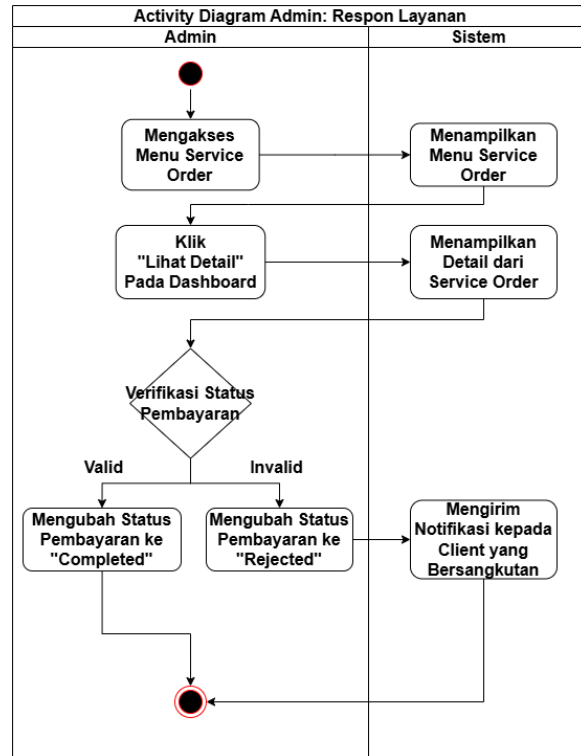
Sistem client portal memiliki lima jenis aktor utama dengan hak akses yang berbeda. Visitor merupakan pengguna yang belum terdaftar, hanya dapat melihat layanan, artikel, dan melakukan pendaftaran. Setelah login, pengguna menjadi member dengan akses lebih luas seperti memberikan komentar, mengunggah dokumen, memesan layanan, serta menerima notifikasi. Karyawan menangani operasional layanan dan dapat mengelola data internal seperti layanan, langganan, dokumen, serta merespons permintaan dari member. Admin memiliki seluruh hak akses karyawan, ditambah kemampuan mengelola akun admin lain. Sementara itu, Owner berperan sebagai pengawas sistem dengan akses terbatas pada statistik, galeri, keuangan, serta data karyawan.

Selain memetakan fungsi sistem melalui use case, perancangan sistem ini juga dilengkapi dengan activity diagram untuk menggambarkan alur aktivitas antar aktor dan sistem secara lebih rinci. Diagram ini digunakan untuk memvisualisasikan proses bisnis utama yang terjadi dalam sistem client portal, termasuk bagaimana admin

berinteraksi dengan sistem dalam menjalankan tugasnya. Adapun dua proses utama yang dimodelkan adalah aktivitas login admin dan respon layanan terhadap service order.



Gambar 3. Activity Diagram Admin Login



Gambar 4. Activity Diagram Admin Respon Layanan

Gambar 3 (kiri) menunjukkan activity diagram proses login admin pada sistem client portal. Aktivitas diawali ketika admin mengakses halaman beranda sistem, lalu membuka halaman login. Setelah itu, admin memasukkan username dan password sebagai kredensial akses. Setelah kredensial dimasukkan, sistem akan melakukan proses validasi terhadap data yang diberikan. Jika data tidak valid, sistem akan menampilkan pesan "User Not Found", dan proses kembali ke pengisian kredensial untuk dicoba ulang. Jika data valid, sistem akan menampilkan halaman beranda khusus admin, yang menandakan bahwa proses login berhasil dan admin dapat mulai mengakses fitur sistem yang tersedia.

Activity diagram pada Gambar 4 (kanan) menggambarkan alur aktivitas admin dalam merespon permintaan layanan dari klien melalui sistem client portal. Proses diawali ketika admin mengakses menu "Service Order", lalu sistem menampilkan dashboard berisi daftar order layanan. Admin kemudian memilih salah satu order dengan mengklik tombol "Lihat Detail", dan sistem akan menampilkan informasi detail dari order tersebut.

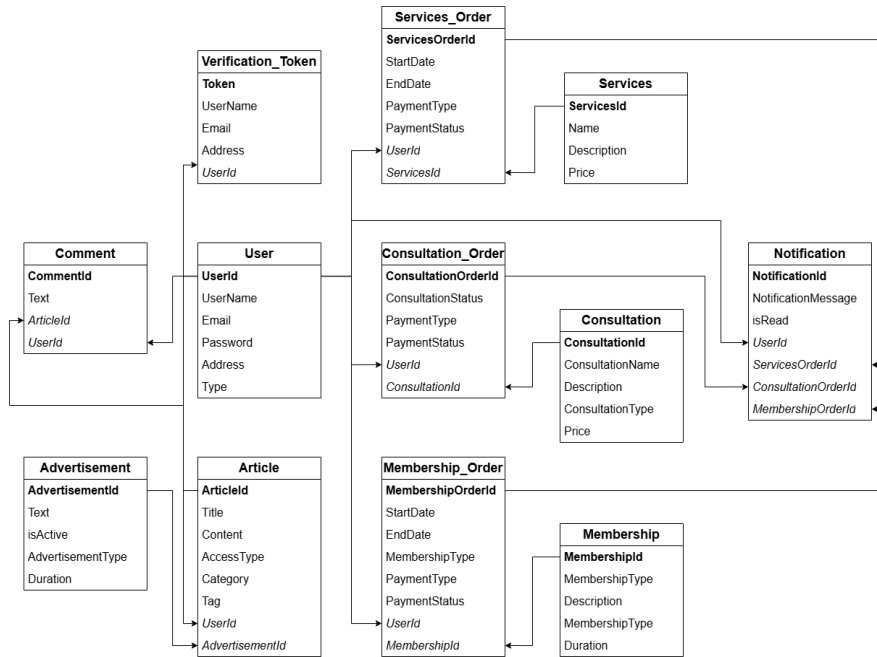
Selanjutnya, admin melakukan verifikasi terhadap status pembayaran. Pada titik ini terjadi percabangan keputusan. Jika pembayaran dinyatakan valid, maka admin akan mengubah status pembayaran menjadi "Completed", yang menandakan bahwa proses verifikasi telah selesai dan layanan akan segera ditindaklanjuti. Namun, jika pembayaran dinyatakan tidak valid, admin akan mengubah status menjadi "Rejected", lalu sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada klien terkait status pembayaran yang ditolak beserta instruksi atau alasan yang relevan. Setelah salah satu dari dua jalur proses tersebut diselesaikan, sistem akan mengakhiri proses verifikasi, dan aktivitas dinyatakan selesai.

Setelah dilakukan pemodelan sistem melalui use case dan activity diagram untuk menggambarkan alur interaksi pengguna, tahap selanjutnya adalah merancang basis data menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD). Diagram ini merepresentasikan struktur data utama yang diperlukan sistem client portal, serta relasi antar entitas yang mendukung proses layanan secara digital dan terintegrasi.

Entity Relationship Diagram (ERD) pada Gambar 5 mengilustrasikan struktur basis data yang mendukung sistem client portal. Entitas utama seperti User, Consultation_Order, Membership_Order, dan Services_Order mewakili aktivitas transaksi pengguna dalam memesan layanan. Setiap pemesanan terhubung ke entitas layanan terkait, seperti Consultation, Membership, dan Services, serta memiliki atribut umum seperti status pembayaran dan metode transaksi.

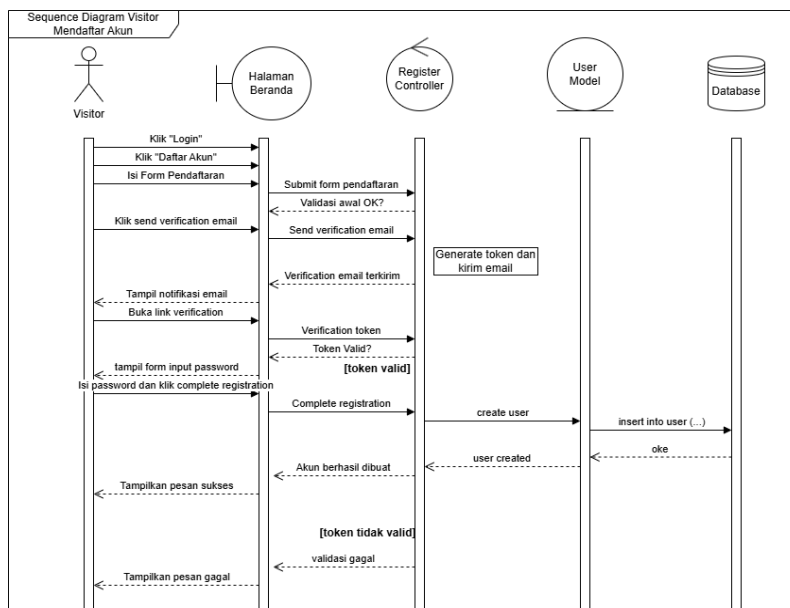
Sistem juga mencakup Notification sebagai media pengiriman informasi kepada pengguna, yang relasinya fleksibel terhadap berbagai jenis order. Untuk interaksi konten, entitas Article, Comment, dan

Advertisement memungkinkan publikasi artikel serta respons dari pengguna. Sementara Verification_Token digunakan dalam proses validasi akun.



Gambar 5. Entity Relationship Diagram (ERD)

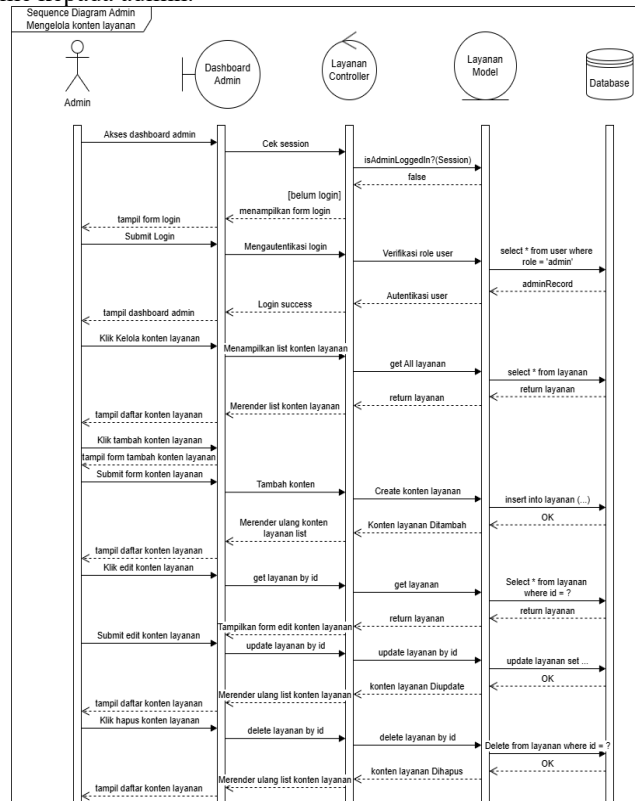
Sequence diagram pada Gambar 6 menjelaskan proses pendaftaran akun oleh visitor. Proses dimulai ketika visitor mengisi form pendaftaran dan mengirim permintaan verifikasi email. Sistem akan memvalidasi data, menghasilkan token verifikasi, dan mengirimkannya ke email pengguna. Setelah visitor membuka link verifikasi, sistem memeriksa validitas token. Jika valid, pengguna melanjutkan untuk membuat password dan menyelesaikan pendaftaran. Data pengguna kemudian disimpan ke database, dan sistem menampilkan notifikasi keberhasilan. Jika token tidak valid, maka proses dibatalkan dan pesan kegagalan ditampilkan.



Gambar 6. Sequence Diagram Visitor Mendaftar Akun

Gambar sequence diagram di bawah menggambarkan alur proses admin dalam mengelola konten layanan, dimulai dari proses login hingga CRUD (Create, Read, Update, Delete) layanan. Setelah login berhasil dan sesi terautentikasi, sistem menampilkan daftar konten layanan dari database. Admin dapat menambahkan,

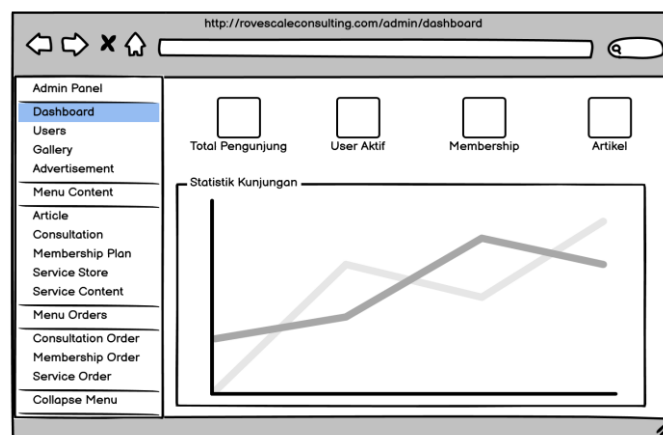
mengedit, maupun menghapus konten layanan. Setiap aksi yang dilakukan dikirim melalui controller ke model, kemudian diproses ke basis data. Setelah perubahan dilakukan, sistem akan merefresh ulang daftar layanan untuk ditampilkan secara real-time kepada admin.



Gambar 7. Sequence Diagram Admin Mengelola Konten Layanan

Pada Gambar 8 terdapat Dashboard admin yang menampilkan empat indikator utama yang memberi informasi ringkas: total pengunjung, jumlah pengguna aktif, jumlah membership, dan total artikel. Di bawahnya, terdapat grafik statistik kunjungan yang merepresentasikan tren aktivitas pengguna dari waktu ke waktu.

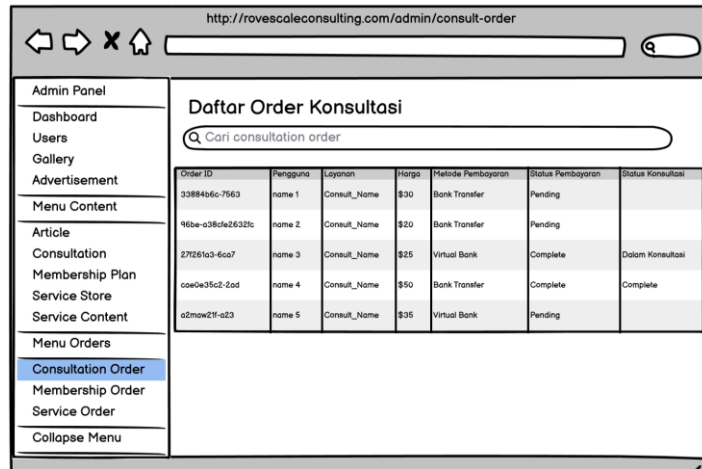
Navigasi sisi kiri menampilkan menu terstruktur, seperti manajemen pengguna (Users), konten (Gallery, Advertisement, Article, Consultation, Membership Plan, dan Service), serta menu pesanan (Consultation Order, Membership Order, dan Service Order). Rancangan ini bertujuan memberikan akses cepat ke informasi penting dan mempercepat pengambilan keputusan operasional oleh admin.



Gambar 8. Rancangan Layar Dashboard Admin

Gambar 9 menunjukkan halaman admin untuk mengelola daftar order konsultasi. Setiap data mencakup informasi pengguna, layanan, harga, metode dan status pembayaran, serta status konsultasi. Admin dapat mencari order tertentu melalui kolom pencarian dan menekan tombol "Lihat Detail" untuk melihat informasi lengkap dari

konsultasi yang dipesan oleh klien. Melalui halaman detail tersebut, admin juga dapat mengubah status konsultasi menjadi waiting, completed, atau rejected, tergantung apakah klien telah menyelesaikan administrasi dengan benar atau belum.

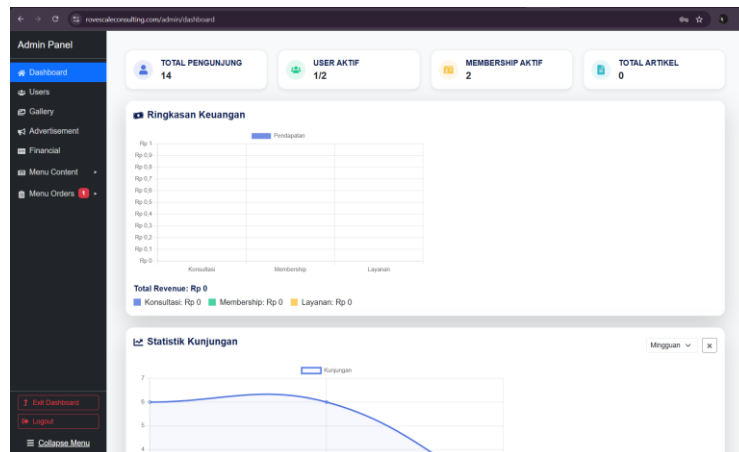


Gambar 9. Rancangan Layar Consultation Order

PEMBAHASAN

Sebagai hasil implementasi dari perancangan dashboard admin, gambar 10 menyajikan informasi penting secara ringkas dan terstruktur. Di bagian atas, admin dapat melihat empat indikator utama yaitu total pengunjung, jumlah user aktif, membership aktif, dan total artikel yang telah dipublikasikan. Selanjutnya, sistem menampilkan grafik Ringkasan Keuangan yang mengelompokkan pendapatan berdasarkan jenis layanan, seperti konsultasi, membership, dan layanan umum.

Untuk mendukung pemantauan aktivitas pengguna, ditambahkan pula grafik Statistik Kunjungan yang menyajikan jumlah pengunjung dalam rentang waktu tertentu (mingguan). Seluruh elemen pada dashboard dirancang untuk memberikan visibilitas menyeluruh terhadap performa sistem secara real-time, serta mendukung efisiensi dalam proses monitoring dan pengambilan keputusan oleh admin.



Gambar 10. Tampilan Dashboard Admin

Selanjutnya terdapat implementasi tampilan dashboard daftar order konsultasi pada gambar 11, halaman ini dirancang untuk memudahkan admin dalam memantau dan mengelola seluruh permintaan konsultasi yang masuk. Setiap order ditampilkan dalam bentuk tabel yang memuat informasi penting seperti Order ID, nama pengguna, jenis layanan yang dipilih, harga, status pembayaran, status konsultasi, status dokumen, serta tombol aksi untuk melihat detail dan mengelola dokumen. Admin juga dapat memfilter data melalui kolom pencarian di bagian atas. Setiap status ditampilkan menggunakan label berwarna untuk membedakan kondisi masing-masing order secara visual, seperti “completed”, “waiting”, “dalam konsultasi”, hingga “perlu revisi”, sehingga mempercepat proses identifikasi dan penanganan oleh admin.

Order ID	Pengguna	Layanan	Harga	Status Pembayaran	Status Konsultasi	Status Dokumen	Detail	Aksi
e202893-9d6f-447e-9c71-659ebad0112b	bimo gitawan	Konsultasi Hukum	Rp 85.000	Completed	Unpaid Document	File Upload	Lihat Detail	Eksternal
c85150e1-6377-4cd2-8898-c3325621382	bimo gitawan	Konsultasi Sistem Pembelajaran Digital di Sekolah	Rp 185.000	Completed	Unpaid Document	Unpaid Document	Lihat Detail	Eksternal
71333a0c-8f05-496d-a408-05542d5795a	bimo gitawan	Konsultasi Hukum	Rp 85.000	Completed	Unpaid Document	Unpaid Document	Lihat Detail	Eksternal
5a94c301-da83-46cc-88f4-8b2a29f63d593	bimo gitawan	Konsultasi SEO	- 0.00	Waiting	Unpaid Document	Unpaid Document	Lihat Detail	Eksternal
b820486c-d345-439c-879f-efc9f1b24f03	bimo gitawan	Konsultasi Hukum	Rp 85.000	Completed	Unpaid Document	Unpaid Document	Lihat Detail	Eksternal
c04643d9-a806-4776-8a0f1-77da11691396	bimo gitawan	Konsultasi Hukum	Rp 85.000	Completed	Unpaid Document	Unpaid Document	Lihat Detail	Eksternal
33884b60-7563-4d83-	bimo						Lihat	

Gambar 11. Tampilan Dashboard Daftar Order Konsultasi

Sebelum penggunaan aplikasi client portal, proses operasional di perusahaan dilakukan secara manual dan terpisah di beberapa platform. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam memproses permintaan klien, sulitnya pelacakan status layanan, dan kurangnya integrasi data antar divisi. Admin harus memantau layanan, pembayaran, dan komunikasi secara terpisah, yang berdampak pada efisiensi kerja dan kualitas layanan yang diterima klien.

Setelah implementasi sistem client portal, seluruh proses layanan terpusat dalam satu platform digital. Admin dapat mengelola order konsultasi, membership, dan layanan umum secara real-time dengan tampilan UI yang lebih informatif dan interaktif karena desain yang baik harus menjadi solusi permasalahan, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan pengguna (Febriani et al., 2023). Fitur notifikasi, statistik pengunjung, dan ringkasan pendapatan membantu perusahaan dalam memantau aktivitas serta membuat keputusan berbasis data. Secara keseluruhan, aplikasi ini meningkatkan efisiensi operasional, transparansi layanan, dan kepuasan pengguna secara signifikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menjawab kebutuhan PT Rove Scale Consulting dalam mengatasi fragmentasi layanan, alur kerja manual, dan kurangnya integrasi data dengan merancang sistem client portal berbasis web melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi antarmuka, dan pengujian pengguna. Portal ini mengintegrasikan fitur pengelolaan layanan konsultasi, pemesanan layanan, manajemen membership, notifikasi otomatis, dan dashboard analitik yang terbukti meningkatkan efisiensi operasional, memudahkan pemantauan aktivitas secara real time, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih responsif dan terintegrasi. Sistem ini selain memenuhi kebutuhan saat ini juga membangun fondasi kuat untuk strategi transformasi digital jangka panjang yang dapat dikembangkan sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dan klien.

REFERENSI

- Al-Rasyid, S., & Haryono, W. (2024). Aplikasi Booking Order Kendaraan Admin Penumpang Dan Pengemudi Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Sains Teknologi Dan Informasi*, 3(1), 01–18. <https://doi.org/10.59024/jiti.v3i1.991>
- Anugrah, R. E., Saputra, Y. A., & Haryono, W. (2024). Perancangan Sistem Inventory Berbasis Web untuk Optimalisasi Manajemen Persediaan Barang di PT Bumi Daya Plaza. *Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(4), 342–363. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i4.317>
- Basiroh, Novita, W., & Irwanto, A.-A. (2025). Perancangan Sistem Informasi E- Library Menggunakan UML model Berbasis Client Server. *TECHNOMEDIA : Informatics and Computer Science*, 2(1), 1–8.
- Bena, I. M. (2022). *Pembuatan Modul Admin Customer Portal untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnets Plus*.
- Ekasari, M. H., Lusita, M. D., & Diana, D. (2024). Penerapan Metode Prototype dalam Merancang Sistem Informasi Portal Warga Berbasis Web. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi (SeNTIK STI&K)*, 8(1), 215–224.
- Elgamar. (2020). *Buku ajar konsep dasar pemrograman website dengan PHP*. CV. Multimedia Edukasi.
- Febriani, S., Sutabri, T., Megawaty, & Abdillah, L. A. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Sistem Informasi Layanan Administrasi dalam Perspektif Psikologi Menggunakan Metode Prototype. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 1088–1103.
- Gunarti, R., Nugroho, E., & Sanjaya, G. Y. (2016). Pengembangan Prototype Sistem Informasi Customer Relationship Management di STIKES Husada Borneo Banjarbaru. *Journal of Information Systems for*

Public Health, 1(2), 29–34.

- Lolong, R., Sambul, A. M., & Lumenta, A. S. M. (2022). Pengembangan Email Client Di Portal Inspire UNSRAT Dengan Integrasi layanan Gmail. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer*, 11(1), 35–44.
- Najmi, R. A., Nugroho, A. P., Rizqi, M., & Haryono, W. (2025). Design And Implementation Of Web-Based It Helpdesk Ticketing System To Improve Client Issue Managememe At Pt. Good And Service Solutions. *Jorapi : Journal of Research and Publication Innovation*, 3(1), 1789–1795.
- Sagala, E. L., & Haryono, W. (2023). Pengembangan Aplikasi Manajemen Pelanggan Wifi Berbasis Web Di Hh. Net (Maja Banten). *Jurnal Penelitian Ilmu Komputer*, 1(4).
- Susanto, R., & Andriana, A. D. (2016). Perbandingan model waterfall dan prototyping untuk pengembangan sistem informasi. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 14(1), 41–46.
- Susilowati, A. (2012). Implementasi Layanan Konsultasi Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 9(1), 125–150. <https://doi.org/10.14421/hisbah.2012.091-07>
- Veza, O., Dewi, I. K., & Islapirna. (2020). Pengembangan Portal Karyawan PT Appipa Indonesia Berbasis Web Menggunakan Metode CRM (Customer Relationship Management) . *Jurnal Responsive Teknik Informatika*, 4(2), 12–22.
- Wibisono, G., Subroto, V. K., & Danang. (2020). *Analisa dan Perancangan Sistem Aplikasi Pembayaran Administrasi Menggunakan RFID Berbasis Client Server*. 13(1), 111–120. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak/page111>