

**APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR CABANG
UTAMA MAYOR RUSLAN KOTA PALEMBANG BERBASIS
*WEB MOBILE***



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

KMS FAHMI

061830800590

**MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

Motto dan Persembahan

Motto:

“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan: Keberanian atau Keikhlasan. Jika tidak Berani, Ikhlaslah menerimanya. Jika tidak Ikhlas, Beranilah Menerimanya“.

(Toto Rahardjo)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui

" (QS Al-Baqarah: 216)

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ Ayah saya Kms Mascek Ali dan Ibu saya Almarhumah Nyayu Masnun
- ❖ Cek Tintin, Kak Ilham, Cek Reka, Cek Balkis, Apek, Almarhum Fahrul dan Keluarga Besar saya.
- ❖ Dosen-dosen saya yang telah membimbing, mengajari, mendidik dan membantu saya selama ini.
- ❖ Ibu Ienda Meiriska, S.Kom., M.Kom. dan Ibu Leni Novianti, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir ini.
- ❖ Pak UL, Kemahasiswaan Politeknik Negeri Sriwijaya dan Kepala Cabang JNE Kota Palembang Pak Daud.
- ❖ Tomy JB Pelatih Panutan Futsal Politeknik Negeri Sriwijaya dan Tim Kebanggaan, Tercinta Futsal Politeknik Negeri Sriwijaya.
- ❖ *Last but not least I wanna thank me for believing in me, doing all this hard work, so gratefull, you'r great.*
- ❖ Almamater Kebanggaan.

ABSTRAK

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman ekspedisi barang. Namun saat ini masih terdapat kendala pada proses pengaduan dan keluhan pelanggan jika terjadi kesalahan pada pengiriman, penerimaan ataupun pada barang itu sendiri. Proses pengolahan data pengaduan dan keluhan pelanggan masih bersifat manual. Pelanggan masih harus datang langsung ke tempat untuk melakukan proses pengaduan dan keluhan pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dibangun sebuah Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan Kota Palembang menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *MySQL* sebagai *database* nya serta pengujian sistemnya menggunakan *Black-Box testing* dengan keakuratan sistem informasi berdasarkan pengujian pengguna aplikasi juga dapat diakses secara *mobile* dengan fitur *web view* yang diterapkan. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi pengaduan dan keluhan pelanggan berbasis *web mobile* yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pengaduan dan keluhan pelanggan yang bermasalah tanpa harus datang ke PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan Kota Palembang.

Kata Kunci : Aplikasi, Pengaduan, PHP, *MySQL*, dan *Website*.

ABSTRACT

PT. The Nugraha Ekakurir (JNE) Main Branch Major Ruslan is one of the companies that provides freight forwarding services. However, currently there are still obstacles in the complaint process and customer complaints if an error occurs in the delivery, receipt or on the goods themselves. The processing of data on complaints and customer complaints is still manual. Customers still have to come directly to the place to process complaints and customer complaints. To overcome these problems, an Application for Complaints and Customer Complaints was built at PT. The Nugraha Ekakurir (JNE) Main Branch of Mayor Ruslan, Palembang City uses the PHP and MySQL programming languages as its database and the system testing uses Black-Box testing with the accuracy of the information system based on user testing, the application can also be accessed by mobile with the web view feature applied. The result of this research is a mobile web-based customer complaint and complaint application that can make it easier for customers to make complaints and complaints from problematic customers without having to come to PT. The Nugraha Ekakurir (JNE) line, Major Ruslan Main Branch, Palembang City.

Keywords: Application, Complaints, PHP, MySQL, and Website.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Mayor Ruslan Kota Palembang Berbasis *Web Mobile*”** ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat Mata Kuliah Laporan Akhir pada Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis sangat banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan Kakak-Kakak yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada saya;
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya;
3. Bapak Carlos RS, S.T.,M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya;
4. Ibu Nelly Masnila, SE., Msi.Ak. selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya;
5. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya;

6. Bapak Drs. Zakaria, M.T. selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya;
7. Ibu Dr. Indri Ariyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
8. Ibu Rika Sadariawati, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
9. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
10. Ibu Ienda Meiriska, S.Kom.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Leni Novianti, S.Kom.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan , serta Ilmu kepada saya dalam penyusunan Laporan Akhir;
11. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
12. Seluruh Manajer dan staf pada PT Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kota Palembang, terutama pada bagian yang terkait;
13. HRD, Bpk Hepni , Niko, Zidan, Sandi, Fadil, Firza, Teja beserta Futsal Polsri dan Seluruh Pihak yang Membantu.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dapat lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya kepada mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dan untuk menambah wawasan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Aamiin.

Palembang, Juli 2021

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR | ii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 4 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan..... | 5 |
| 1.4.1 Tujuan..... | 5 |
| 1.4.2 Manfaat..... | 5 |
| 1.5 Metodologi Penelitian | 6 |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian | 6 |
| 1.5.2 Metode Pengumpulan Data | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 8 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 | Teori Umum | 10 |
| 2.1.1 | Pengertian Komputer | 10 |
| 2.1.1.1 | Pengertian Perangkat Lunak | 11 |
| 2.1.2 | Pengertian Sistem..... | 13 |
| 2.1.3 | Pengertian Sistem informasi..... | 14 |
| 2.1.4 | Pengertian Basis Data (<i>Database</i>)..... | 15 |
| 2.1.5 | Pengertian Aplikasi | 16 |
| 2.1.6 | Pengertian Pengaduan | 17 |
| 2.1.7 | Pengertian Keluhan | 17 |
| 2.1.8 | Pengertian Pelanggan | 17 |
| 2.1.9 | Pengertian JNE | 18 |
| 2.1.10 | Pengertian Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada PT. JNE Mayor Ruslan Palembang | 19 |
| 2.2 | Teori Khusus | 20 |
| 2.2.1 | <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> | 21 |
| 2.2.2 | <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> | 26 |
| 2.2.3 | <i>Flowchart</i> | 30 |
| 2.2.4 | Kamus Data (<i>Data Dictionary</i>) | 33 |
| 2.2.5 | Pengertian <i>Blockchart</i> | 37 |
| 2.3 | Teori Program | 40 |
| 2.3.1 | Sekilas Tentang PHP | 41 |
| 2.3.1.1 | Pengertian PHP | 41 |
| 2.3.1.2 | Script PHP | 43 |
| 2.3.1.3 | Teknik Penulisan Script PHP | 44 |
| 2.3.2 | Sekilas Tentang MySQL | 46 |
| 2.3.2.1 | Pengertian MySQL..... | 48 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.2.2 Fungsi-Fungsi <i>MySQL</i> | 49 |
| 2.3.2.3 Keistimewaan <i>MySQL</i> | 54 |
| 2.3.3 Sekilas Tentang <i>Adobe Dreamweaver CS5</i> | 56 |
| 2.3.3.1 Pengertian <i>Adobe Dreamweaver CS5</i> | 57 |
| 2.3.3.2 <i>Starting Page</i> | 58 |
| 2.3.3.3 Ruang Kerja <i>Adobe Dreamweaver CS5</i> | 59 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 68 |
| 3.1 Sejarah PT. JNE Mayor Ruslan Kota Palembang..... | 68 |
| 3.2 Visi dan Misi PT. JNE Mayor Ruslan Kota Palembang | 69 |
| 3.2.1 Visi | 70 |
| 3.2.2 Misi..... | 71 |
| 3.3 Struktur Organisasi PT. JNE Mayor Ruslan | 72 |
| 3.3.1 Presiden Direktur | 73 |
| 3.3.2 Executive Direkur | 74 |
| 3.3.3 <i>Secretary</i> | 75 |
| 3.3.4 <i>Finance & Administration Director</i> | 76 |
| 3.3.5 HRD Senior Manager..... | 77 |
| 3.3.6 <i>Sales & Marketing Director</i> | 78 |
| 3.3.7 <i>Marketing Sales Manager</i> | 79 |
| 3.3.8 <i>Operation Director</i> | 80 |
| 3.3.9 <i>Operation Senior Manager</i> | 81 |
| 3.4 Sistem yang sedang berjalan | 82 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 84 |
| 4.1 Prosedur Sistem yang akan Diterapkan | 85 |
| 4.2 Alat Bantu Perancangan..... | 86 |
| 4.2.1 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>) | 87 |
| 4.2.2 Perangkat Lunak (<i>Software</i>)..... | 88 |
| 4.2.3 Bahan Bantu Perancangan..... | 89 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 4.3 | Communication (Komunikasi)..... | 90 |
| 4.3.1 | Pendefinisian Masalah..... | 91 |
| 4.3.2 | Studi Kelayakan | 92 |
| 4.4 | Analisis Kebutuhan | 93 |
| 4.4.1 | Kebutuhan Fungsional (<i>Functional Requirement</i>)..... | 94 |
| 4.4.2 | Kebutuhan Non-Fungsional | 95 |
| 4.5 | Fase Planning | 96 |
| 4.6 | Design | 97 |
| 4.6.1 | Diagram Konteks..... | 98 |
| 4.6.2 | Data Flow Diagram (DFD) Level 1 | 99 |
| 4.6.3 | Data Flow Diagram (DFD) Level 2 | 100 |
| 4.6.4 | <i>Blockchart</i> Diagram | 102 |
| 4.6.5 | <i>Flowchart</i> Diagram | 103 |
| 4.6.6 | <i>ERD</i> | 105 |
| 4.6.7 | Kamus Data | 106 |
| 4.7 | Desain Tabel | 108 |
| 4.8 | Perancangan Program..... | 110 |
| 4.8.1 | Desain Login Login..... | 112 |
| 4.8.2 | Desain Halaman Utama..... | 114 |
| 4.8.3 | Desain Halaman Admin Pengaduan..... | 116 |
| 4.8.4 | Desain Halaman Kritik Dan Saran | 117 |
| 4.8.5 | Desain Halaman Data User | 119 |
| 4.8.6 | Desain Halaman Form Pengaduan | 121 |
| 4.8.7 | Desain Halaman Form Kritik dan Saran | 123 |
| 4.9 | Contruction | 124 |
| 4.10 | Tampilan Masukan | 126 |
| 4.10.1 | Tampilan Halaman Login..... | 128 |
| 4.10.2 | Tampilan Dashboard Utama..... | 130 |
| 4.10.3 | Tampilan Halaman User..... | 132 |
| 4.10.4 | Tampilan Halaman Input User | 134 |
| 4.10.5 | Tampilan Halaman Pengaduan..... | 136 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| 4.10.6 | Tampilan Halaman Detail Pengaduan..... | 137 |
| 4.10.7 | Tampilan Halaman Kritik dan Saran..... | 139 |
| 4.10.8 | Tampilan Halaman Input Kritik dan Saran | 141 |
| 4.10.9 | Tampilan Halaman Input Pengaduan | 143 |
| 4.10.10 | Tampilan Halaman Kritik dan Saran..... | 145 |
| 4.10.11 | Tampilan Halaman Laporan..... | 146 |
| 4.10.12 | Tampilan Halaman Grafik..... | 148 |
| 4.11 | Pengujian Perangkat Lunak..... | 150 |
| 4.11.1 | Lingkungan Pengujian..... | 152 |
| 4.11.2 | Rencana Pengujian | 154 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 155 |
| 5.1 | Kesimpulan | 156 |
| 5.2 | Saran..... | 157 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 158 |
| | LAMPIRAN | |