

**APLIKASI PELAYANAN DAN PENGADUAN KELUHAN JASA PORTER
PADA CV BUANA ADHI KARYA BERBASIS *WEBSITE***



LAPORAN AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Manajemen Informatika
Program Studi Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh :

Anneta Benning

062030801742

**MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414

Laman : <http://polsri.ac.id> Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Anneta Benning
NPM : 062030801742
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Keluhan
Jasa Porter pada CV Buana Adhi Karya
Berbasis Website

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 11 Agustus 2023
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Tim Pembimbing :

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

Ir. Zulkarnaini, M.T.
NIP.196209181992031001

Pembimbing II,

Henny Madora, S.Kom., M.M.
NIP.197709272005012001

Mengetahui,
Kepala Jurusan
Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si.
NIP. 197306032008012008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"... Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

"Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar".

(Q.S. Al-Anfaal : 46)

"Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga".

(H.R. Muslim)

Atas Rahmat Allah, SWT.

Laporan Ini Saya Persembahkan Kepada:

- 1. Allah, SWT.*
- 2. Diri Sendiri.*
- 3. Seluruh Keluarga Besar.*
- 4. Dosen yang sudah membimbing dan mendidik saya selama ini.*
- 5. Sahabat dan Teman-teman saya.*

ABSTRAK

Penulisan laporan akhir ini bertujuan untuk membuat suatu aplikasi pelayanan dan pengaduan keluhan jasa porter pada CV Buana Adhi Karya berbasis *website*. CV Buana Adhi Karya adalah perusahaan yang menyediakan jasa angkutan barang atau yang lebih dikenal dengan sebutan porter untuk penumpang yang naik atau turun pesawat di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II. Masalah pokok dalam penulisan ini adalah belum adanya suatu media atau sebuah sistem untuk menerima dan menangani keluhan pada perusahaan tersebut. Untuk itu, diperlukan solusi yakni bagaimana merancang dan membuat sebuah aplikasi pelayanan dan pengaduan keluhan berbasis *website* pada CV Buana Adhi Karya. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penulisan ini adalah *Metode Waterfall*. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun aplikasi adalah PHP dengan menggunakan *Framework CodeIgniter*. Basis data yang digunakan dalam pembuatan *website* yakni *MySQL*. Sementara diagram yang digunakan adalah *Unified Modelling Language (UML)*. Hasil dari penulisan ini adalah aplikasi dapat digunakan untuk menerima keluhan dari pelapor dan direktur dapat menangani dan menanggapi keluhan yang disampaikan secara langsung.

Kata Kunci : Pelayanan dan Pengaduan Keluhan, *Metode Waterfall*, *website*.

ABSTRACT

Writing this final report aims to create a service application and porter service complaints at CV Buana Adhi Karya based on the website. CV Buana Adhi Karya is a company that provides goods transportation services or better known as porters for passengers who get on or off the plane at Sultan Mahmud Badaruddin II International Airport. The main problem in this writing is the absence of a media or a system to receive and handle complaints at the company. For this reason, a solution is needed, namely how to design and create a website-based service and complaint application application at CV Buana Adhi Karya. The system development method used in this paper is the Waterfall Method. The programming language used to build applications is PHP using the CodeIgniter Framework. The database used in making the website is MySQL. While the diagram used is the Unified Modeling Language (UML). The result of this writing is that the application can be used to receive complaints from complainants and the director can handle and respond to complaints submitted directly.

Keywords : Service and Complaints, Waterfall Method, website.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **“Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Keluhan Jasa Porter pada CV Buana Adhi Karya Berbasis Website”** ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan maupun petunjuk sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Carlos R.S, S.T.,M.T. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Nelly Masnila, SE, M.Si.Ak. selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Ahmad Zamheri S.T.,M.T. selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Pelaksana Bidang Kerjasama Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom.,M.Kom. selaku Plt. Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Bapak Ir. Zulkarnaini, M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

10. Ibu Henny Madora, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
11. Bapak Muhammad Hernawan Pramudya, S.E., selaku direktur dari CV Buana Adhi Karya yang telah mengizinkan dan memberi bantuan untuk melakukan penelitian.
12. Seluruh Dosen, Staf, Administrasi dan Karyawan Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
13. Orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan motivasi sehingga selesainya pembuatan laporan akhir ini.
14. Sahabat dan teman-teman yang memberikan dukungan semangat selama ini.
15. Rekan-rekan Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya, terutama kelas 6IA.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dapat lebih baik kedepannya. Akhir kata, penulis berharap Laporan Akhir ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca, khususnya kepada para Mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

Palembang, 1 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data	4
1.5.2 Waktu Penelitian	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Teori Umum.....	7
2.1.1. Pengertian Komputer.....	7

2.1.2. Pengertian Internet.....	7
2.1.2. Pengertian Perangkat Lunak	8
2.1.4. Pengertian Data	8
2.1.5. Pengertian Basis Data	9
2.1.6. Metode Pengembangan Sistem	11
2.2. Teori Khusus	14
2.2.1. Pengertian <i>UML (Unified Modelling Language)</i>	14
2.2.2. Pengertian <i>Use Case Diagram</i>	14
2.2.3. Pengertian <i>Activity Diagram</i>	17
2.2.4. Pengertian <i>Class Diagram</i>	19
2.2.5. Pengertian <i>Sequence Diagram</i>	20
2.2.6. Pengertian <i>Entity Relationship Diagram</i>	23
2.2.7. Pengertian Kamus Data	24
2.2.8. Pengertian <i>Blackbox Testing</i>	24
2.3. Pengertian Judul.....	25
2.3.1. Pengertian Aplikasi	25
2.3.2. Pengertian Pelayanan.....	25
2.3.3. Pengertian Pengaduan	26
2.3.4. Pengertian Keluhan	26
2.3.5. Pengertian Jasa	27
2.3.6. Pengertian Porter	27
2.3.7. Pengertian <i>Website</i>	28
2.3.8. Pengertian Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Keluhan Jasa Porter pada CV Buana Adhi Karya Berbasis <i>Website</i>	28
2.4. Teori Program	29
2.4.1. Pengertian <i>Bootstrap</i>	29
2.4.2. Pengertian <i>Framework CodeIgniter</i>	29
2.4.3. Pengertian CSS	31
2.4.4. Pengertian HTML.....	31
2.4.5. Pengertian <i>MySQL</i>	32
2.4.6. Pengertian PHP.....	33

2.4.7. Pengertian <i>Sublime Text</i>	34
2.4.8. Pengertian <i>phpMyAdmin</i>	35
2.4.8. Pengertian XAMPP	35
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	39
3.1 Sejarah Singkat CV Buana Adhi Karya	39
3.2 Visi dan Misi CV Buana Adhi Karya.....	40
3.2.1 Visi	40
3.2.2 Misi.....	40
3.3 Data Profil CV Buana Adhi Karya	40
3.4 Struktur Organisasi CV Buana Adhi Karya	41
3.5 Uraian Tugas.....	43
3.6 Sistem yang Sedang Berjalan	45
3.7 Sistem yang Diusulkan	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Penyelidikan Awal.....	47
4.2 Studi Kelayakan.....	47
4.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
4.4 Alat dan Bahan	49
4.4.1 Alat.....	49
4.4.2 Bahan	49
4.5 Aplikasi yang Akan Dibangun.....	50
4.6 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak	50
4.6.1 Kebutuhan Fungsional	50
4.6.2 Kebutuhan Non Fungsional	50
4.7 Perancangan Sistem	51
4.7.1 <i>Use Case Diagram</i>	52
4.7.2 <i>Activity Diagram</i>	62
4.7.2.1 <i>Activity Diagram</i> Registrasi.....	62
4.7.2.2 <i>Activity Diagram Login</i>	63
4.7.2.3 <i>Activity Diagram</i> Buat Aduan Keluhan.....	64

4.7.2.4	<i>Activity Diagram</i> Lihat Tanggapan Aduan Keluhan.....	65
4.7.2.5	<i>Activity Diagram</i> Melihat Aduan Keluhan.....	66
4.7.2.6	<i>Activity Diagram</i> Menanggapi Aduan Keluhan.....	67
4.7.2.7	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data <i>User</i>	68
4.7.2.8	<i>Activity Diagram</i> Cetak.....	69
4.7.2.9	<i>Activity Diagram</i> <i>Logout</i>	70
4.7.3	<i>Class Diagram</i>	70
4.7.4	<i>Sequence Diagram</i>	71
4.7.4.1	<i>Sequence Diagram</i> Registrasi.....	71
4.7.4.2	<i>Sequence Diagram</i> <i>Login</i>	71
4.7.4.3	<i>Sequence Diagram</i> Buat Aduan Keluhan.....	72
4.7.4.4	<i>Sequence Diagram</i> Lihat Tanggapan Aduan Keluhan.....	72
4.7.4.5	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Aduan Keluhan.....	73
4.7.4.6	<i>Sequence Diagram</i> Menanggapi Aduan Keluhan.....	73
4.7.4.7	<i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>User</i>	74
4.7.4.8	<i>Sequence Diagram</i> Cetak.....	75
4.7.4.9	<i>Sequence Diagram</i> <i>Logout</i>	75
4.7.5	<i>Entity Relationship Diagram</i>	76
4.7.6	Kamus Data.....	76
4.7.7	Desain <i>Database</i>	77
4.7.8	Rancangan Tampilan Halaman Aplikasi	78
4.8	Tampilan Program	85
4.8.1	Tampilan Halaman Beranda	85
4.8.2	Tampilan Halaman Tata Cara Pelaporan	86
4.8.3	Tampilan Halaman Registrasi.....	86
4.8.4	Tampilan Halaman <i>Login</i>	87
4.8.5	Tampilan Halaman <i>Admin</i>	87
4.8.5.1	Tampilan Halaman <i>Dashboard Admin</i>	87
4.8.5.2	Tampilan Halaman Lihat Aduan Keluhan.....	88
4.8.5.3	Tampilan Halaman Menanggapi Laporan Keluhan	89

4.8.5.4 Tampilan Halaman Kelola Akun.....	89
4.8.5.5 Tampilan Halaman Edit Akun.....	90
4.8.5.6 Tampilan Halaman Cetak.....	90
4.8.6 Tampilan Halaman Pelapor.....	91
4.8.6.1 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Pelapor.....	91
4.8.6.2 Tampilan Halaman Buat Laporan.....	92
4.8.6.3 Tampilan Halaman Lihat Tanggapan.....	92
4.9 Pengujian.....	93
4.9.1 Skenario Pengujian <i>Admin</i>	93
4.9.2 Skenario Pengujian Pelapor.....	94
4.10 Pemeliharaan Sistem.....	95
4.11 Kesimpulan Hasil Pengujian.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol-Simbol <i>Use Case Diagram</i>	15
Tabel 2.2 Simbol-simbol <i>Activity Diagram</i>	18
Tabel 2.3 Simbol-simbol <i>Class Diagram</i>	19
Tabel 2.4 Simbol-simbol <i>Sequence Diagram</i>	21
Tabel 2.5 Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	23
Tabel 2.6 Simbol-simbol dalam Kamus Data	24
Tabel 4.1 Studi Kelayakan	48
Tabel 4.2 Definisi Aktor	52
Tabel 4.3 Definisi <i>Use Case</i>	53
Tabel 4.4 Skenario <i>Use Case</i> Registrasi	55
Tabel 4.5 Skenario <i>Use Case Login</i>	55
Tabel 4.6 Skenario <i>Use Case</i> Buat Aduan Keluhan	56
Tabel 4.7 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Tanggapan Aduan Keluhan.....	56
Tabel 4.8 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Aduan Keluhan.....	57
Tabel 4.9 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Aduan Keluhan.....	57
Tabel 4.10 Skenario <i>Use Case</i> Menanggapi Aduan Keluhan	58
Tabel 4.11 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Data <i>User</i>	59
Tabel 4.12 Skenario <i>Use Case</i> Edit Data <i>User</i>	59
Tabel 4.13 Skenario <i>Use Case</i> Hapus Data <i>User</i>	60
Tabel 4.14 Skenario <i>Use Case</i> Cetak.....	61
Tabel 4.15 Skenario <i>Use Case Logout</i>	61
Tabel 4.16 Tabel <i>Users</i>	77
Tabel 4.17 Tabel Laporan	77
Tabel 4.18 Skenario Pengujian <i>Admin</i>	93
Tabel 4.19 Skenario Pengujian Pelapor	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hierearki Basis Data	9
Gambar 2.2 Contoh Ilustrasi Basis Data	11
Gambar 2.3 Metode <i>Waterfall</i>	12
Gambar 2.4 Logo <i>Bootstrap</i>	29
Gambar 2.5 Logo <i>CodeIgniter</i>	29
Gambar 2.6 Logo CSS	31
Gambar 2.7 Logo HTML	31
Gambar 2.8 Logo <i>MySQL</i>	32
Gambar 2.9 Logo PHP	33
Gambar 2.10 Logo <i>Sublime Text</i>	34
Gambar 2.11 Logo <i>phpMyAdmin</i>	35
Gambar 2.12 Logo XAMPP.....	35
Gambar 3.1 Logo CV Buana Adhi Karya.....	40
Gambar 3.2 Struktur Organisasi CV Buana Adhi Karya	42
Gambar 3.3 Sistem yang Sedang Berjalan.....	45
Gambar 3.4 Sistem yang Diusulkan.....	46
Gambar 4.1 <i>Use Case Diagram</i>	52
Gambar 4.2 <i>Activity Diagram</i> Registrasi	62
Gambar 4.3 <i>Activity Diagram Login</i>	63
Gambar 4.4 <i>Activity Diagram</i> Buat Aduan Keluhan	64
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram</i> Lihat Tanggapan Aduan Keluhan.....	65
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram</i> Melihat Aduan Keluhan.....	66
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram</i> Menanggapi Aduan Keluhan	67
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data <i>User</i>	68
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Cetak.....	69
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram Logout</i>	70
Gambar 4.11 <i>Class Diagram</i>	70
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram</i> Registrasi	71
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram Login</i>	71

Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> Buat Aduan Keluhan.....	72
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Tanggapan Aduan Keluhan.....	72
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Aduan Keluhan.....	73
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> Menanggapi Aduan Keluhan	73
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>User</i>	74
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram</i> Cetak	75
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram Logout</i>	75
Gambar 4.21 <i>Entity Relationship Diagram</i>	76
Gambar 4.22 Rancangan Tampilan Halaman Beranda	78
Gambar 4.23 Rancangan Tampilan Halaman Registrasi	79
Gambar 4.24 Rancangan Tampilan Halaman <i>Login Users</i>	79
Gambar 4.25 Rancangan Tampilan Halaman Tata Cara Pelaporan.....	80
Gambar 4.26 Rancangan Tampilan Halaman <i>Dashboard Admin</i>	80
Gambar 4.27 Rancangan Tampilan Halaman Lihat Aduan Keluhan.....	81
Gambar 4.28 Rancangan Tampilan Halaman Menanggapi Laporan	81
Gambar 4.29 Rancangan Tampilan Halaman Kelola Akun.....	82
Gambar 4.30 Rancangan Tampilan Halaman Edit Akun.....	82
Gambar 4.31 Rancangan Tampilan Halaman Cetak	83
Gambar 4.32 Rancangan Tampilan Halaman <i>Dashboard Pelapor</i>	83
Gambar 4.33 Rancangan Tampilan Halaman Buat Laporan	84
Gambar 4.34 Rancangan Tampilan Halaman Lihat Tanggapan	84
Gambar 4.35 Tampilan Halaman Beranda.....	85
Gambar 4.36 Tampilan Halaman Tata Cara Pelaporan	86
Gambar 4.37 Tampilan Halaman Registrasi	86
Gambar 4.38 Tampilan Halaman <i>Login</i>	87
Gambar 4.39 Tampilan Halaman <i>Dashboard Admin</i>	87
Gambar 4.40 Tampilan Halaman Lihat Aduan Keluhan	88
Gambar 4.41 Tampilan Halaman Menanggapi Laporan Keluhan	89
Gambar 4.42 Tampilan Halaman Kelola Akun.....	89
Gambar 4.43 Tampilan Halaman Edit Akun.....	90