

**APLIKASI PENGADUAN KERUSAKAN DAN PERMINTAAN
FASILITAS KANTOR DI BFI FINANCE PALEMBANG
BERBASIS *WEBSITE***



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**Siti Nuranisa Sabrina
062030801838**

**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

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 : Siti Nuranisa Sabrina
NPM : 062030801838
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : DIII Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Pengaduan Kerusakan dan Permintaan Fasilitas Kantor di BFI Finance Palembang Berbasis *Website*

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 09 Agustus 2023

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika

Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Agustus 2023

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom.
NIP 197407052002121014

Pembimbing II,

Denny Alfian, S.Kom., M.Kom.
NIP 198812022019031009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika,

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



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

Allah tidak berjanji bahwa langit akan selalu biru, tetapi Allah berjanji bersama kesulitan ada kemudahan

Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan, menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

Laporan ini saya persembahkan kepada:

- 1. Kedua Orang Tua dan Kakak - kakak yang telah mendo'akan dan memberi semangat***
- 2. Kedua Dosen Pembimbing Laporan Akhir***
- 3. Semua Teman dan Sahabat yang telah membantu, memberikan motivasi, dan semangat***
- 4. Almamater Kebanggaan***
- 5. Masa Depan***

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk membuat suatu Aplikasi Pengaduan Kerusakan dan Permintaan Fasilitas Kantor di BFI Finance Palembang Berbasis *Website*. Masalah yang dihadapi oleh perusahaan ini adalah kesulitan dalam memberikan informasi dan melakukan perekapan laporan data pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor. Aplikasi ini memproses data pengguna, data pengaduan, data permintaan, status data pengaduan dan permintaan, serta laporan. Proses yang digunakan untuk mendesain aplikasi ini adalah membuat rancangan dengan menggunakan *Data Flow Diagram* (DFD) dan menggunakan basis data *MySQL-Front*, serta dengan bahasa pengembangan aplikasi *web* lainnya. Dalam pengaksesannya, terdapat 3 tipe pengguna yang dapat mengakses aplikasi ini diantaranya pimpinan, admin, dan pegawai dimana masing-masing memiliki akses yang berbeda. Pimpinan dapat memvalidasi data pengaduan dan data kerusakan serta menerima laporan, admin dapat memberikan hak akses untuk pengguna dengan cara aktivasi akun, melakukan pengeditan data, memperbarui status pengaduan dan permintaan, serta mencetak data yang diperlukan, sedangkan pegawai hanya dapat menambahkan data dan melihat status pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor di BFI Finance Palembang. Dengan dibuatnya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah dalam melayani pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor.

Kata Kunci: Aplikasi, Pengaduan, Permintaan, Fasilitas Kantor, Website

ABSTRACT

The purpose of writing this Final Report is to create an Application for Damage Complaints and Request for Office Facilities on the BFI Finance Palembang Based Website. The problem faced by this company is the difficulty in providing information and recording data reports on damage complaints and requests for office facilities. The application processes user data, complaint data, request data, status of complaint and request data, and reports. The process used to design these applications is to create designs using Data Flow Diagram (DFD) and use MySQL-Front databases, as well as other web application development languages. In its accessibility, there are 3 types of users who can access this application, including leadership, admin, and employees who each have different access. Leaders can validate complaint data and damage data and receive reports, admins can grant access rights to users by activating accounts, editing data, updating complaint status and requests, and printing necessary data, while employees can only add data and see the status of complaints about damage and requests for office facilities at BFI Finance Palembang. With the creation of this application, it is expected to make it easier to serve damage complaints and requests for office facilities.

Keywords: Application, Complaint, Request, Office Facilities, Website

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “**Aplikasi Pengaduan Kerusakan dan Permintaan Fasilitas Kantor di BFI Finance Palembang Berbasis Website**”. Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan maupun petunjuk sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Nelly Masnilla, S.E., M.Si., Ak., CA., AAPA selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

8. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, dan arahan dalam penyusunan Laporan Akhir.
9. Bapak Denny Alfian, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, dan arahan dalam penyusunan Laporan Akhir.
10. Bapak Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen Informatika yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi kami.
11. Bapak Eko Bayu Hartanto selaku General Affair di BFI Finance Palembang.
12. Kedua Orangtua Tercinta Bapak, Ibu, Kak Ikhsan, Mbak Devita, dan Kak Fadhil serta keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
13. Teman – teman SMA terutama Taniya Raisha, Maesyah Saputri, Thanya Adellia, Salsa Amelia, Siti Aisha, Viona Apriana serta yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan humorisasi di setiap hal, *support* terbaik, bantuan tenaga, waktu, dan pikiran dalam menyelesaikan perkuliahan maupun Laporan Akhir ini.
14. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika angkatan 2020 khususnya kelas 6IF yang telah membersamai proses selama perkuliahan.
15. *Last but not least, to myself. Thank you for fighting together through all this. Thank you for never giving up and always believing that we can. Thank you for being me with the best version we have.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan 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, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Lokasi Penelitian	5
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Umum	8
2.1.1 Pengertian Komputer	8
2.1.2 Pengertian Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	8
2.1.3 Pengertian Data	9
2.1.4 Pengertian Basis Data (<i>Database</i>)	9
2.1.5 Pengertian Internet (<i>Interconnection Networking</i>)	10
2.2 Teori Khusus	10

2.2.1	Pengertian Diagram Konteks.....	10
2.2.2	Pengertian DFD (<i>Data Flow Diagram</i>).....	11
2.2.3	Pengertian <i>Flowchart</i>	13
2.2.4	Pengertian <i>Block Chart</i>	17
2.2.5	Pengertian ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	19
2.2.6	Pengertian Kamus Data	21
2.3	Teori Judul	22
2.3.1	Pengertian Aplikasi	23
2.3.2	Pengertian Pengaduan	23
2.3.3	Pengertian Kerusakan.....	23
2.3.4	Pengertian Permintaan.....	24
2.3.5	Pengertian Fasilitas Kantor.....	24
2.3.6	Pengertian <i>Website</i>	25
2.3.7	Pengertian Aplikasi Pengaduan Kerusakan dan Permintaan Fasilitas Kantor di BFI Finance Palembang Berbasis <i>Website</i>	25
2.4	Teori Program	26
2.4.1	Pengertian HTML (<i>Hypertext Markup Language</i>).....	26
2.4.2	Pengertian PHP (<i>Hypertext Processor</i>)	26
2.4.3	Pengertian PhpMyAdmin	27
2.4.4	Pengertian XAMPP	27
2.4.5	Pengertian MySQL (<i>My Structured Query Language</i>)	28
2.4.6	Pengertian <i>Visual Studio Code</i>	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		30
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	30
3.2	Visi Perusahaan.....	32
3.3	Misi Perusahaan	32
3.4	Nilai Prinsip Perusahaan	33
3.5	Struktur Organisasi Perusahaan	34
3.6	Pembagian Tugas Perusahaan	35
3.7	Sistem yang Berjalan Saat Ini	42
3.8	Sistem yang Diusulkan.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Penyelidikan Awal	45
4.2 Studi Kelayakan	46
4.3 Analisis Masalah	47
4.3.1 Analisis Sistem	47
4.4 Tempat dan Waktu Penelitian	48
4.5 Alat dan Bahan	48
4.5.1 Alat	48
4.5.1.1 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	48
4.5.1.2 Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	49
4.5.2 Bahan.....	49
4.6 Analisis Kebutuhan	49
4.6.1 Kebutuhan Fungsional.....	49
4.6.2 Kebutuhan Non Fungsional.....	50
4.7 Rancangan Sistem	51
4.7.1 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	51
4.7.1.1 DFD Level Konteks	51
4.7.1.2 DFD Level 0.....	54
4.7.2 <i>Flowchart</i>	57
4.7.2.1 <i>Flowchart</i> Admin	57
4.7.2.2 <i>Flowchart</i> Pegawai.....	59
4.7.2.3 <i>Flowchart</i> Pimpinan.....	60
4.7.3 <i>Block Chart</i>	62
4.7.4 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	63
4.7.5 Desain Logika.....	63
4.7.5.1 Kamus Data	63
4.7.5.2 Desain Tabel.....	65
4.8 Desain Sistem Terperinci	67
4.8.1 Desain Halaman <i>Home</i>	67
4.8.2 Desain Halaman Form Pengaduan	68
4.8.3 Desain Halaman Form Permintaan	69
4.8.4 Desain Halaman Cek Status Pengaduan	69

4.8.5	Desain Halaman Cek Status Permintaan.....	70
4.8.6	Desain Halaman Admin	70
4.8.6.1	Desain Halaman <i>Login</i> Admin.....	70
4.8.6.2	Desain Halaman <i>Sign Up</i> Admin	71
4.8.6.3	Desain Halaman <i>Dashboard</i> Admin	71
4.8.6.4	Desain Halaman Data Pengaduan	72
4.8.6.5	Desain Halaman Detail Data Pengaduan	72
4.8.6.6	Desain Halaman Data Permintaan.....	73
4.8.6.7	Desain Halaman Detail Data Permintaan.....	74
4.8.6.8	Desain Halaman Profil Akun	75
4.8.6.9	Desain Halaman Ubah <i>Password</i>	75
4.8.7	Desain Halaman Pimpinan.....	76
4.8.7.1	Desain Halaman <i>Login</i> Pimpinan.....	76
4.8.7.2	Desain Halaman <i>Dashboard</i> Pimpinan	76
4.8.7.3	Desain Halaman Data Pengaduan	77
4.8.7.4	Desain Halaman Detail Data Pengaduan	77
4.8.7.5	Desain Halaman Data Permintaan.....	78
4.8.7.6	Desain Halaman Detail Data Permintaan.....	79
4.8.7.7	Desain Halaman Profil Akun	80
4.8.7.8	Desain Halaman Ubah <i>Password</i>	80
4.8.8	Desain Halaman <i>Report</i>	81
4.8.8.1	Desain Halaman <i>Report</i> Harian.....	82
4.8.8.2	Desain Halaman <i>Report</i> Bulanan	82
4.8.8.3	Desain Halaman <i>Report</i> Tahunan	83
4.9	Hasil Tampilan Sistem	83
4.9.1	Tampilan Halaman <i>Home</i>	83
4.9.2	Tampilan Halaman Form Pengaduan.....	84
4.9.3	Tampilan Halaman Form Permintaan	84
4.9.4	Tampilan Halaman Cek Status Pengaduan	85
4.9.5	Tampilan Halaman Cek Status Permintaan.....	85
4.9.6	Tampilan Halaman Admin	86
4.9.6.1	Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin.....	86

4.9.6.2	Tampilan Halaman <i>Sign Up</i> Admin	86
4.9.6.3	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Admin	87
4.9.6.4	Tampilan Halaman Data Pengaduan	87
4.9.6.5	Tampilan Halaman Detail Data Pengaduan	88
4.9.6.6	Tampilan Halaman Data Permintaan	88
4.9.6.7	Tampilan Halaman Detail Data Permintaan.....	89
4.9.6.8	Tampilan Halaman Profil Akun	89
4.9.6.9	Tampilan Halaman Ubah <i>Password</i>	90
4.9.7	Tampilan Halaman Pimpinan.....	90
4.9.7.1	Tampilan Halaman <i>Login</i> Pimpinan	90
4.9.7.2	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Pimpinan.....	91
4.9.7.3	Tampilan Halaman Data Pengaduan	91
4.9.7.4	Tampilan Halaman Detail Data Pengaduan	92
4.9.7.5	Tampilan Halaman Data Permintaan	92
4.9.7.6	Tampilan Halaman Detail Data Permintaan.....	93
4.9.7.7	Tampilan Halaman Profil Akun	93
4.9.7.8	Tampilan Halaman Ubah <i>Password</i>	94
4.9.8	Tampilan Halaman <i>Report</i>	94
4.9.8.1	Tampilan Halaman <i>Report</i> Harian	95
4.9.8.2	Tampilan Halaman <i>Report</i> Bulanan.....	95
4.9.8.3	Tampilan Halaman <i>Report</i> Tahunan	96
4.10	Pengujian Perangkat Lunak.....	96
4.10.1	Lingkungan Pengujian	96
4.10.2	Rencana Pengujian	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol pada DFD	11
Lanjutan Tabel 2.1 Simbol-simbol pada DFD	12
Tabel 2.2 Simbol-simbol pada <i>Flowchart</i>	14
Lanjutan Tabel 2.2 Simbol-simbol pada <i>Flowchart</i>	15
Lanjutan Tabel 2.2 Simbol-simbol pada <i>Flowchart</i>	16
Tabel 2.3 Simbol-simbol pada <i>Block Chart</i>	17
Lanjutan Tabel 2.3 Simbol-simbol pada <i>Block Chart</i>	18
Lanjutan Tabel 2.3 Simbol-simbol pada <i>Block Chart</i>	19
Tabel 2.4 Simbol-simbol pada ERD	20
Lanjutan Tabel 2.4 Simbol-simbol pada ERD	21
Tabel 2.5 Simbol-simbol pada Kamus Data	22
Tabel 4.1 Tabel Studi Kelayakan Sistem	46
Tabel 4.2 Analisis Sistem.....	47
Lanjutan Tabel 4.2 Analisis Sistem	48
Tabel 4.3 Tabel user	65
Tabel 4.4 Tabel pimpinan	66
Tabel 4.5 Tabel pengaduan	66
Tabel 4.6 Tabel Permintaan	67
Tabel 4.7 Rencana Pengujian.....	97
Lanjutan Tabel 4.7 Rencana Pengujian.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor BFI Finance Cabang Palembang	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	34
Gambar 3.3 Sistem yang Sedang Berjalan	42
Gambar 3.4 Sistem yang Diusulkan	43
Gambar 4.1 DFD Level Konteks	52
Gambar 4.2 DFD Level 0	54
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> Admin	57
Gambar 4.4 <i>Flowchart</i> Pegawai	59
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> Pimpinan	60
Gambar 4.6 <i>Block Chart</i>	62
Gambar 4.7 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	63
Gambar 4.8 Desain Halaman <i>Home</i>	68
Gambar 4.9 Desain Halaman Form Pengaduan	68
Gambar 4.10 Desain Halaman Form Permintaan	69
Gambar 4.11 Desain Halaman Cek Status Pengaduan	69
Gambar 4.12 Desain Halaman Cek Status Permintaan	70
Gambar 4.13 Desain Halaman <i>Login</i> Admin	70
Gambar 4.14 Desain Halaman <i>Sign Up</i> Admin	71
Gambar 4.15 Desain Halaman <i>Dashboard</i> Admin	71
Gambar 4.16 Desain Halaman Data Pengaduan	72
Gambar 4.17 Desain Halaman Detail Data Pengaduan	73
Gambar 4.18 Desain Halaman Data Permintaan	73
Gambar 4.19 Desain Halaman Detail Data Permintaan	74
Gambar 4.20 Desain Halaman Profil Akun	75
Gambar 4.21 Desain Halaman Ubah <i>Password</i>	75
Gambar 4.22 Desain Halaman <i>Login</i> Pimpinan	76
Gambar 4.23 Desain Halaman <i>Dashboard</i> Pimpinan	76
Gambar 4.24 Desain Halaman Data Pengaduan	77
Gambar 4.25 Desain Halaman Detail Data Pengaduan	78

Gambar 4.26 Desain Halaman Data Permintaan.....	78
Gambar 4.27 Desain Halaman Detail Data Permintaan.....	79
Gambar 4.28 Desain Halaman Profil Akun	80
Gambar 4.29 Desain Halaman Ubah <i>Password</i> Pimpinan.....	80
Gambar 4.30 Desain Halaman <i>Report</i>	81
Gambar 4.31 Desain Halaman <i>Report</i> Harian.....	82
Gambar 4.32 Desain Halaman <i>Report</i> Bulanan	82
Gambar 4.33 Desain Halaman <i>Report</i> Tahunan	83
Gambar 4.34 Tampilan Halaman Home	83
Gambar 4.35 Tampilan Halaman Form Pengaduan	84
Gambar 4.36 Tampilan Halaman Form Permintaan	84
Gambar 4.37 Tampilan Halaman Cek Status Pengaduan	85
Gambar 4.38 Tampilan Halaman Cek Status Permintaan.....	85
Gambar 4.39 Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin.....	86
Gambar 4.40 Tampilan Halaman <i>Sign Up</i> Admin	86
Gambar 4.41 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Admin	87
Gambar 4.42 Tampilan Halaman Data Pengaduan	87
Gambar 4.43 Tampilan Halaman Detail Data Pengaduan	88
Gambar 4.44 Tampilan Halaman Data Permintaan	88
Gambar 4.45 Tampilan Halaman Detail Data Permintaan.....	89
Gambar 4.46 Tampilan Halaman Profil Akun	89
Gambar 4.47 Tampilan Halaman Ubah <i>Password</i>	90
Gambar 4.48 Tampilan Halaman <i>Login</i> Pimpinan	90
Gambar 4.49 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Pimpinan.....	91
Gambar 4.50 Tampilan Halaman Data Pengaduan	91
Gambar 4.51 Tampilan Halaman Detail Data Pengaduan	92
Gambar 4.52 Tampilan Halaman Data Permintaan	92
Gambar 4.53 Tampilan Halaman Detail Data Permintaan.....	93
Gambar 4.54 Tampilan Halaman Profil Akun	93
Gambar 4.55 Tampilan Halaman Ubah <i>Password</i>	94
Gambar 4.56 Tampilan Halaman <i>Report</i>	94
Gambar 4.57 Tampilan Halaman <i>Report</i> Harian	95

Gambar 4.58 Tampilan Halaman <i>Report</i> Bulanan	95
Gambar 4.59 Tampilan Halaman <i>Report</i> Tahunan	96