

ABSTRAK

Unit Usaha Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan unit yang menyediakan berbagai produk dan layanan bagi civitas akademika maupun masyarakat umum, namun proses promosi dan layanan pelanggan yang berjalan saat ini masih kurang optimal karena promosi hanya dilakukan melalui media sosial dan proses pemesanan masih harus dilakukan secara langsung di lokasi unit usaha. Kondisi tersebut menyebabkan penyebaran informasi menjadi kurang luas dan menyulitkan pelanggan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi berbasis *website* sebagai media promosi dan layanan pelanggan pada Unit Usaha Politeknik Negeri Sriwijaya yang mampu menyampaikan informasi produk dan layanan secara lebih luas, mempermudah proses pemesanan, serta mendukung transaksi dan pembayaran secara online. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *Waterfall*, yang meliputi tahapan analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* CodeIgniter, basis data MySQL, serta HTML, CSS, dan JavaScript, dan dirancang dengan tiga peran pengguna, yaitu Pelanggan, Admin, dan Kepala Unit. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fitur pada aplikasi, mulai dari promosi produk dan layanan, pemesanan barang, jasa, dan aset, transaksi serta pembayaran online, hingga pengelolaan data dan pencetakan laporan, dapat berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan. Dengan adanya aplikasi ini, penyampaian informasi mengenai produk dan layanan dapat dilakukan secara lebih efektif, proses pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah, dan pengelolaan data pada Unit Usaha Politeknik Negeri Sriwijaya dapat dilakukan secara lebih terorganisir dan efisien.

Kata Kunci: Aplikasi, *Website*, Promosi, Layanan Pelanggan, Unit Usaha

ABSTRACT

The Business Unit of Politeknik Negeri Sriwijaya is a unit that provides various products and services for both the academic community and the general public. However, the current promotion and customer service process is still not optimal, as promotion is only carried out through social media and ordering must still be done directly at the business unit location. This condition causes the spread of information to be less widespread and makes it difficult for customers to obtain the services they need. This research aims to design and build a website-based application as a medium for promotion and customer service at the Business Unit of Politeknik Negeri Sriwijaya, which is able to convey information about products and services more widely, simplify the ordering process, and support online transactions and payments. The system development method used is the Waterfall method, which includes the stages of requirements analysis, design, implementation, testing, and maintenance. The application was built using the PHP programming language with the CodeIgniter framework, MySQL database, as well as HTML, CSS, and JavaScript, and was designed with three user roles, namely Customer, Admin, and Head of Unit. The test results show that all features of the application, ranging from product and service promotion, ordering of goods, services, and assets, online transactions and payments, to data management and report printing, can function properly according to the requirements. With this application, the delivery of information about products and services can be carried out more effectively, the customer service process becomes easier, and data management at the Business Unit of Politeknik Negeri Sriwijaya can be carried out in a more organized and efficient manner.

Keywords: Application, Website, Promotion, Customer Service, Business Unit