

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* UNTUK PENENTUAN
PRIORITAS PENANGANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN GAS ALAM
PADA PT. SARANA PEMBANGUNAN PALEMBANG JAYA
BERBASIS *WEBSITE***



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Pada
Jurusan Manajemen Informatika
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informatika**

OLEH:

**ERSA AMANTIGARA
062240833098**

**MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENERAPAN METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* UNTUK PENENTUAN
PRIORITAS PENANGANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN GAS ALAM
PADA PT. SARANA PEMBANGUNAN PALEMBANG JAYA
BERBASIS *WEBSITE***



OLEH:

**ERSA AMANTIGARA
062240833098**

**Disetujui oleh,
Pembimbing I**

**Robinson, S.Kom., M.Kom.
NIP 197503172002121003**

Palembang, Juli 2026

Pembimbing II

**Ebtaria Nadeak, S.Pd., M.Sc.
NIP 199105292022032009**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika**

**Ir. Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197510272008121001**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENERAPAN METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* UNTUK PENENTUAN PRIORITAS PENANGANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN GAS ALAM PADA PT. SARANA PEMBANGUNAN PALEMBANG JAYA BERBASIS *WEBSITE*

Telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji Sidang Laporan Tugas Akhir
Pada Hari Senin 29 Bulan Juni Tahun 2026

Ketua Penguji

Tanda Tangan

Dewi Irmawati Siregar, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197709182001122001


.....

Anggota Penguji

Ebtaria Nadeak, S.Pd., M.Sc.
NIP. 199105292022032009


.....

Usep Teisnajaya, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198102212025211021


.....

Arif Rahman, S.E., M.M.
NIP. 198904102022031003


.....

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika**


Ir. Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197510272008121001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ersa Amantigara
NIM : 062240833098
Program Studi : Diploma IV Manajemen Informatika
Jurusan : Manajemen Informatika
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Penerapan Metode Simple Additive Weighting untuk Penentuan Prioritas Penanganan Pengaduan Keluhan Pelanggan Gas Alam pada PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya Berbasis Website”** ini tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang atau lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2026



Ersa Amantigara
NIM. 062240833098

Mengetahui,

Pembimbing I

Robinson, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197503172002121003

Pembimbing II

Ebtaria Nadeak, S.Pd., M.Sc.
NIP. 199105292022032009



SURAT PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polstc.ac.id> Pos El : info@polstc.ac.id

FORM DEKLARASI PENGGUNAAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) DALAM PENYUSUNAN TUGAS AKHIR/LAPORAN AKHIR

A. IDENTITAS MAHASISWA

NIM>Nama Mahasiswa : 062240833098 / Ersu Amantigara
Program Studi : D4 Manajemen Informatika
Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode *Simple Additive Weighting* untuk Penentuan
Prioritas Penanganan Pengaduan Keluhan Pelanggan Gas Alam pada
PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya Berbasis *Website*
Dosen Pembimbing I : Robinson, S.Kom., M.Kom.
Dosen Pembimbing II : Ebtaria Nadeak, S.Pd., M.Sc.

B. DEKLARASI PENGGUNAAN AI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa dalam proses penyusunan
Tugas Akhir/Laporan Akhir ini:

1) Penggunaan Teknologi AI

- ☐ Tidak menggunakan aplikasi berbasis Artificial Intelligence (AI).
☒ Menggunakan aplikasi berbasis Artificial Intelligence (AI), yaitu:

No	Nama Aplikasi/Platform AI	Tujuan Penggunaan
1	ChatGPT	Membantu pencarian referensi, memahami metode SAW, serta pengembangan sistem berbasis Laravel
2	Claude AI	Membantu analisis kode program dan debugging

*Contoh: ChatGPT, Gemini, Claude, Copilot, Perplexity, Grammarly AI, DeepL Write, Elicit, Scite.ai, dsb.

2) Ruang Lingkup Penggunaan AI

AI digunakan untuk membantu kegiatan berikut (dapat memilih lebih dari satu):

- | | |
|---|---|
| ☐ Perbaikan tata bahasa dan ejaan. | ☒ Debugging atau analisis kode program. |
| ☐ Penerjemahan bahasa. | ☐ Analisis data. |
| ☐ Penyusunan kerangka penulisan. | ☐ Visualisasi data. |
| ☒ Pencarian referensi ilmiah. | ☐ Pembuatan ilustrasi/gambar. |
| ☐ Ringkasan literatur. | ☐ Lainnya: |
| ☒ Penyusunan kode program. | |

3) Pernyataan Tanggung Jawab Akademik

Saya menyatakan bahwa:

- Seluruh Isi Tugas Akhir/Laporan Akhir merupakan hasil pemikiran, analisis, implementasi, dan pekerjaan akademik saya sendiri.
- Penggunaan AI hanya bersifat sebagai alat bantu (*assistive tool*) dan tidak menggantikan tanggung jawab akademik saya sebagai penulis.
- Seluruh data penelitian, hasil pengujian, analisis, interpretasi, kesimpulan, dan rekomendasi telah saya verifikasi kebenaran serta keabsahannya secara mandiri.
- Saya telah melakukan pemeriksaan terhadap seluruh informasi yang dihasilkan AI sebelum digunakan dalam Tugas Akhir/Laporan Akhir.
- Saya tidak menggunakan AI untuk membuat data fiktif, memalsukan hasil penelitian, memanipulasi analisis, atau melakukan tindakan yang bertentangan dengan etika akademik.
- Saya memahami bahwa segala bentuk plagiarisme, fabrikasi data, falsifikasi data, maupun pelanggaran integritas akademik menjadi tanggung jawab pribadi saya.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
Jalan Sriwijaya Negeri Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polisri.ac.id>, Poa EI : info@polisri.ac.id

g. Saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan akademik yang berlaku apabila pernyataan ini terbukti tidak benar.

C. RINGKASAN PROMPT DAN OUTPUT AI

No	Tujuan Penggunaan	Prompt Singkat	Ringkasan Output AI
1	Pencarian referensi dan literatur terkait metode penentuan prioritas pengaduan	Apa saja metode yang umum digunakan untuk menentukan prioritas penanganan pengaduan?	AI memberikan informasi mengenai metode-metode yang umum digunakan untuk penentuan prioritas sebagai referensi awal sebelum memilih metode yang sesuai untuk penelitian
2	Pemahaman konsep metode <i>Simple Additive Weighting</i> (SAW)	Jelaskan cara kerja metode <i>Simple Additive Weighting</i> (SAW) beserta tahapan perhitungannya	AI menjelaskan konsep dasar metode SAW, meliputi penentuan kriteria, pemberian bobot, normalisasi matriks keputusan, perhitungan nilai preferensi, hingga proses perankingan sebagai dasar pemahaman sebelum implementasi pada sistem
3	Referensi implementasi sistem berbasis Laravel	Bagaimana cara membuat autentikasi, CRUD, dan role pengguna pada Laravel?	AI memberikan contoh sintaks, konsep implementasi, serta penjelasan dasar penggunaan Laravel sebagai referensi. Seluruh kode program dikembangkan, disesuaikan, dan diuji secara mandiri.
4	Referensi penanganan error pada kode program	Mengapa kode program mengalami error dan bagaimana cara mengatasinya?	AI memberikan penjelasan mengenai penyebab terjadinya error beserta alternatif langkah penyelesaiannya sebagai referensi. Analisis, pengujian, dan perbaikan kode dilakukan secara mandiri oleh penulis.

*Lampiran riwayat penggunaan AI dapat disertakan apabila diperlukan oleh dosen pembimbing atau penguji.

D. PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Dosen Pembimbing menyatakan telah mengetahui penggunaan AI sebagaimana dijelaskan dalam formulir ini.

Pembimbing I

Nama: Robinson, S.Kom., M.Kom.


Tanda Tangan:

Pembimbing II

Nama: Ebtaria Nadeak, S.Pd., M.Sc.


Tanda Tangan:

E. PERNYATAAN MAHASISWA

Dengan ini saya menyatakan bahwa seluruh informasi yang saya berikan dalam formulir ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, Juli 2026

Mahasiswa,



(Ersa Amantigara)
NIM. 062240833098

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Metode *Simple Additive Weighting* untuk Penentuan Prioritas Penanganan Pengaduan Keluhan Pelanggan Gas Alam pada PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya Berbasis *Website*” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informatika, Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam proses penyusunannya, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih yang tulus, penulis menyampaikan apresiasi kepada :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya;
3. Bapak M. Husni Mubarak, S.E., M.Si., Ak. selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya;
4. Bapak Dicky Seprianto, S.T., M.T., IPM. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya;
5. Ibu Dr. Irma Salamah, S.T., M.T.I selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya;
6. Bapak Ir. Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
7. Bapak Ir. Sulistiyanto, S.Kom., M.T.I., IPP. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
8. Ibu Herlinda Kusmiati, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
9. Bapak Robinson, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
10. Ibu Ebtaria Nadeak, S.Pd., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;

11. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
12. Seluruh Pegawai pada PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J);
13. Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat kepada penulis, serta almarhum Ayahanda yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, bimbingan, dan nilai-nilai kehidupan yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
14. Puja Aina Tiana selaku Adik Tercinta yang selalu memberikan semangat, keceriaan, serta dukungan kepada penulis.
15. Adetia Novira selaku Kekasih Tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, perhatian, serta motivasi kepada penulis. Terima kasih atas kesabaran, pengorbanan waktu, dan kehadirannya yang senantiasa memberikan kekuatan serta keyakinan kepada penulis dalam menghadapi setiap tantangan hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
16. Rekan-rekan jurusan Manajemen Informatika; dan
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2026

Ersa Amantigara

ABSTRAK

PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam pengelolaan jaringan gas alam di Kota Palembang. Dalam proses penanganan pengaduan keluhan pelanggan, penentuan prioritas masih dilakukan secara subjektif berdasarkan pertimbangan koordinator teknisi. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan ketidakkonsistenan dalam penentuan prioritas, kurang optimalnya alokasi teknisi, serta hasil penentuan prioritas yang kurang akurat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibangun Sistem Pendukung Keputusan berbasis *website* yang menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk menentukan prioritas penanganan pengaduan keluhan pelanggan. Kriteria yang digunakan meliputi tingkat urgensi, lama waktu pelaporan, jenis pelanggan, dan jarak ke lokasi. Pengembangan sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) yang terdiri dari tahapan *Requirements Planning*, *User Design*, *Construction*, dan *Cutover*. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu menghasilkan perankingan prioritas pengaduan menggunakan metode SAW, dimana alternatif A2 (Pipa Bocor) memperoleh nilai preferensi tertinggi sebesar 0,9375 sehingga menjadi prioritas utama penanganan. Hasil tersebut dapat mendukung pengambilan keputusan dalam menentukan prioritas penanganan pengaduan secara objektif, sistematis, dan terukur.

Kata Kunci: Sistem Pendukung Keputusan; *Simple Additive Weighting*; Prioritas Pengaduan; *Rapid Application Development*; *Website*.

ABSTRACT

PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J) is a Regional-Owned Enterprise (BUMD) engaged in the management of natural gas networks in Palembang City. In handling customer complaints, the process of determining complaint handling priorities is still conducted subjectively based on the judgment of the technician coordinator. This condition may lead to inconsistencies in priority determination, suboptimal allocation of technicians, and inaccurate priority determination results. To address these issues, a web-based Decision Support System was developed by implementing the Simple Additive Weighting (SAW) method to determine the priority of customer complaint handling. The criteria used in the assessment process include urgency level, reporting time, customer type, and distance to the location. The system was developed using the Rapid Application Development (RAD) method, which consists of the Requirements Planning, User Design, Construction, and Cutover phases. System testing was conducted using the Black Box Testing method to ensure that all system functions operate according to user requirements. The results of this study indicate that the system is capable of generating customer complaint priority rankings using the SAW method, where alternative A2 (Leaking Pipe) obtained the highest preference value of 0.9375, making it the top handling priority. These results can support decision-making in determining complaint handling priorities objectively, systematically, and measurably.

Keywords: Decision Support System; Simple Additive Weighting; Complaint Priority; Rapid Application Development; Website.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
SURAT PENGGUNAAN <i>ARTIFICIAL INTELLIGENCE</i> (AI).....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Metode <i>Simple Additive Weighting</i> (SAW).....	6
2.1.2 Pengertian Penentuan.....	7
2.1.3 Pengertian Prioritas.....	8
2.1.4 Pengertian Keluhan Pelanggan	8
2.1.5 Pengertian Gas Alam	9
2.1.6 Pengertian <i>Website</i>	9
2.1.7 Pengertian Diagram Konteks	10
2.1.8 Pengertian <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	10
2.1.9 Pengertian <i>Flowchart</i>	11
2.1.10 Pengertian <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	13
2.1.11 Pengertian Kamus Data	14
2.1.12 Pengertian <i>Black Box Testing</i>	14
2.1.13 Pengertian Laravel	15
2.1.14 Pengertian PHP	15
2.1.15 Pengertian MySQL	16
2.1.16 Pengertian Laragon	16
2.1.17 Pengertian <i>Visual Studio Code</i>	17
2.2 <i>State Of The Art</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian.....	25
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Metode Pengembangan Sistem dan Pemecahan Masalah	30

3.4.1 Metode Pengembangan Sistem.....	30
3.4.2 Metode Pemecahan Masalah	32
3.5 Analisis Data / Analisis Kebutuhan Sistem	38
3.5.1 <i>Blockchart</i> yang Berjalan	38
3.5.2 <i>Blockchart</i> yang Diusulkan.....	40
3.5.3 Spesifikasi Kebutuhan <i>Hardware / Software</i>	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Instansi.....	42
4.2 Hasil Tahapan Pengembangan Sistem.....	42
4.2.1 <i>Requirements Planning</i> (Perencanaan Kebutuhan)	43
4.3 <i>User Design</i> (Desain Pengguna).....	45
4.3.1 Diagram Konteks	45
4.3.2 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	48
4.3.3 <i>Flowchart</i>	51
4.3.4 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	62
4.3.5 Kamus Data	65
4.3.6 Desain Tabel	68
4.3.7 Rancangan Halaman Sistem	72
4.4 <i>Construction</i> (Konstruksi)	89
4.4.1 Tampilan Antarmuka Sistem	89
4.5 <i>Cutover</i> (Pengujian).....	105
4.5.1 <i>Black Box Testing</i>	105
4.6 Pembahasan	109
BAB V PENUTUP	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Metode RAD (<i>Rapid Application Development</i>).....	30
Gambar 3.3 <i>Blockchart</i> yang Berjalan	38
Gambar 3.4 <i>Blockchart</i> yang Diusulkan	40
Gambar 4.1 Diagram Konteks	46
Gambar 4.2 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	49
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> Pelanggan	52
Gambar 4.4 <i>Flowchart Customer Service</i>	54
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> Koordinator Teknisi	56
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> Teknisi.....	58
Gambar 4.7 <i>Flowchart</i> Asisten Manager	59
Gambar 4.8 <i>Flowchart</i> Manager	61
Gambar 4.9 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	63
Gambar 4.10 Rancangan Halaman Utama (<i>Landing Page</i>)	72
Gambar 4.11 Rancangan Halaman <i>Login</i>	73
Gambar 4.12 Rancangan Halaman register pelanggan.....	74
Gambar 4.13 Rancangan <i>Dashboard</i> Pelanggan.....	74
Gambar 4.14 Rancangan <i>Dashboard Customer Service</i>	75
Gambar 4.15 Rancangan <i>Dashboard</i> Koordinator Teknisi	76
Gambar 4.16 Rancangan <i>Dashboard</i> Teknisi.....	76
Gambar 4.17 Rancangan <i>Dashboard</i> Asisten Manager	77
Gambar 4.18 Rancangan <i>Dashboard</i> Manager	78
Gambar 4.19 Rancangan Halaman <i>Profile</i> Pelanggan	78
Gambar 4.20 Rancangan Halaman Data Pengaduan	79
Gambar 4.21 Rancangan Halaman <i>Form</i> Pengaduan.....	80
Gambar 4.22 Rancangan Halaman Detail Pengerjaan dan Penilaian	80
Gambar 4.23 Rancangan Halaman Verifikasi Pengaduan.....	81
Gambar 4.24 Rancangan Halaman Penilaian Prioritas Pengaduan	82
Gambar 4.25 Rancangan Halaman Penugasan Teknisi	82
Gambar 4.26 Rancangan Halaman Data Pengerjaan.....	83
Gambar 4.27 Rancangan Halaman <i>Form</i> Pengerjaan	84
Gambar 4.28 Rancangan Halaman Data <i>Users</i>	84
Gambar 4.29 Rancangan Halaman Tambah <i>Users</i>	85
Gambar 4.30 Rancangan Halaman Edit <i>Users</i>	86
Gambar 4.31 Rancangan Halaman Data Cabang	86
Gambar 4.32 Rancangan Halaman Tambah Cabang.....	87
Gambar 4.33 Rancangan Halaman Edit Cabang	88
Gambar 4.34 Rancangan Halaman Laporan.....	88
Gambar 4.35 Halaman Utama (<i>Landing Page</i>)	89
Gambar 4.36 Halaman <i>Login</i>	90
Gambar 4.37 Halaman Register Pelanggan.....	91
Gambar 4.38 Halaman <i>Dashboard</i> Pelanggan	92
Gambar 4.39 Halaman <i>Dashboard Customer Service</i>	92
Gambar 4.40 Halaman <i>Dashboard</i> Koordinator Teknisi	93
Gambar 4.41 Halaman <i>Dashboard</i> Teknisi.....	93

Gambar 4.42 Halaman <i>Dashboard Asisten Manager</i>	94
Gambar 4.43 Halaman <i>Dashboard Manager</i>	94
Gambar 4.44 Halaman <i>Profile Pelanggan</i>	95
Gambar 4.45 Halaman Data Pengaduan.....	96
Gambar 4.46 Halaman <i>Form</i> Pengaduan	96
Gambar 4.47 Halaman Detail Pengerjaan dan Penilaian.....	97
Gambar 4.48 Halaman Verifikasi Pengaduan	98
Gambar 4.49 Halaman Penilaian Prioritas Pengaduan.....	99
Gambar 4.50 Halaman Penugasan Teknisi.....	100
Gambar 4.51 Halaman Data Pengerjaan.....	101
Gambar 4.52 Halaman <i>Form</i> Pengerjaan	101
Gambar 4.53 Halaman Data <i>Users</i>	102
Gambar 4.54 Halaman Tambah <i>Users</i>	102
Gambar 4.55 Halaman Edit <i>Users</i>	103
Gambar 4.56 Halaman Data Cabang	103
Gambar 4.57 Halaman Tambah Cabang.....	104
Gambar 4.58 Halaman Edit Cabang	104
Gambar 4.59 Halaman Laporan.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-Simbol Diagram Konteks	10
Tabel 2.2 Simbol-Simbol DFD	11
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	12
Tabel 2.4 Simbol-Simbol ERD	13
Tabel 2.5 Simbol-Simbol Kamus Data.....	14
Tabel 2.6 <i>State Of The Art</i>	18
Tabel 3.1 Kriteria & Bobot.....	33
Tabel 3.2 Sub Kriteria Tingkat Urgensi (C1).....	33
Tabel 3.3 Sub Kriteria Lama Waktu Pelaporan (C2)	34
Tabel 3.4 Sub Kriteria Jenis Pelanggan (C3)	34
Tabel 3.5 Sub Kriteria Jarak ke Lokasi (C4).....	34
Tabel 3.6 Data Alternatif.....	35
Tabel 3.7 Matriks Keputusan	35
Tabel 3.8 Normalisasi Matriks Keputusan	36
Tabel 3.9 Hasil Perangkingan.....	37
Tabel 4.1 Kebutuhan Fungsional (<i>Functional Requirement</i>).....	43
Tabel 4.2 Kebutuhan Non-Fungsional (<i>Non-Functional Requirements</i>)	44
Tabel 4.3 Cabang.....	68
Tabel 4.4 <i>Users</i>	68
Tabel 4.5 <i>profile_pelanggan</i>	69
Tabel 4.6 pengaduan.....	69
Tabel 4.7 pengerjaan	70
Tabel 4.8 penilaian_saw	71
Tabel 4.9 Pengujian Halaman <i>Login</i>	106
Tabel 4.10 Pengujian Halaman Register Pelanggan.....	106
Tabel 4.11 Pengujian Halaman <i>Dashboard</i>	106
Tabel 4.12 Pengujian Halaman <i>Profile</i> Pelanggan.....	106
Tabel 4.13 Pengujian Halaman Data Pengaduan	106
Tabel 4.14 Pengujian Halaman <i>Form</i> Pengaduan	107
Tabel 4.15 Pengujian Halaman Detail Pengerjaan dan Penilaian	107
Tabel 4.16 Pengujian Halaman Verifikasi Pengaduan.....	107
Tabel 4.17 Pengujian Halaman Penilaian Prioritas Pengaduan.....	107
Tabel 4.18 Pengujian Halaman Penugasan Teknisi	107
Tabel 4.19 Pengujian Halaman Data Pengerjaan	108
Tabel 4.20 Pengujian Halaman <i>Form</i> Pengerjaan.....	108
Tabel 4.21 Pengujian Halaman Data <i>Users</i>	108
Tabel 4.22 Pengujian Halaman Data Cabang.....	108
Tabel 4.23 Pengujian Halaman Laporan	108

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Lembar Kesepakatan Bimbingan TA
- Lampiran 2** Lembar Pengajuan Judul TA
- Lampiran 3** Lembar Pengesahan Judul TA
- Lampiran 4** Lembar Permohonan Pengambilan Data Dari Mahasiswa ke Instansi
- Lampiran 5** Lembar Pengantar Pengambilan Data dari Lembaga ke Instansi
- Lampiran 6** Surat Balasan Penerimaan Izin Pengambilan Data dari Instansi
- Lampiran 7** Lembar Bimbingan TA
- Lampiran 8** Lembar Rekomendasi Sidang TA
- Lampiran 9** Rekapitulasi Revisi TA dan Revisi Per Dosen
- Lampiran 10** Lembar Presentase Hasil Pengecekan Plagiasi
- Lampiran 11** Link Listing Kode
- Lampiran 12** Dokumentasi