

**APLIKASI PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Laporan Akhir
Pada Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**Rahmawati
061430801498**

**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2017**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918



Website : www.polsri.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Rahmawati
NIM : 061430801498
Jurusan : D3 Manajemen Informatika
Program Studi : Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 21 Juli 2017

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, 23 Juli 2017

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Muhammad Noval, SE.,M.Si
NIP 197511082005011003

Pembimbing II,

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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Indra Satriadi, S.T., M.Kom.
NIP 197211162000031002

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Puji dan syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas Rahmat, Ridho, dan Karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini berjudul “ **APLIKASI PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALEMBANG**”.

Tujuan Laporan Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya. Dimana laporan ini berisi Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Perusahaan, Bab IV Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Selama menyelesaikan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan maupun petunjuk sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Aladin, S.E., S.T., M.T. selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Pembantu Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Bapak Indra Satriadi, S.T., M.Kom. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

7. Bapak Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak Muhammad Noval, SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I
9. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II.
10. Ayah dan Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 6ID yang sudah banyak membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

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 demi kesempurnaan penulis yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk membangun suatu Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* serta *database MySQL*. Masalah yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang adalah sulitnya bagian customer service dalam melakukan pengolahan keluhan pelanggan yang mana untuk menyampaikan kritik atau keluhan masyarakat masih menggunakan manual. Pembuatan aplikasi ini menggunakan program *xampp*. Dengan dibuatnya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat dalam melakukan kegiatan dan memberikan informasi yang cepat dan tepat.

Kata Kunci : Keluhan, PT Pos Indonesia (Persero) Palembang

ABSTRACT

The purpose of the preparation of this Final Report is to build a Customer Complaints Application Application at PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Branch using PHP programming language as well as MySQL database. The problem faced by PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Branch is the difficulty of the customer service in processing customer complaints which to convey criticism or complaints people still use the manual. Making this app using xampp program. With the creation of this application is expected to facilitate and accelerate in conducting activities and provide information quickly and precisely.

Keyword : Complaint, PT POS.







MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Hidup Lah Seakan kamu Mati Besok,"

"Hidup ini memang penuh banyak cobaan dan rintangan akan tetapi itu semua akan menjadikan titik awal dimana aku akan bangkit untuk meraih keberhasilan dimasa depan."

Persembahkan Kepada :

-  *Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW*
-  *Bapak dan Ibu (Alm) tercinta*
-  *Kakak Adik dan Keluarga Besar tercinta.*
-  *Dosen-dosen yang telah membimbing.*
-  *Teman-teman dan sahabat-sahabatku, khususnya kelas ID.*
-  *Almamaterku tercinta Politeknik Negeri Sriwijaya*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
1.4.1. Tujuan Penulisan.....	3
1.4.2. Manfaat Penulisan.....	3
1.4.3. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5. 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

2.1.3. Pengertian Basis Data	7
2.1.4. Pengertian Aplikasi Web	8
2.1.5. Pengertian Perangkat Lunak	8
2.1.6. Metode Pengembangan Sistem	8
2.2. Teori Khusus	9
2.1.1. Pengertian <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	9
2.2.1. Pengertian <i>Blockchart</i>	13
2.2.2. Pengertian <i>ERD (Entity Relational Diagram)</i>	14
2.2.3. Pengertian <i>Flowchart</i>	16
2.2.4. Kamus Data	17
2.3. Pengertian Judul	18
2.3.1. Pengertian Aplikasi	18
2.3.2. Pengertian Pengaduan	18
2.3.3. Pengertian Keluhan	18
2.3.4. Pengertian Pelanggan	19
2.3.5. Pengertian Kantor Pos	19
2.3.6. Pengertian Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang	19
2.4. Teori Program	19
2.4.1. Pengertian <i>HTML</i>	19
2.4.2. Pengertian <i>PHP</i>	19
2.4.2.1. Tipe Data	21
2.4.2.2. Script <i>PHP</i>	21
2.4.3. Pengertian <i>MySQL</i>	21

2.4.4. Pengertian CSS	22
2.4.5. Hubungan <i>HTML</i> , <i>CSS</i> , <i>PHP</i> dan <i>MySQL</i>	22
2.4.6. Javascript.....	22
2.4.6.1. Tipe data, Variabel dan Operator Javascript.....	22
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN.....	25
3.1. Sejarah Perusahaan	25
3.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	27
3.2.1. Visi Perusahaan.....	27
3.2.2. Misi Perusahaan	27
3.3. Struktur Perusahaan	28
3.4. Pembagian tugas dan wewenang.....	29
3.5. Sistem yang sedang berjalan	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1. Alat dan Bahan	36
4.1.1. Alat.....	36
4.1.2. Bahan	36
4.2. Tahap Pengembangan Sistem	36
4.2.1. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	37
4.2.1.1. Pendefinisian Masalah	37
4.2.1.2. Studi Kelayakan	37
4.2.1.3. Analisis Masalah	37
4.2.1.4. Domain Perusahaan.....	37
4.3. Rancangan Sistem	42

4.3.1. Prosedur Sistem yang akan diterapkan	42
4.3.2. Diagram Konteks	43
4.3.3. Data Flow Diagram (DFD)	44
4.3.4. Flowchart.....	45
4.3.5. Blockchart	48
4.3.6. Entity Relational Diagram.....	49
4.3.7. Kamus Data.....	49
4.4. Rancangan Program	50
4.4.1. Struktur Tabel	50
4.9. Rancangan Aplikasi	52
4.9.1. Rancangan Halaman Awal.....	52
4.9.2. Rancangan Halaman Login	52
4.9.3. Rancangan Halaman Daftar Pelanggan.....	53
4.9.4. Rancangan Halaman Pengisian Pengaduan	53
4.9.5. Rancangan Halaman Data User	53
4.9.6. Rancangan Halaman Tanggapan Admin.....	54
4.10. Tampilan Hasil Aplikasi	55
4.10.1. Tampilan Halaman Awal	55
4.10.2. Tampilan Halaman Login	56
4.10.3. Tampilan Halaman Data Pelanggan.....	56
4.10.4. Tampilan Halaman Pengisian Pengaduan.....	57
4.10.5. Tampilan Halaman Data user.....	57
4.10.6. Tampilan Halaman Tanggapan Admin.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero).....	28
Gambar 3.2. Sistem yang sedang berjalan	34
Gambar 4.3. Diagram Konteks.....	43
Gambar 4.4. Data Flow Diagram	44
Gambar 4.5. Flowchart.....	45
Gambar 4.6. Blockchart	46
Gambar 4.7. Entity Relational Diagram.....	47
Gambar 4.8. Rancangan Halaman Awal	50
Gambar 4.9. Rancangan Halaman Login	50
Gambar 4.10. Rancangan Halaman Daftar Pelanggan.....	51
Gambar 4.11. Rancangan Halaman Pengisian Pengaduan.....	51
Gambar 4.12. Rancangan Halaman Data User.....	52
Gambar 4.13. Rancangan Halaman Tanggapan Admin.....	52
Gambar 4.14. Tampilan Halaman Awal	53
Gambar 4.15. Tampilan Halaman Login.....	53
Gambar 4.16. Tampilan Halaman Daftar Pelanggan	54
Gambar 4.17. Tampilan Halaman Pengisian Pengaduan	54
Gambar 4.18. Tampilan Halaman Data User	55
Gambar 4.19. Tampilan Halaman Tanggapan Admin	55
Gambar 4.20. Rancangan Halaman Tanggapan Admin.....	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram</i>	10
Tabel 2.2. Simbol-simbol dalam <i>Blockchart</i>	13
Tabel 2.3. Simbol-simbol Entity Relational Diagram (ERD).....	15
Tabel 2.4. Simbol-simbol Flowchart.....	16
Tabel 2.5. Simbol-simbol dalam kamus data	18
Tabel 4.1. Kelayakan Teknik	38
Tabel 4.2. Kelayakan Operasi	39
Tabel 4.3. Kelayakan Ekonomis	39
Tabel 4.4. Analisis PIECES	40
Tabel 4.5. Tabel Data Complem	48
Tabel 4.6. Tabel Data Kategori	49
Tabel 4.7. Tabel Data Tanggapan	49
Tabel 4.8. Tabel Data Pelanggans.....	49