

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

POLITEKNIK PALCOMTECH

LAPORAN TUGAS AKHIR

**APLIKASI PELAYANAN JASA PT DUTA SRIWIJAYA TEKNIK
PALEMBANG BERBASIS WEBSITE**



Diajukan Oleh :

Febi Titi Dwiansyah

031140071

Okky Trihardianto

031140058

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar Ahli Madya

PALEMBANG

2018

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

POLITEKNIK PALCOMTECH

LAPORAN TUGAS AKHIR

**APLIKASI PELAYANAN JASA PT DUTA SRIWIJAYA TEKNIK
PALEMBANG BERBASIS WEBSITE**



Diajukan Oleh :

Febi Titi Dwiansyah

031140071

Okky Trihardianto

031140058

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar Ahli Madya

PALEMBANG

2018

MOTTO:

Jika kita berusaha dengan giat maka setiap usaha pasti ada jalannya.

(Febi Titi Dwiansyah)

Usaha yang telah kita lakukan takkan pernah mengkhianati hasil.....

(Okky Tri Hardianto .W)

Kupersembahkan kepada :

- *Ayahanda dan Ibunda Tercinta*
- *Saudara-saudaraku tersayang*
- *Para Pendidik yang kuhormati*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan laporan Laporan Tugas Akhir (LTA) yang berjudul, “*Aplikasi Pelayanan Jasa pada PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang berbasis Web*” dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir (LTA) ini banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun instansi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini banyak bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak baik itu berupa doa, bimbingan maupun motivasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada **Mustika S,kom M,kom** selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini. Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Informatika yang memberikan banyak ilmu, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan, serta staf administrasi Politeknik PalComTech yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi sehubungan dengan penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini.

Akhir kata, peneliti memohon semoga Allah Swt senantiasa membalas budi baik semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian laporan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini.

Palembang, 17 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup PKL	3
1.3. Tujuan Dan Manfaat PKL	3
1.3.1. Tujuan	3
1.3.2. Manfaat	3
1.4. Tempat Dan Waktu Pelaksanaan PKL	4
1.5. Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.1. Observasi	5
1.5.2. Wawancara	5
1.5.3. Dokumentasi	5
1.5.4. Study Pustaka	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Website	7
2.1.2 PHP	8
2.1.3 MySQL	8
2.1.4 FlowChart	9
2.1.5 Data Flow Diagram	12
2.1.6 Entity Relationship Diagram	13
2.2 Gambaran Umum Perusahaan	14
2.2.1 Sejarah Perusahaan	14
2.2.2 Struktur Visi dan Misi	15
2.2.2.1. Struktur Organisasi	16
2.2.2.2. Uraian Tugas dan Wewenang	17
2.2.3 Uraian Kegiatan.....	19
 BAB III PEMBAHASAN.....	 20
3.1 Hasil Pengamatan	20
3.1.1 Prosedur sistem penyampaian informasi yang berjalan.....	20
3.2 Evaluasi dan Pembahasan.....	22
3.2.1 Evaluasi	22
3.2.2 Pembahasan	23
3.2.2.1 Data Flow Diagram	25
3.2.2.2 Entity Relationship Diagram	29
3.2.2.3 Struktur Tabel.....	30
3.2.2.4 Interface.....	35

BAB IV PENUTUP	41
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	xiii
HALAMAN LAMPIRAN	xiv

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Metode Prototype.....	16
2. Gambar 2.2 Struktur Organisasi	18
3. Gambar 4.1 Flowchart Sistem Yang Berjalan	30
4. Gambar 4.2 Flowchart Yang Diusulkan	32
5. Gambar 4.3 Diagram Konteks	33
6. Gambar 4.4 Diagram Level 0	35
7. Gambar 4.5 Entity Relationship Diagram	38
8. Gambar 4.6 Form Login	44
9. Gambar 4.6 Desain Pemasangan listrik	45
10. Gambar 4.6 Desain Input Pengajuan Instalasi listrik	46
11. Gambar 4.7 Desain Input Pengajuan Sertifikat listrik	47
12. Gambar 4.8 Desain Input Pemrosesan Data Pemasangan	48
13. Gambar 4.9 Desain Input Pemrosesan Data Instalasi	49
14. Gambar 4.10 Desain Input Pemrosesan Data Sertifikat	50
15. Gambar 4.11 Desain Data Pembayaran Pemasangan	51
16. Gambar 4.12 Desain Data Pembayaran Instalasi	52
17. Gambar 4.13 Desain Data Pembayaran Sertifikat	53
18. Gambar 4.14 Tampilan Pemasangan listrik	54
19. Gambar 4.15 Tampilan Input Pengajuan Instalasi listrik	55
20. Gambar 4.16 Tampilan Input Pengajuan Sertifikat listrik	56

21. Gambar 4.17 Tampilan Input Pemrosesan Data Pemasangan	57
22. Gambar 4.18 Tampilan Input Pemrosesan Data Instalasi	58
23. Gambar 4.19 Tampilan Input Pemrosesan Data Sertifikat	59
24. Gambar 4.20 Tampilan Data Pembayaran Pemasangan	60

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Simbol Desain Sistem Data Flow Diagram (DFD).....	10
2. Tabel 2.2 Simbol Desain Sistem Entity Relationship Diagram (ERD)	11
3. Tabel 2.3 Simbol-Simbol Flowchart Sistem	12
4. Tabel 2.3 Simbol-Simbol Flowchart Aplikasi	14
5. Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	22
6. Tabel 4.1 Kebutuhan Pemakai	28
7. Tabel 4.2 Kebutuhan Aplikasi	29
8. Tabel 4.3 Identifikasi Masalah	29
9. Tabel 4.4 Pengguna	39
10. Tabel 4.5 Pemasangan Listrik	39
11. Tabel 4.6 Instalasi Listrik	40
12. Tabel 4.7 Sertifikat Listrik	40
13. Tabel 4.8 Hasil Pemasangan Listrik	41
14. Tabel 4.9 Hasil Instalasi Listrik	41
15. Tabel 4.10 Hasil Sertifikat Listrik	42
16. Tabel 4.11 Pembayaran Pemasangan Listrik	43
17. Tabel 4.12 Pembayaran Instalasi Listrik	43
18. Tabel 4.13 Pembayaran Sertifikat Listrik	44
19. Tabel 4.13 Pengujian Halaman Login	60
20. Tabel 4.14 Pengujian Halaman Pemasangan Listrik	61
21. Tabel 4.15 Pengujian Halaman Instalasi Listrik	62
22. Tabel 4.16 Pengujian Halaman Sertifikat Listrik	63
23. Tabel 4.17 Pengujian Halaman Hasil Pemasangan Listrik	63

24. Tabel 4.18 Pengujian Halaman Hasil Instalasi Listrik	64
25. Tabel 4.19 Pengujian Halaman Hasil Sertifikat Listrik	65
26. Tabel 4.20 Pengujian Halaman Pembayaran Pemasangan Listrik	66
27. Tabel 4.21 Pengujian Halaman Pembayaran Instalasi Listrik	67
28. Tabel 4.22 Pengujian Halaman Pembayaran Sertifikat Listrik	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Sertifikat TOEFL (Fotocopy)
- Lampiran 2. Sertifikat Seminar 5 Buah (Fotocopy)
- Lampiran 3. Form Konsultasi Bimbingan (Asli)
- Lampiran 4. Surat Pernyataan Ujian (Asli)
- Lampiran 5. Form Topik dan Judul (Fotocopy)
- Lampiran 6. Surat Balasan dari Perusahaan (Asli)
- Lampiran 7. Form Revisi Ujian Proposal (Asli)
- Lampiran 8. Form Wisudawan (Asli)
- Lampiran 9. Form Kuisisioner (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan di bidang pelayanan jasa saat ini sangat berkembang pesat di Indonesia (Muhammad Ismail Marzuki, 2014) , Perkembangan intensitas persaingan dan jumlah pesaing membuat perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik daripada yang dilakukan para pesaing (Atmawati dan Wahyudin, 2007). kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan, kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono 2012:77). Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Yaves et al, 2004 dalam Sumarto, 2007).

PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dibidang listrik, kegiatan jasa yang ditawarkan oleh PT Duta Sriwijaya Teknik antara lain : pendaftaran

pemasangan listrik, pembuatan sertifikat listrik, pemasangan instalasi listrik. Pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan ini mengharuskan pelanggan untuk datang langsung ke kantor Staf tata usaha dan staf pembayaran merupakan bagian yang sangat penting pada PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang karena staf bagian tata usaha bertugas dalam mengurus semua data pelanggan yang meliputi data pemasangan listrik, pembuatan sertifikat listrik dan data pelanggan pemasangan instalasi listrik sedangkan staf pembayaran bertugas dalam mengurus semua pembayaran layanan jasa yang dilakukan PT Duta Sriwijaya Teknik. pelayanan jasa yang dilakukan menitik beratkan pada bagian staf tata usaha yang berjumlah 2 pegawai dan staf bagian pembayaran 1 pegawai, minimnya pegawai yang ada tidak sesuai dengan pertumbuhan pelanggan yang cukup tinggi yang dilihat dari hasil laporan pelanggan bulanan, adapun laporan pelanggan bulanan tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.Laporan Pelanggan Tahun 2017

Bulan	Pembayaran	Pasang Listrik	Sertifikat Listrik
Januari	1899 Pelanggan	10 Pelanggan	103 Pelanggan
Febuari	1526 Pelanggan	18 Pelanggan	170 Pelanggan
Maret	2003 Pelanggan	5 Pelanggan	124 Pelanggan
April	2104 Pelanggan	20 Pelanggan	236 Pelanggan
Mei	2087 Pelanggan	27 Pelanggan	300 Pelanggan
Juni	2160 Pelanggan	50 Pelanggan	200 Pelanggan
Juli	2240 Pelanggan	30 Pelanggan	288 Pelanggan
Agustus	2281 Pelanggan	53 Pelanggan	350 Pelanggan
September	2369 Pelanggan	60 Pelanggan	600 Pelanggan

Sumber : PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang

Pada tabel 1.1 laporan mengenai laporan pelanggan tahun 2017 dapat dilihat jika pelanggan dari PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang terus meningkat tiap bulannya, peningkatan pelanggan tersebut mengakibatkan banyaknya pelanggan yang mengantri karena jumlah pegawai yang ada tidak sesuai dengan peningkatan pelanggan yang melonjakan, pegawai staf tata usaha dan pembayaran sangat kerepotan dalam menjalankan tugasnya karena banyak pelanggan yang mengeluh karena harus menunggu lama untuk memakai layanan jasa dari PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang. Selain itu pencatatan dari data pelanggan masih dilakukan dengan cara mencatat pada buku besar dan penyimpanan data pelanggan dilakukan dengan cara menyimpan data pelanggan kedalam map dan data tersebut disimpan kedalam ruangan arsip, hal ini menyebabkan proses pencarian data pelanggan memakan waktu yang cukup lama karena data pelanggan tersebut diberikan pada PLN. Solusi untuk masalah tersebut adalah pembuatan aplikasi akan dapat meningkatkan kualitas dari layanan jasa yang dinilai akan dapat mengurangi penumpukan pelanggan dikarenakan aplikasi ini dapat membuat PT Duta Sriwijaya Teknik menerapkan pelayanan jasa secara *online* dan *offline*, pelayanan jasa yang diterapkan secara *online* yang langsung dilakukan oleh pelanggan meliputi : pendaftaran pasang baru, pendaftaran sertifikat listrik dan pendaftaran pemasangan instalasi listrik sedangkan pelayanan jasa yang tidak dapat diterapkan secara *offline* meliputi : pengambilan sertifikat listrik dan penandatanganan dokumen pemasangan listrik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka laporan penelitian ini diberi judul **“Aplikasi Pelayanan Jasa Pada PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang Berbasis Web“**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan yang di bahas dalam laporan ini sesuai latar belakang yang dibahas tentang “Bagaimana Membuat Aplikasi Layanan Jasa pada PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang Berbasis *Web* ?”.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Aplikasi Pelayanan Jasa pada PT Duta Sriwijaya Teknik dibangun berbasis *Web*.
- b. Bahasa pemograman yang digunakan adalah PHP dan database *MySQL*.
- c. Data yang akan diolah berupa data pelanggan yang meliputi : data pelanggan pemasangan listrik, data pelanggan sertifikat listrik, data pemasangan instalasi listrik data pemesanan dan laporan pelanggan sertifikat listrik.
- d. Aplikasi ini dikelola oleh empat pengguna yaitu : staf Tata usaha, staf pembayaran, kepala tata usaha dan pelanggan.
- e. Pelayanan jasa akan diterapkan secara *online* dan *offline*, pelayanan *online* yang meliputi : pendaftaran pemasanganan listrik, pendaftaran pembuatan sertifikat listrik dan pendaftaranan

pemasangan instalasi listrik, pelayanan *offline* meliputi : penandatanganan dokumen hasil pemasangan listrik dan pengambilan sertifikat listrik.

f. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Prototype*

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk membuat Aplikasi Pelayanan Jasa pada PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang berbasis *Web*.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Bagi Penelitian

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah dapat mengetahui cara kerja aplikasi pelayanan jasa tersebut sehingga peneliti dapat mengembangkan ide dalam merancang sebuah sistem baru dengan menerapkan ilmu pengetahuan yang peneliti dapat selama perkuliahan.

1.5.2. Manfaat Bagi PT Duta Sriwijaya Teknik Palembang

Manfaat yang diperoleh bagi perusahaan tempat dilakukannya penelitian yaitu :

1. Perusahaan mendapatkan aplikasi yang dapat membantu pegawai dalam melakukan pelayanan jasa seperti : pendaftaran pemasangan listrik, pendaftaran pembuatan sertifikat listrik, pendaftaran pemasangan instalasi listrik.
2. Aplikasi ini dapat membuat laporan pelanggan perbulan yang meliputi : laporan pelanggan pemasangan listrik, laporan

pelanggan sertifikat listrik, dan laporan pelanggan pemasangan instalasi listrik.

1.5.3. Manfaat Bagi Akademik

Manfaat penelitian bagi akademik adalah dapat menjadi referensi mahasiswa dalam penulisan lta dikemudian hari sehingga dapat membuat penelitian menjadi lebih baik lagi.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan LTA ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

bab ini menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori dan objek penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Data, Teknik pengumpulan data dan alat pengembang sistem.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dibahas mengenai hasil yang meliputi flowchart sistem yang berjalan, permasalahan dan kendala, pemecahan masalah, desain dan implementasi desain. Dan

juga akan ada pembahasan terhadap permasalahan dan kendala, usulan penyelesaian dan hasil implementasi.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari semua uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya dan juga berisi saran-saran yang diharapkan berguna dalam penelitian.