

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

***WEBSITE* PENGADUAN PADA BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DINAS PERDAGANGAN
SUMATERA SELATAN**



**Diajukan oleh :
FEBBY LIA
021180028**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG
2021**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

***WEBSITE* PENGADUAN PADA BADAN PENYELESAIAN**
SENGKETA KONSUMEN DINAS PERDAGANGAN
SUMATERA SELATAN



Diajukan oleh :
FEBBY LIA
021180028

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi

PALEMBANG
2021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : **FEBBY LIA**
NOMOR POKOK : **021180028**
PROGRAM STUDI : **S1 SISTEM INFORMASI**
JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA SATU (S1)**
JUDUL : **WEBSITE PENGADUAN PADA
BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DINAS
PERDAGANGAN SUMATERA
SELATAN**

Tanggal : **31 Juli 2021**

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0207028501

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : FEBBY LIA
NOMOR POKOK : 021180028
PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
**JUDUL : WEBSITE PENGADUAN PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DINAS PERDAGANGAN
SUMATERA SELATAN**

Tanggal : 31 Juli 2021
Penguji 1

Tanggal : 31 Juli 2021
Penguji 2

Adelin, S.T., M.Kom.
NIDN : 0211127901

Yayuk Ike Meilani, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0224059102

Menyetujui,
Ketua

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

*“ Seberat apapun beban yang ditanggung.
Tenanglah, karena semua akan terlewati seiring berjalannya waktu.
Teruslah menghadapinya, hanya perlu berusaha semampunya dan percaya.
Maka yakinlah semua tidak akan sia-sia “*

(Febby Lia)

Ku Persembahkan Kepada :

- *Kedua orang tuaku yang sangat mengharapkan keberhasilanku dan kebahagiaan masa depanku, semangat dan doa yang menyertai aku sehingga aku menggapai cita-cita*
- *Untuk Saudara-Saudaraku tersayang, Sahabat yang aku cintai Dan orang terkasih yang mengalir tiada henti serta Teman-teman Seperjuangan Yang Selalu Memberi Semangat*
- *Setiap makna pokok bahasan pada bab-bab dalam laporan ini merupakan hampasan kritik dan saran dari teman-temanku serta pembimbing yang ku hormati ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul “*Website Pengaduan Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan*”.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun dalam rangka memenuhi syarat guna penyusunan laporan tugas akhir. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada Penulis mendapatkan berkat Allah SWT.

Adapun selama penulisan dan penyusunan laporan PKL ini, Penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban Penulis untuk mengucapkan terima kasih yang tulus ditujukan kepada berbagai pihak tersebut, yaitu kepada :

1. Ketua STMIK PalComTech, Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi, Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.,
3. Dosen Pembimbing PKL Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.
4. Kedua orang tua penulis tercinta.
5. Teman dan sahabat yang terkasih.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Penulis masih menyadari bahwa laporan PKL ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Semoga laporan PKL ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi kepada setiap pembacanya.

Palembang, 31 Juli 2021

Febby Lia

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Ruang Lingkup PKL..... | 2 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat PKL..... | 3 |
| 1.3.1 Tujuan..... | 3 |
| 1.3.2 Manfaat..... | 3 |
| 1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa..... | 3 |
| 1.3.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL..... | 4 |
| 1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik..... | 4 |
| 1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL..... | 4 |
| 1.4.1 Tempat PKL..... | 4 |
| 1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL..... | 5 |
| 1.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 5 |
| 1.5.1 Wawancara..... | 5 |

| | | |
|----------------|---|----|
| | 1.5.2 Observasi..... | 6 |
| | 1.5.3 Studi Pustaka..... | 6 |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | |
| | 2.1 Landasan Teori..... | 7 |
| | 2.1.1 <i>Website</i> | 7 |
| | 2.1.2 <i>Database MySQL</i> | 8 |
| | 2.1.3 <i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i> | 9 |
| | 2.1.4 <i>Flowchart/ Bagan Alir</i> | 10 |
| | 2.1.5 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> | 12 |
| | 2.1.6 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> | 13 |
| | 2.2 Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..... | 14 |
| | 2.2.1 Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..... | 15 |
| | 2.2.2 Bagan Organisasi..... | 17 |
| | 2.2.2.2 Uraian Tugas Wewenang..... | 18 |
| | 2.2.3 Uraian Kegiatan..... | 19 |
| BAB III | PEMBAHASAN | |
| | 3.1 Hasil Pengamatan..... | 21 |
| | 3.1.1 Prosedur Yang Berjalan..... | 21 |
| | 3.2 Evaluasi dan Pembahasan..... | 23 |
| | 3.2.1 Evaluasi..... | 23 |
| | 3.2.2 Pembahasan..... | 24 |
| | 3.2.2.1 Diagram Aliran Data..... | 24 |
| | 3.2.2.2 Struktur Tabel..... | 33 |
| | 3.2.2.3 Desain <i>Interface</i> | 36 |
| | 3.2.2.4 Hasil Desain Interface..... | 49 |

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....77

4.2 Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA.....xvii

HALAMAN LAMPIRAN.....xix

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Bagan Organisasi..... | 27 |
| Gambar 3. 1 Prosedur Yang Berjalan..... | 32 |
| Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> usulan konsumen..... | 35 |
| Gambar 3. 3 <i>Flowchart</i> usulan petugas..... | 36 |
| Gambar 3. 4 <i>Flowchart</i> usulan admin..... | 39 |
| Gambar 3. 5 <i>Diagram</i> Konteks..... | 41 |
| Gambar 3. 6 <i>Diagram</i> level 0..... | 42 |
| Gambar 3. 7 <i>Entity Relationship Diagram</i> | 44 |
| Gambar 3. 8 Desain <i>Interface Login</i> Konsumen..... | 47 |
| Gambar 3. 9 Desain <i>Interface Registrasi</i> Konsumen..... | 48 |
| Gambar 3. 10 Desain <i>Interface Masuk</i> Sebagai Admin/Petugas..... | 48 |
| Gambar 3. 11 Desain <i>Interface Halaman Beranda</i> Konsumen..... | 49 |
| Gambar 3. 12 Desain <i>Interface Tulis Pengaduan</i> Konsumen..... | 49 |
| Gambar 3. 13 Desain <i>Interface Lihat Pengaduan</i> Konsumen..... | 50 |
| Gambar 3. 14 Desain <i>Interface Halaman Detail Pengaduan</i> Konsumen..... | 50 |
| Gambar 3. 15 Desain <i>Interface Halaman Detail Pengaduan</i> Konsumen..... | 51 |
| Gambar 3. 16 Desain <i>Interface Halaman Beranda</i> Petugas..... | 51 |
| Gambar 3. 17 Desain <i>Interface Halaman Verifikasi Pengaduan</i> Petugas..... | 52 |
| Gambar 3. 18 Desain <i>Interface Halaman Detail dan Verifikasi</i> Petugas..... | 52 |
| Gambar 3. 19 Desain <i>Interface Halaman Beranda</i> Konsumen..... | 53 |

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 20 Desain <i>Interface</i> Halaman Verifikasi Pengaduan Admin..... | 53 |
| Gambar 3. 21 Desain <i>Interface</i> Halaman Detail Pengaduan Admin..... | 54 |
| Gambar 3. 22 Desain <i>Interface</i> Halaman Tanggapan Pengaduan Admin..... | 54 |
| Gambar 3. 23 Desain <i>Interface</i> Halaman Data petugas Admin..... | 55 |
| Gambar 3. 24 Desain <i>Interface</i> Halaman Tambah Data petugas Admin..... | 55 |
| Gambar 3. 25 Desain <i>Interface</i> Halaman Edit Data petugas Admin..... | 56 |
| Gambar 3. 26 Desain <i>Interface</i> Halaman Data Konsumen Admin..... | 56 |
| Gambar 3. 27 Desain <i>Interface</i> Halaman Data Pengaduan Admin..... | 57 |
| Gambar 3. 28 Desain <i>Interface</i> Halaman Data Tanggapan Admin..... | 57 |
| Gambar 3. 29 Desain <i>Interface</i> Halaman Laporan Petugas Admin..... | 58 |
| Gambar 3. 30 Desain <i>Interface</i> Halaman Laporan Konsumen Admin..... | 58 |
| Gambar 3. 31 Desain <i>Interface</i> Halaman Laporan Pengaduan Admin..... | 59 |
| Gambar 3. 32 Desain <i>Interface</i> Halaman Laporan Tanggapan Admin..... | 59 |
| Gambar 3. 33 Tampilan Halaman <i>Login</i> Konsumen..... | 60 |
| Gambar 3. 34 Tampilan Halaman Daftar Konsumen..... | 61 |
| Gambar 3. 35 Tampilan Halaman Masuk Sebagai Admin/ Petugas..... | 62 |
| Gambar 3. 36 Tampilan Halaman Beranda Konsumen..... | 62 |
| Gambar 3. 37 Tampilan Halaman Tulis Pengaduan Konsumen..... | 63 |
| Gambar 3. 38 Tampilan Halaman Lihat Pengaduan Konsumen..... | 63 |
| Gambar 3. 39 Tampilan <i>Detail</i> Pengaduan Konsumen..... | 64 |
| Gambar 3. 40 Tampilan Halaman Tanggapan Pengaduan..... | 65 |

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 41 Tampilan Halaman Beranda Petugas..... | 65 |
| Gambar 3. 42 Tampilan Halaman Verifikasi Pengaduan Petugas..... | 66 |
| Gambar 3. 43 Tampilan Halaman Detail dan Verifikasi Petugas..... | 66 |
| Gambar 3. 44 Tampilan Halaman Beranda Admin..... | 67 |
| Gambar 3. 45 Tampilan Halaman Verifikasi Pengaduan Admin..... | 67 |
| Gambar 3. 46 Tampilan Halaman Detail Pengaduan Admin..... | 68 |
| Gambar 3. 47 Tampilan Halaman Tanggapan Pengaduan Admin..... | 69 |
| Gambar 3. 48 Tampilan Halaman Data Petugas Admin..... | 69 |
| Gambar 3. 49 Tampilan Halaman Tambah Data Petugas Admin..... | 70 |
| Gambar 3. 50 Tampilan Halaman Edit Data Petugas Admin..... | 70 |
| Gambar 3. 51 Tampilan Halaman Data Konsumen Admin..... | 71 |
| Gambar 3.52 Tampilan Halaman Data Pengaduan Admin..... | 72 |
| Gambar 3. 53 Tampilan Halaman Data Tanggapan Admin..... | 72 |
| Gambar 3. 54 Tampilan Halaman Edit Data Tanggapan Admin..... | 73 |
| Gambar 3. 55 Tampilan Halaman Laporan Petugas Admin..... | 73 |
| Gambar 3. 56 Tampilan Halaman Laporan Konsumen Admin..... | 74 |
| Gambar 3. 57 Tampilan Halaman Laporan Pengaduan Admin..... | 75 |
| Gambar 3. 58 Tampilan Halaman Laporan Tanggapan Admin..... | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i> | 19 |
| Tabel 2. 2 Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)..... | 22 |
| Tabel 2. 3 simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)..... | 23 |
| Tabel 3. 1 Tabel Konsumen..... | 41 |
| Tabel 3. 2 Tabel Pengaduan..... | 41 |
| Tabel 3. 3 Tabel Petugas..... | 42 |
| Tabel 3. 4 Tabel Tanggapan..... | 42 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul PKL (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi Bimbingan (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan Ujian PKL (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.

Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini proses pengolahan data pengaduan konsumen yang melaporkan persengketaan masih bersifat manual (menggunakan kertas yang berbentuk formulir), kegiatan awal yang dilakukan konsumen ketika melaporkan sengketa yaitu, konsumen datang secara langsung ke kantor, menceritakan sengketa dengan pihak anggota sekretariat, serta menulis pengaduan yang masih menggunakan kertas yang

berbentuk formulir, sehingga memerlukan tempat yang besar untuk menyimpan data tersebut.

Selama ini juga anggota sekretariat BPSK masih kesulitan dalam mengumpulkan formulir data pengaduan para konsumen yang selalu menumpuk dan tercampur dengan data yang sudah lama dan tidak digunakan lagi.

Dari permasalahan yang telah ditemukan, maka diperlukan sebuah aplikasi berbasis *website* yang dapat membantu tugas pembimbing lapangan, dalam pengelolaan data konsumen dengan mudah dan lebih terstruktur, mempermudah konsumen dalam mengajukan pengaduan, serta mempermudah konsumen dalam mengisi formulir pengaduan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengangkat judul Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, dengan judul : **“Website Pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan”**.

1.2 Ruang Lingkup PKL

Adapun ruang lingkup PKL ini penulis membatasi bahasan mengenai pembuatan *website* Pengaduan pada Badan Penyelesaia Sengketa Konsumen Sumatera Selatan yaitu :

1. Pengguna aplikasi adalah konsumen, petugas dan admin.
2. Konsumen yang dimaksud ialah yang mempunyai sengketa terhadap pelaku usaha yang sudah mempunyai surat izin legal usaha.

3. Sengketa yang berkaitan yaitu pengaduan konsumen terhadap produk dan jasa.
4. Petugas yang dimaksud ialah bagian dari pelayanan pengaduan di BPSK
5. *Website* mengolah data pengaduan Konsumen.
6. Yang dihasilkan dari pengolahan data diantaranya laporan pengaduan konsumen.
7. Aplikasi dibuat berbasis *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai *database management system*.

1.3 Tujuan dan Manfaat PKL

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai penulis adalah :

1. Membuat *website* yang dapat meminimalisir permasalahan yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan.
2. Desain laporan yang akan dihasilkan berupa *website* Pengaduan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan.

1.3.2 Manfaat

1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini disusun agar penulis dapat mengetahui pengaduan apa saja yang

diajukan oleh konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL

Adapun manfaat bagi perusahaan tempat PKL diantaranya adalah :

1. Pengelolaan data Konsumen dengan mudah dan lebih terstruktur.
2. Mempermudah dalam mencetak laporan data pengaduan konsumen.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik

Sebagai acuan pembuatan laporan bagi mahasiswa lain khususnya dibidang pembuatan *website*.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

1.4.1 Tempat PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan di Kantor Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan pada Bidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berlokasi Jl. Demang Lebar Daun No. 2610 Palembang Kode Pos 30139 Telp. (0711) 310447 Provinsi Sumatera Selatan.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) diajukan mulai dari tanggal 03 Maret 2021 sampai dengan 03 April 2021, pada hari senin s/d jum'at dengan waktu 07.30 – 16.00 WIB.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan maka membutuhkan suatu cara pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1.5.1 Wawancara

Menurut Mayang (2018:33), “Wawancara bisa dikategorikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yaitu yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yaitu memberikan jawaban dari atas pertanyaan-pertanyaan.”

Pada metode ini penulis melakukan proses tanya jawab secara langsung dengan Ibu Utami Provita, SE jabatan sebagai Kepala Sekretariat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berperan penting dalam mengurus persoalan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Data yang didapat dari hasil wawancara yaitu pengaduan konsumen yang masih manual dengan cara datang secara langsung ke kantor, pengisian data terkait pengaduan masih menggunakan *form*. Adapun hasil dari wawancara dapat diketahui bahwa permasalahan

mengenai pengolahan data konsumen yang mengadu masih bersifat manual.

1.5.2 Observasi

Menurut Narbuko (2013), Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

Dalam penulisan laporan ini penulis melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi guna untuk mengetahui atau melihat secara langsung mengenai proses pengolahan data konsumen BPSK mulai dari melaporkan pengaduan dengan datang secara langsung ke kantor, menceritakan sengketa kepada pihak pelayanan pengaduan kemudian mengisi formulir yang masih terbilang manual.

1.5.3 Studi Pustaka

Menurut Ashari (2014:60), Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data yang diambil dari perpustakaan atau instansi yang berupa karya ilmiah, jurnal, buku-buku serta dari internet yang berhubungan dengan penulisan ini. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk mendalami dan memperoleh keterangan yang lengkap terhadap obyek yang diteliti.

Untuk membuat *Website* Pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan yang dibahas dalam laporan ini, penulis mempelajari tentang aplikasi, website, Bahasa pemrograman PHP dan SOP pembuatan *website*

pengaduan yang diambil dari buku referensi dan jurnal ilmiah, dengan metode ini juga penulis mendapatkan informasi dengan mempelajari beberapa informasi sumber yang berhubungan dengan judul penulis dan beberapa jurnal penelitian terdahulu yang masih berhubungan dengan topik penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Website

Menurut Abdullah (2016:1), *website* atau disingkat *web*, diartikan sebagai sekumpulan halaman yang terdiri atas beberapa laman video, audio dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet. Lebih jelasnya, *website* merupakan halaman- halaman yang berisi informasi yang ditampilkan oleh *browser*, seperti *mozilla*, *firefox*, *google chrome*, atau yang lainnya, sedangkan internet adalah jaringan yang digunakan untuk mengirim informasi pada *website*.

Menurut Asropudin (2013: 109), *web* adalah sebuah kumpulan halaman (*webpage*) yang diawali dengan halaman muka (*homepage*) yang berisikan informasi, iklan, serta program interaksi.

Berdasarkan pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa *website* adalah sebuah halaman informasi yang terhubung melalui jaringan internet yang bisa diakses oleh siapa saja dan kapan pun.

2.1.2 Database MySQL

Menurut Riestiana (2014:33), data adalah kenyataan yang menggambarkan adanya suatu kejadian (*event*), data terdiri dari fakta (*fact*) dan angka yang secara *relative* tidak berarti bagi pemakai.

Istilah *database* banyak memiliki definisi. Untuk sebagian kalangan, secara sederhana *database* diartikan sebagai kumpulan data (buku, nomor telepon, daftar pegawai, dan lain sebagainya. Ada juga yang menyebut *database* dengan definisi lain yang lebih formal dan tegas.

Menurut Raharjo (2011:3), *database* didefinisikan sebagai kumpulan data yang terintegrasi dan diatur sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat dimanipulasi, diambil, dan dicari secara cepat.

Menurut Puspitasari (2017:2), MySQL merupakan basis data yang dikembangkan dari Bahasa *SQL* (*Structure Query Language*). MySQL dapat dikatakan sebagai *Relational Database Management System (RDBMS)*, yaitu hubungan antar table yang berisi data pada suatu *database*. Dengan demikian dapat mempercepat suatu data *SQL* merupakan bahasa terstruktur yang digunakan untuk interaksi antara script program dengan database server dalam hal pengolahan data.

Berdasarkan pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa *database* MySQL merupakan sekumpulan data yang terintegrasi sehingga data tersebut dapat di ambil, di cari dan di manipulasi sedemikian rupa, sedangkan MySQL dapat dikatakan sebagai *Relational Database Management System* karena hubungan antar table yang berisi data pada suatu *database* dengan demikian dapat mempercepat pencarian sehingga *database* yang digunakan oleh situs-situs di Internet dapat menginput data yang telah di input.

2.1.3 PHP (*Hypertext Preprocessor*)

Menurut Christian (2018), PHP (Hypertext Preprocessor) itu bahasa pemrograman berbasis web. Jadi, PHP itu adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi berbasis web.

Menurut Tim EMS (2016) beberapa kelebihan PHP sebagai berikut:

- 1) Bahasa pemrograman PHP adalah sebuah bahasa script yang tidak melakukan kompilasi dalam penggunaannya
- 2) PHP lebih mudah dalam sisi pengembangan
- 3) Dalam sisi pemahaman, PHP adalah bahasa scripting yang paling mudah dipahami karena memiliki referensi yang banyak
- 4) PHP adalah bahasa pemrograman open source yang dapat digunakan diberbagai mesin (linux, unix, macintosh, windows) dan dapat dijalankan secara runtime melalui console, serta dapat menjalankan perintah-perintah sistem.

Menurut Supono (2016), ada beberapa kekurangan PHP sebagai berikut:




- 1) PHP tidak mengenal package
- 2) Jika tidak di-encoding, maka kode PHP dapat dibaca semua orang dan meng-encoding-nya dibutuhkan tool dari zend yang mahal sekali biayanya.
- 3) PHP memiliki kelemahan keamanan, programmer harus jeli dan berhati-hati dalam melakukan pemrograman dan konfigurasi PHP.



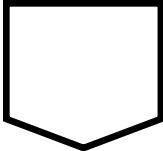
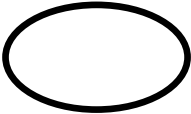

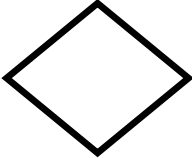
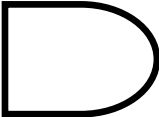
Berdasarkan pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa PHP merupakan bahasa pemrograman yang digunakan untuk pembuatan dan pengembangan sebuah situs web.


2.1.4 *Flowchart/ Bagan Alir*

Menurut Sitorus (2015:14), flowchart merupakan urutan logika dari suatu prosedur pemecahan masalah, sehingga flowchart merupakan langkah-langkah penyelesaian masalah yang dituliskan dalam simbol-simbol tertentu. Diagram ini akan menunjukkan alur di dalam program secara logika. Flowchart bertujuan untuk menggambarkan suatu tahapan penyelesaian masalah secara sederhana, terurai rapi, dan jelas menggunakan simbol-simbol yang standar. Berikut simbol-simbol dan fungsi-fungsi flowchart, dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol *Flowchart*

| No. | Simbol | Keterangan |
|-----|--|---|
| 1. |  <i>Document</i> | Menandakan dokumen, bisa dalam bentuk surat, formulir, buku atau cetakan. |
| 2. |  <i>Multi Document</i> | Dokumen yg digunakan lebih dari satu dalam simbol ini |
| 3. |  <i>Manual Operation</i> | Proses Manual |

| No. | Simbol | Keterangan |
|-----|---|---|
| 4. |  <i>Process</i> | Proses yang dilakukan oleh computer |
| 5. |  <i>Predefined Process</i> | Proses apa saja yang tidak terdefinisi termasuk aktivitas fisik. |
| 6. |  <i>Off-page Reference</i> | Terminasi yang mewakili symbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang lain |
| 7. |  <i>On-page Reference</i> | Terminasi yang mewakili symbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain yang sama. |
| 8. |  <i>Terminator</i> | Terminasi yang menandakan awal dan akhir dari suatu aliran |
| 9. |  <i>Decision</i> | Pengambilan Keputusan |
| 10. |  <i>Display</i> | Layar peraga (monitor). |


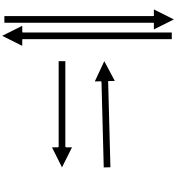
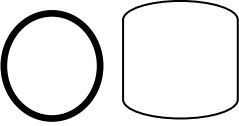
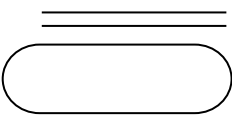
| No. | Simbol | Keterangan |
|-----|--|--------------------------------------|
| 11. |  <i>Manual Input</i> | <i>Pemasukan data secara manual.</i> |

Sumber: Sitorus (2015:14)

2.1.5 Data Flow Diagram (DFD)

Menurut Imbar (2012), Data *Flow* Diagram atau DFD adalah suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan dari mana asal data dan kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data yang tersimpan dan proses yang dikenakan pada data tersebut. Komponen-komponen dasar DFD dapat diperhatikan pada tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Simbol-simbol *Data Flow Diagram (DFD)*


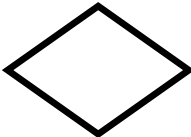


| No. | Simbol | Keterangan |
|-----|---|---|
| 1. |  <i>External Entity</i> | merupakan kesatuan di lingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau sistem lainnya yang berada di lingkungan luarnya yang akan memberikan input atau menerima output dari sistem. |
| 2. |  <i>Data Flow</i> | digunakan untuk menggambarkan aliran data dari satu proses ke proses lainnya. |
| 3. |  <i>Process</i> | digunakan untuk mentransformasikan data secara umum. |
| 4. |  <i>Data Store</i> | digunakan untuk menyimpan data seperti: suatu file suatu arsip, suatu kotak, suatu tabel dan suatu agenda. |

Sumber : Imbar dan Andreas (2012)

2.1.6 Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut Sukamto (2013:50) menjelaskan bahwa *Entity Relationship Diagram (ERD)* digunakan untuk pemodelan basis data relasional. Simbol-simbol yang digunakan pada *Entity Relationship Diagram (ERD)* dengan notasi Chen dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 2. 3 simbol-simbol *Entity Relationship Diagram (ERD)*

| No. | Simbol | Keterangan |
|-----|--|--|
| 1. |  <i>Entity</i> | Orang, tempat atau benda memiliki nama tunggal. |
| 2. |  <i>Relationship</i> | Menunjukkan hubungan antar 2 entitas. Dideskripsikan dengan kata kerja |
| 3. |  <i>Atribut</i> | Properti dari entitas harus digunakan oleh minimal 1 proses bisnis dipecah dalam detail |
| 4. |  <i>Link</i> | Penghubung antara himpunan relasi dengan himpunan entitas dan himpunan entitas dengan atributnya |

Sumber : Sukamto dan Shalahuddin, (2013 :50)

2.2 Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penulis akan menguraikan gambaran umum dari bagian-bagian kerja pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan ialah sebagai berikut:

2.2.1 Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terletak di Jl. Demang Lebar Daun No. 2610 Palembang Kode Pos 30139 Telp. (0711) 310447 Provinsi Sumatera Selatan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur antara lain keberadaan Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Pasal 52 huruf a, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selaku Badan atau Lembaga, saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi, mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut dengan metode penyelesaian sengketa antara lain:

- A. Mediasi adalah Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak;
- B. Arbitrase adalah Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- C. Konsiliasi adalah Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Berdasarkan legalitas hukum berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 1300 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

Berikut Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan:

1. Visi

Mewujudkan perdamaian antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Misi

- a) Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai fasilitator ;
- b) Menjadikan konsumen yang sadar dan paham dalam penggunaan produk.
- c) Adanya kepastian hukum.

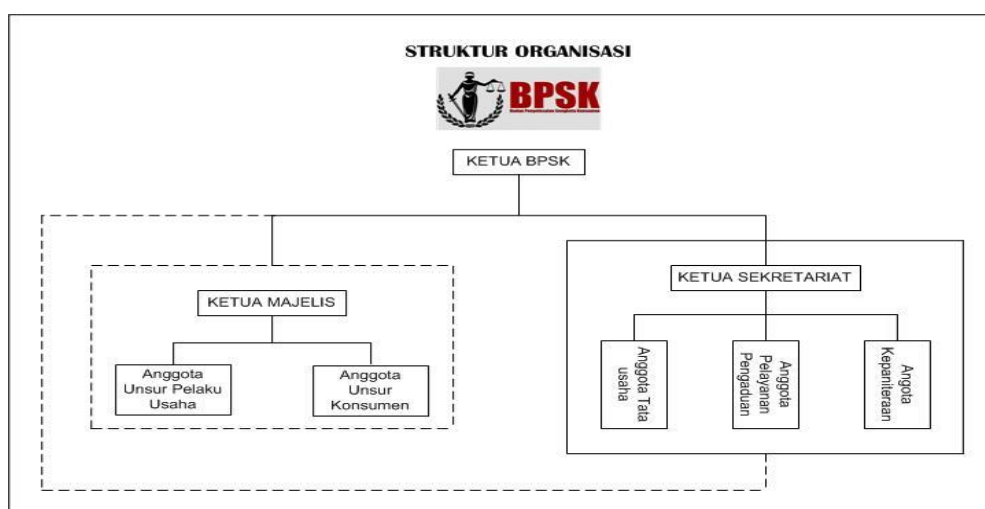
- d) Terwujudnya pelaku usaha yang produktif.
- e) Menyelesaikan penyelesaian sengketa secara musyawarah;
- f) Prinsip penyelesaian sengketa yaitu mudah, sederhana dan cepat ;

2.2.2 Bagan Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.2.2.1 Bagan Organisasi

Menurut Kaunang (2017). Struktur organisasi merupakan kesatuan kerangka organisasi yang ditetapkan untuk proses manajerial, sistem, pola tingkah laku yang muncul dan terjadi dalam praktek penyelenggaraan organisasi dan manajemen. Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada gambar 2.1

Gambar 2. 1 Bagan Organisasi



(Sumber: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan)

2.2.2.2 Uraian Tugas Wewenang

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas dan wewenang:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

2.2.3 Uraian Kegiatan

Berikut ini merupakan uraian kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan PKL (Praktik Kerja Lapangan) di Kantor Wilayah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :

1. Membantu pegawai khususnya pada bidang Perdagangan Luar Negeri dalam mengarsipkan surat keluar masuk.

2. Membantu pegawai khususnya pada bidang perdagangan luar negeri dalam pen-ceklisan berkas.
3. Membantu pegawai khususnya pada bidang Perdagangan Luar Negeri dalam cetak berkas, penyusunan berkas dan mengantar berkas ke masing-masing bidang yang bersangkutan.
4. Membantu pegawai khususnya pada bidang Perdagangan Luar Negeri dalam pemberian cap berkas, fotocopy berkas dan penomoran SPPD.

BAB III

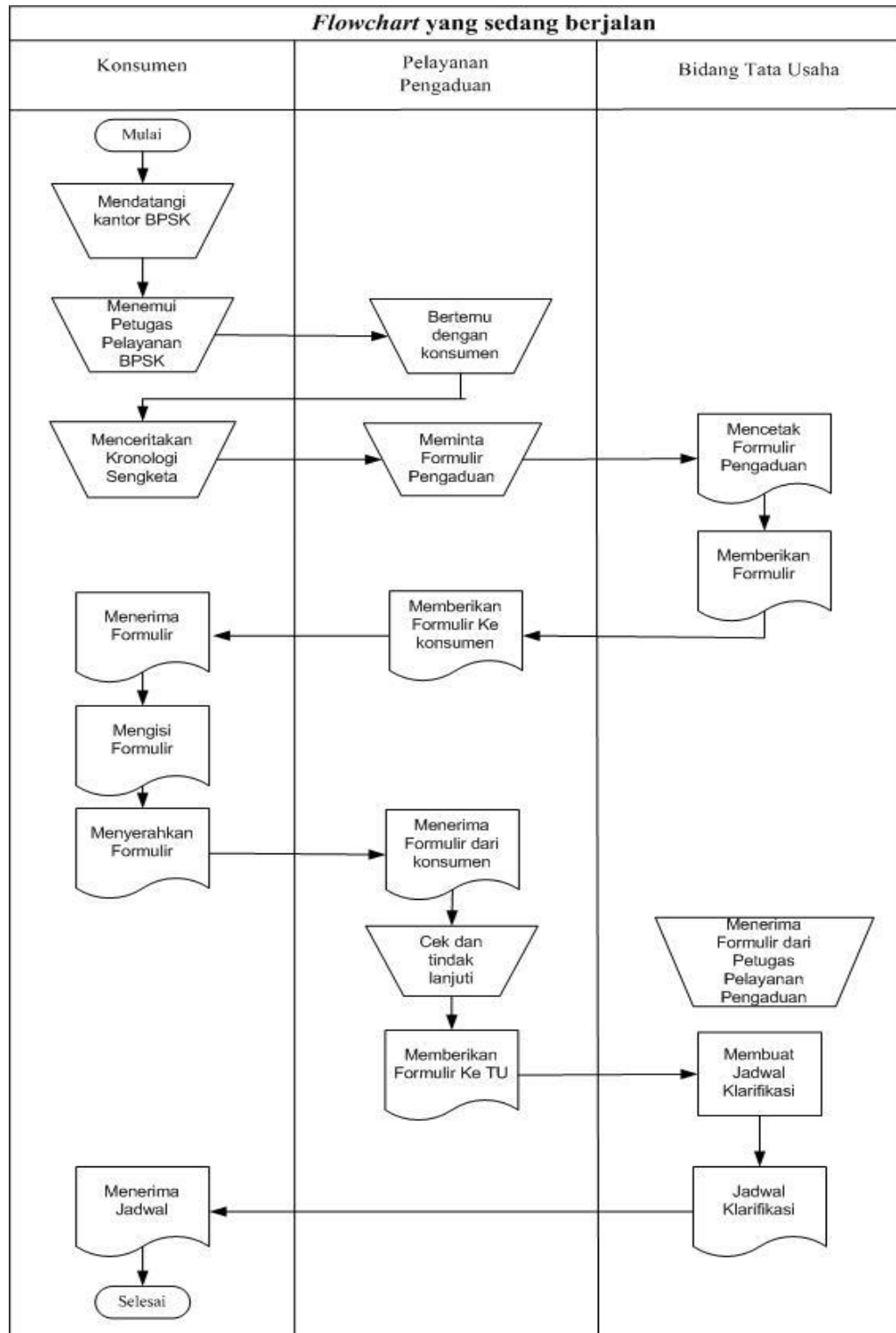
PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengamatan

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Wilayah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses Pengolahan Data konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang melapor masih terbilang sederhana, yaitu dengan cara mengisi data menggunakan form sehingga membutuhkan tempat yang besar untuk menyimpan data tersebut. Diharapkan dengan adanya pembuatan aplikasi berbasis *website* yang baik akan dapat membantu staf atau pembimbing lapangan dalam melakukan proses Pengolahan Data konsumen pada Kantor Wilayah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan.

3.1.1 Prosedur Yang Berjalan

Dibawah ini merupakan prosedur alur yang berjalan dalam proses Pengolahan Data Konsumen yang melapor di Kantor Wilayah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. Prosedur alur berjalan tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Flowchart Yang Berjalan

Berdasarkan gambar prosedur alur yang berjalan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konsumen datang ke Kantor BPSK untuk menemui bagian pelayanan.
- b. Lalu kemudian Konsumen menceritakan kronologis permasalahannya dengan pelayanan pengaduan.
- c. Kemudian bagian pelayanan meminta kepada TU untuk dicetak formulir pengaduan
- d. Bagian TU mencetak formulir dan memberikannya ke bagian pelayanan, kemudian bagian pelayanan memberikan ke konsumen.
- e. Konsumen mengisi formulir pengaduan dan memberikannya ke pelayanan pengaduan
- f. Bagian pelayanan mengecek formulir konsumen kemudian menindak lanjutinya ke bagian TU
- g. Bagian TU membuatkan jadwal klarifikasi konsumen
- h. Lalu konsumen menerima jadwal klarifikasi
- i. Selesai.

3.2 Evaluasi dan Pembahasan

3.2.1 Evaluasi

Prosedur pengolahan data pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan masih terbilang kurang efektif dikarenakan selama ini masih kesulitan

dalam mengumpulkan formulir data pengaduan para konsumen yang selalu menumpuk dan tercampur dengan data yang sudah lama dan tidak digunakan lagi. Hal ini dapat diatasi dengan melakukan pembuatan pada sistem saat ini yang lebih terkomputerisasi untuk mencegah terjadinya data yang tidak terstruktur.

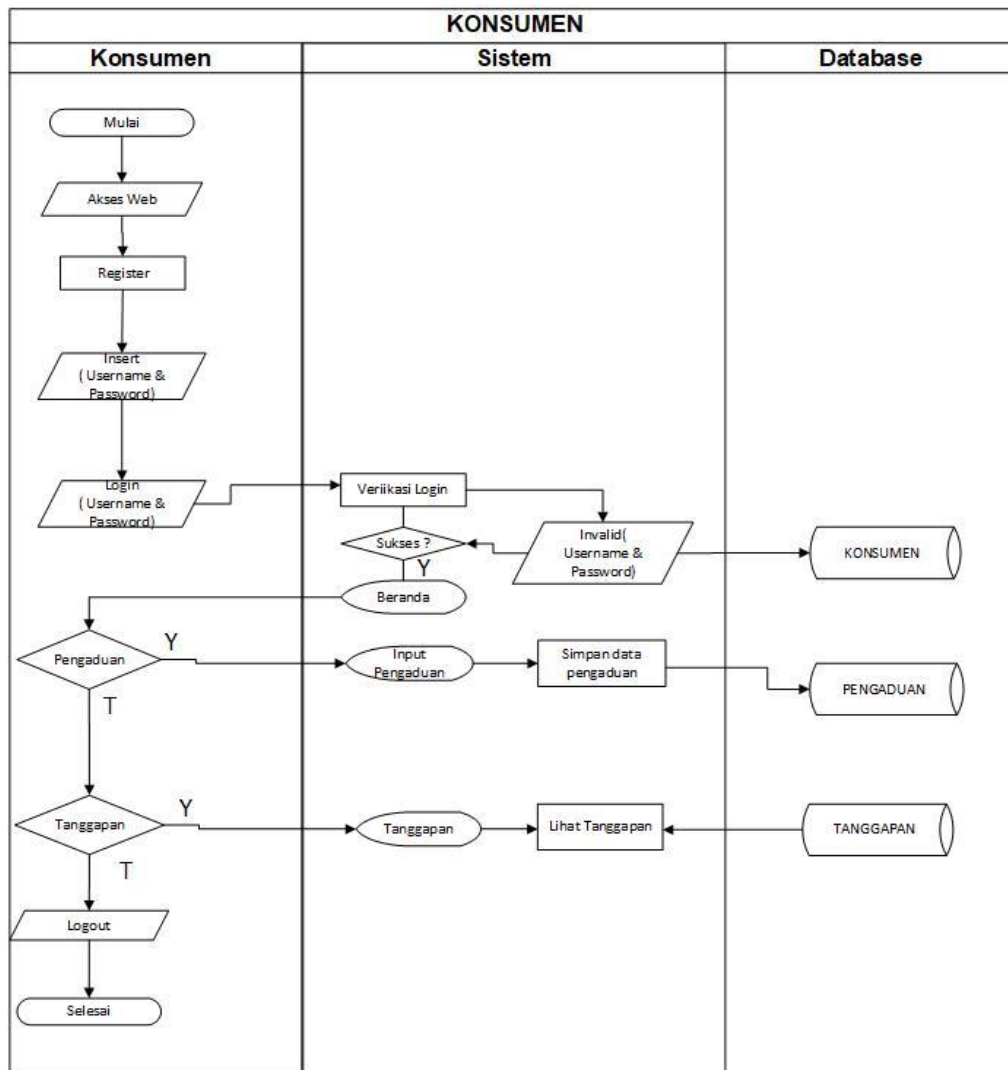
3.2.2 Pembahasan

Setelah mengamati permasalahan yang ada pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Kantor Wilayah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan belum adanya sistem dalam mengelolah data Konsumen yang melaporkan kejadian sengketa yang lebih baik menjadi penyebab timbulnya permasalahan dalam penyimpanan data. Dengan adanya *website* ini dapat mempermudah Pembimbing Lapangan dalam mengelolah data Konsumen dan *Website* ini dapat membuat data tersimpan dengan aman serta melakukan pencetakan data Konsumen lebih mudah.

3.2.2.1 Diagram Aliran Data

1) Prosedur yang diusulkan

Perancangan merupakan satu fase dimana proses menganalisa elemen-elemen yang diperlukan pada sistem yang akan dijadikan solusi alternatif untuk mengatasi sistem yang digunakan sebelumnya.

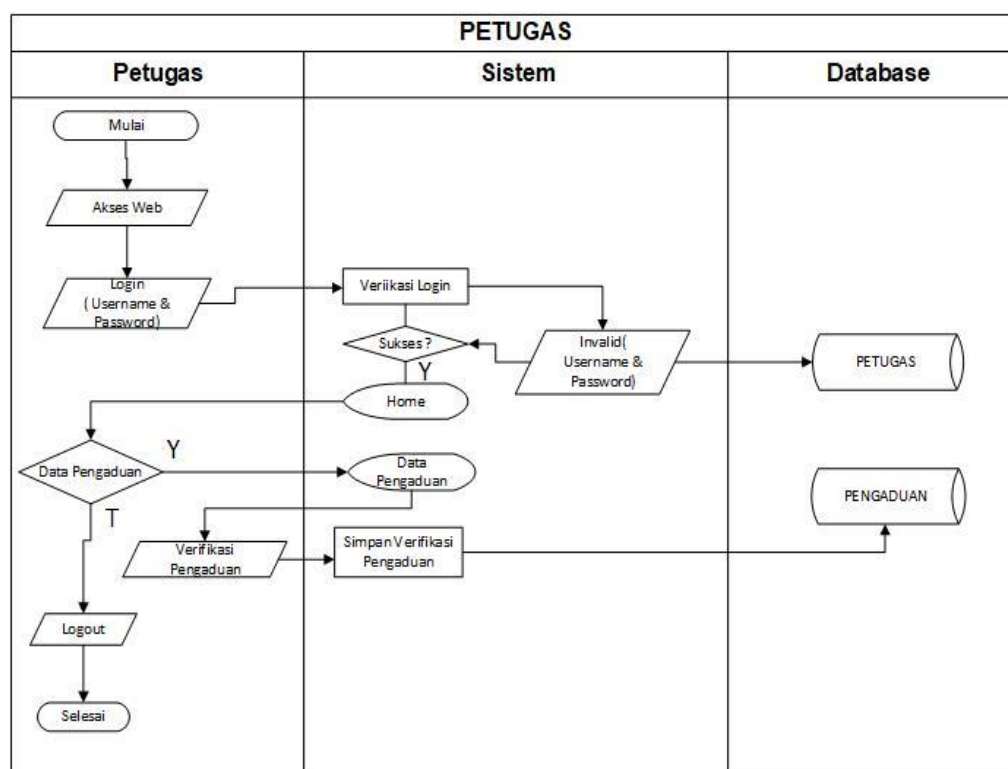


Gambar 3. 2 Flowchart usulan konsumen

Berdasarkan gambar 3.2 Flowchart usulan konsumen dijelaskan sebagai berikut :

1. Konsumen terlebih dahulu masuk ke sistem dengan cara mengakses *website* BPSK.

2. Kemudian konsumen dapat mengisi data identitas pendaftaran pada pilihan register yang telah disediakan.
3. Barulah konsumen bisa login dengan data yang sudah ada, setelah login konsumen langsung masuk ke bagian beranda lalu memilih pengaduan.
4. Lalu kemudian konsumen mengirimkan pengaduannya sesuai sengketa yang dialaminya.

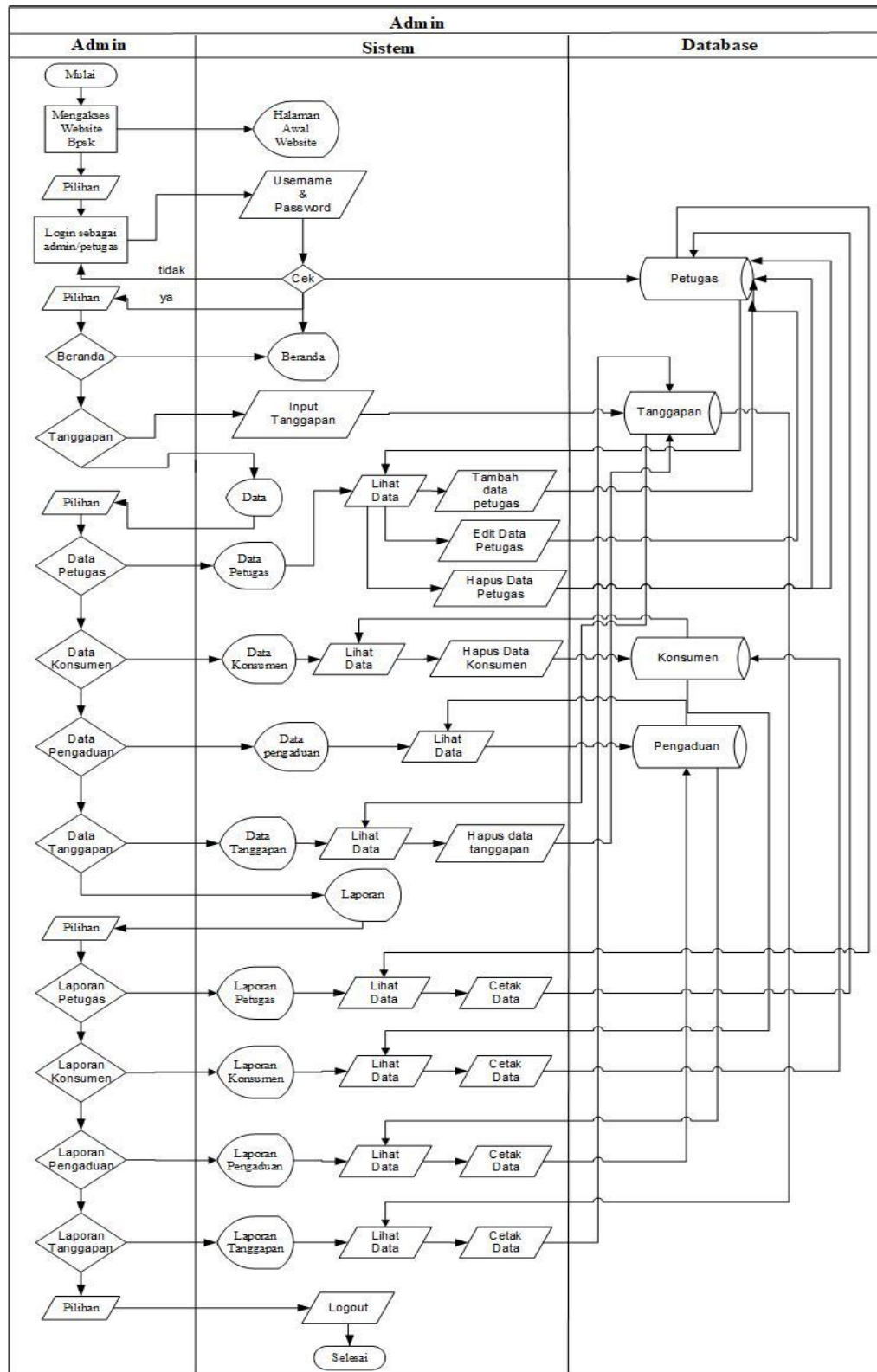


Gambar 3.3 Flowchart usulan petugas

Berdasarkan gambar 3.3 Flowchart usulan petugas dijelaskan sebagai berikut :

1. Petugas terlebih dahulu masuk ke sistem dengan cara mengakses *website* BPSK.

2. Petugas memilih bagian masuk sebagai admin/petugas kemudian login dengan data yang sudah ada, setelah login petugas langsung masuk ke bagian beranda lalu memilih verifikasi pengaduan.
3. Lalu kemudian petugas mengecek dan memverifikasi pengaduan dari konsumen.



Gambar 3. 4 Flowchart usulan admin

Berdasarkan gambar 3.4 *Flowchart* usulan admin dijelaskan sebagai berikut :

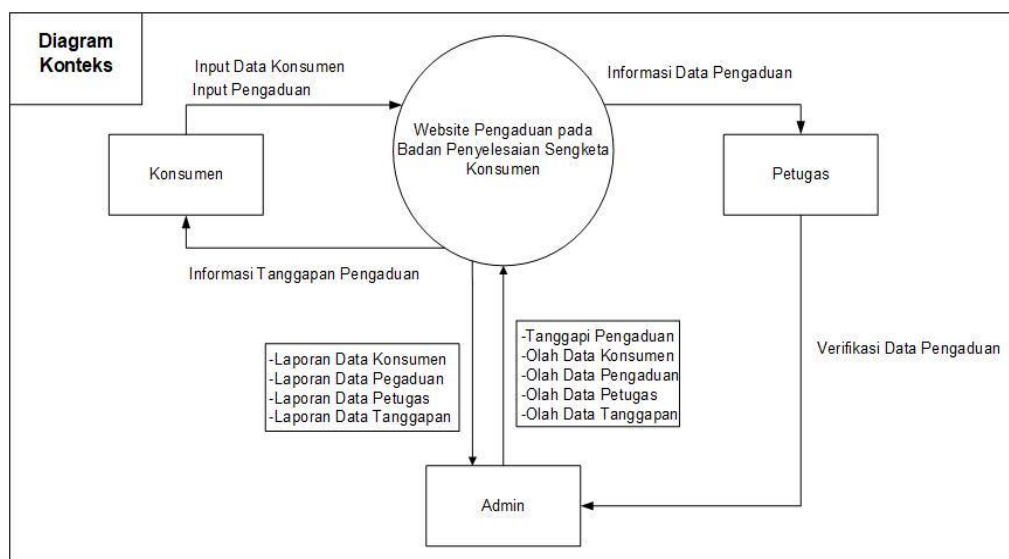
1. Admin terlebih dahulu masuk ke sistem dengan cara mengakses *website* BPSK.
4. Admin memilih bagian masuk sebagai admin/petugas kemudian login dengan data yang sudah ada, setelah login admin langsung masuk ke bagian beranda lalu memilih tanggapan dan menanggapi pengaduan dari konsumen yang sudah diverifikasi oleh petugas.
5. Lalu kemudian admin admin memilih menu data, di bagian data petugas admin bisa menambah, mengedit dan menghapus data petugas.
6. di bagian data konsumen admin hanya bisa menghapusnya saja.
7. di bagian data pengaduan admin hanya bisa melihatnya saja.
8. di bagian data tanggapan admin bisa mengedit dan menghapusnya.
9. Lalu admin memilih menu laporan, admin bisa mencetak laporan data petugas, laporan data konsumen, laporan data pengaduan dan laporan data tanggapan.

2) Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram yaitu suatu alat bantu yang menggambarkan arus data di dalam sistem dengan terstruktur dan jelas. Berdasarkan analisa penulis, penulis memberikan gambaran arus data terhadap sistem yang akan di rencanakan sebagai berikut :

a. Diagram Konteks

Diagram *konteks* adalah diagram yang menggambarkan bagian besar dari aliran arus data *Website* Pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sumatera Selatan, dapat dilihat pada gambar 3.5.



Gambar 3. 5 Diagram Konteks

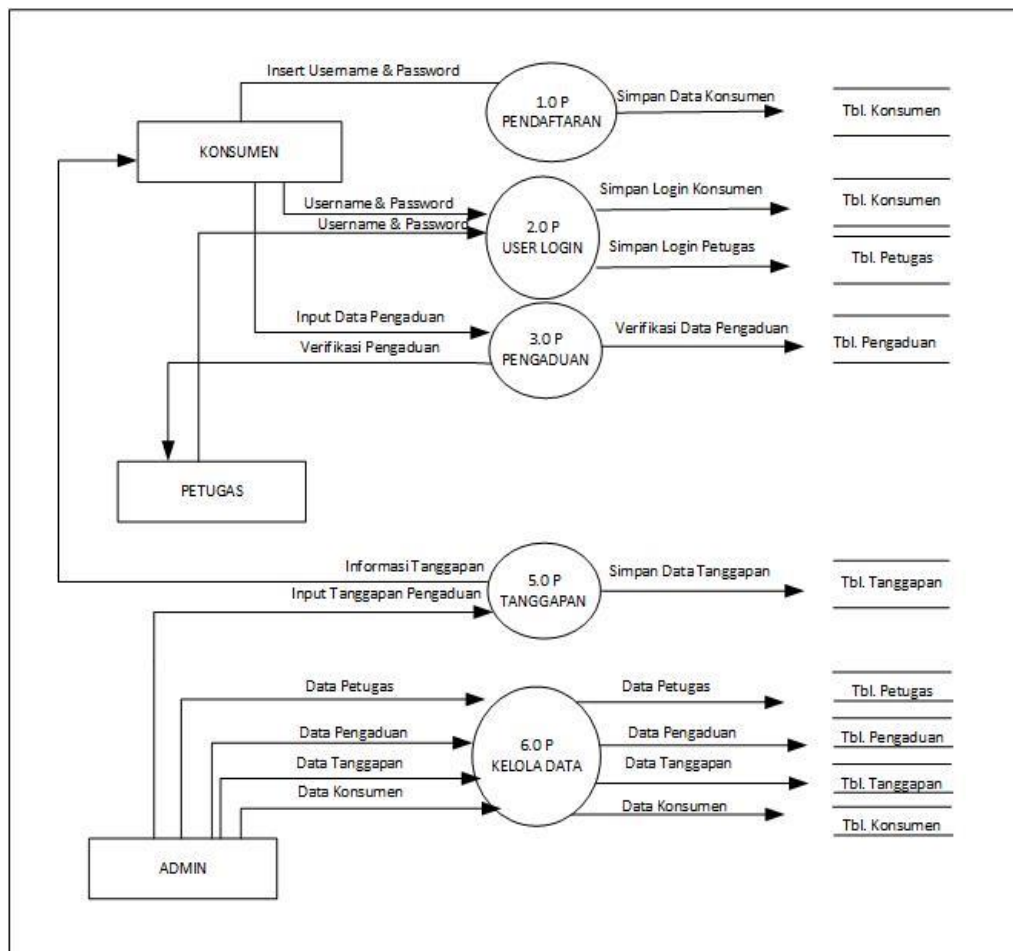
Berdasarkan gambar diagram konteks diatas dapat dijelaskan *Website* Pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai 3 (tiga) entitas utama yaitu Konsumen, Petugas dan Admin. Data yang bersumber dari Konsumen berupa data konsumen dan data pengaduan, sedangkan output yang diterima berupa view data pengaduan dan data tanggapan. Data yang bersumber dari petugas, data verifikasi pengaduan. Sedangkan data

yang bersumber dari Admin, data tanggapan dan data petugas.

b. Diagram Level 0

Diagram level 0 adalah penjabaran keseluruhan proses utama yang lebih rinci dari diagram konteks.

Diagram level 0 dapat dilihat pada gambar 3.6.



Gambar 3. 6 Diagram level 0

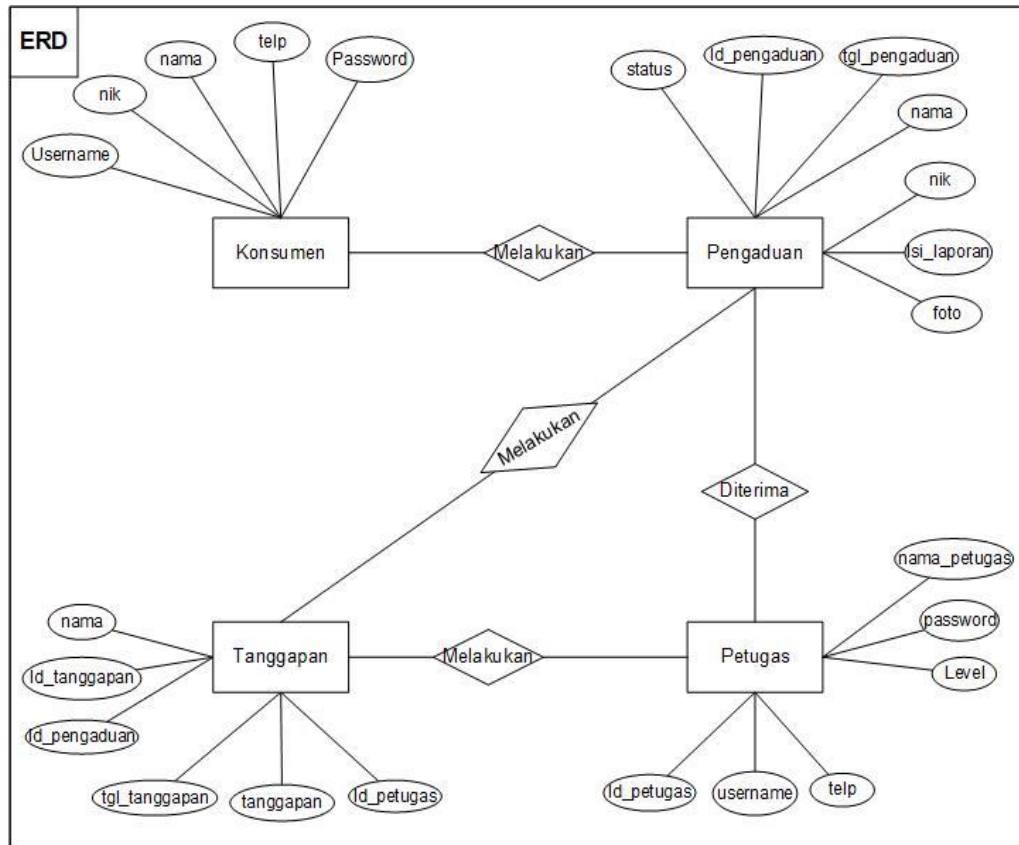
Diagram level 0 pada gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Proses 1.0 P adalah proses pendaftaran konsumen.
2. Proses 2.0 P adalah login konsumen yang disimpan di tbl_Konsumen, petugas dan admin data tersebut disimpan ke tbl_petugas.
3. Proses 3.0 P adalah proses input pengaduan yang dilakukan konsumen dimana data tersebut tersimpan di tbl_Pengaduan.dan verifikasi pengaduan yang dilakukan petugas tersimpan di tbl_pengaduan
4. Proses 5.0 P adalah proses tanggapan admin untuk menanggapi pengaduan dari konsumen yang sudah di verifikasi oleh petugas kemudian data tersebut disimpan di tbl_tanggapan.
5. Proses 6.0 P adalah proses kelola data yang dilakukan admin, data konsumen dari tbl_konsumen,data petugas dari tbl_petugas, data pengaduan dari tbl_pengaduan, dan data tanggapan dari tbl_tanggapan.

3) Entity Relationship Diagram (ERD)

Berikut ini adalah gambar *Entity Relationship diagram* (ERD) yang berisi komponen-komponen himpunan entitas

dan himpunan relasi yang masing-masing dilengkapi dengan atribut-atribut pada gambar 3.7.



Gambar 3. 7 Entity Relationship Diagram

3.2.2.2 Struktur Tabel

Desain *database* yang digunakan untuk menentukan struktur dari tabel-tabel yang akan dibuat berisikan *field*, tipe *field* dan ukurannya, dimana tabel-tabel digunakan untuk menampung data yang ada. Adapun desain *database* yang digunakan ialah sebagai berikut:

A. Tabel Konsumen

Tabel yang digunakan untuk *login* ke halaman *dashboard*. Desain struktur tabel dapat dilihat pada tabel 3.1.

Nama File : *konsumen*

Primary Key : *nik*

Tabel 3. 1 Tabel Konsumen

| No | Field Name | Type | Size | Keterangan |
|----|------------|------------|-----------|------------------------------|
| 1 | Nik | Int | 16 | Primary Key |
| 2 | Nama | Varchar | 35 | Nama Lengkap |
| 3 | Username | Varchar | 25 | Nama Pengguna aplikasi |
| 4 | Password | Varchar | 32 | Kata Sandi Pengguna |
| 5 | Telp | Varchar | 13 | Nomor <i>handphone</i> aktif |

B. Tabel Pengaduan

Tabel *pengaduan* digunakan untuk menampung data Konsumen yang melapor. Desain struktur tabel dapat di lihat pada tabel 3.2.

Nama File : *Pengaduan*

Primary Key : *id_pengaduan*

Tabel 3. 2 Tabel Pengaduan

| No | Field Name | Type | Size | Keterangan |
|----|---------------------|------------|-----------|--------------------------------|
| 1 | Id_pengaduan | Int | 10 | Primary Key |
| 2 | tgl_pengaduan | Date | - | Tanggal konsumen melapor |
| 3. | Nama | Varchar | 35 | Nama Konsumen |
| 4 | Nik | Varchar | 16 | No Nik Ktp Konsumen |
| 5 | isi laporan | Text | - | Isi Laporan Pengaduan Konsumen |

| No | Field Name | Type | Size | Keterangan |
|----|---------------|----------------|--|---|
| 6 | <i>Foto</i> | <i>Varchar</i> | 255 | Bukti Foto Perjanjian Kedua belah pihak |
| 7 | <i>Status</i> | <i>Enum</i> | 'belum diproses', 'sedang diproses', 'selesai' | Status verifikasi |

C. Tabel Petugas

Tabel *petugas* digunakan untuk memverifikasi laporan pengaduan yang masuk dari konsumen. Desain struktur tabel dapat di lihat pada tabel 3.3.

Nama File : *pengaduan*

Primary Key : *id_pengaduan*

Tabel 3. 3 Tabel Petugas

| No | Field Name | Type | Size | Keterangan |
|----|---------------------|----------------|--------------------|------------------------|
| 1 | <i>Id_petugas</i> | <i>Int</i> | 11 | <i>Primary Key</i> |
| 2 | <i>nama_petugas</i> | <i>varchar</i> | 35 | Nama petugas |
| 3 | <i>Username</i> | <i>varchar</i> | 25 | Nama pengguna aplikasi |
| 4 | <i>Password</i> | <i>varchar</i> | 32 | Kata sandi pengguna |
| 5 | <i>Telp</i> | <i>Varchar</i> | 13 | Nomor handphone aktif |
| 6 | <i>Level</i> | <i>Enum</i> | 'Petugas', 'Admin' | Status Pengguna |

D. Tabel Tanggapan

Tabel *Tanggapan* digunakan untuk melanjutkan verifikasi dari petugas dan menanggapi laporan pengaduan dari konsumen. Desain struktur tabel dapat di lihat pada tabel 3.4.

Nama File : *Tanggapan*

Primary Key : *id_pengaduan*

Tabel 3. 4 Tabel *Tanggapan*

| No | Field Name | Type | Size | Keterangan |
|----|----------------------|----------------|-----------|---------------------|
| 1 | <i>Id_tanggapan</i> | <i>Int</i> | <i>11</i> | <i>Primary Key</i> |
| 2 | <i>Id_pengaduan</i> | <i>Int</i> | <i>11</i> | <i>Foreign Key</i> |
| 3 | Nama | <i>Varchar</i> | 35 | Nama Konsumen |
| 4 | <i>tgl_tanggapan</i> | <i>Date</i> | - | Tanggal Tanggapan |
| 5 | <i>Anggapan</i> | <i>Text</i> | - | Isi Tanggapan Admin |
| 6 | <i>Id_petugas</i> | <i>Int</i> | <i>11</i> | <i>Foreign Key</i> |

3.2.2.3 Desain *Interface* Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

A. Desain *Interface* Login Konsumen

Form halaman *Login* Konsumen adalah *form* yang hanya akan digunakan Konsumen untuk masuk ke menu utama yakni menu *dashboard*, yang dapat dilihat pada gambar 3.8.

Gambar 3. 8 Desain *Interface* Login Konsumen

B. Desain *Interface* Registrasi Konsumen

Form halaman Registrasi Konsumen adalah *form* yang hanya akan digunakan Konsumen untuk mendaftar dan bisa login, yang dapat dilihat pada gambar 3.9.

Gambar 3. 9 Desain *Interface* Registrasi Konsumen

C. Desain *Interface* Masuk Sebagai Admin/Petugas

Form halaman Masuk Sebagai Admin/Petugas adalah *form* yang digunakan Admin dan Petugas untuk masuk ke menu utama yakni menu *dashboard*, yang dapat dilihat pada gambar 3.10.

Gambar 3. 10 Desain *Interface* Masuk Sebagai Admin/Petugas

D. Desain *Interface* Halaman Beranda Konsumen

Form halaman Beranda Konsumen adalah *form* tampilan awal konsumen ketika selesai login, yang dapat dilihat pada gambar 3.11.

| | | |
|-----------------|--|--------|
| APBPSK | Logo | Header |
| Beranda | Selamat Datang di Aplikasi Pengaduan Konsumen BPSK yang dibuat untuk melaporkan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha | |
| Tulis Pengaduan | Anda Login Sebagai: xxxxxxx | |
| Lihat Pengaduan | | |
| Keluar | Footer | |

Gambar 3. 11 Desain *Interface* Halaman Beranda Konsumen

E. Desain *Interface* Tulis Pengaduan Konsumen

Form halaman Tulis Pengaduan adalah *form* Konsumen untuk Menulis Kronologi kejadian yang terjadi, yang dapat dilihat pada gambar 3.12.

| | | |
|-----------------|--|--------|
| APBPSK | Logo | Header |
| Beranda | Tulis Pengaduan | |
| Tulis Pengaduan | Tanggal Pengaduan d/m/Y | |
| Lihat Pengaduan | NIK 99999 | |
| Keluar | Nama Konsumen xxxxx | |
| | Tulis Pengaduan | |
| | Unggah Foto Ukuran File tidak lebih dari 1 MB | |
| | Choose File No File Chooosen | |
| | Unggah Bukti Barang atau Produk *tipe yang bisa diunggah adalah : .jp, .peg, .png | |
| | Simpan | |
| | Footer | |

Gambar 3. 12 Desain *Interface* Tulis Pengaduan Konsumen

F. Desain *Interface* Lihat Pengaduan Konsumen

Form halaman Lihat Pengaduan adalah *form* Konsumen untuk melihat hasil pengaduan yang konsumen ajukan secara global, yang dapat dilihat pada gambar 3.13.

| No | Tanggal | Nama Konsumen | NIK | Isi Laporan | Foto | Status | Aksi |
|----|---------|---------------|-------|-------------|---------------|---------|---------------------|
| 1 | d/m/Y | xxxxx | 99999 | xxxxxxx | Jpeg Image | Selesai | Detail Tanggapan |

Gambar 3. 13 Desain *Interface* Lihat Pengaduan Konsumen

G. Desain *Interface* Halaman Detail Pengaduan Konsumen

Form halaman Detail Pengaduan Konsumen adalah *form* Konsumen untuk melihat hasil pengaduan yang ia ajukan secara rinci/detail, yang dapat dilihat pada gambar 3.14.

Gambar 3. 14 Desain *Interface* Halaman Detail Pengaduan Konsumen

H. Desain *Interface* Halaman Tanggapan Pengaduan

Konsumen


Form halaman Tanggapan Pengaduan Konsumen adalah *form* Konsumen untuk melihat hasil tanggapan dari admin ,yang dapat dilihat pada gambar 3.15.

| | | |
|-----------------|---|--------|
| APBPSK | Logo | Header |
| Beranda | Detail Pengaduan | |
| Tulis Pengaduan | <input type="button" value="Kembali"/> | |
| Lihat Pengaduan | Tanggal Tanggapan <input type="text" value="d/m/Y"/> | |
| Keluar | Tulis Pengaduan <input type="text" value="xxxxx"/> | |
| | Isi Tanggapan <input type="text" value="xxxxx"/> | |
| | Footer | |

Gambar 3. 15 Desain *Interface* Halaman Detail Pengaduan Konsumen

I. Desain *Interface* Halaman Beranda Petugas

Form halaman *Beranda Petugas* adalah *form* tampilan awal petugas ketika selesai login,yang dapat dilihat pada gambar 3.16.

| | | |
|----------------------|---|--------|
| APBPSK | Logo | Header |
| Beranda | Selamat Datang Petugas | |
| Verifikasi Pengaduan | Anda Login Sebagai: <input type="text" value="xxxxx"/> | |
| Keluar | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> LAPORAN PENGADUAN : Ada 2 Laporan dari Konsumen  2 </div> | |
| | Footer | |

Gambar 3. 16 Desain *Interface* Halaman Beranda Petugas

J. Desain *Interface* Verifikasi Pengaduan Petugas

Form halaman Verifikasi Pengaduan Petugas adalah *form* yang hanya digunakan petugas untuk memverifikasi laporan pengaduan dari konsumen, yang dapat dilihat pada gambar 3.17.

| No | Tanggal | Nama Konsumen | NIK | Isi Laporan | Foto | Status | Aksi |
|----|---------|---------------|-------|-------------|---------------|---------|---------------------|
| 1 | d/m/Y | xxxxx | 99999 | xxxxxxx | Jpeg Image | Selesai | Detail & Verifikasi |

Gambar 3. 17 Desain *Interface* Halaman Verifikasi Pengaduan Petugas

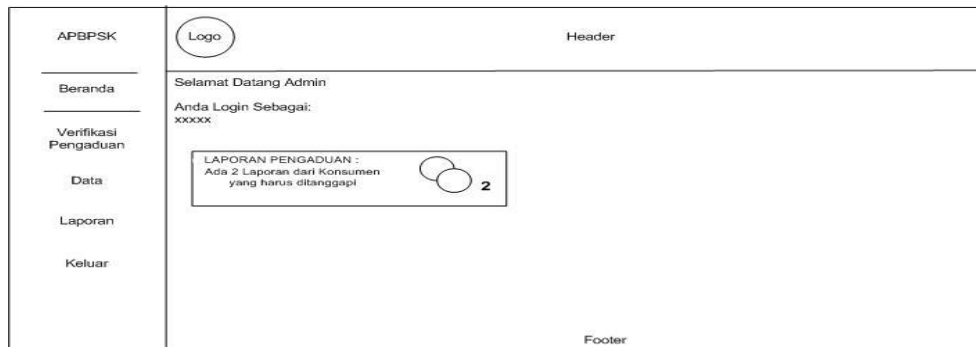
K. Desain *Interface* Halaman Detail dan Verifikasi Petugas

Form halaman *Detail dan Verifikasi Petugas* adalah *form* yang hanya digunakan petugas untuk melihat secara detail dan memproses verifikasi laporan pengaduan konsumen, yang dapat dilihat pada gambar 3.18.

Gambar 3. 18 Desain *Interface* Halaman Detail dan Verifikasi Petugas

L. Desain *Interface* Halaman Beranda Admin

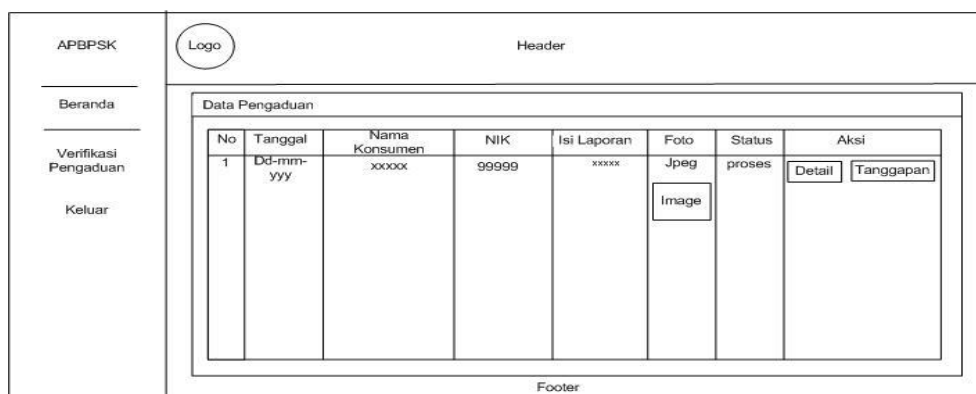
Form halaman *Beranda Admin* adalah *form* tampilan awal admin ketika selesai login, yang dapat dilihat pada gambar 3.19.



Gambar 3. 19 Desain *Interface* Halaman Beranda Konsumen

M. Desain *Interface* Halaman Verifikasi Pengaduan Admin

Form halaman *Verifikasi Pengaduan Admin* adalah *form* yang hanya digunakan admin untuk melanjutkan verifikasi dari petugas dan menanggapi laporan pengaduan konsumen, yang dapat dilihat pada gambar 3.20.



Gambar 3. 20 Desain *Interface* Halaman Verifikasi Pengaduan Admin

N. Desain *Interface* Halaman Detail Pengaduan Admin

Form halaman Detail Pengaduan Admin adalah *form* Admin untuk melihat hasil laporan pengaduan dari konsumen secara detail ,yang dapat dilihat pada gambar 3.21.

Gambar 3. 21 Desain *Interface* Halaman Detail Pengaduan Admin

O. Desain *Interface* Halaman Tanggapan Pengaduan Admin

Form halaman Tanggapan Pengaduan Admin adalah *form* Admin untuk menanggapi hasil laporan pengaduan dari konsumen untuk ditindak lanjut ,yang dapat dilihat pada gambar 3.22.

Gambar 3. 22 Desain *Interface* Halaman Tanggapan Pengaduan Admin

P. Desain *Interface* Halaman Data Petugas Admin

Form halaman Data Petugas Admin adalah *form* Admin untuk menambah mengedit dan menghapus data petugas ,yang dapat dilihat pada gambar 3.23.

| ID Petugas | Nama Petugas | Username | Password | Telepon | Level | Aksi |
|------------|--------------|----------|----------|---------|-------|--|
| 99 | xxxxxx | xxxx | xxxx | 99999 | xxxxx | <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/> |

Gambar 3. 23 Desain *Interface* Halaman Data petugas Admin

Q. Desain *Interface* Halaman Tambah Data Petugas Admin

Form halaman Tambah Data Petugas Admin adalah *form* Admin untuk menambah data petugas ,yang dapat dilihat pada gambar 3.24.

Gambar 3. 24 Desain *Interface* Halaman Tambah Data petugas Admin

R. *Desain Interface* Halaman Edit Data Petugas Admin

Form halaman Edit Data Petugas Admin adalah *form* Admin untuk meng update data petugas ,yang dapat dilihat pada gambar 3.25.

Gambar 3. 25 *Desain Interface* Halaman Edit Data petugas Admin

S. *Desain Interface* Halaman Data Konsumen Admin

Form halaman Data Konsumen Admin adalah *form* Admin untuk menghapus data konsumen ,yang dapat dilihat pada gambar 3.26.

| NIK | Nama Konsumen | Username | Password | Telepon | Aksi |
|-------|---------------|----------|----------|---------|-------|
| 99999 | xxxxxxxxxx | xxxx | xxxx | 99999 | Hapus |

Gambar 3. 26 *Desain Interface* Halaman Data Konsumen Admin

T. *Desain Interface Halaman Data Pengaduan Admin*

Form halaman Data Pengaduan Admin adalah *form* Admin untuk melihat semua data pengaduan konsumen yang masuk ,yang dapat dilihat pada gambar 3.27.

| | | | | | | | |
|--|----------------|-------------------|---------------|---------|---------------|-------------------|---------|
| APBPSK Beranda Verifikasi Pengaduan Data Laporan Keluar | Logo | Header | | | | | |
| | Data Pengaduan | | | | | | |
| | ID Pengaduan | Tanggal Pengaduan | Nama Konsumen | NIK | Isi Pengaduan | Foto | Status |
| | 99999 | d/m/Y | xxxxx | xxxxxxx | xxxxxxxx | Jpeg Image | Selesai |
| Footer | | | | | | | |

Gambar 3. 27 *Desain Interface Halaman Data Pengaduan Admin*

U. *Desain Interface Halaman Data Tanggapan Admin*

Form halaman Data Tanggapan Admin adalah *form* Admin untuk mengedit dan menghapus data pengaduan yang masuk dari konsumen ,yang dapat dilihat pada gambar 3.28.

| | | | | | | | |
|--|----------------|--------------|-------------------|---------------|-----------|------------|--|
| APBPSK Beranda Verifikasi Pengaduan Data Laporan Keluar | Logo | Header | | | | | |
| | Data Tanggapan | | | | | | |
| | ID Tanggapan | ID Pengaduan | Tanggal Pengaduan | Nama Konsumen | Tanggapan | ID Petugas | Aksi |
| | 99999 | 99999 | d/m/Y | xxxxx | xxxx | 99999 | <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/> |
| Footer | | | | | | | |

Gambar 3. 28 *Desain Interface Halaman Data Tanggapan Admin*

V. *Desain Interface Halaman Laporan Petugas Admin*

Form halaman Laporan Petugas Admin adalah *form* Admin untuk mencetak data-data petugas ,yang dapat dilihat pada gambar 3.29.

Gambar 3. 29 *Desain Interface Halaman Laporan Petugas Admin*

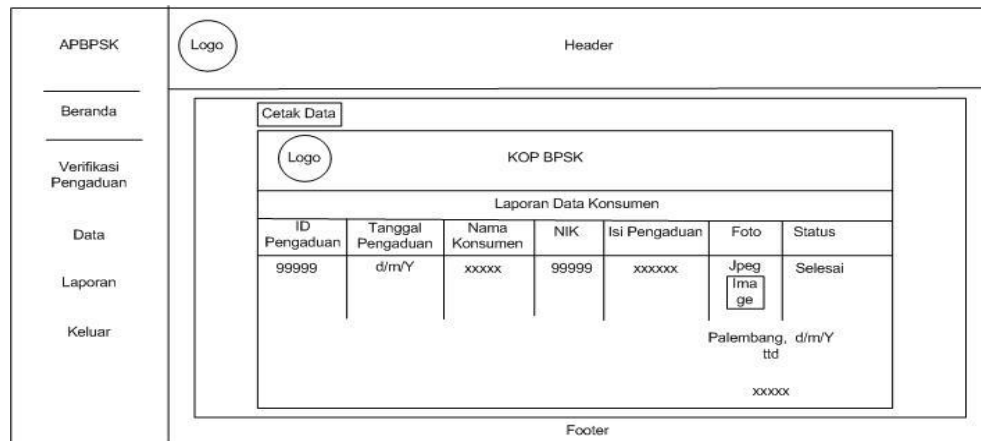
W. *Desain Interface Halaman Laporan Konsumen Admin*

Form halaman Laporan Konsumen Admin adalah *form* Admin untuk mencetak data-data konsumen yang melapor ,yang dapat dilihat pada gambar 3.30.

Gambar 3. 30 *Desain Interface Halaman Laporan Konsumen Admin*

X. *Desain Interface Halaman Laporan Pengaduan Admin*

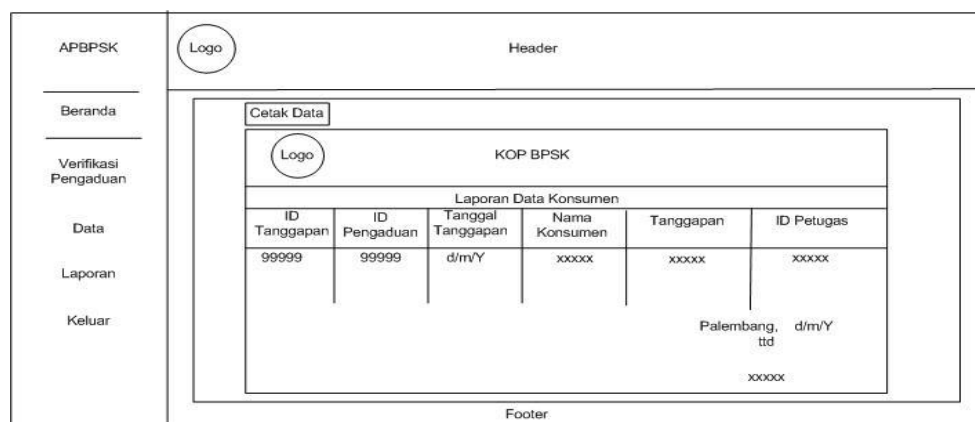
Form halaman Laporan Pengaduan Admin adalah *form* Admin untuk mencetak data-data pengaduan yang konsumen laporkan, yang dapat dilihat pada gambar 3.31.



Gambar 3. 31 *Desain Interface Halaman Laporan Pengaduan Admin*

Y. *Desain Interface Halaman Laporan Tanggapan Admin*

Form halaman Laporan Tanggapan Admin adalah *form* Admin untuk mencetak data-data tanggapan yang ditanggapi oleh admin, yang dapat dilihat pada gambar 3.32.



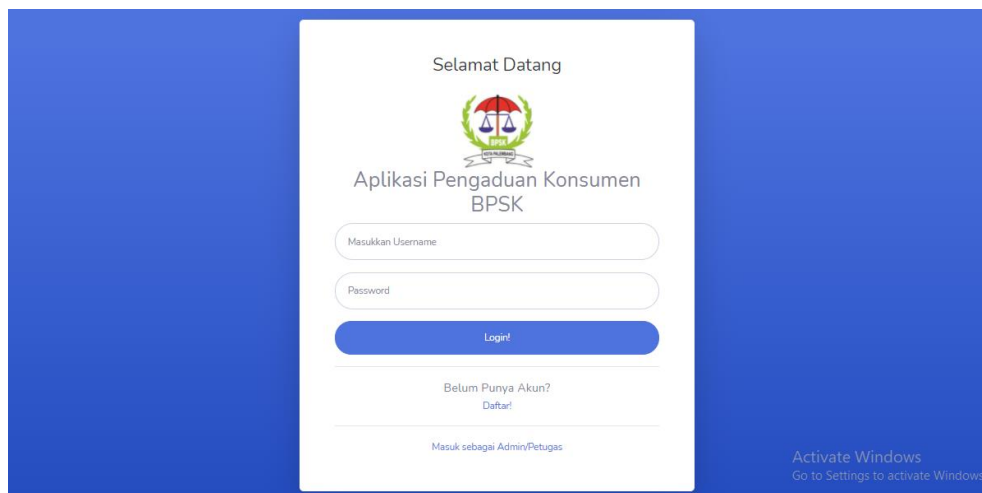
Gambar 3. 32 *Desain Interface Halaman Laporan Tanggapan Admin*

3.2.2.4 Hasil Desain *Interface*

Hasil penulisan yang dilakukan, maka didapatkan sebuah sistem yang dirancang untuk Aplikasi Pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai pengelola data pengaduan *online*:

A. Tampilan Halaman *Login Konsumen*

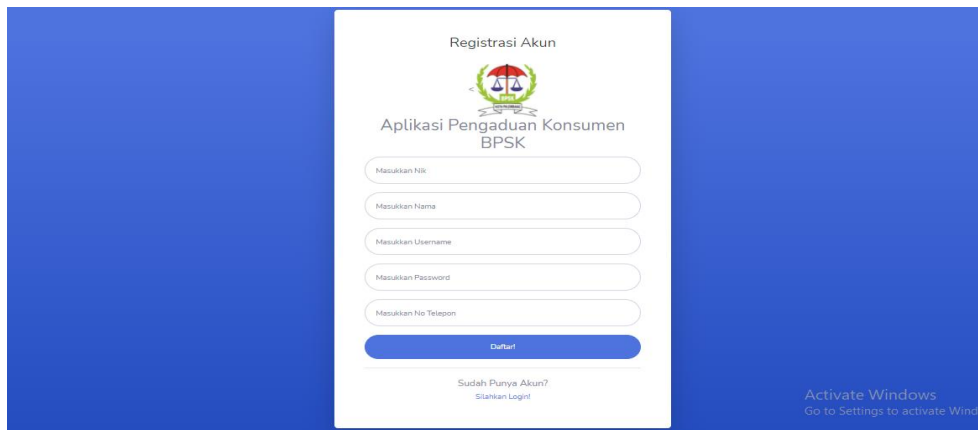
Tampilan halaman *login* konsumen pada aplikasi tersebut, yaitu tampilan yang paling awal sekali ketika membuka aplikasi *website*, memasukkan akun login yakni *username* dan *password* maka akan dicek *database*, jika akun tersebut benar maka akan lanjut ke halaman *dashboard*. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.33.



Gambar 3. 33 Tampilan Halaman Login Konsumen

B. Tampilan Halaman Daftar Konsumen

Tampilan halaman *login* konsumen pada aplikasi tersebut,yaitu tampilan yang paling awal sekali ketika membuka aplikasi *website*, memasukkan akun *login* yakni *username* dan *password* maka akan dicek *database*, jika akun tersebut benar maka akan lanjut ke halaman *dashboard*. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.34.

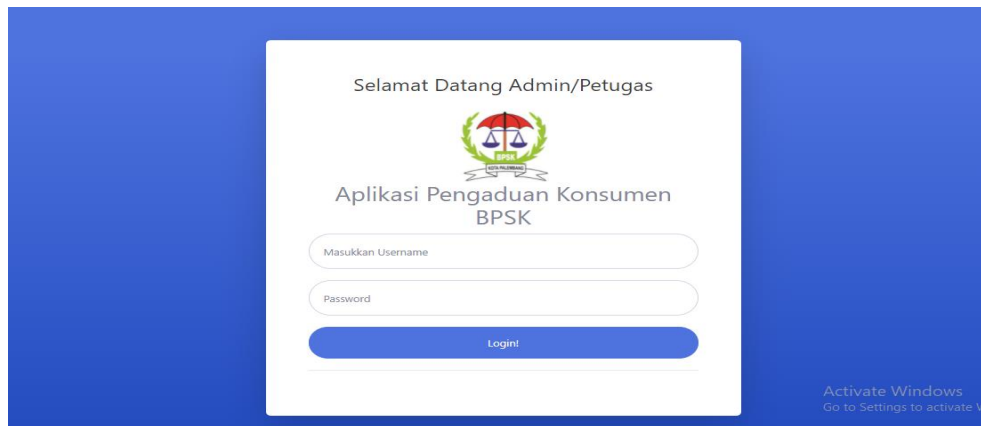


The image shows a registration form titled "Registrasi Akun" for the "Aplikasi Pengaduan Konsumen BPSK". The form includes the following fields: "Masukkan NIK", "Masukkan Nama", "Masukkan Username", "Masukkan Password", and "Masukkan No Telepon". Below these fields is a blue "Daftar!" button. At the bottom of the form, there is a link that says "Sudah Punya Akun? Silakan Login". The background of the form is white, and it is set against a blue gradient background. In the bottom right corner, there is a watermark that says "Activate Windows Go to Settings to activate Wind".

Gambar 3. 34 Tampilan Halaman Daftar Konsumen

C. Tampilan Halaman Masuk Sebagai Admin/ Petugas

Tampilan halaman masuk sebagai admin/petugas pada aplikasi tersebut,yaitu tampilan untuk admin/petugas login dengan memasukkan akun *login* yakni *username* dan *password* maka akan dicek *database*, jika akun tersebut benar maka akan lanjut ke halaman *dashboard*. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.35.



Gambar 3. 35 Tampilan Halaman Masuk Sebagai Admin/ Petugas

D. Tampilan Halaman Beranda Konsumen

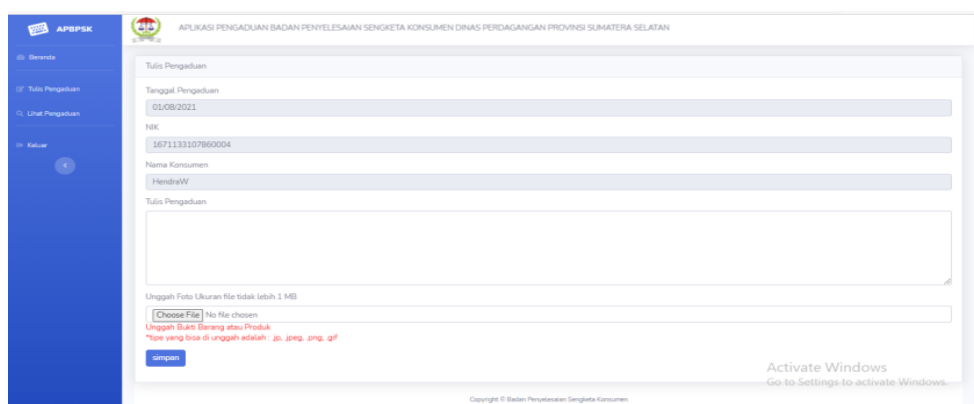
Tampilan halaman beranda konsumen ialah tampilan awal pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Konsumen. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.36.



Gambar 3. 36 Tampilan Halaman Beranda Konsumen

E. Tampilan Halaman Tulis Pengaduan Konsumen

Tampilan halaman tulis pengaduan konsumen ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Konsumen untuk menulis kejadian atau kronologi sengketa dengan pelaku usaha. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.37.



The screenshot shows the 'Tulis Pengaduan' (Write Complaint) page of the APSPSK application. The page title is 'APLIKASI PENGADUAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DINAS PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA SELATAN'. The form includes the following fields: 'Tanggal Pengaduan' (Complaint Date) with the value '01/08/2021', 'NIK' (National ID Number) with the value '1671133107860004', and 'Nama Konsumen' (Consumer Name) with the value 'HendraW'. Below these fields is a large text area for 'Tulis Pengaduan'. At the bottom of the form, there is a file upload section with the text 'Unggah Foto Ukuran file tidak lebih 1 MB', a 'Choose File' button, and a note: 'Unggah Salah Barang atau Produk *file yang bisa di unggah adalah : .jpg, .png, .gif'. A 'Simpan' (Save) button is located at the bottom left of the form. The application logo 'APSPSK' is visible in the top left corner, and a sidebar menu is on the left. An 'Activate Windows' watermark is present in the bottom right corner of the browser window.

Gambar 3. 37 Tampilan Halaman Tulis Pengaduan Konsumen

F. Tampilan Halaman Lihat Pengaduan Konsumen

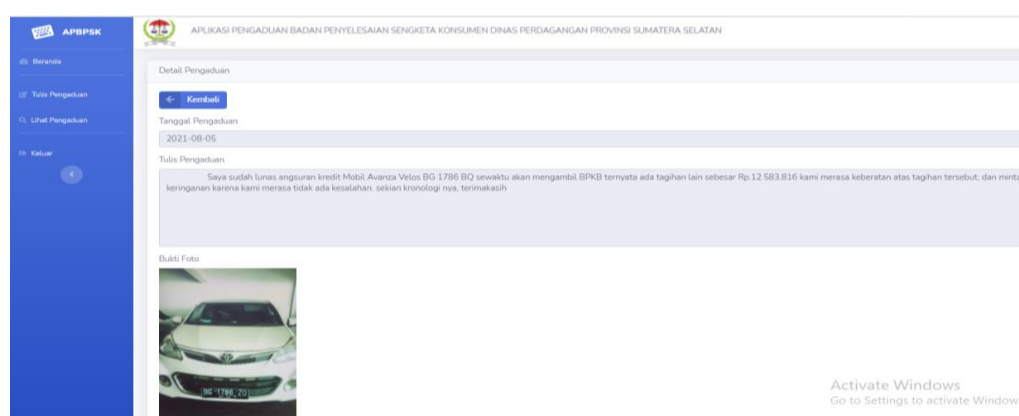
Tampilan halaman lihat pengaduan konsumen ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Konsumen untuk melihat hasil dari laporan pengaduan yang konsumen ajukan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.38.



Gambar 3. 38 Tampilan Halaman Lihat Pengaduan Konsumen

G. Halaman Detail Pengaduan Konsumen

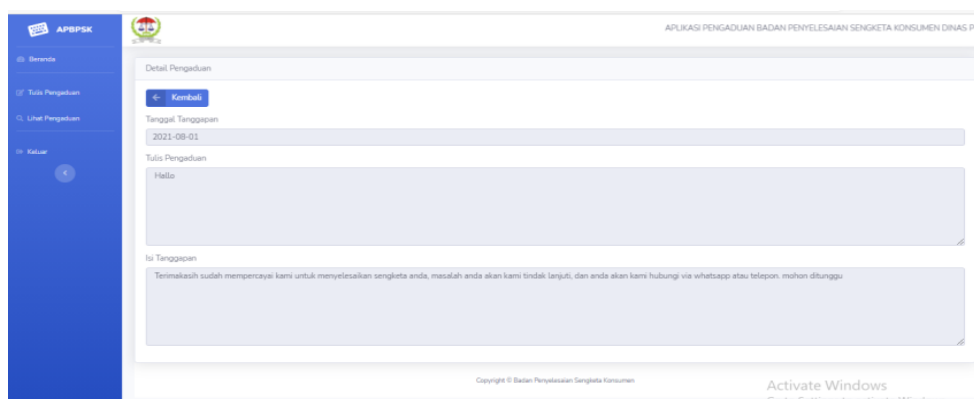
Tampilan halaman detail pengaduan konsumen ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Konsumen untuk melihat hasil dari laporan pengaduan yang konsumen ajukan secara detail. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.39.



Gambar 3. 39 Tampilan Detail Pengaduan Konsumen

H. Tampilan Halaman Tanggapan Pengaduan Konsumen

Tampilan halaman tanggapan pengaduan konsumen ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Konsumen untuk melihat tanggapan dari admin mengenai laporan pengaduan yang konsumen ajukan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.40.



Gambar 3. 40 Tampilan Halaman Tanggapan Pengaduan

I. Tampilan Halaman Beranda Petugas

Tampilan halaman beranda petugas ialah tampilan awal pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Petugas. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.41



Gambar 3. 41 Tampilan Halaman Beranda Petugas

J. Tampilan Halaman Verifikasi Pengaduan Petugas

Tampilan halaman verifikasi pengaduan petugas ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Petugas untuk memverifikasi pengaduan dari konsumen. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.42.

| No | Tanggal | Nama Konsumen | NIK | Isi Laporan | Foto | Status | Aksi |
|----|------------|---------------|------------------|--|-----------------------------------|----------------|---------------------|
| 20 | 2021-08-05 | Ice | 1671084201730004 | Saya sudah lunas angsuran kredit Mobil Avanza Velos BG 1706 BQ sewaktu akan mengambil BPKB ternyata ada tagihan lain sebesar Rp.12.583.818 kami merasa keberatan atas tagihan tersebut, dan minta keringanan karena kami merasa tidak ada kesalahan, sekian kronologi nya, terimakasih | Mobil Avanza Velos BG 1706 BQ.jpg | belum diproses | Detail & verifikasi |
| 21 | 2021-08-05 | HendraW | 1671133107060004 | -Pada saat saya belanja di Indomaret Jl. Kol. 14. Barlian Kel Karya Jaya Kec. AAL Palembang sekitar pukul 20.16 Tanggal 11-12-2019 - Bahwa pada saat saya akan membeli Nestle Cerelac Nutri Puffs Banana dan Strawberry ukuran kecil, saya melihat di atasnya ada Nestle Cerelac ukuran besar, kalau dilihat dari harga dan beratnya lebih hemat beli ukuran besar, dikarenakan anak saya yang sudah sudah makan itu makan saya beli. Pada saat saya mau membawa barang tersebut ke kasir saya melihat exp: 10-11-2019 pada kemasan dan saya bandingkan dengan kemasan lainnya exp ditahun 2020, maka untuk melindungi konsumen agar tidak dikonsumsi anak-anak balita, maka saya berusaha membeli barang tersebut untuk di amankan, lalu saya bayar dikasir dan juga telah saya sampaikan kepada kasirnya yang ada di foto terhadap barang exp yang saya beli. Demikian kronologis yang saya sampaikan. | Makanan Cerelac Nutri Puffs.jpg | belum diproses | Detail & verifikasi |

Gambar 3. 42 Tampilan Halaman Verifikasi Pengaduan Petugas

K. Tampilan Halaman Detail dan Verifikasi Petugas

Tampilan halaman *detail dan verifikasi petugas* ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Petugas untuk melihat dan memproses verifikasi pengaduan dari konsumen. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.43.



Gambar 3. 43 Tampilan Halaman Detail dan Verifikasi Petugas

L. Tampilan Halaman Beranda Admin

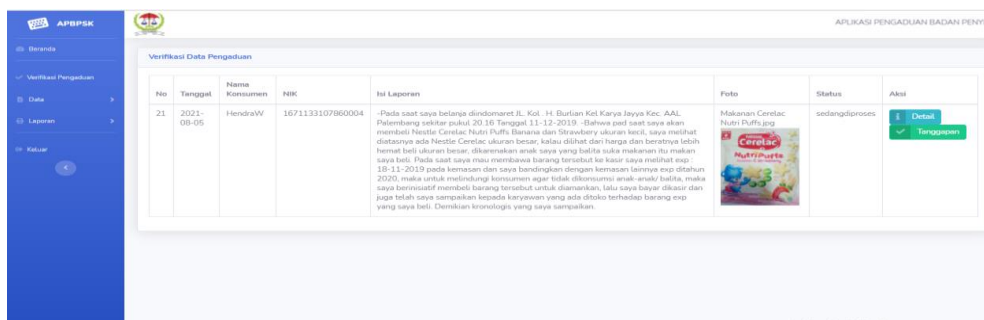
Tampilan halaman beranda admin ialah tampilan awal pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.44.



Gambar 3. 44 Tampilan Halaman Beranda Admin

M. Tampilan Halaman Verifikasi Pengaduan Admin

Tampilan halaman verifikasi pengaduan admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk melihat dan menanggapi pengaduan dari konsumen. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.45.

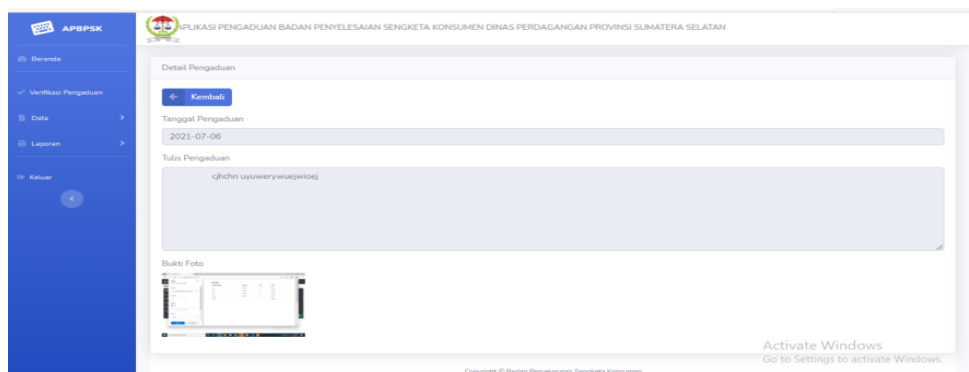


| No | Tanggal | Nama Konsumen | NIK | Isi Laporan | Foto | Status | Aksi |
|----|------------|---------------|------------------|---|---------------------------------|-----------------|--------------------|
| 21 | 2021-08-05 | HendraW | 1671133107860004 | -Pada saat saya belanja diindomaret Jl. Kol. H. Burlian Kot Karya Jaya Kec. AAL Palembang sekitar pukul 20.16 Tanggal 11-12-2019. -Bahwa pada saat saya akan membeli Nestle Cerelac Nutri Puffs Banana dan Strawberry ukuran kecil, saya melihat diatasnya ada Nestle Cerelac ukuran besar, kalau dilihat dari harga dan beratnya lebih hemat beli ukuran besar, dikamarkin anak saya yang balita suka makanan itu makan saya beli. Pada saat saya mau membawa barang tersebut ke kasir saya melihat exp 18-11-2019 pada kemasan dan saya bandingkan dengan kemasan lainnya exp ditahun 2020, maka untuk melindungi konsumen agar tidak diboncosi anak-anak balita, maka saya berinisiatif membeli barang tersebut untuk diamanakan, lalu saya bayar dikasir dan juga telah saya sampaikan kepada karyawan yang ada ditoko terhadap barang exp yang saya beli. Demikian kronologis yang saya sampaikan. | Makanan Cerelac Nutri Puffs.jpg | sedang diproses | Detail Tanggapi |

Gambar 3. 45 Tampilan Halaman Verifikasi Pengaduan Admin

N. Tampilan Halaman Detail Pengaduan Admin

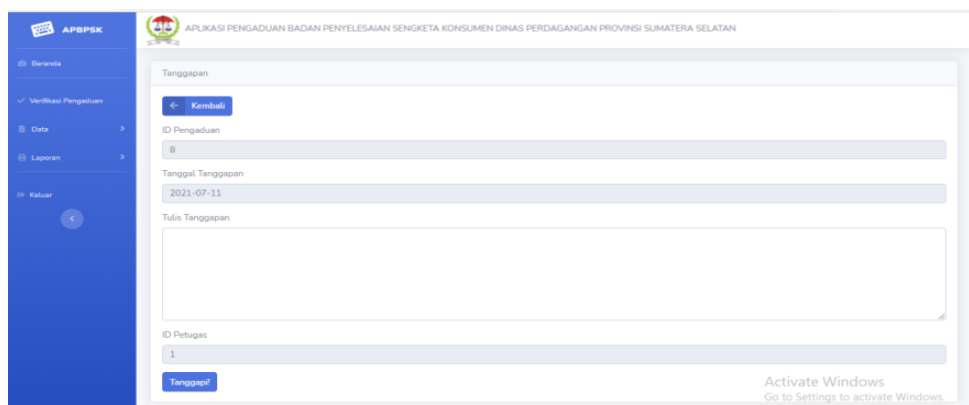
Tampilan halaman detail pengaduan admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk melihat pengaduan dari konsumen secara detail. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.46.



Gambar 3. 46 Tampilan Halaman Detail Pengaduan Admin

O. Tampilan Halaman Tanggapan Pengaduan Admin

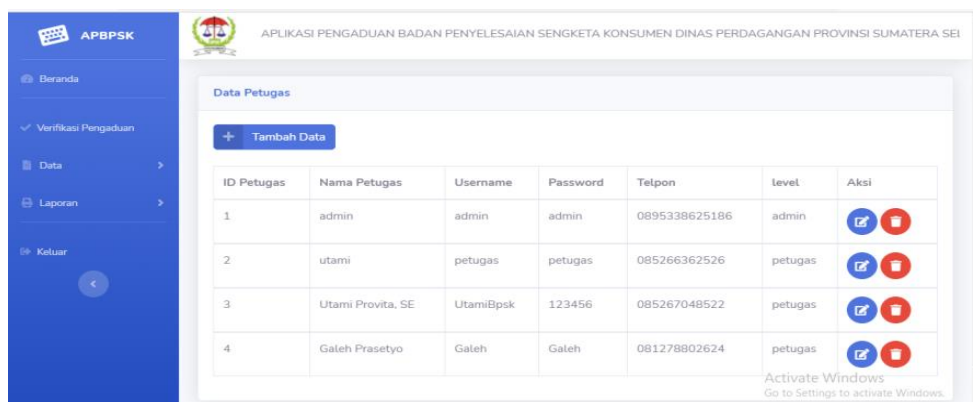
Tampilan halaman *tanggapan pengaduan admin* ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk menanggapi atau melanjutkan pengaduan yang sudah diverifikasi oleh petugas pengaduan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.47.











Gambar 3. 47 Tampilan Halaman Tanggapan Pengaduan Admin

P. Tampilan Halaman Data Petugas Admin

Tampilan halaman data petugas admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk menambah data petugas, mengedit data petugas dan menghapus data petugas. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.48.



| ID Petugas | Nama Petugas | Username | Password | Telpon | Level | Aksi |
|------------|-------------------|-----------|----------|---------------|---------|---|
| 1 | admin | admin | admin | 0895338625186 | admin |   |
| 2 | utami | petugas | petugas | 085266362526 | petugas |   |
| 3 | Utami Provita, SE | UtamiBpsk | 123456 | 085267048522 | petugas |   |
| 4 | Galeh Prasetyo | Galeh | Galeh | 081278802624 | petugas |   |

Gambar 3. 48 Tampilan Halaman Data Petugas Admin

Q. Tampilan Halaman Tambah Data Petugas Admin

Tampilan halaman tambah data petugas admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk menambah data petugas. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.49.

Gambar 3. 49 Tampilan Halaman Tambah Data Petugas Admin

R. Tampilan Halaman Edit Data Petugas Admin

Tampilan halaman edit data petugas admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk mengedit data petugas. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.50.

Gambar 3. 50 Tampilan Halaman Edit Data Petugas Admin

S. Tampilan Halaman Data Konsumen Admin

Tampilan halaman data konsumen admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan

Admin untuk menghapus data konsumen. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.51.

| NIK | Nama Konsumen | Username | Password | Telpon | Aksi |
|--------------|---------------|----------|----------|---------------|------|
| 12345678910 | Febby Lia | bibi | 12345 | 0895338625186 | |
| 753775837893 | utami | utami | 12345 | 0875678778 | |

Gambar 3. 51 Tampilan Halaman Data Konsumen Admin

T. Tampilan Halaman Data Pengaduan Admin

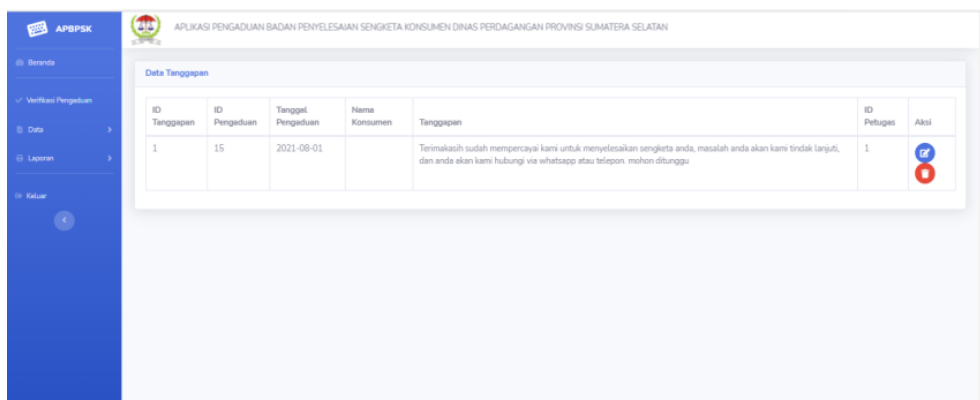
Tampilan halaman *data pengaduan admin* ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk melihat seluruh data pengaduan yang masuk. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.52.

| ID Pengaduan | Tanggal Pengaduan | Nama Konsumen | NIK | Isi Pengaduan | Foto | Status |
|--------------|-------------------|---------------|------------------|---|------|----------------|
| 20 | 2021-08-05 | Ice | 1671084201730004 | Saya sudah lunas angsuran kredit Mobil Avanza Velos BG 1786 BQ sewaktu akan mengambil BPKB ternyata ada tagihan lain sebesar Rp.12.583.816 kami merasa keberatan atas tagihan | | sedangdiproses |

Gambar 3.52 Tampilan Halaman Data Pengaduan Admin

U. Tampilan Halaman Data Tanggapan Admin

Tampilan halaman *data tanggapan admin* ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk mengedit dan menghapus data tanggapan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.53.



The screenshot shows the APGPSK Admin Dashboard. The main content area displays a table titled 'Data Tanggapan' with the following data:

| ID Tanggapan | ID Pengaduan | Tanggal Pengaduan | Nama Konsumen | Tanggapan | ID Petugas | Aksi |
|--------------|--------------|-------------------|---------------|--|------------|--|
| 1 | 15 | 2021-08-01 | | Terimakasih sudah memercayai kami untuk menyelesaikan sengketa anda, masalah anda akan kami tindak lanjut, dan anda akan kami hubungi via whatsapp atau telepon, mohon ditunggu. | 1 | <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/> |

Gambar 3. 53 Tampilan Halaman Data Tanggapan Admin

V. Tampilan Halaman Edit Data Tanggapan Admin

Tampilan halaman edit data tanggapan admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk mengedit dan menghapus data tanggapan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.54.



Gambar 3. 54 Tampilan Halaman Edit Data Tanggapan Admin

W. Tampilan Halaman Laporan Petugas Admin

Tampilan halaman *laporan petugas admin* ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk mencetak seluruh data petugas. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.55.



Gambar 3. 55 Tampilan Halaman Laporan Petugas Admin

X. Tampilan Halaman Laporan Konsumen Admin

Tampilan halaman laporan konsumen admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk mencetak seluruh data konsumen yang

mendaftar. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.56.



APLIKASI PENGADUAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DINAS PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA PALEMBANG**
Jl. Demang Lebar Daun No. 2610 Palembang Kode Pos 30139 Telp. (0711) 310447 Provinsi Sumatera Selatan

Laporan Data Petugas

| ID Petugas | Nama Petugas | Username | Password | Telpn | level |
|------------|--------------------|-----------|----------|---------------|---------|
| 1 | admin | admin | admin | 0895338625186 | admin |
| 2 | utami | petugas | petugas | 085266362526 | petugas |
| 3 | Utami Proviita, SE | UtamiBpsk | 123456 | 085267048522 | petugas |
| 4 | Galeh Prasetyo | Galeh | Galeh | 081278802624 | petugas |

Palembang, 11 Jul 2021
Petugas.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Copyright © Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Gambar 3. 56 Tampilan Halaman Laporan Konsumen Admin

Y. Tampilan Halaman Laporan Pengaduan Admin

Tampilan halaman *laporan pengaduan admin* ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk mencetak seluruh data pengaduan yang masuk dari konsumen. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.57.



APLIKASI PENGADUAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DINAS PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA PALEMBANG**
Jl. Demang Lebar Daun No. 2610 Palembang Kode Pos 30139 Telp. (0711) 310447 Provinsi Sumatera Selatan

Laporan Data Pengaduan

| ID Pengaduan | Tanggal Pengaduan | Nama Konsumen | NIK | isi Pengaduan | Foto | Status |
|--------------|-------------------|---------------|------------------|---|-----------------------------------|----------------|
| 20 | 2021-09-05 | Ice | 1671084201730004 | Saya sudah lunas angsuran kredit Mobil Avenza Velos BG 1786 BQ sewaktu akan mengambil BPKB ternyata ada tagihan lain sebesar Rp.12.983.810 kami merasa kecewa atas tagihan tersebut, dan minta keringanan karena kami merasa tidak ada kesalahan, sekian kronologi nya, terimakasih | Mobil Avenza Velos BG 1786 BQ.jpg | sedangdiproses |

Palembang, 11 Jul 2021
Petugas.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Copyright © Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Gambar 3. 57 Tampilan Halaman Laporan Pengaduan Admin

Z. Tampilan Halaman Laporan Tanggapan Admin

Tampilan halaman laporan tanggapan admin ialah tampilan pada sebuah aplikasi yang dapat digunakan Admin untuk mencetak seluruh data tanggapan admin. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.58.



APBPSK APLIKASI PENGADUAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DINAS PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA PALEMBANG
Jl. Demang Lebar Daun No. 2610 Palembang Kode Pos 30139 Telp. (0711) 310447 Provinsi Sumatera Selatan

Laporan Data Tanggapan

| ID Tanggapan | ID Pengaduan | Tanggal Tanggapan | Tanggapan | ID Petugas |
|--------------|--------------|-------------------|--|------------|
| 2 | 2 | 2021-05-26 | Maaf pengaduan anda kurang lengkap, mohon dilengkapi terlebih dahulu | 1 |
| 3 | 3 | 2021-06-05 | Terimakasih sudah mempercayai kami untuk menyelesaikan sengketa anda, mohon bersabar akan segera kami hubungi untuk tindak lebih lanjut | 1 |
| 4 | 4 | 2021-06-05 | Terimakasih, anda akan segera kami hubungi | 1 |
| 5 | 5 | 2021-06-09 | terimakasihjof tanggapan proses | 1 |
| 6 | 6 | 2021-06-30 | Data kamu sudah benar, laporan kamu diterima, harap untuk menunggu, pihak kami akan menghubungi no telepon anda yang sudah anda daftarkan, terimakasih | 1 |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Copyright © Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Gambar 3. 58 Tampilan Halaman Laporan Tanggapan Admin

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan maka kesimpulan dari pembuatan *Website* Pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan adalah *website* dapat mengolah data pengaduan yang dapat membantu tugas pembimbing lapangan dalam pengelolaan data pengaduan dengan mudah dan lebih terstruktur, mempermudah konsumen dalam melakukan pengaduan.

Dari hasil pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan maka diperoleh beberapa kesimpulan yakni:

1. *Website* ini dapat membantu konsumen dengan mudah melaporkan kejadian sengketa yang terjadi dengan pelaku usaha tanpa perlu datang ke kantor.
2. *Website* ini dapat membantu anggota sekretariat atau petugas dalam mengolah data konsumen yang melapor.
3. *Website* ini juga dapat membantu anggota sekretariat atau petugas dalam mencetak laporan data pengaduan konsumen.

4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan penulis pada *Website Pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dinas Perdagangan Sumatera Selatan* tersebut ialah:

1. *Website* yang penulis buat ini bisa dikembangkan lagi pada penelitian selanjutnya yaitu penambahan fitur chatting antara pembimbing lapangan dengan konsumen agar mempermudah dalam melakukan komunikasi langsung melalui website ini.
2. *Website* ini diharapkan dapat digunakan di sistem android, agar konsumen dapat melaporkan sengketanya dengan mudah dan dimana saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. 2016. *Essy & Simple Web Programming*. Jakarta: PT Elex Media komputindo.
- Ashari, H. 2014. *Application of the multi-criteria decision method ELECTRE III for the Weapon selection*. Decision Science Letters 3, Growing Science Ltd, pp. 511-522.
- Asropudin Pipin, 2013. *Kamus Teknologi Informasi*. Bandung: Titian Ilmu.
- Christian, dkk. 2018. *Effect of Cooperative Learning Strategy on Students Learning Experience and Achievements in Mathematics*. International Journal of Education Learning and Development Vol: 4 No:4(67-75).
- Imbar, R. V., & Andreas, Y. 2012. *Aplikasi Peramalan Stok Barang Menggunakan Metode Double Exponential Smoothing*. Jurnal Sistem Informasi Vol 7, No 2, 123-141.
- Mayang, 2018. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu, 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Puspitasari, Diah. 2017. “*System Informasi Persediaan Obat Berbasis Web Pada Klinik Dan Apotek Hermantori Karawang*”, Vol 5no 1, ISSN: 2338-8145, Jurnal Bianglala Informatika, Bekasi.
- Raharjo, B. 2011. *Membuat database menggunakan MySQL*. Bandung: Informatika Bandung.

- Riestiana, M., dan Sukadi. 2014. *Sistem Informasi Penggajian Karyawan Pada Commendaire Vennontschap (CV) RGL Bordir dan Konveksi Pacitan*. Vol 6. No 4. ISSN:1979-9330.
- Sukanto, & Shalahuddin. 2013. *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supono, dan Putratama Vidiandry. 2016. *Pemrograman Web dengan menggunakan PHP dan Framework Codeigniter*, Yogyakarta: Deepublish.
- Sitorus, Lamhot. 2015. *Algoritma dan pemrograman*. Yogyakarta: C.V Penerbit Andi.
- TIM EMS. 2016. *All in One Web Programming*. Jakarta: Elex Media Komputer.