

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

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**APLIKASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
JASA KONSTRUKSI PADA PT. LAMBUNG  
KARANG SAKTI BERBASIS WEB**



**Diajukan Oleh :**

**MUTIARA BELA TISTA**

**021180054**

**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**

**APLIKASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
JASA KONSTRUKSI PADA PT. LAMBUNG  
KARANG SAKTI BERBASIS WEB**



**Diajukan Oleh :**

**MUTIARA BELA TISTA**

**021180054**

**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** : MUTIARA BELA TISTA  
**NOMOR POKOK** : 021180054  
**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**JUDUL** : APLIKASI PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN JASA KONSTRUKSI PADA  
PT. LAMBUNG KARANG SAKTI BERBASIS  
WEB

**Tanggal** : 18 Juli 2021  
**Pembimbing** : Mengetahui,  
Ketua

**Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN : 0226119002**

**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** : **MUTIARA BELA TISTA**

**NOMOR POKOK** : **021180054**

**PROGRAM STUDI** : **S1 SISTEM INFORMASI**

**JENJANG PENDIDIKAN** : **STRATA SATU (S1)**

**JUDUL** : **APLIKASI PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN JASA KONSTRUKSI PADA  
PT. LAMBUNG KARANG SAKTI BERBASIS  
WEB**

**Tanggal** : **09 Agustus 2021**

**Tanggal** : **09 Agustus 2021**

**Penguji 1**

**Penguji 2**

**Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.**

**Jaka Purnama, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN: 0207028501**

**NIDN : 0219089401**

**Menyetujui,**

**Ketua**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

## MOTTO

*“Jika kamu tanamkan dan yakini bahwa ada tuhan (**Allah SWT**) dalam hatimu, maka segala ketakutan itu akan sirna.”*

*-MyHero*

*“**Allah** selalu menjawab doamu dengan tiga cara. Pertama, langsung mengabulkannya. Kedua, menundanya. Ketiga, menggantinya dengan yang lebih baik untukmu.*

*Karena **Allah SWT** maha tau apa yang kamu butuhkan dan apa yang terbaik untukmu.”*

### **Kupersembahkan Kepada :**

- ❖ Allah Yang Maha Esa
- ❖ Kedua orang tua tercinta
- ❖ Adik dan kakek yang tersayang
- ❖ Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom
- ❖ Teman-teman seperjuangan

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan rasa syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan kepada nabi kita Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di PT.Lambung Karang Sakti Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi penulisan, isi, maupun kata-kata yang kurang tersusun dengan baik. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih sedalam-dalamnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan rahmat, kesehatan jasmani rohani , akal, pikiran, dan petunjuk disetiap langkah penulis.
2. **Kedua Orang tua, adik, kakek, dan seluruh keluarga** yang penulis sayangi dan cintai karena telah memberikan doa yang tulus serta dukungan yang kuat.
3. **Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan agar bisa memahami setiap kajian dari laporan praktik kerja lapangan ini.

4. **Sahabat, Teman-Teman Seperjuangan** yang telah memberikan dukungan, bantuan dan saran yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
5. **PT.Lambung Karang Sakti** yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengerjakan Praktik Kerja Lapangan ditempatnya.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan praktik kerja lapangan ini dapat bermanfaat, menambah wawasan bagi yang membacanya, dijadikan bahan referensi dan informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan. Amiin ya robbal 'alamin.

Palembang, 18 Juli 2021



Mutiara Bela Tista

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMANA N PENGESAHAN PENGUJIError! Bookmark not defined.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	3
1.3    Ruang Lingkup .....	3
1.4    Tujuan PKL .....	4
1.5    Manfaat PKL .....	5
1.5.1    Manfaat Bagi Mahasiswa.....	5
1.5.2    Manfaat Bagi Program Studi.....	5
1.5.3    Manfaat Bagi Perusahaan .....	6
1.5.4    Manfaat Bagi Akademik.....	6
1.6    Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL .....	6
1.6.1    Tempat PKL.....	6
1.6.2    Waktu PKL .....	6
1.7    Teknik Pengumpulan Data .....	7



1.7.1	Pengamatan (Observasi) .....	7
1.7.2	Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	7
1.7.3	Studi Pustaka.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>		
2.1.1	Website .....	9
2.1.2	Aplikasi.....	10
2.1.3	Database MySQL.....	11
2.1.4	PHP ( <i>PHPHypertextPreprocessor</i> ) .....	12
2.1.5	<i>Flowchart</i> .....	13
2.1.6	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	17
2.1.7	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	18
2.2.1	Sejarah Perusahaan .....	20
2.2.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	20
2.2.3	Struktur Organisasi .....	21
2.2.4	Uraian Tugas dan Wewenang.....	22
2.2.5	Uraian Kegiatan .....	26
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>		
3.1	Hasil Kegiatan .....	27
3.1.1	Prosedur Sistem Yang Sedang Berjalan.....	28
3.2	Evaluasi dan Pembahasan.....	30
3.2.1	Evaluasi.....	30
3.2.2	Pembahasan.....	31
3.3	Perancangan Prosedur Yang Diusulkan.....	31
3.3.1	Flowchart Sistem Yang Diusulkan .....	32
3.3.2	Data Flow Diagram (DFD) .....	39
3.3.3	Entity Relationship Diagram (ERD).....	47

3.3.4	Struktur Tabel .....	47
3.3.5	Desain Tampilan ( <i>Interface</i> ) .....	54
3.3.6	Hasil Desain Interface .....	86
<b>BAB IV PENUTUP</b>		
4.1	Kesimpulan .....	105
4.2	Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA ...</b> .....		<b>xv</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN.....</b>		<b>xvii</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi pada PT.Lambung Karang Sakti .....	23
Gambar 3.1 Prosedur Yang Berjalan .....	30
Gambar 3.2 Flowchart Sistem Admin Yang Diusulkan .....	35
Gambar 3.3 Flowchart Sistem Klien Yang Diusulkan .....	37
Gambar 3.4 Flowchart Sistem DirekturYang Diusulkan .....	39
Gambar 3.5 Diagram Konteks.....	40
Gambar 3.6 Diagram Level 0 .....	47
Gambar 3.7. <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) .....	48
Gambar 3.8 Desain Halaman <i>Home</i> .....	63
Gambar 3.9 Desain Halaman <i>About</i> .....	64
Gambar 3.10 Desain Halaman <i>Contact</i> .....	65
Gambar 3.11 Desain HalamanDaftar .....	65
Gambar 3.12 Desain Login Pada Website.....	66
Gambar 3.13 Desain Dashboard Akun admin.....	67
Gambar 3.14 Desain Dashboard Akun Direktur .....	67
Gambar 3.15 Desain Dashboard Akun Klien.....	68
Gambar 3.16 Desain Profile Admin .....	69
Gambar 3.17 Desain Profile Direktur.....	69
Gambar 3.18 Desain Profile Klien .....	70
Gambar 3.19 <i>Desain</i> Daftar Pegawai Pada Admin .....	71
Gambar 3.20 Desain Daftar Pegawai Pada Direktur.....	71
Gambar 3.21 <i>Desain</i> Kirim Pesan Pengaduan Oleh Klien.....	72
Gambar 3.22 Desain Data Pengaduan.....	74

Gambar 3.23 <i>DesainHistory</i> Pesan Pada Admin.....	75
Gambar 3.24 <i>DesainHistory</i> Pesan Pada Direktur .....	75
Gambar 3.25 <i>DesainHistory</i> Pesan Pada Klien.....	76
Gambar 3.26 Desain Kelola Artikel Berita .....	76
Gambar 3.27 Desain Kelola Artikel Profile LKS.....	77
Gambar 3.28 Desain Kelola Artikel Galeri .....	77
Gambar 3.29 Desain Konfirmasi Admin Pada Direktur .....	78
Gambar 3.30 Desain Pesan Konfirmasi Pada Direktur .....	80
Gambar 3.31 Desain Pesan Verifikasi Pada Direktur .....	81
Gambar 3.32 Desain Pesan Konfirmasi Tindak Lanjut Pada Direktur .....	81
Gambar 3.33 Desain Pesan Masuk Pada Admin .....	82
Gambar 3.34 Desain Konfirmasi Admin Kepada Kliien .....	83
Gambar 3.35 Desain Pesan Konfirmasi Tindak Lanjut Admin Kepada Klien ..	83
Gambar 3.36 Desain Pesan Masuk Pada Klien .....	84
Gambar 3.37 Desain Halaman Cetak Laporan .....	85
Gambar 3.38 Desain Laporan.....	85
Gambar 3.39 Hasil Tampilan <i>Home</i> .....	86
Gambar 3.40 Hasil Tampilan Home Service.....	86
Gambar 3.41 Hasil Tampilan <i>About</i> .....	87
Gambar 3.42 Hasil Tampilan <i>Contact</i> .....	87
Gambar 3.43 Hasil Tampilan Daftar .....	88
Gambar 3.44 Hasil Tampilan <i>Login</i> .....	88
Gambar 3.45 Hasil Tampilan Dashboard Admiin.....	89
Gambar 3.46 Hasil Tampilan Dashboard Klien .....	89
Gambar 3.47 Hasil Tampilan Dashboard Direktur .....	90

Gambar 3.48 Hasil Tampilan Profile Admin .....	90
Gambar 3.49 Hasil Tampilan Profile Klien.....	91
Gambar 3.50 Hasil Tampilan Profile Direktur .....	91
Gambar 3.51 Hasil Tampilan Daftar Pegawai Pada Admin.....	92
Gambar 3.52 Hasil Tampilan Daftar Pegawai Pada Direktur .....	92
Gambar 3.53 Hasil Tampilan Kirim Pesan Pengaduan.....	93
Gambar 3.54 Hasil Tampilan Data Pengaduan .....	93
Gambar 3.55 Hasil Tampilan Data Klien Pada Admin .....	94
Gambar 3.56 Hasil Tampilan Konfirmasi Admin Kepada Direktur .....	94
Gambar 3.57 Hasil Tampilan Konfirmasi Admin Kepada Klien.....	95
Gambar 3.58 Hasil Desain Verifikasi Cek Pengaduan.....	96
Gambar 3.59 Hasil Verifikasi Tindak Lanjut Pengaduan .....	96
Gambar 3.60 Hasil Tampilan Balasan Pengaduan .....	97
Gambar 3.61 Hasil Tampilan Pesan Masuk Klien .....	98
Gambar 3.62 Hasil Tampilan Pesan Masuk Admin .....	98
Gambar 3.63 Hasil Tampilan Pesan Masuk Direktur.....	98
Gambar 3.64 Hasil tampilan history klien.....	99
Gambar 3.65 Hasil tampilan <i>history</i> Direktur .....	100
Gambar 3.66 Hasil tampilan history Admin .....	100
Gambar 3.67 Hasil Tampilan Laporan Per id.....	101
Gambar 3.68 Hasil Tampilan Laporan Pengaduan Perbulan .....	102
Gambar 3.69 Hasil Output Laporan Pengaduan.....	102
Gambar 3.70 Hasil Tampilan Kelola Artikel Pada Akun admin.....	103
Gambar 3.71 Hasil Tampilan Artikel Pada Web.....	103
Gambar 3.72 Hasil Tampilan Artikel Profile About, Visi dan Misi .....	104
Gambar 3.73 Hasil Tampilan Artikel Profile Galery.....	104

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Flowchart.....	13
Tabel 2.2 Simbol-Simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	18
Tabel 2.3 Simbol-Simbol Entoty Relationship Diagram (ERD) .....	20
Tabel 3.1 tb_user.....	48
Tabel 3.2 tbpegawai.....	49
Tabel 3.3 tbpengaduan.....	50
Tabel 3.4 tbtindak_p.....	51
Tabel 3.5 tbkonfirmasi.....	52
Tabel 3.6 tbalas_konfirmasi_a.....	53
Tabel 3.7 tbartikel.....	54
Tabel 3.8 tbpengaduan_p.....	55
Tabel 3.9 tbtindak.....	56
Tabel 3.10 tbselesai_a.....	57
Tabel 3.11 tbselesai_d.....	58
Tabel 3.12 tbalas_konfirmasi_d.....	59
Tabel 3.13 tbbalas_konfirmasi_p.....	60
Tabel 3.14 tbvs_lks.....	61
Tabel 3.14 tbgaleri.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form Persetujuan Topik dan Judul (Fotocopy)*
2. Lampiran 2. *Surat Balasan Dari Perusahaan (Fotocopy)*
3. Lampiran 3. *Form Konsultasi (Fotocopy)*
4. Lampiran 4. *Form Surat Pernyataan (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**

Teknologi Informasi merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting di era seperti saat ini, apalagi dikondisi dimana wabah covid-19 yang penyebarannya belum berhenti sepenuhnya, disinilah peranan teknologi informasi semakin dibutuhkan, dengan adanya teknologi yang semakin meningkat ini dengan menyediakan fasilitas-fasilitas tersendiri maka dapat mengurangi komunikasi secara langsung antar masyarakat sehingga memberikan kemudahan interaksi bagi penggunaannya, ada banyak sekali contoh sistem informasi yang kita gunakan saat ini seperti pemesanan makanan atau barang online, class meeting online, pendaftaran online, dan masih banyak lagi. Layanan pengaduan merupakan sebuah layanan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran kepada pihak yang dituju misal perusahaan, kementerian, dan lain-lain. Dengan harapan pengaduan yang diajukan tersebut bisa ditindak lanjuti oleh perusahaan yang dituju.

Pengaduan pelayanan jasa merupakan sarana penting dalam meningkatkan kualitas perusahaan, termasuk pada PT.Lambung Karang Sakti Palembang.PT.Lambung Karang Sakti adalah salah satu usaha jasa konstruksi Pembangunan air dan jalan yang berada di kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, tepatnya di Jln.Residen A.Rozak No.9A.Fasilitas pengaduan pelayanan jasa ini menjadivadah bagi pengguna jasa dapat menyalurkan kritik dan saran



dalam bentuk pengaduan dengan tujuan sebagai alat komunikasi antar pihak perusahaan dengan pengguna jasa yang berperan sebagai pengguna pelayanan, dengan adanya wadah tersebut, pihak perusahaan dapat meningkatkan kualitas atau memperbaiki segala bentuk pelayanan yang disediakan perusahaan konstruksi terhadap pengguna jasanya.

Namun, berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis sistem pengelolaan pengaduan pelayanan jasa pada PT.Lambung Karang Sakti belum berjalan secara efektif dan efisien, karena sistem pengaduan dilakukan dengan cara mengirim pesan email ke perusahaan dan tidak ada sistem khusus untuk pengelolaan data pengaduan ini. Pengiriman pesan pengaduan lewat e-mail menjadi tidak efisien karena akan ada banyak pesan yang masuk pada e-mail tersebut yang secara otomatis pesan pengaduan dari pengguna jasa akan tertimpa dengan pesan yang lainnya sehingga pesan itu tidak terbaca oleh perusahaan. Akibatnya pesan pengaduan tersebut tidak bisa di tindak lanjuti oleh perusahaan karena pesannya tidak terbaca, dan tentunya yang mengajukan pengaduan tersebut akan kecewa terhadap pelayanan jasa yang diberikan perusahaan dan tidak ada tindak lanjut dari pesan pengaduan yang diberikan pengguna jasa. Sehingga kualitas perusahaan bisa menjadi turun atau tidak meningkat karena dianggap tidak bertanggung jawab dan pelayananan jasa yang kurang baik.<sup>11</sup>

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka diperlukan sistem khusus untuk dapat membantu dalam mengelola pesan pengaduan layanan jasa tersebut sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, meningkatkan kualitas

perusahaan, dan dapat menjalin komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dengan pengguna jasa.

Berdasarkan Uraian diatas, maka penulis mengangkat judul laporan Praktik Kerja Lapangan “**Aplikasi Pengelolaan Pelayanan Jasa Konstruksi Pada PT.Lambung Karang Sakti Berbasis Web**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, bahwa dapat penulis rumuskan bahwa permasalahan yang ada adalah :

“Bagaimana membuat dan merancang Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Jasa Konstruksi Pada PT.Lambung Karang Sakti Berbasis Web, sehingga memudahkan pengguna jasa memberikan kritik dan saran terhadap perusahaan, dan berguna untuk membantu meningkatkan kualitas perusahaan ?”

## **1.3 Ruang Lingkup**

1. Penelitian ini dilakukan di PT.Lambung Karang Sakti, dan sumber data untuk penelitian diperoleh dari staff perusahaan.

2. Pengguna user dalam website pengaduan jasa konstruksi ini adalah admin, pengguna jasa, dan direktur.
3. Dalam proses pengaduan user klien melakukan login atau daftar terlebih dahulu jika belum memiliki akun pada halaman web yang telah disediakan penulis, setelah berhasil login user klien dapat menginputkan pesan pengaduan pada menu pengaduan yang terdapat dalam aplikasi akun tersebut. Selanjutnya pesan pengaduan akan diterima dan akan diminta konfirmasi terlebih dahulu kepada pimpinan oleh admin perusahaan, jika sudah diverifikasi oleh pimpinan kepada admin, dengan begitu admin juga dapat menjawab pengaduan tersebut dan klien akan mendapatkan pesan dari admin jika pengaduan diterima atau ditolak serta jika telah selesai diproses.
4. Data yang diolah berupa data pengaduan dan data yang dihasilkan berupa laporan pengaduan yang bisa dilihat dan dicetak langsung pada akun direktur.
5. Sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

#### **1.4 Tujuan PKL**

Tujuan dari penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah membangun sebuah aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Jasa Konstruksi Pada PT.Lambung Karang Sakti Berbasis Web untuk membantu

dalam proses pengelolaan pengaduan pelayanan jasa pada PT.Lambung Karang Sakti.

## **1.5 Manfaat PKL**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

Untuk membuka wawasan penulis dalam menghadapi dunia kerja dengan mendapatkan gambaran dan kemampuan komunikasi saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sehingga penulis bisa bersiap ketika menghadapi dunia kerja baik industri maupun instansi. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama belajar di program studi Sistem Informasi STIMIK PalComTech Palembang. Membangun etika kerja, serta profesionalitas dan sopan santun dengan lingkungan kerja. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi STIMIK PalComTech Palembang.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Program Studi**

Meningkatkan hubungan program studi Sistem Informasi STIMIK PalComTech Palembang dengan masyarakat. Meningkatkan popularitas dan kualitas program studi Sistem Informasi STIMIK PalComTech Palembang di tengah masyarakat. Membuka lebih banyak relasi di bidang tenaga kerja.

### **1.5.3 Manfaat Bagi Perusahaan**

Perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja lepas yang berwawasan akademis untuk membantu operasional perusahaan tersebut serta meningkatkan citra perusahaan. Selain itu laporan PKL yang di dapat dari mahasiswa tersebut dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai situasi umum perusahaan tersebut.

### **1.5.4 Manfaat Bagi Akademik**

Menjadi bahan referensi bagi penulis dalam penulisan karya ilmiah. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi yang membaca. Dan juga Sebagai bahan untuk membuat penulisan karya ilmiah yang lebih baik kedepannya.

## **1.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL**

### **1.6.1 Tempat PKL**

Tempat kegiatan pelaksanaan Praktik Lapangan Kerja ini berada di PT. Lambung Karang Sakti yang beralamatkan di Jalan Residen Rozak, No. 9A, Kecamatan Kalidoni, Kelurahan Bukit Sangkal, Palembang.

### **1.6.2 Waktu PKL**

Waktu pelaksanaan Praktik Lapangan Kerja ini dilakukan selama satu bulan (28 hari) yaitu terhitung mulai dari tanggal 8 Maret 2021 sampai dengan tanggal 8 April 2021. Jadwal operasional

Praktik Lapangan Kerja ini dimulai dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at, dari jam 09:00 WIB sampai dengan 17:00 WIB.

## **1.7 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.7.1 Pengamatan (Observasi)**

Menurut Tersianan, dalam jurnal (Yuwono & Putri, 2021) observasi merupakan proses mengamati dan mengamati perilaku secara menyeluruh dalam kondisi tertentu.. Penulis dalam metode ini mengamati langsung di PT. Lambung Karang Sakti.

### **1.7.2 Wawancara (*Interview*)**

Menurut Nudin dalam jurnal (Yuwono & Putri, 2021) Wawancara merupakan cara mengumpulkan data secara lisan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan ketika peneliti ingin memahami lebih dalam suatu permasalahan, jika jumlah responden sedikit, wawancara dapat dilakukan. Penulis dalam metode ini melakukan wawancara dengan bertatap muka secara langsung dengan staff perusahaan dengan bapak Boy Tri Sofransi untuk mengumpulkan informasi profil perusahaan seperti struktur organisasi, visi dan misi, alur penngelolaan pengaduan layanan jasa yang sedang berjalan.

### **1.7.3 Studi Pustaka**

Menurut Sugiyono dalam jurnal (Sofiah et al., 2020) mengatakan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teori

melalui referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. penelitian

Studi pustaka yang dilakukan penulis yaitu dengan cara mengumpulkan beberapa referensi jurnal penelitian yang berkaitan dengan aplikasi pengaduan pelayanan jasa untuk membantu pemahaman penulis dalam membuat laporan ini. Salah satu jurnal yang penulis gunakan adalah Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan *Responsive Web Design*, yang ditulis oleh Yayug Ike Melani (ISSN : 2301-7988, Vol.08, No.1, Maret 2019).

#### **1.7.4 Dokumentasi**

Menurut Arikunto dalam jurnal (Mengatasi & Primodialisme, 2017) “Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya”. Dalam hal ini penulis melakukan mendokumentasikan profil PT.Lambnng Karang Sakti.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Website**

“Website dapat digunakan melakukan hubungan dengan sumbernya dalam jarak jauh dan menggunakan antarmuka grafis untuk pengguna supaya penampilannya menarik” (Hartati et al., 2020).

Menurut Bekti dalam jurnal (Huda, 2020) menyimpulkan bahwa Website merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

Website menurut Arief dalam jurnal (Widodo & Saputra, 2018), diartikan sebagai salah satu aplikasi dengan beragam dokumen multimedia (teks, gambar, animasi, video) di dalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*)



dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut browser.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan oleh penulis, bahwa website adalah kumpulan informasi yang disediakan secara online, sehingga memudahkan dalam pencarian informasi dan dapat diakses diseluruh dunia selama masih terhubung pada jaringan internet.

### **2.1.2 Aplikasi**

Menurut Rahman, dan Santoso dalam jurnal (Arida et al., 2020) aplikasi adalah sekelompok atribut yang terdiri dari beberapa form, report yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat mengakses data. Aplikasi merupakan program yang berisikan perintah- perintah untuk melakukan pengolahan data.

Menurut Sutabri dalam jurnal (Sulaeman & Nurjaman, 2020) Aplikasi adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa aplikasi adalah *software* atau perangkat lunak untuk mengolah data tertentu sesuai dengan fungsi dan kemampuan yang dimiliki software itu sendiri.

### 2.1.3 Database MySQL

Menurut Puspitasari dalam jurnal (Agustino, 2020), MySQL merupakan basis data yang dikembangkan dari bahasa SQL (*Structure query language*) MySQL dapat dikatakan sebagai relational database management system (RDBS), yaitu hubungan antar tabel yang berisi data-data pada suatu database, dengan demikian dapat mempercepat pencarian suatu data. SQL merupakan bahasa terstruktur yang digunakan untuk interaksi antara script program dengan database server dalam hal pengolahan data.

Madcoms dalam jurnal (Hidayat et al., 2017), "MySQL adalah sistem manajemen database SQL yang bersifat *Open Source* dan paling populer saat ini. Sistem database MySQL mendukung beberapa fitur seperti *multithreaded*, *multi-user*, dan SQL database manajemen sistem (DBMS).

Berdasarkan pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa Database MySQL merupakan sekumpulan data yang terintegrasi dan diatur sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat dimanipulasi, diambil, dan dicari secara cepat.

#### 2.1.4 PHP (*PHP Hypertext Preprocessor*)

Menurut Anhar dalam jurnal (Yanto et al., 2019)“PHP adalah (*PHP Hypertext Preprocessor*) adalah bahasa pemrograman *web* berupa *script* yang dapat diintegrasikan dengan HTML”.


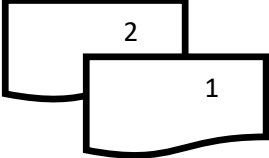

Supono dan Putratama (2016:3) dalam jurnal (Samsudin et al., 2019),mengemukakan bahwa ”PHP (*PHP: Hypertext Preprocessor*) adalah suatu bahasa pemrograman yang digunakan untuk menerjemahkan baris kode program menjadi kode mesin yang dapat dimengerti oleh komputer yang berbasis *server-side* yang dapat ditambahkan ke dalam HTML”.

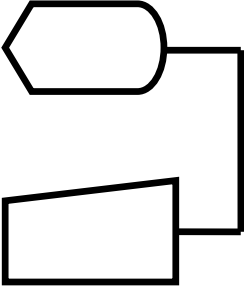



Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan oleh penulis bahwa PHP (*PHP Hypertext Preprocessor*) salah satu bahasa pemrograman yang dapat membantu dalam pembuatan program contohnya aplikasi, dengan bahasa pemrograman yang berbasis *server-side*.

### 2.1.5 Flowchart


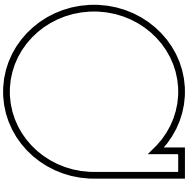
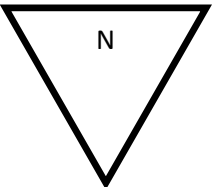
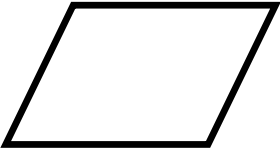

Menurut Indrajani dalam jurnal (Jafar et al., 2020) *flowchart* merupakan penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program,. Biasanya mempengaruhi penyelesaian masalah yang khususnya perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut.


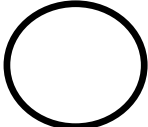
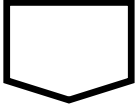

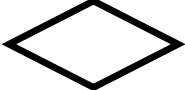
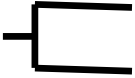
**Tabel 2.1 Simbol *Flowchart***

SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
<b>Simbol input dan output</b>		
	Dokumen atau file	Dokumen atau file elektronik atau kertas
	Dokumen atau file beserta tembusannya	Digambarkan dengan beberapa dokumentasi atau file, kemudian diberikan penomoran pada sisi kanan atas dokumen.
	Output elektronik	Informasi- informasi yang dapat ditampilkan di dalam terminal, monitor atau layar.

SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
	Alat input dan output elektronik	Menunjukkan alat yang digunakan untuk keduanya.
	Entri data elektronik	Alat yang digunakan untuk memasukkan data kedalam computer, monitor, ataupun layar.
<b>Simbol Pemrosesan</b>		
	Pemrosesan computer	Pemrosesan yang dilakukan secara terkomputerisasi
	Operasi manual	Pemrosesan yang dilakukan secara manual

Sumber : (Romney & Steinbart, 2014:67).

SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
<b>Simbol Penyimpanan</b>		
	Database	Data yang disimpan secara elektronik di dalam database
	Pita Magnetis	Data yang disimpan dalam pita magnetis, pita magnetis merupakan media backup data yang populer.
	Arsip dokumen sementara	Dokumen disimpan berdasarkan “N” = nomor, “A” = abjad, dan “D”= date atau tanggal.
	Jurnal atau buku besar	Catatan akuntansi berupa jurnal atau buku besar.
<b>Simbol arus dan lain – lain.</b>		
	Arus dokumen atau pemrosesan	Menunjukkan arah dokumen atau pemrosesan.

SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
	<p>Hubungan Komunikasi</p>	<p>Transmisi dari satu lokasi geografis ke lokasi geografis lainnya.</p>
	<p>Konektor dalam halaman</p>	<p>Menghubungkan arus pemrosesan pada halaman yang sama.</p>
	<p>Konektor luar halaman</p>	<p>Menghubungkan arus pemrosesan pada halaman yang berbeda, atau berada di luar halaman.</p>
	<p>Terminal</p>	<p>Simbol mulai atau berakhirnya prosedur maupun system di dalam <i>flowchart</i>.</p>
	<p>Keputusan</p>	<p>Menentukan keputusan yang akan dibuat</p>
	<p>Anotasi atau catatan tambahan</p>	<p>Catatan tambahan untuk menambahkan komentar deskriptif atau catatan penjelasan sebagai klarifikasi.</p>


### 2.1.6 Data Flow Diagram (DFD)

Menurut Santoso dan Nurmalina (2017:86), Data Flow Diagram (DFD) merupakan suatu diagram yang menggambarkan alir data dalam suatu entitas ke sistem atau sistem ke entitas. DFD juga dapat diartikan sebagai teknik grafis yang menggambarkan alir data dari input atau masukan menuju atau output.

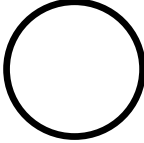

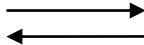
Menurut Zefriyenni dan Santoso dalam jurnal (Sukrianto, 2017) DFD merupakan gambaran sistem logika yang tidak tergantung pada perangkat keras, perangkat lunak, struktur data dan file organisasi. Keuntungan dari DFD adalah untuk memudahkan pengguna yang kurang menguasai komputer untuk memahami sistem yang akan dikerjakan atau dikembangkan.

Berikut ini beberapa simbol-simbol dalam DFD, yang penulis dapatkan dari sumber : Saputra (2012 : 118).

**Tabel 2.2 Simbol-Simbol Data Flow Diagram (DFD)**

No	Simbol	Fungsi
1		External Entity merupakan kesatuan di lingkungan luar system yang dapat berupa orang, system atau system lainnya yang berada di lingkungan luarnya yang akan memberikan input atau menerima output dari system.
No	Simbol	Fungsi



2		<i>Process</i> adalah kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh orang, mesin atau komputer dari hasil suatu arus data yang masuk ke dalam proses untuk dihasilkan arus data yang akan keluar dari proses.
3		Simpan data ( <i>data store</i> ) merupakan simpanan dari data yang dapat berupa suatu file atau database computer, arsip, catatan manual.
4		Arus data ( <i>data flow</i> ) diberi simbol arus panah. Arus data ini mengalir diantara proses ( <i>process</i> ) simpanan data ( <i>data store</i> ) dan kesatuan luar ( <i>external entity</i> ).

Sumber : Saputra (2012 : 118) dalam Shafira, I. (2016).

### 2.1.7 Entity Relationship Diagram (ERD)





Menurut Sukamto dan Shalahuddin dalam jurnal (Sains et al., 2021), “*Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah pemodelan awal basis data yang akan dikembangkan berdasarkan teori himpunan dalam bidang matematika untuk pemodelan basis data relasional”.

Menurut Puspitasari dalam jurnal (Widodo et al., 2019), “*Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah suatu rancangan atau

bentuk hubungan suatu kegiatan di dalam sistem yang berkaitan langsung dan mempunyai fungsi di dalam proses tersebut”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa *Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah sebuah diagram yang menggambarkan hubungan atau relasi attribute dan entitas pada sebuah sistem dari entitas satu dengan entitas yang lainnya. Adapun simbol-simbol ERD menurut Rosa dan Shalahuddin (2013:50) adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.3 Simbol-Simbol Entity Relationship Diagram (ERD)**

No	Simbol	Fungsi
1	 Entity	Simbol ini merupakan suatu objek data yang dapat didefinisikan dalam lingkungan pemakai.
2	 Relasi	Simbol ini menunjukkan adanya hubungan di antara sejumlah entitas yang berbeda.
3	 Atribut	Simbol ini berfungsi mendeskripsikan karakter entitas (atribut yang berfungsi sebagai key diberi garis bawah).
4	 Garis	Simbol ini sebagai penghubung antara relasi dengan entitas, dan entitas dengan atribut.

Sumber : Rosa dan Shalahuddin (2013:50) .

## **2.2 Gambaran Umum Perusahaan**

### **2.2.1 Sejarah Perusahaan**

PT. Lambung Karang Sakti yang terletak di jalan Residen A.Rozak, No.9A, Kecamatan Kalidoni, Kelurahan Bukit Sangkal, Kota Palembang. Merupakan sebuah perusahaan ini bergerak di bidang konstruksi, perusahaan ini berdiri sejak tahun 2004 silam dengan Bapak Imron Nanung Selaku pemilik atau direktornya. Perusahaan ini beroperasi setiap hari senin-jum,at dari pukul 09:00 sampai 17:00.

### **2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **2.2.2.1 Visi**

Menjadikan industri jasa konstruksi ini selaku industri terpercaya, Serta senantiasa mengutamakan untuk memberikan pelayanan jasa yang memuaskan kepada Konsumen, Dan menjadikan PT.Lambung Karang Sakti ini menjadi PT konstruksi yang mampu bersaing di tingkat lokal maupun nasional.

#### **2.2.2.2 Misi**

- a) Selalu menjaga komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas

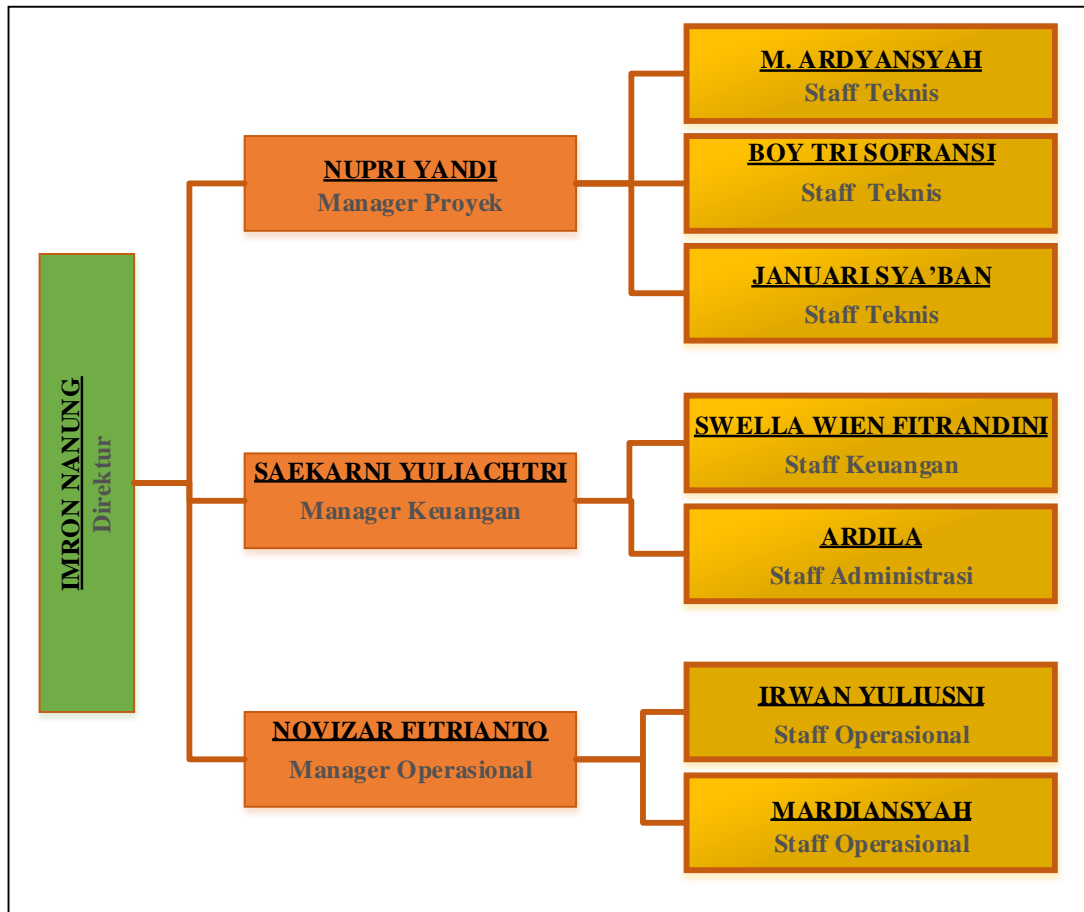
bahan yang digunakan untuk pembangunan, waktu pengerjaan yang tepat pada setiap proyek yang di kerjakan serta memberikan peluang lapangan pekerjaan kepada Sumber Daya Manusia yang berpotensi.

- b) Memberikan Lingkungan Kerja Yang Aman bagi kontraktor dan memberikan hasil yang nyaman bagi masyarakat dengan memperhatikan dampak lingkungan dan sosial.
- c) Menjalin hubungan kerja yang baik kepada konsumen dengan melakukan Komunikasi yang efektif dan efisien.
- d) Meningkatkan kapabilitas dan daya saing dibidang pembangunan perairan dan jalan melalui pengembangan kompetensi SDM.

### **2.2.3 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan gambaran kerangka susunan hubungan pekerjaan, bagian atau posisi, tanggung jawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasi

secara formal. Berikut struktur organisasi pada PT. Lambung Karang Sakti.



Berikut ini adalah pembagian tugas dan wewenang berdasarkan struktur organisasi yang sudah ada.

### 1. **Direktur**

bertugas memimpin perusahaan, dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan serta memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan.

## 2. **Manager Proyek**

Berikut tugas dan wewenang manager proyek yaitu memimpin perencanaan dan pelaksanaan proyek, mendefinisikan ruang lingkup proyek, tujuan dan penyampaiannya, menyusun dan mengkoordinasikan staff proyek, mengelola anggaran dan alokasi sumber daya proyek, perencanaan dan penjadwalan proyek, memberikan arahan dan dukungan untuk tim proyek, terus-menerus memantau dan melaporkan kemajuan proyek kepada seluruh *stakeholders*, membuat laporan yang memuat kemajuan proyek, masalah dan solusi, melaksanakan dan mengelola perubahan proyek dan melakukan intervensi untuk mencapai hasil proyek, dan melakukan evaluasi dan penilaian hasil.

## 3. **Manager Keuangan**

Berikut tugas dan wewenang manager keuangan, menghubungkan perusahaan pada pasar keuangan, menjaga arus kas, utang dan piutang, mengkoordinasikan pengontrolan dana perusahaan, merencanakan dan mengembangkan sistem keuangan perusahaan, memastikan jalannya efisiensi kerja

perusahaan, dan bertanggung Jawab Menjaga Pengelolaan Pajak Perusahaan.

#### 4. **Manager Operasional**

Manager operasional lebih bertugas mengawasi pengelolaan pelaksanaan kegiatan perusahaan, pengelolaan pelaksanaan project, melakukan koordinasi kerja harian, mengecek status kegiatan pelaksanaan project, menjaga konsistensi pekerjaan, mendapatkan laporan harian dari finance project, melakukan pembayaran terhadap semua kegiatan project (proses lelang, pelaksanaan dan penagihan), melakukan pembayaran terhadap semua kebutuhan kantor (pembelian ATK, Pembelian dan perawatan printer dan computer dan Kebutuhan Lembur), pembuatan Pengajuan Keuangan Project, melakukan evaluasi evaluasi keuntungan.

#### 5. **Staff Teknis**

Tugas dan wewenang staff teknis pada PT.lambung Karang Sakti yaitu, membantu dalam mengendalikan teknis pelaksanaan kegiatan, membantu merencanakan dan mengawasi proyek yang sedang dijalankan, dan membantu memperkirakan biaya proyek

konstruksi dan untuk memilih bahan yang tepat untuk semua bagian dari struktur.

#### 6. **Staff Administrasi**

Staff administrasi ini memastikan dokumentasi dari kegiatan proyek berjalan dengan baik dan lancar, bertanggung jawab atas inventaris kantor, bertanggung jawab atas reimbursement ke kantor pusat selalu terorganisir, dan menginput laporan bulanan.

#### 7. **Staff Keuangan**

Staff keuangan pada PT . Lambung Karang Saktii bertanggung jawab dalam mencatat semua transaksi dan membuat Laporan Kas Mingguan, serta melaporkan ke kantor pusat, meneliti kebenaran dan kewajaran atas semua transaksi/nota di proyek, memeriksa dan menghitung upah harianpekerjaan lapangan.melakukan pengumpulan data (filling) semua dokumen di proyek, dan melakukan Adminitrasi Proyek lainnya yang diberikan oleh Pimpinan Proyek .

#### 8. **Staff Operasional**

Staff operasional bertugas dan bertanggung jawab dalam pengurusan legalitas perusahaan, operasional kantor, pengabsenan pegawai perusahaan, pembuatan izin perusahaan, memback up tugas khusus atau penting, member masukan, dan



tentunya meringankan tugas perusahaan pada PT. Lambung Karang Sakti.

#### **2.2.5 Uraian Kegiatan**

Selama penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Lambung Karang Sakti Palembang, penulis diarahkan dan dibimbing oleh pembimbing lapangan setempat. Kemudian penulis ditempatkan di bagian yang sama dengan Staf Teknis. Selama masa Praktik Kerja Lapangan, penulis melakukan kegiatan wawancara dengan pembimbing lapangan Bapak Boy Tri Sofransi mengenai sistem yang ada dan permasalahan-permasalahannya. Penulis melakukan observasi terhadap lingkungan yang ada di kantor, serta melaksanakan permintaan dan membantu pekerjaan karyawan setempat.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

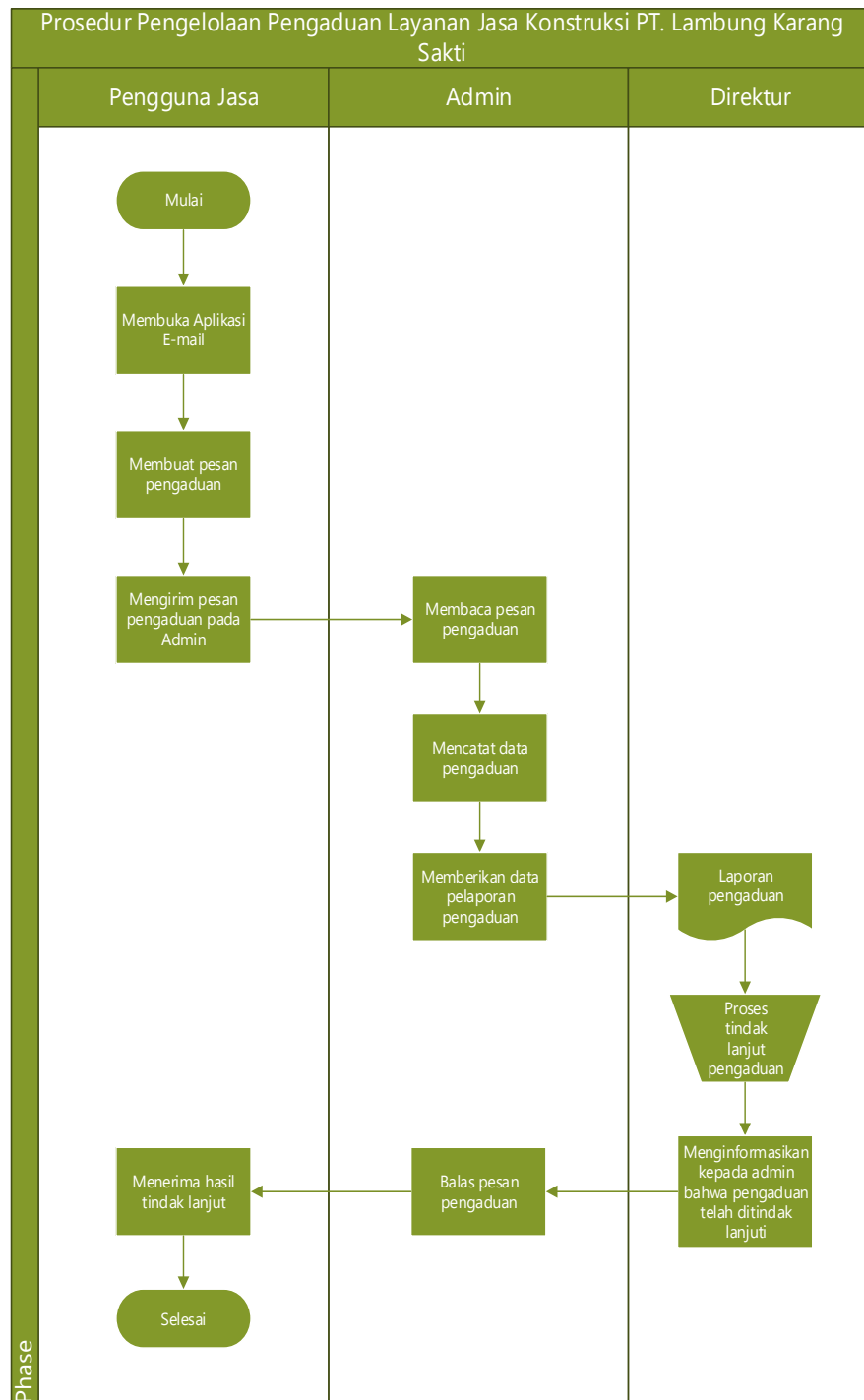
#### **3.1 Hasil Kegiatan**

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan selama PKL berlangsung khususnya pada bagian pengelolaan pengaduan pelayanan jasa pada PT.Lambung Karang Sakti. Perusahaan kontruksi ini pada bagian pengelolaan pengaduan jasanya si pengguna jasa dapat menyampaikan pesan pengaduannya lewat email, dan jika pesan tersebut sudah dibaca oleh perusahaan, maka pesan tersebut bisa langsung ditindak lanjuti oleh bagian yang terkait dalam pengaduan jasa tersebut.

Namun, dengan menggunakan email tersebut pengelolaan kurang efisien karena banyak kemungkinan pesan yang akan masuk di e-mail sehingga pesan pengaduan tersebut tertimpa dengan pesan yang lainnya. Sehingga pesan tersebut menjadi tidak terbaca dan tidak dapat ditindak lanjuti oleh perusahaan. Maka dari itu penulis membuat sistem khusus untuk pengelolaan pengaduan pelayanan jasa ini, yaitu Aplikasi Pengelolaan Pelayanan Jasa Konstruksi Pada PT.Lambung Karang Sakti dengan tujuan dapat membantu dalam proses pengelolaan pengaduan jasa, dan dapat membantu meningkatkan kualitas perusahaan, dan menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen.

### **3.1.1 Prosedur Sistem Yang Sedang Berjalan**

Sesuai dengan PKL yang penulis lakukan selama satu bulan, Berikut ini adalah prosedur yang berjalan pada PT. Lambung Karang Sakti khususnya pada bagian pengelolaan pengaduan layanan jasa, yang akan di gambarkan dengan *flowchart* pada gambar 3.1.



**Gambar 3.1** Prosedur Yang Berjalan Pada Pengelolaan Pengaduan  
Pelayanan Jasa Kontruksi PT. Lambung Karang Sakti

Berdasarkan gambar 3.1 dalam proses memberikan pengaduan, pengguna jasa dapat mengirimkan pesan pengaduannya menggunakan email, jika pesan tersebut sudah dibaca oleh admin maka data tersebut akan dicatat terlebih dahulu pada ms.word, dan admin memberikan laporan tersebut kepada pimpinan agar dapat ditentukan apakah layak dikonfirmasi dan tindakan seperti apa yang harus dilakukan terkait pengaduan tersebut setelah itu akan diproses oleh pihak terkait pengaduan, setelah pengaduan tersebut sudah ditindak lanjuti maka yang memberikan pengaduan akan mendapat balasan dari admin perusahaan.

## **3.2 Evaluasi dan Pembahasan**

### **3.2.1 Evaluasi**

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang penulis lakukan di PT. Lambung Karang Sakti yang bergerak di bidang konstruksi khususnya pada bagian pengaduan layanan jasa dan juga belum memiliki website khusus untuk melakukan pengaduan dengan cara yang lebih efektif tanpa harus datang ke kantor dan tanpa takut pesan pengaduan tidak terbaca pada email karena tertimpa dengan pesan yang lainnya. Dengan begitu penulis akan membuat website yang bisa membantu *customer* dalam mengajukan pengaduan dan membantu admin perusahaan dalam

mengelola data pengaduan tersebut pada PT. Lambung Karang Sakti.

### **3.2.2 Pembahasan**

Setelah dilakukannya pengamatan selama Praktik Kerja Lapangan, penulis telah menganalisa dan di dapatkan hasil kekurangan dan permasalahan pada sistem yang berjalan saat ini. Oleh karena itu dibutuhkan website yang dapat mempermudah pengelolaan pengaduan dan memperluas pengenalan perusahaan ini kepada masyarakat.

### **3.3 Perancangan Prosedur Yang Diusulkan**

Dibawah ini merupakan prosedur yang diusulkan dalam proses Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Jasa Kontruksi Pada PT. Lambung Sakti Berbasis Web yang akan penulis gambarkan dan jelaskan dalam bentuk *Flowchart*, *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, struktur table, dan desain *interface*.

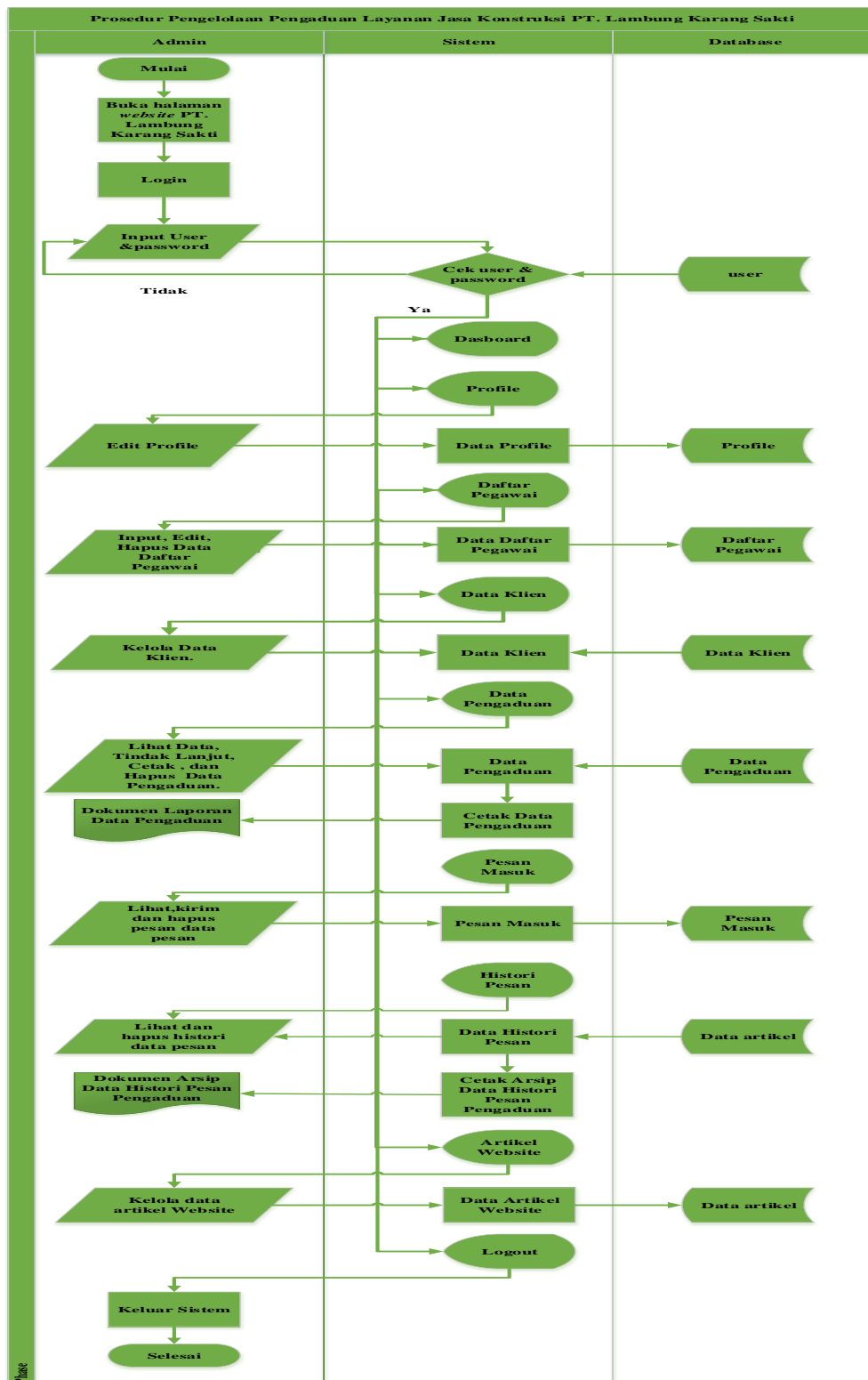
### 3.3.1 Flowchart Sistem Yang Diusulkan

#### 3.3.1.1 *Flowchart* Sistem Admin Yang Diusulkan

Pada Sistem Admin yang penulis usulkan, admin dapat melakukan login terlebih dahulu melalui website yang telah penulis siapkan. Admin akan menginputkan username dan password terlebih dahulu, jika berhasil melakukan login maka admin akan masuk pada bagian *dashboard system*, pada system bagian admin ini selain *dashboard* juga terdapat beberapa bagian yaitu profile, daftar pegawai, data klien, histori pesan, pesan masuk, data pengaduan,serta bagian pengelolaan artikel. Pada bagian *profile* admin bisa melakukan edit data *profile username, password*, dan lain-lain. Pada bagian klien admin dapat melihat dan menghapus data biodata klien yang sudah mendaftar pada akun tersebut. Pada bagian daftar pegawai, admin dapat menambah, mengedit, dan menghapus data pegawai. Dan yang paling utama yaitu bagian data pengaduan, pada bagian ini admin dapat melihat data pengaduan yang diajukan oleh klien atau pengguna jasa, dalam bagian ini admin dapat melakukan proses cetak laporan baik per-id laporan maupun per bulan, dan terdapat juga pilihan *action* “Tanyakan” guna untuk melaporkan atau menanyakan data pengaduan terhadap pimpinan untuk dimintai konfirmasi yang nantinya direktur akan mendapatkan notifikasi melalui telegram, apakah pengaduan tersebut dapat diterima atau tidak sehingga dapat ditindak lanjuti dan diproses secepatnya, selanjutnya jika masalah pengaduan sudah selesai diproses, maka admin akan mengirimkan pesan kepada klien pengadu yang sudah penulis siapkan toolsnya pada *action* “Balas”, admin juga bisa menghapus pengaduan tersebut jika sudah dibalas atau ditindak lanjuti. Jika pada data pengaduan terdapat proses

menanyakan konfirmasi pengaduan, maka pada bagian menu pesan masuk admin dapat melihat hasil balasan dari pimpinan yang akan dinotifikasikan lewat telegram untuk pemberian pesan baru apakah pengaduan tersebut di terima atau tidak maupun konfirmasi jika pengaduan selesai ditindak lanjuti, selanjutnya admin akan menginformasikan balasan tersebut kepada klien. Pada bagian histori pesan, yaitu kumpulan data-datayang pernah dikirimkan admin kepada klien, pada bagian ini admin dapat mengarsipkan data historinya tersebut. Pada bagian menu artikel website admin dapat mengelola atikel pada halaman website, seperti artikel berita umum, artikel tentang informasi perusahaan seperti visi misi, dan lain-lain. Berikut gambar *flowchartsystem* yang penulis usulkan dapat dilihat pada gambar 3.2.

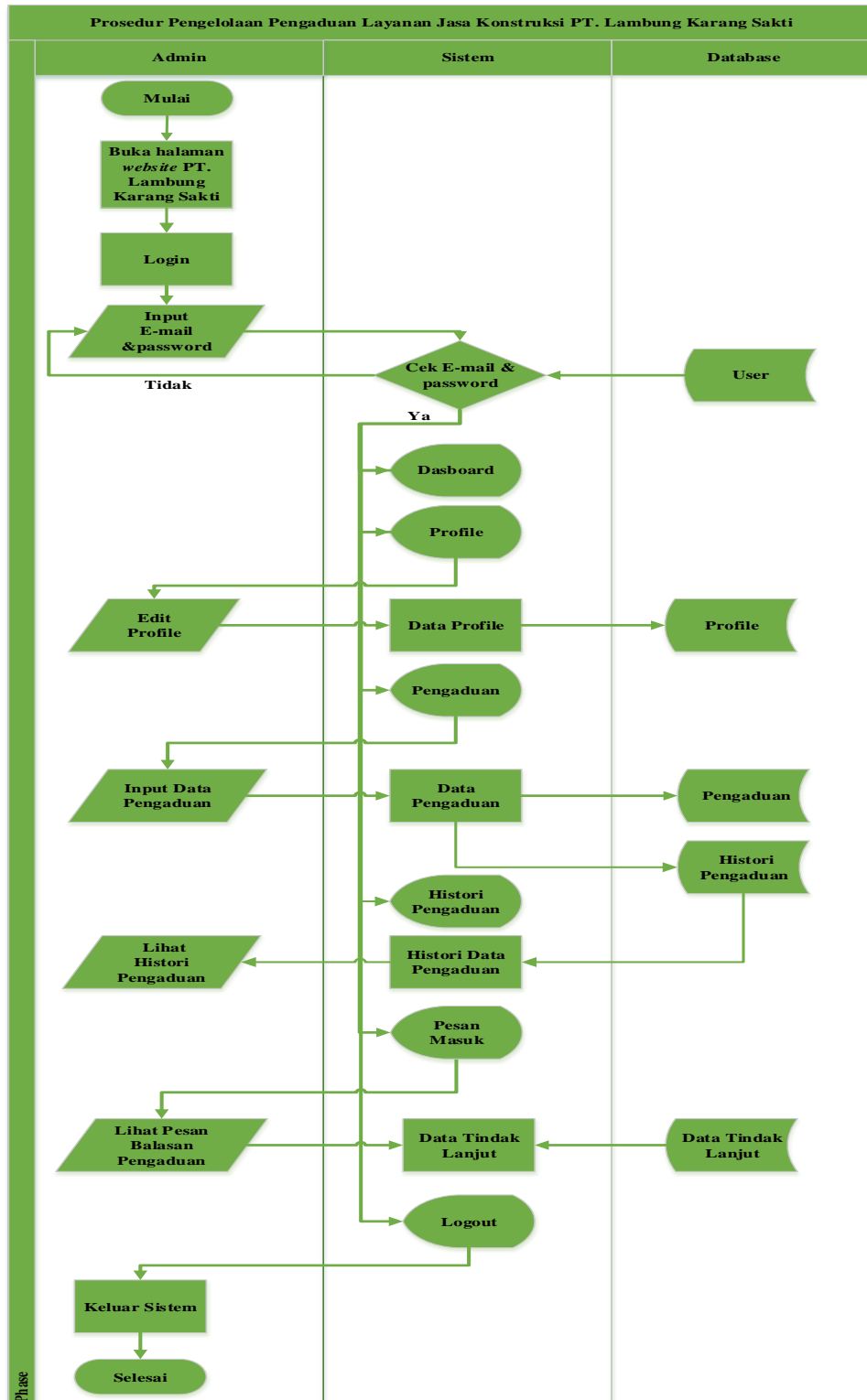




**Gambar 3.2. Flowchart Sistem Admin yang Diusulkan Pada PT.Lambung Karang Sakti**

### **3.3.1.2 *Flowchart* Sistem Klien/Pengguna Jasa Yang Diusulkan**

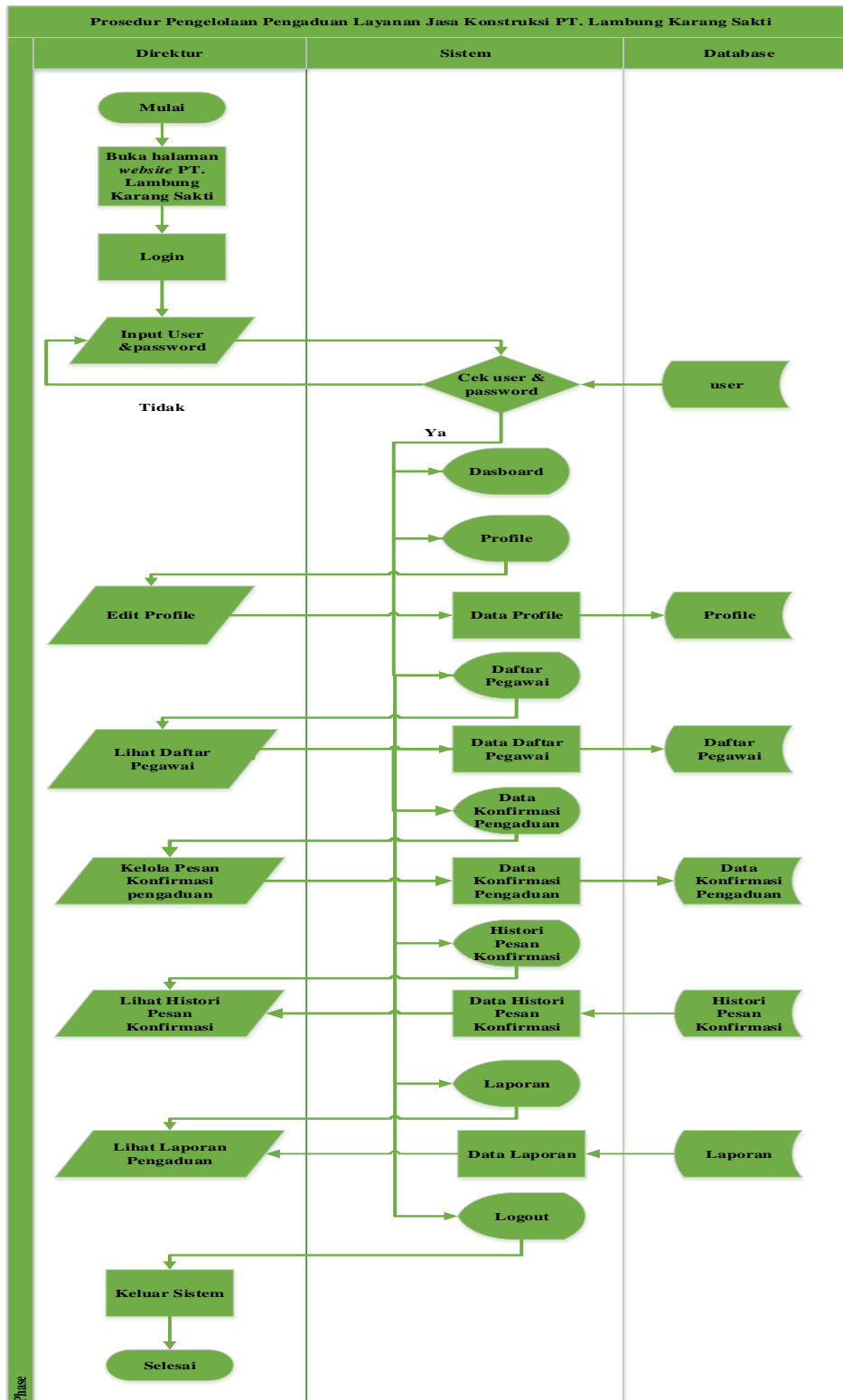
Pada sistem klien atau pengguna jasa ini, klienbisa mengirimkan pengaduannya melalui website yang nantinya terdapat notifikasi pada telegram jika terdapat pesan masuk pada akun yang sudah di sediakan oleh penulis diweb tersebut. Terdapat beberapa menu yaitu home, about, login dan info kontak perusahaan.nantinya klien akan diminta login dan daftar terlebih dahulu jika belum mempunyai akun, setelah itu klien mampu melakukan pengaduan dan melihat pesan balasan dari perusahaan.Berikut gambar flowchart system yang penulis usulkan dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3.3 Flowchart System Klien yang Diusulkan Pada PT. Lambung Karang Sakti

### **3.3.1.3 *Flowchart* Sistem Direktur Yang Diusulkan**

Pada *flowchart* sistem direktur, seperti sistem lainnya yang pertama tentunya ada menu untuk mengedit profile akun, melihat data pegawai, menu pesan konfirmasi yang berisi data pengaduan yang harus dikonfirmasi oleh pimpinan yang akan dinotifkikan lewat telegram baik saat mengirim pesan maupun menerima pesan beserta histori pesan yang terkirim dan yang terakhir menu laporan untuk melihat laporan pengaduan. Berikut *flowchart* system yang penulis usulkan dapat dilihat pada gambar 3.4.



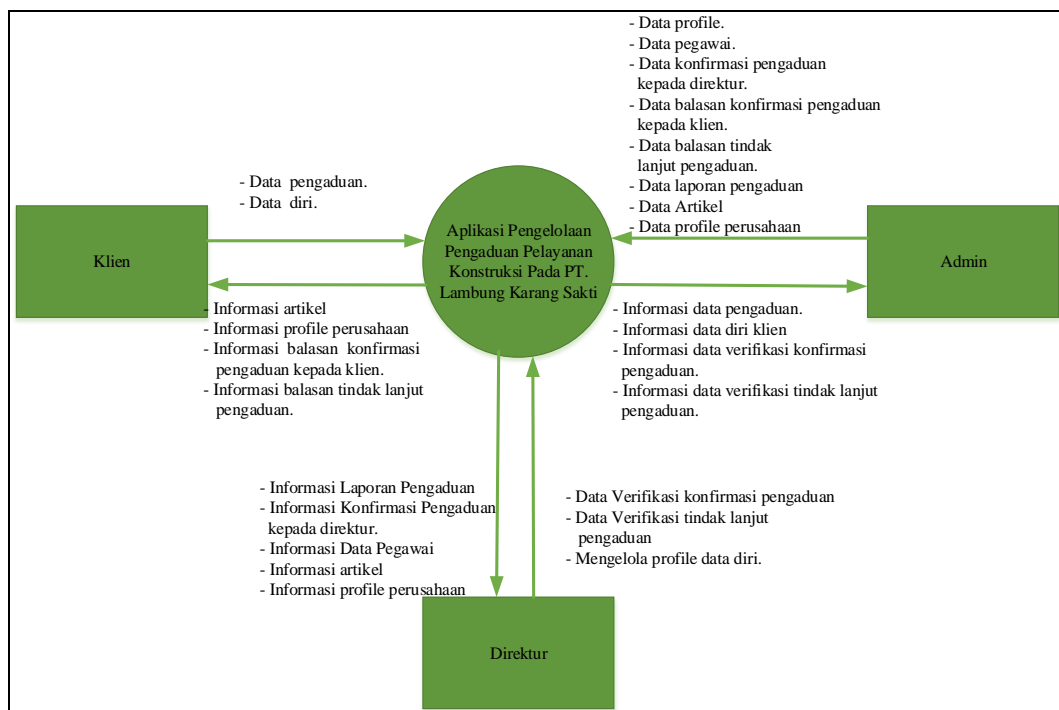
**Gsmbar 3.4 Flowchart Sistem Direktur yang Diusulkan Pada PT. Lambung Karang Sakti**

### 3.3.2 Data Flow Diagram (DFD)

*Data Flow Diagram* merupakan alat bantu yang dapat menggambarkan arus data secara terstruktur dan jelas. Berdasarkan hasil analisa permasalahan pada PT. Lambung Karang sakti, penulis memberikan gambaran arus data yang dijelaskan menggunakan diagram konteks dan diagram level 0.

#### 3.3.2.1 Diagram Konteks

Berikut gambaran aliran arus dari Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Jasa Pada PT. Lambung Karang Sakti yang penulis gambarkan dalam diagram konteks dan dapat dilihat pada gambar 3.5.



**Gambar 3.5 Diagram Konteks**

Berdasarkan diagram konteks diatas dapat dijelaskan penulis bahwa Aplikasi Pengelolaan Pelayanan Jasa Konstruksi Pada PT. Lambung Karang Sakti Berbasis Web memiliki 3 (tiga) entitas utama yaitu admin, klien/pengguna jasa, dan direktur.

Data yang bersumber dari admin berupa data *profile* atau user data diri sebagai admin, data daftar pegawai, data konfirmasi pengaduan kepada direktur, data konfirmasi balasan pengaduan kepada klien, data balasan tindak lanjut pengaduan, data laporan pengaduan, data artikel, dan data profile perusahaan. Dari data yang bersumber dari admin tersebut direktur dapat melihat info daftar pegawai, data konfirmasi pengaduan kepada direktur, dan data laporan pengaduan. Sedangkan untuk klien yaitu dapat melihat info balasan konfirmasi pengaduan kepada klien, informasi balasan tindak lanjut pengaduan, sedangkan untuk info artikel dan profile perusahaan bisa dilihat oleh semua user tanpa memerlukan login pada website yang disediakan penulis.

Data yang bersumber dari klien berupa data diri klien itu sendiri dan data pengaduan yang diajukan oleh klien tersebut. Berdasarkan data yang di inputkan oleh klien

tersebut dapat diperoleh info yaitu data diri klien dan data pengaduan yang akan di lihat dan diproses oleh admin.

Sedangkan data yang bersumber dari direktur berupa data profile user direktur itu sendiri, verifikasi konfirmasi pengaduan, verifikasi tindak lanjut pengaduan, dari data yang diberikan direktur tersebut menjadikan sebuah informasi bagi admin berupa informasi data verifikasi konfirmasi pengaduan dan informasi verifikasi tindak lanjut pengaduan untuk diproses kembali oleh admin kepada klien.

### **3.3.2.2 Diagram Level 0**

Diagram level 0 adalah diagram yang menunjukkan semua proses utama yang menyusun keseluruhan sistem, diagram ini dapat dilihat pada gambar 3.7. Pada gambar 3.7 akan penulis uraikan dibawah ini.

- a) Proses 1.0 P adalah proses input dan login admin, dimana data tersebut disimpan pada tabel User.
- b) Proses 2.0 P adalah proses admin menginput dan mengelola data daftar pegawai, dan data tersebut akan tersimpan pada tabel daftar\_pegawai.



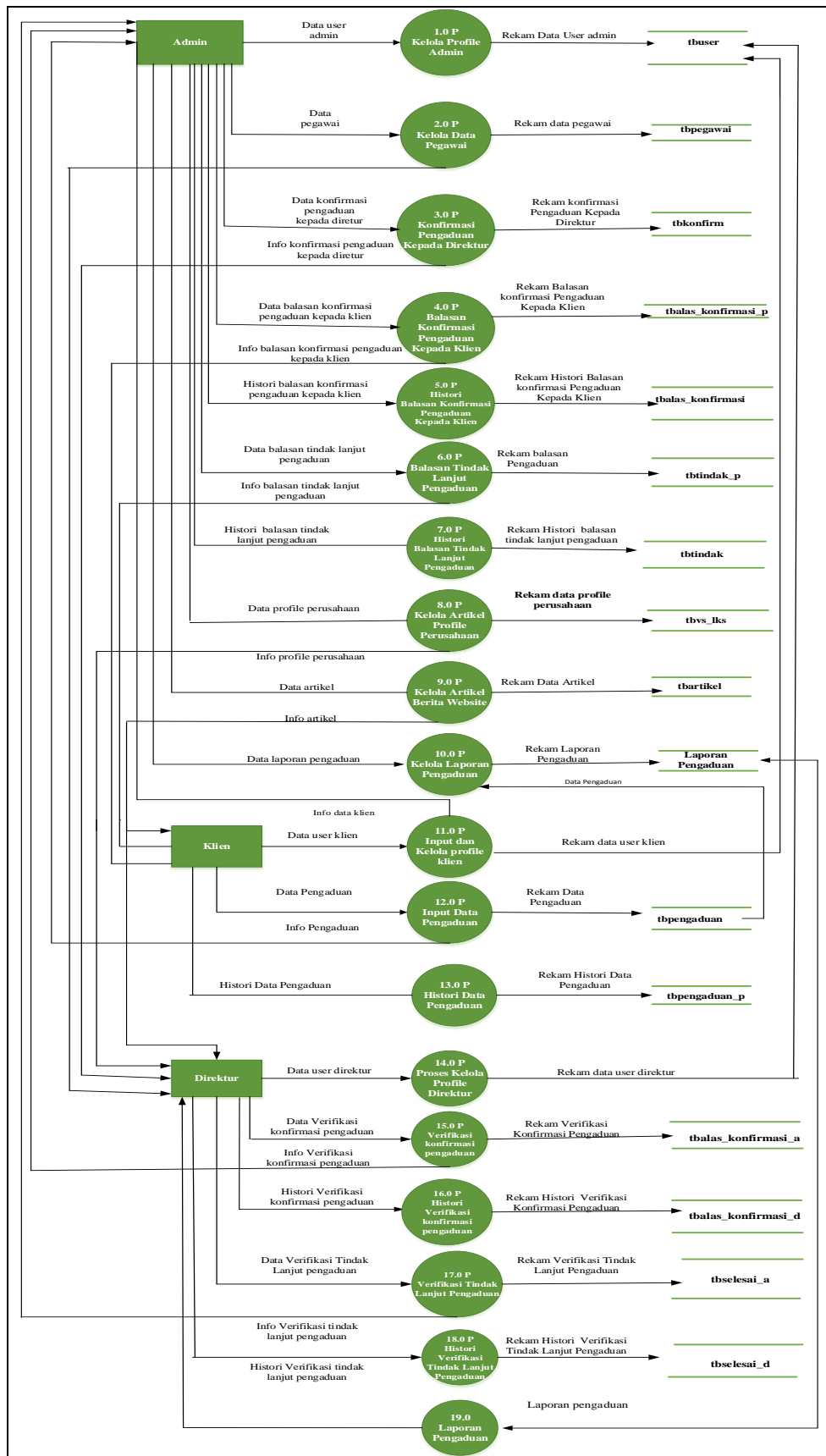
- c) Proses 3.0 P adalah proses admin menginput konfirmasi pengaduan kepada direktur yang diajukan oleh klien yang nantinya data tersebut akan masuk pada tabel konfirmasi pengaduan\_D dan menjadi sebuah data informasi bagi direktur untuk diproses .
- d) Proses admin 4.0 P adalah proses admin menginput balasan konfirmasi pengaduan kepada klien yang telah diverifikasi direktur dan telah dapat dilihat melalui informasi data verifikasi konfirmasi pengaduan, data balasan dari admin akan di simpan pada tabel balasan konfirmasi\_K.
- e) Proses admin 5.0 P adalah proses tambahan yang terjadi saat mengirim balasan konfirmasi kepada klien dan akan masuk ke tabel histori tabel balasan konfirmasi\_K sebagai bukti respon dari admin kepada klien.
- f) Proses 6.0 P adalah proses admin mengelola pesan balasan tindak lanjut pengaduan yang telah diverifikasi direktur dan dapat dilihat pada informasi data verifikasi tindak lanjut pengaduan. Data yang telah diproses kembali oleh admin ini

akan disimpan pada tabel balasan tindak lanjut pengaduan beserta tabel historinya.

- g) Proses admin 7.0 P adalah proses tambahan yang terjadi saat mengirim balasan tindak lanjut kepada klien dan akan masuk ke tabel histori tabel balasan tindak lanjut pengaduan sebagai bukti bentuk respon dari admin kepada klien.
- h) Proses admin pada 8.0 P adalah berupa proses admin mengelola profile perusahaan dan diinputkan ke tabel *profileperusahaan* yang nantinya data ini dapat dilihat oleh seluruh user.
- i) Proses admin 9.0 P adalah proses admin mengelola artikel berupa berita lowongan kerja dan berita umum lainnya yang akan diinputkan pada tabel info artikel, sama halnya dengan profile perusahaan data ini dapat dilihat oleh seluruh user
- j) Proses admin 10.0 P adalah proses mengelola laporan pengaduan yang nantinya data ini akan masuk pada tabel data laporan pengaduan dan nantinya laporan ini juga bisa dilihat dan dicetak oleh direktur.

- k) proses klien 11.0 P merupakan proses input data diri klien pada tabel yang sama dengan user admin, sehingga data ini juga dapat dilihat oleh admin.
- l) Proses klien 12.0 P proses penginputan data pengaduan oleh klien pada tabel data pengaduan beserta histori pengaduan di proses ke 13.0 P sebagai bukti bagi klien. yang nanti tabel data pengaduan ini dapat dilihat dan menjadi info utama bagi admin dalam memberikan balasan pengaduan, laporan pengaduan, dan mengajukan konfirmasi kepada direktur agar data tersebut dapat diverifikasi dan diproses kembali oleh admin.
- m) Pada proses klien 13.0 P ini merupakan proses menampung data histori ke tabel histori data pengaduan sebagai bukti bagi klien bahwa telah mengajukan pengaduan
- n) Proses 14.0 P adalah proses direktur menginput dan mengelola data profile nya itu sendiri yang akan tersimpan pada tabel yang sama dengan klien dan admin yaitu tabel user.

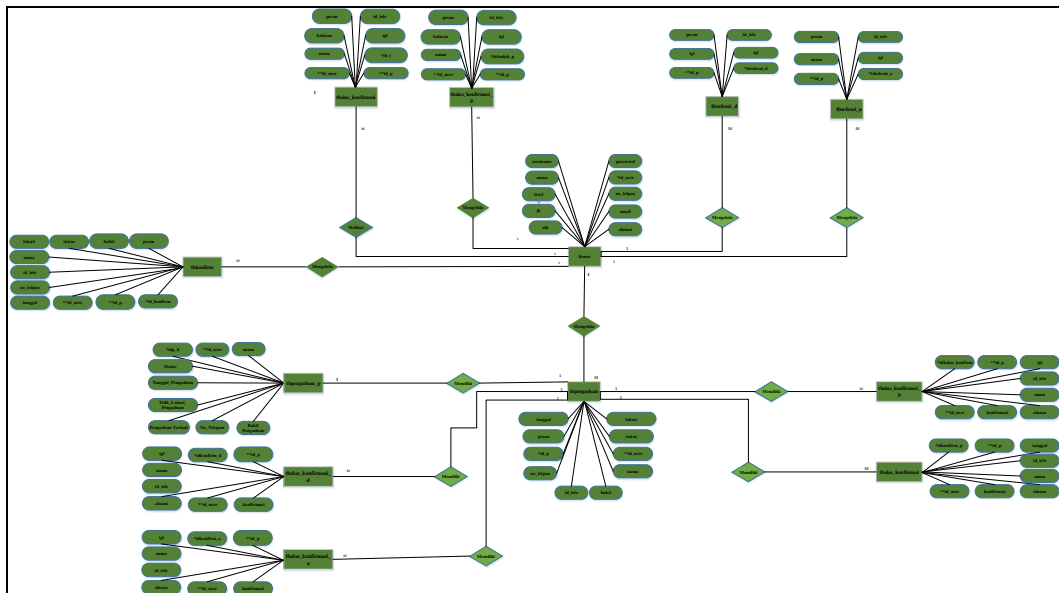
- o) Proses 15.0 P adalah proses direktur memverifikasi konfirmasi pengaduan yang diajukan admin agar dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya oleh admin kepada klien.
- p) Proses 16.0 P merupakan proses menampung data histori yang terjadi saat melakukan verifikasi konfirmasi pengaduan sebagai bukti user direktur telah melakukan konfirmasi tersebut.
- q) Proses 17.0 P adalah proses direktur memverifikasi tindak lanjut pengaduan, proses ini dapat dilakukan jika konfirmasi pengaduan dapat diterima dan prosesnya dilanjutkan lagi oleh admin kepada klien.
- r) Proses 18.0 P adalah proses menyimpan histori verifikasi tindak lanjut pengaduan oleh direktur.
- s) Proses 19.0 merupakan salah satu akses bagi direktur untuk dapat melihat laporan pengaduan.



Gambar 3.6 Diagram Level 0

### 3.3.3 Entity Relationship Diagram (ERD)

*Entity relationship diagram* adalah gambar yang berisi komponen-komponen himpunan entitas dan himpunan relasi yang masing-masing dilengkapi dengan atribu-atribut, yang coba penulis gambarkan pada gambar 3.7 dibawah ini.



**Gambar 3.7. Entity Relationship Diagram (ERD)**

### 3.3.4 Struktur Tabel

Struktur tabel ini berisikan nama field, type field dan ukurannya, dimana tabel-tabel tersebut akan digunakan untuk menampung data di server, data tersebut nantinya akan diproses oleh program yang

akan dibuat pada tahap pemrograman website. Berikut struktur tabel yang diusulkan oleh penulis untuk pembuatan web ini.

#### 3.3.4.1 Struktur Tabel *User*

Pada struktur *tb\_admin* ini digunakan untuk menampung data admin. Struktur *tb\_admin* dapat dilihat pada tabel 3.1.

nama tabel : *tbuser*

*primary key* : *id\_user*

**Tabel 3.1** *tbuser*

<b>NamaField</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
<i>id_user</i>	<i>Varcharr</i>	10	Primary Key
<i>username</i>	<i>Varchar</i>	20	
<i>password</i>	<i>Varchar</i>	10	
<i>nama</i>	<i>Varchar</i>	50	
<i>level</i>	<i>Enum</i>	'Admin','Klien','Direktur'	
<i>jk</i>	<i>Enum</i>	'Pria','Wanita'	
<i>nik</i>	<i>Varchar</i>	20	
<i>no_telpon</i>	<i>Varchar</i>	20	
<i>email</i>	<i>Varchar</i>	20	
<i>alamat</i>	<i>Text</i>		

<b>NamaField</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
id_tele	<i>varchar</i>	30	

### 3.3.4.2 Struktur Tabel Daftar Pegawai

Pada tabel pegawai yang di kelola oleh admin ini digunakan untuk menampung data daftar pegawai . Struktur tb\_pegawai dapat dilihat pada tabel 3.2.

nama tabel : tbpegawai.

*primary key* : id\_pgw.

**Tabel 3.2 tbpegawai**

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
id_pgw	<i>Varchar</i>	11	<i>Primary Key</i>
nama_pgw	<i>Varchar</i>	20	
Bagian	<i>Enum</i>		
Nik	<i>Varchar</i>	25	
Jk	<i>Enum</i>	'Pria', 'Wanita'	
Alamat	<i>Varchar</i>	100	
Kontak	<i>Varchar</i>	20	
Email	<i>Varchar</i>	20	



### 3.3.4.3 Struktur Tabel Pengaduan

Pada `tb_pengaduan` digunakan untuk menampung seluruh data pengaduan yang diinput oleh user klien. Struktur `tb_pengaduan` dapat dilihat pada tabel 3.3.

nama tabel : `tbpengaduan`

*primary key* : `id_p`

*Foreign key* : `id_user`

**Tabel 3.3** `tbpengaduan`

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
<code>id_p</code>	<i>Int</i>	10	<i>Primary Key</i>
<code>id_user</code>	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
<code>id_tele</code>	<i>Varchar</i>	30	
<code>tanggal</code>	<i>Timestamp</i>		
<code>nama</code>	<i>Varchar</i>	50	
<code>no_telpon</code>	<i>Varchar</i>	20	
<code>lokasi</code>	<i>Varchar</i>	50	
<code>pesan</code>	<i>Varchar</i>	500	
<code>bukti</code>	<i>Varchar</i>	200	

### 3.3.4.4 Struktur Tabel Balas Tindak Lanjut Pengaduan

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku. Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.4

Nama tabel :tbindak\_p

*Primary Key* : id\_tindak\_p.

*Foreign Key* :id\_p, id\_user.

**Tabel 3.4**tbindak\_p

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
idtindak_p	<i>Int</i>	20	<i>Primary Key</i>
id_p	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_user	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
Tanggal	<i>Timestamp</i>		
Nama	<i>Varchar</i>	20	
Pesan	<i>Varchar</i>	500	
Balasan	<i>Varchar</i>	500	

### 3.3.4.5 Struktur Tabel Konfirmasi Kepada Direktur

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku.

Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.5

Nama tabel : tbkonfirmasi.

*Primary Key* : id\_konfirmasi.

*Foreign Key* : id\_p, id\_user.

**Tabel 3.5 tbkonfirmasi**

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
id_konfirmasi	Int	11	<i>Primary Key</i>
id_p	Int	11	<i>Foreign Key</i>
id_user	Int	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
tanggal	Timestamp		
nama	<i>Varchar</i>	50	
pesan	<i>Varchar</i>	500	
bukti	<i>Varchar</i>	500	
Status	<i>Varchar</i>	30	

### 3.3.4.6 Struktur Tabel Verifikasi Konfirmasi

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku. Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.6

Nama tabel : tbalas\_konfirmasi\_a.

*Primary Key* : idkonfirmasi\_a.

*Foreign Key* : id\_p, id\_user.

**Tabel 3.6 tbalas\_konfirmasi\_a.**

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
idkonfirmasi_a	<i>Int</i>	11	<i>Primary Key</i>
id_p	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>varchar</i>	30	
id_user	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
tgl	<i>Timestamp</i>		
nama	<i>Varchar</i>	50	
konfirmasi	<i>Enum</i>	'Terima','Tolak'	
alasan	<i>Varchar</i>	500	

### 3.3.4.7 Struktur Tabel Artikel

Berikut ini struktur data tabelartikel yang dapat dilihat pada tabel 3.7:

Nama tabel : tbartikel.

*Primary Key* : id\_artikel.

**Tabel 3.7 tbartikel**

<i>Nama Field</i>	<i>Type</i>	<i>Panjang</i>	<i>Keterangan</i>
id_artikel	<i>Varchar</i>	11	<i>Primary Key</i>
Judul	<i>Varchar</i>	50	
Isi	<i>Text</i>		
Foto	<i>Varchar</i>	200	

### 3.3.4.8 Struktur Tabel Histori Data Pengaduan

Pada tb\_pengaduan digunakan untuk menampung seluruh data pengaduan yang diinput oleh user klien. Struktur tb\_pengaduan dapat dilihat pada tabel 3.8.

nama tabel : tbpengaduan\_p

*primary key* : idp\_k.

*Foreign key* : id\_user.

**Tabel 3.8** tbpengaduan\_p

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
idp_k	<i>Int</i>	10	<i>Primary Key</i>
id_user	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
Tanggal	<i>Timestamp</i>		
Nama	<i>Varchar</i>	50	
no_telpon	<i>Varchar</i>	20	
lokasi	<i>Varchar</i>	50	
pesan	<i>Varchar</i>	500	
bukti	<i>Varchar</i>	200	

### 3.3.4.9 Struktur Tabel Histori Balasan Tindak lanjut

#### Pengaduan

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku. Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.9

Nama tabel : tbtindak

*Primary Key* :id\_t.

*Foreign Key* : id\_p, id\_user.

**Tabel 3.9 tbtindak**

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
id_t	<i>Int1</i>	20	<i>Primary Key</i>
id_p	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
Id_user	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
Tgl	<i>Timestamp</i>		
Nama	<i>Varchar</i>	20	
pesan	<i>Varchar</i>	500	
Balasan	<i>Varchar</i>	500	

### 3.3.4.10 Struktur Tabel Verifikasi Tindak lanjut

#### Pengaduan

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku. Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.10

Nama tabel :tbselesai\_a.

*Primary Key* :idselesai\_a.

*Foreign Key* : id\_p.

**Tabel 3.10 tbselesai\_a**

<i>Nama Field</i>	<i>Type</i>	<i>Panjang</i>	<i>Keterangan</i>
idselesai_a	<i>Int</i>	20	<i>Primary Key</i>
id_p	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
tgl	<i>Timestamp</i>		
nama	<i>Varchar</i>	20	
pesan	<i>Varchar</i>	500	



### 3.3.4.11 Struktur Tabel Histori Verifikasi Tindak lanjut Pengaduan

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku. Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.11.

Nama tabel :tbselesai\_d.

*Primary Key* :idselesai..

*Foreign Key* : id\_p.

**Tabel 3.11 tbselesai\_d**

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
Idselesai	<i>Int</i>	20	<i>Primary Key</i>
id_p	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
Tgl	<i>Timestamp</i>		
Nama	<i>Varchar</i>	20	
pesan	<i>Varchar</i>	500	

### 3.3.4.12 Struktur Tabel Verifikasi Konfirmasi

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku. Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.12.

Nama tabel :tbalas\_konfirmasi\_d

*Primary Key* : idkonfirmasi\_d.

*Foreign Key* : id\_p, id\_user.

**Tabel 3.12**tbalas\_konfirmasi\_d

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
idkonfirmasi_d	<i>Int</i>	11	<i>Primary Key</i>
id_p	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
id_user	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
Tgl	<i>Timestamp</i>		
Nama	<i>Varchar</i>	50	
konfirmasi	<i>Enum</i>	'Terima','Tolak'	
alasan	<i>Varchar</i>	500	

### 3.3.4.13 Struktur Tabel Balasan Konfirmasi kepada Klien

Tabel ini digunakan untuk mengelola data buku. Struktur Tb\_buku dapat dilihat pada tabel 3.13

Nama tabel :tbalas\_konfirmasi\_p

*Primary Key* : idkonfirmasi\_p.

*Foreign Key* : id\_p, id\_user.

**Tabel 3.13**tbalas\_konfirmasi\_p

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
idkonfirmasi_p	<i>Int</i>	11	<i>Primary Key</i>
id_p	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
id_tele	<i>Varchar</i>	30	
id_user	<i>Int</i>	11	<i>Foreign Key</i>
tgl	<i>Timestamp</i>		
nama	<i>Varchar</i>	50	
konfirmasi	<i>Enum</i>	'Terima','Tolak'	
alasan	<i>Varchar</i>	500	

### 3.3.4.14 Struktur Tabel *Profile* Perusahaan

Berikut ini struktur data tabel artikel yang dapat dilihat pada tabel 3.14:

Nama tabel : tbvs\_lks.

*Primary Key* : id\_vs.

**Tabel 3.14** tbvs\_lks

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
id_vs	<i>Varchar</i>	11	<i>Primary Key</i>
visi	<i>Varcgar</i>	11	<i>Foreign Key</i>
misi	<i>Varchar</i>	50	
tgl	<i>Timestamp</i>		

### 3.3.4.15 Struktur Tabel Galeri

Berikut ini struktur data tabel artikel yang dapat dilihat pada tabel 3.15:

Nama tabel : tbgaleri.

*Primary Key* : id\_galery

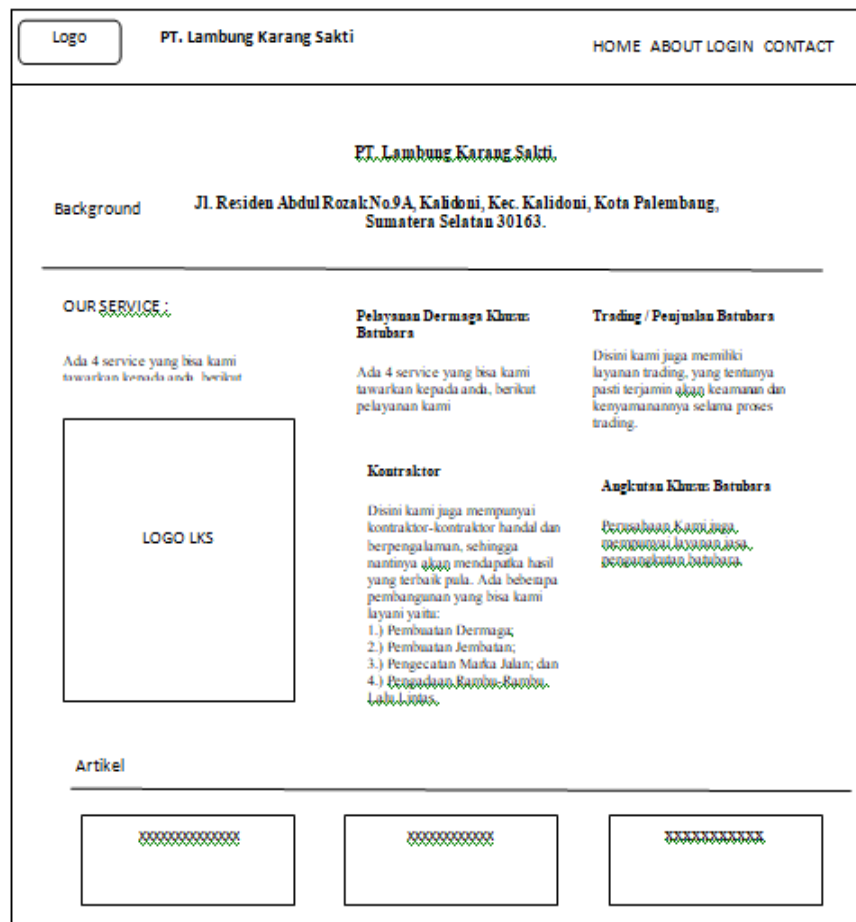
**Tabel 3.15** tbgaleri

<b>Nama Field</b>	<b>Type</b>	<b>Panjang</b>	<b>Keterangan</b>
id_galery	<i>Varchar</i>	11	<i>Primary Key</i>
gambar	<i>Varcgar</i>	200	
tgl	<i>Timestamp</i>		

### 3.3.5 Desain Tampilan (*Interface*)

#### 3.3.5.1 Desain *Home Website*

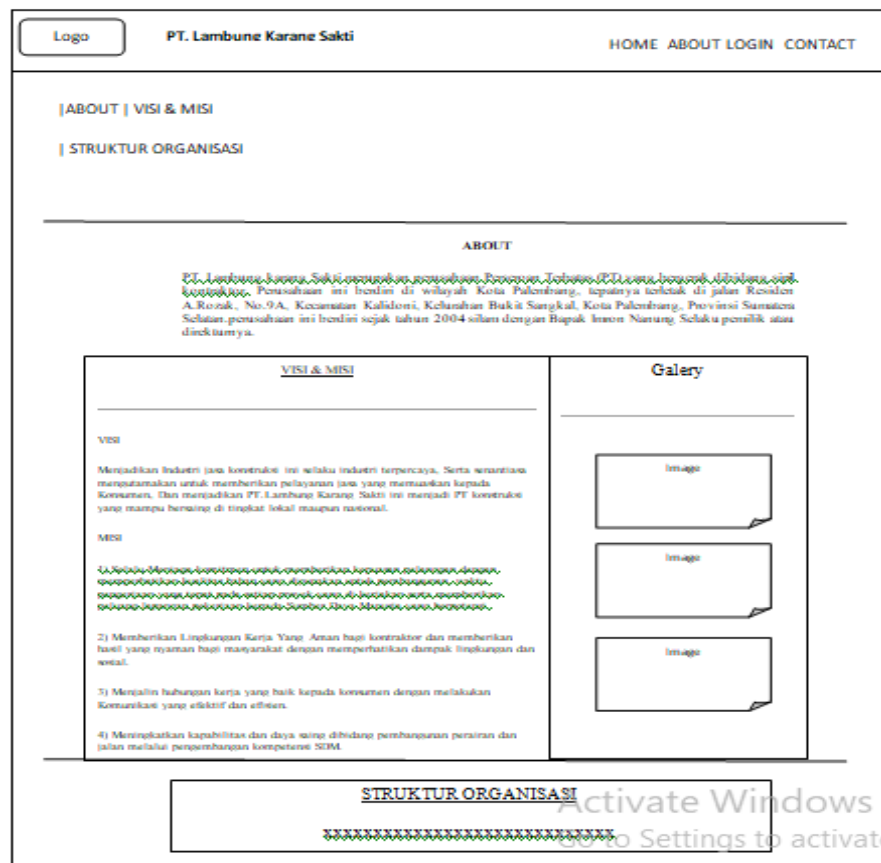
Pada Halaman ini berisi info layanan kami dan beberapa artikel umum yang akan selalu di update. Berikut desain yang telah dirancang penulis.



Gambar 3.8 Desain Halaman *Home*

### 3.3.5.2 Desain Halaman *About*

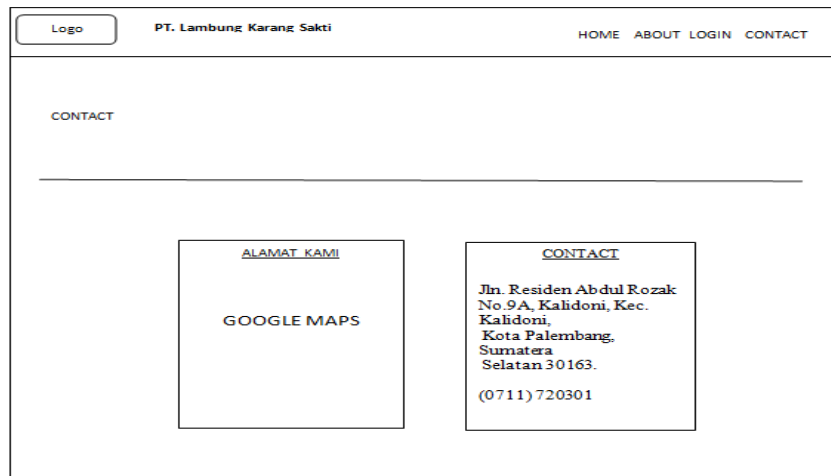
Pada halaman ini berisi informasi mengenai profile perusahaan seperti visi misi perusahaan, penjelasan tentang perusahaan, serta struktur organisasi yang ada di PT. Lambung Karang Sakti.



Gambar 3.9 Desain Halaman *About*

### 3.3.5.3 Desain Halaman *Contact*

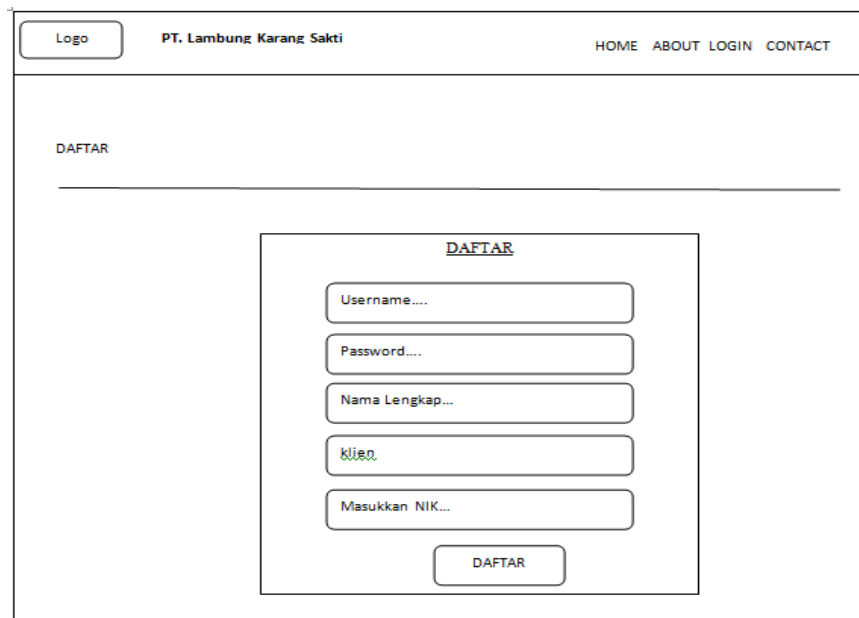
Pada bagian ini berisi tentang alamat atau kontak perusahaan, yang desainnya dapat anda lihat dibawah ini



**Gambar 3.10 Desain Halaman Contact**

### 3.3.5.4 Desain Halaman Daftar

Halaman ini digunakan untuk pendaftaran akun untuk klien agar bisa melakukan login dan mengajukan pengaduan.

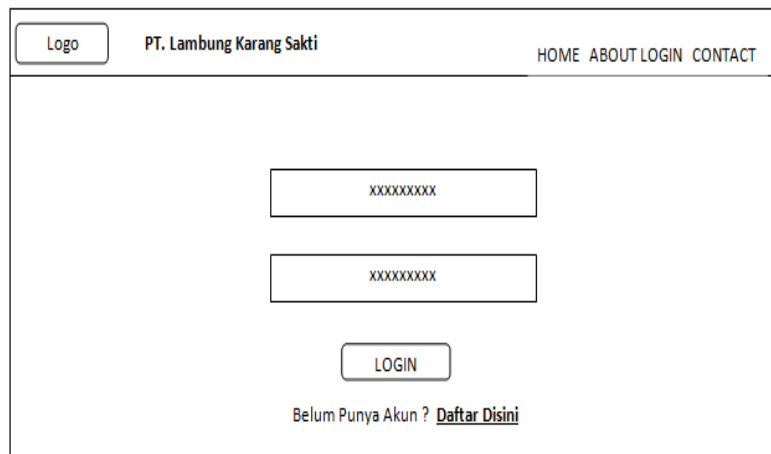


**Gambar 3.11 Desain Halaman Daftar**



### 3.3.5.5 Desain Layar *Login Pada Website*

Desain *login* merupakan salah satu dari menu pada interface website yang disediakan penulis dan juga merupakan sebagai login akun bagi admin, direktur dan klien pengaduan. Berikut gambar desain yang dirancang penulis.

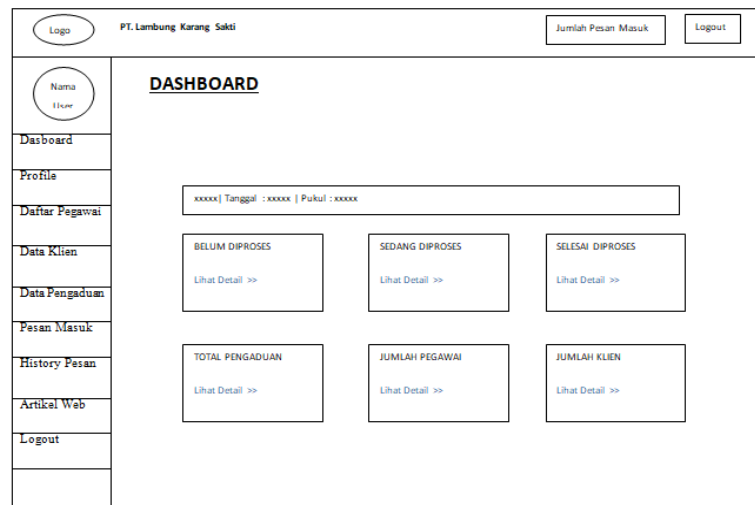


The image shows a web page layout for a login interface. At the top, there is a header bar containing a 'Logo' button, the text 'PT. Lambung Karang Sakti', and navigation links: 'HOME', 'ABOUT', 'LOGIN', and 'CONTACT'. Below the header, the main content area is centered and contains two text input fields, each with 'XXXXXXXXXX' as a placeholder. Below these fields is a 'LOGIN' button. At the bottom of the main content area, there is a link that reads 'Belum Punya Akun ? [Daftar Disini](#)'.

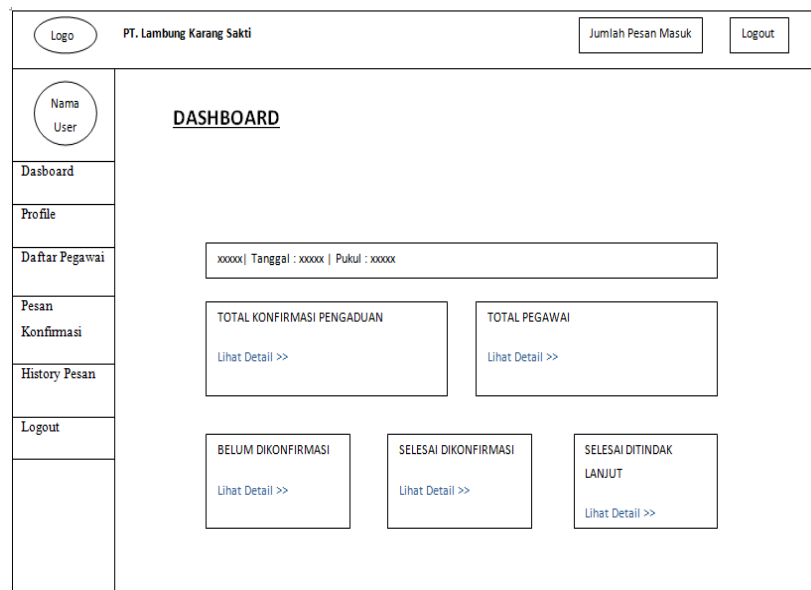
**Gambar 3.12 Desain Login Admin, Klien dan Direktur**

### 3.3.5.6 Desain *Dashboard Akun User*

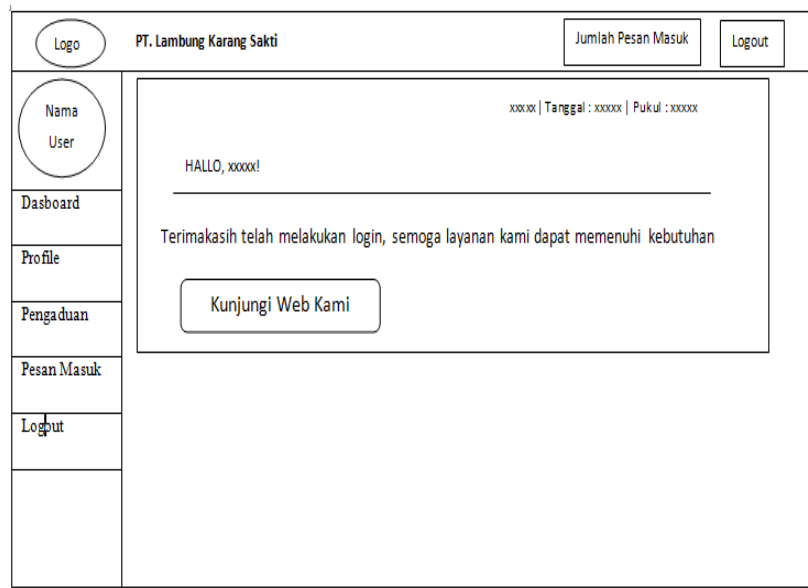
Desain dashboard ini merupakan desain yang pertama kali terlihat jika berhasil masuk pada akun admin. Berikut desain yang dirancang.



**Gambar 3.13 Desain Dashboard Akun admin**



**Gambar 3.14 Desain Dashboard Akun Direktur**



**Gambar 3.15 Desain Dashboard Akun Klien**

### 3.3.5.7 Desain Profile

Dinterface *profile* yang ada akun setiap user ini, yang berfungsi untuk membantu si pengguna untuk melihat dan mengubah data profile anda. Berikut desain tersebut.

Logo PT. Lambung Karang Sakti Jumlah Pesan Masuk Logout

Nama User

**PROFILE**

Biodata Password

**BIODATA**

Nama : xxxxxxx

Jenis Kelamin : xxxxxxx

NIK : xxxxxxxxxxxxxx

No Telephone : 08xxxxxxxxxx

E-Mail : xxx@xxxxx

Alamat : xxxxxxx

Edit

Dashboard

Profile

Daftar Pegawai

Data Klien

Data Pengaduan

Pesan Masuk

History Pesan

Artikel Web

Logout

**Gambar 3.16 Desain Profile Admi**

Logo PT. Lambung Karang Sakti Jumlah Pesan Masuk Logout

Nama User

**PROFILE**

Biodata Password

**BIODATA**

Nama : xxxxxxx

Jenis Kelamin : xxxxxxx

NIK : xxxxxxxxxxxxxx

No Telephone : 08xxxxxxxxxx

E-Mail : xxx@xxxxx

Alamat : xxxxxxx

Edit

Dashboard

Profile

Daftar Pegawai

Pesan Konfirmasi

History Pesan

Laporan

Logout

**Gambar 3.17 Desain Profile Direktur**

The image shows a web application interface for a user profile. At the top, there is a header with a logo, the company name 'PT. Lambung Karang Sakti', and two buttons: 'Jumlah Pesan Masuk' and 'Logout'. On the left side, there is a sidebar menu with a circular profile picture labeled 'Nama User' and several menu items: 'Dashboard', 'Profile', 'Pengaduan', 'Pesan Masuk', and 'Logout'. The main content area is titled 'PROFILE' and has two tabs: 'Biodata' and 'Password'. The 'Biodata' tab is active and contains a form with the following fields and values:

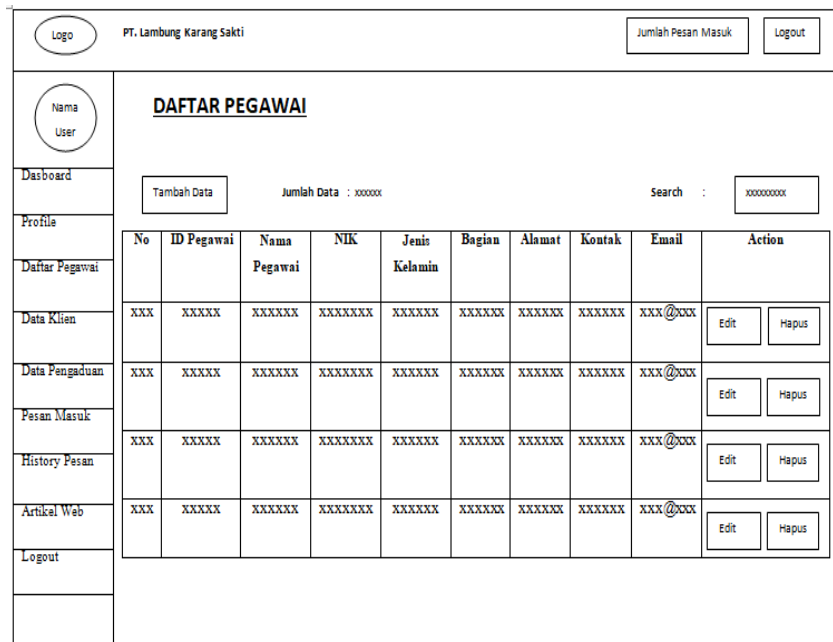
BIODATA	
Nama	: xxxxxxx
Jenis Kelamin	: xxxxxxx
NIK	: xxxxxxxxxxxxxx
No Telephone	: 08xxxxxxxxxx
E-Mail	: xxx@xxxx
Alamat	: xxxxxxx

An 'Edit' button is located at the bottom left of the form.

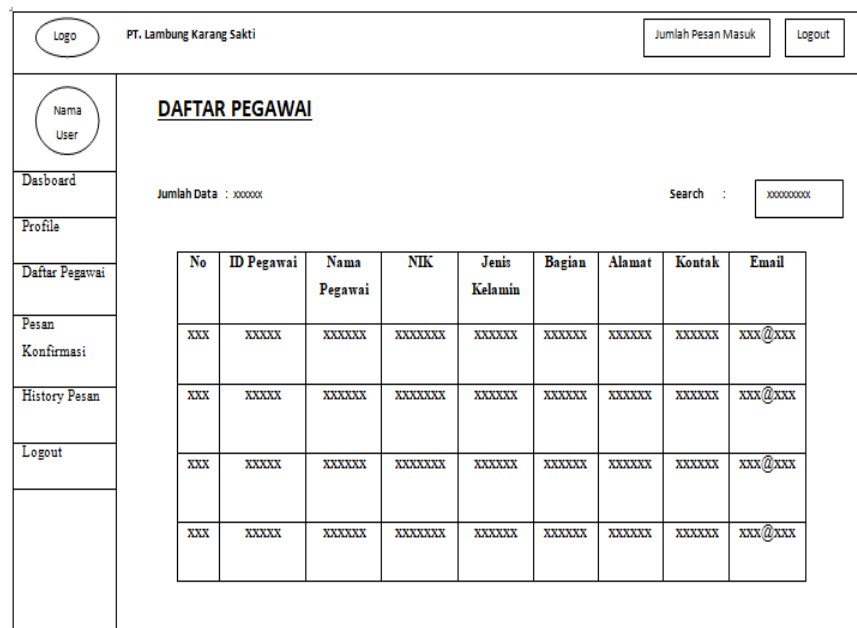
**Gambar 3.18 Desain Profile Klien**

### 3.3.5.8 Desain Daftar Pegawai

Selain menu *profile*, pada akun user admin dan direktur. Pada bagian admin dapat melakukan pengelolaan data pegawai yaitu dengan melakukan tambah, edit dan hapus data pegawai. Sedangkan, untuk halaman direktur hanya diberikan akses untuk melihat data-data pegawai Berikut desain yang dimaksud.



**Gambar 3.19** *Desain* Daftar Pegawai Pada Admin



**Gambar 3.20** *Desain* Daftar Pegawai Pada Direktur

### 3.3.5.9 Desain Kirim Pesan Pengaduan

Pada desain ini yang tentunya dimiliki oleh akun klien, yang berfungsi untuk mengirim dan menerima pesan balasan pengaduan, berikut desain interface untuk mengirim pesan pengaduan, jika anda perhatikan pada bagian atas terdapat 2 button yaitu button kirim dan history pengaduan yang dikirim oleh klien. Desain dibawah ini merupakan bagian pengiriman pesan pengaduan.

The image shows a web application interface for sending a complaint. At the top, there is a header with a logo, the company name "PT. Lambung Karang Sakti", and two buttons: "Jumlah Pesan Masuk" and "Logout". On the left side, there is a sidebar with a "Nama User" profile icon and a list of navigation items: "Dashboard", "Profile", "Pengaduan", "Pesan Masuk", and "Logout". The main content area is titled "PENGADUAN" and contains two buttons: "Kirim Pengaduan" and "History Pengaduan". Below these buttons is a form for sending a complaint. The form includes the following fields: "ID Pengguna" (with placeholder "xxxxxx"), "Nama" (with placeholder "xxxxxxxxxxxxxxxx"), "No Telephone" (with placeholder "xxxxxxxxxxxxxxxx"), "Lokasi" (with placeholder "xxxxxxxxxxxxxxxx"), "Pesan Pengaduan" (with placeholder "xxxxxxxxxxxxxxxx"), and "Bukti Pengaduan" (with a "Browse" button). Below the "Bukti Pengaduan" field, there is a red note: "Ekstensi: PNG, JPG, JPEG | 2 Megabyte". At the bottom of the form, there is a blue "KIRIM" button.

**Gambar 3.21** *Desain* Kirim Pesan Pengaduan Oleh Klien

#### **3.3.5.10 Desain Data Pengaduan**

Desain ini merupakan fungsi utama pada akun ini, yaitu pengelolaan data pengaduan. Pada halaman ini terdapat beberapa menu yang akan mendukung pengelolaan pengaduan. Pertama admin dapat menggunakan button cetak untuk membuat laporan pengaduan, selanjutnya ada button “Tanyakan” yang berfungsi untuk menanyakan laporan pengaduan tersebut kepada pimpinan untuk dimintai konfirmasinya apakah bisa diterima atau tidak. Selanjutnya terdapat button balas, yaitu untuk memberikan pesan atau informasi kepada klien jika pengaduan selesai diproses. Dan yang terakhir terdapat button hapus, yang berguna untuk menghapus data pengaduan jika tidak diperlukan lagi. Berikut desain data pengaduan yang dirancang oleh penulis.

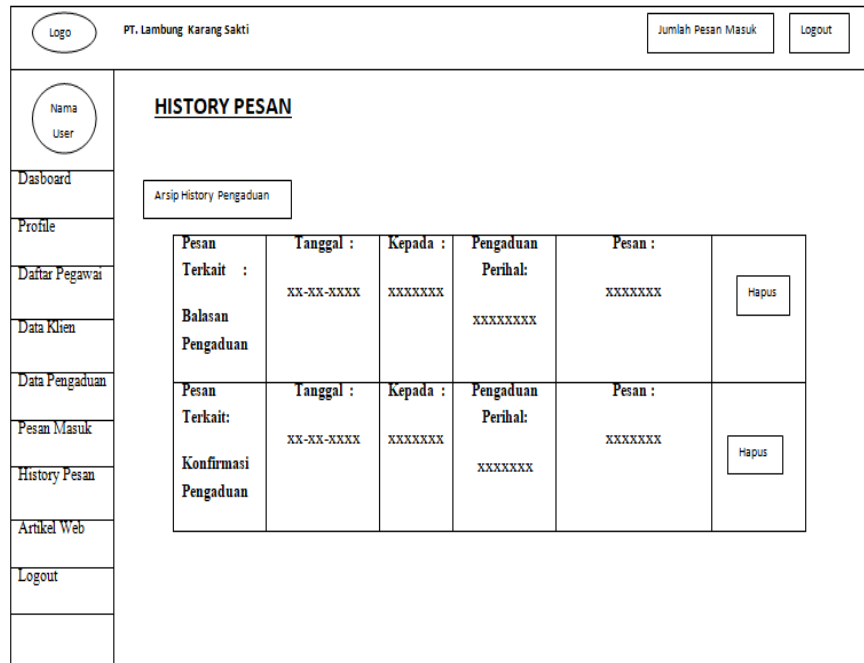


Logo		PT. Lambung Karang Sakti		Jumlah Pesan Masuk		Logout																																									
Nama User		<b>DATA PENGADUAN</b>																																													
Dashboard		Lihat Laporan		Search :		xxxxxxxx																																									
Profile		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>ID Pengaduan</th> <th>Tanggal</th> <th>Nama</th> <th>No Telepon</th> <th>Lokasi</th> <th>Pesan Pengaduan</th> <th>Bukti Pengaduan</th> <th>Status</th> <th>Action</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>xxx</td> <td>xxxxx</td> <td>xx-xx-xxxx</td> <td>xxxxx</td> <td>xxxxxx</td> <td>xxxxxx</td> <td>xxxxxx</td> <td>Image</td> <td>xxxx</td> <td> <table border="1"> <tr> <td>Tanyakan</td> <td>Balas</td> </tr> <tr> <td>Cetak</td> <td>Hapus</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>xxx</td> <td>xxxxx</td> <td>xx-xx-xxxx</td> <td>xxxxx</td> <td>xxxxxx</td> <td>xxxxxx</td> <td>xxxxxx</td> <td>Image</td> <td>xxxx</td> <td> <table border="1"> <tr> <td>Tanyakan</td> <td>Balas</td> </tr> <tr> <td>Cetak</td> <td>Hapus</td> </tr> </table> </td> </tr> </tbody> </table>								No	ID Pengaduan	Tanggal	Nama	No Telepon	Lokasi	Pesan Pengaduan	Bukti Pengaduan	Status	Action	xxx	xxxxx	xx-xx-xxxx	xxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	Image	xxxx	<table border="1"> <tr> <td>Tanyakan</td> <td>Balas</td> </tr> <tr> <td>Cetak</td> <td>Hapus</td> </tr> </table>	Tanyakan	Balas	Cetak	Hapus	xxx	xxxxx	xx-xx-xxxx	xxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	Image	xxxx	<table border="1"> <tr> <td>Tanyakan</td> <td>Balas</td> </tr> <tr> <td>Cetak</td> <td>Hapus</td> </tr> </table>	Tanyakan	Balas	Cetak	Hapus
No	ID Pengaduan	Tanggal	Nama	No Telepon	Lokasi	Pesan Pengaduan	Bukti Pengaduan	Status	Action																																						
xxx	xxxxx	xx-xx-xxxx	xxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	Image	xxxx	<table border="1"> <tr> <td>Tanyakan</td> <td>Balas</td> </tr> <tr> <td>Cetak</td> <td>Hapus</td> </tr> </table>	Tanyakan	Balas	Cetak	Hapus																																		
Tanyakan	Balas																																														
Cetak	Hapus																																														
xxx	xxxxx	xx-xx-xxxx	xxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	Image	xxxx	<table border="1"> <tr> <td>Tanyakan</td> <td>Balas</td> </tr> <tr> <td>Cetak</td> <td>Hapus</td> </tr> </table>	Tanyakan	Balas	Cetak	Hapus																																		
Tanyakan	Balas																																														
Cetak	Hapus																																														
Daftar Pegawai																																															
Data Klien																																															
Data Pengaduan																																															
Pesan Masuk																																															
History Pesan																																															
Artikel Web																																															
Logout																																															

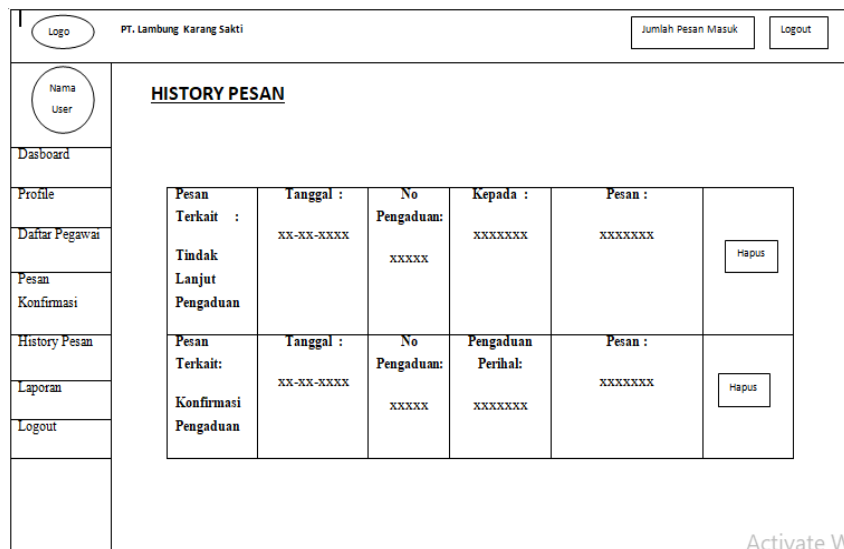
**Gambar 3.22 Desain Data Pengaduan**

### 3.3.5.11 Desain *History* Pesan

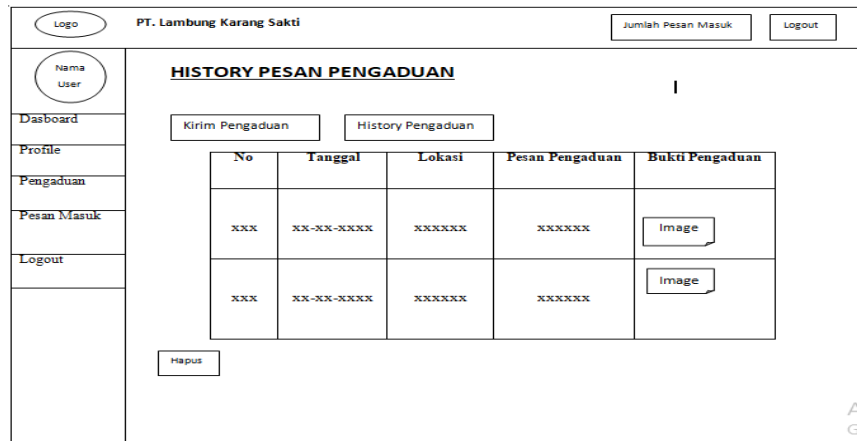
Interface ini merupakan kumpulan data history pesan balasan dan pesan konfirmasi pengaduan oleh user, khusus pada user admin pada halaman terdapat button untuk mengarsip history pesan. Berikut desain yang diajukan penulis.



Gambar 3.23 Desain History Pesan Pada Admin



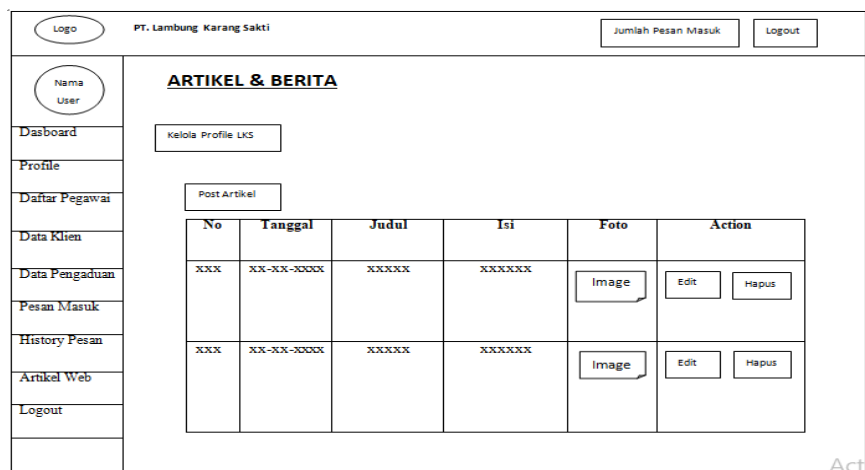
Gambar 3.24 Desain History Pesan Pada Direktur



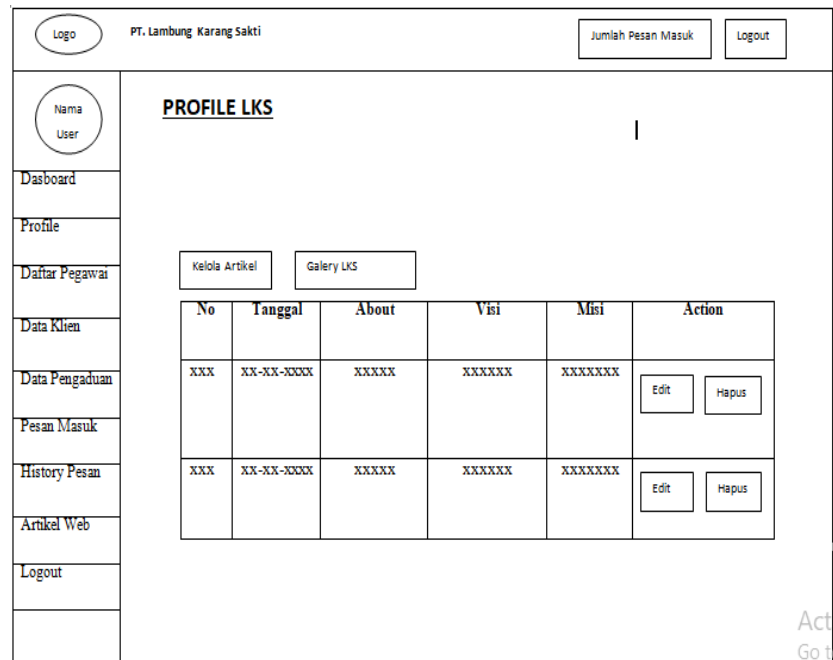
**Gambar 3.25** Desain *History* Pesan Pada Klien

### 3.3.5.12 Desain Tambah atau Post Artikel

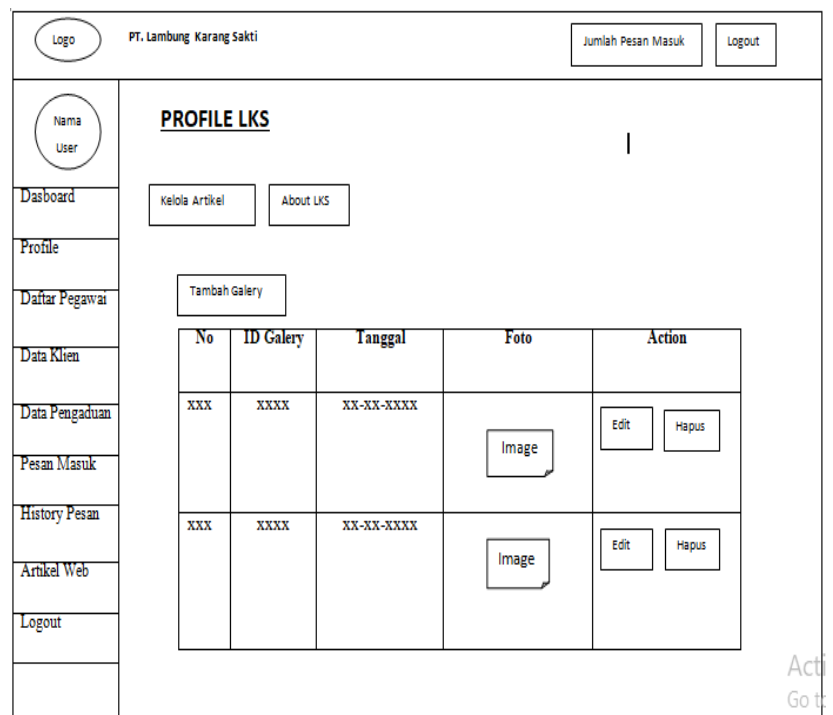
Desain halaman artikel ini, berfungsi untuk mengelola berita atau artikel serta profile perusahaan yang akan ditampilkan pada halaman web perusahaan. Berikut desain *interface* artikel.



**Gambar 3.26** Desain Kelola Artikel Berita



**Gambar 3.27 Desain Kelola Artikel Profile LKS (About, Visi dan Misi PT.Lambung Karang Sakti)**



**Gambar 3.28 Desain Kelola Artikel Galery**

### 3.3.5.13 Desain Pengajuan Konfirmasi Admin Kepada Direktur

Pada bagian ini merupakan salah satu desain yang akan ditampilkan saat admin melakukan *action* “Tanyakan” pada halaman data pengaduan. Bagian ini berfungsi untuk menanyakan konfirmasi pengaduan kepada direktur apakah pengaduan tersebut layak diterima atau tidak.

The wireframe shows a web interface for PT. Lembang Karang Sakti. It features a top navigation bar with a logo, the company name, and buttons for 'Jumlah Pesan Masuk' and 'Logout'. A left sidebar contains a 'Nama User' profile and a menu with items: Dashboard, Profile, Daftar Pegawai, Data Klien, Data Pengaduan, Pesan Masuk, History Pesan, Artikel Web, and Logout. The main content area is titled 'Back' and contains the following form fields:

- ID Pengaduan :** Two input fields, the second containing a masked value: XXXX-XX-XX.XXXXXX
- Kepada :** Two input fields, the second containing a masked value: XXXXXXXX
- No Telephone :** One input field containing a masked value: XXXXXXXX
- Lokasi :** One input field containing a masked value: XXXXXXXX
- Pesa Pengaduan :** One input field containing a masked value: XXXXXXXX
- Bukti Pengaduan :** One input field containing a masked value: XXXXXXXX

A 'KIRIM' button is located at the bottom right of the form area.

**Gambar 3.29 Desain Konfirmasi Admin Kepada Direktur**

#### 3.3.5.14 Desain Pesan Konfirmasi Pada Direktur

Pada akun direktur sesuai pada *action* data pengaduan akun admin tentunya kita memerlukan desain ini agar direktur dapat melakukan konfirmasi tersebut. Pada *action* desain pesan konfirmasi ini ada terdapat tiga *action* yang pertama *action* konfirmasi yang dimana *action* ini untuk mengkonfirmasi kepada admin terkait pengaduan yang dimintai bisa diterima atau tidak. Selanjutnya jika pengaduan dikonfirmasi diterima oleh direktur, pada saat sudah selesai ditangani masalah pengaduannya maka terdapat button “Tindak Lanjut” berfungsi untuk memberitahu admin jika pengaduan tersebut selesai ditangani atau ditindak lanjuti. Dan yang terakhir button hapus untuk menghapus data jika tidak diperlukan lagi. Desain tersebut dapan anda lihat dibawah ini.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Logo</span> <span>PT. Lambung Karang Sakti</span> <span>Jumlah Pesan Masuk</span> <span>Logout</span> </div>	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <div style="text-align: center; font-size: 8px;">           Nama User         </div> </div>	<h3>HISTORY PESAN</h3>
Dashboard	
Profile	
Daftar Pegawai	
Pesan	
Konfirmasi	
History Pesan	
Laporan	
Logout	
	Activate

No	No Pengaduan	Tanggal	Konfirmasi	Status	Action
xxx	xxxxxxx	xxxx-xx-xx	xxxxxx	xxxxx	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> <span>Verifikasi</span> <span>Tindak Lanjut</span> <span>Hapus</span> </div>
xxx	xxxxxxx	xxxx-xx-xx	xxxxxx	xxxxx	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> <span>Verifikasi</span> <span>Tindak Lanjut</span> <span>Hapus</span> </div>

**Gambar 3.30 Desain Pesan Konfirmasi Pada Direktur**

#### 3.3.5.15 Desain Input Balasan Konfirmasi Direktur Kepada Admin (Verifikasi)

Seperti yang dilihat pada *action* pada halaman pesan konfirmasi diatas terdapat action verifikasi dan tindak lanjut bagian action verifikasi ini berfungsi untuk memverifikasi pengaduan tersebut layak diterima atau tidak, jika diterima maka akan ada pemverifikasian berikutnya yaitu verifikasi tindak lanjut bahwa pengaduan tersebut jika telah ditindak lanjuti permasalahannya.

Logo PT. Lambung Karang Sakti Jumlah Pesan Masuk Logout

Nama User

**VERIFIKASI**

Back

No Konfirmasi Pengaduan:

XXXXX

ID Tujuan Pengaduan :

XXXXX

Kepada :

XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX

Konfirmasi :

Terima V

KIRIM

Active Go to

**Gambar 3.31 Desain Pesan Verifikasi Pada Direktur**

Logo PT. Lambung Karang Sakti Jumlah Pesan Masuk Logout

Nama User

**TINDAK LANJUT**

Back

No Konfirmasi Pengaduan :

XXXXX

ID Tujuan Pengaduan :

XXXXX

Kepada :

XXXXXXXXXXXXXX

Pesan :

KIRIM

**Gambar 3.32 Desain Pesan Konfirmasi Tindak Lanjut Pada Direktur**



### 3.3.5.16 Desain Pesan Masuk Pada Admin

Pada bagian pesan masuk ini berisi data pesan verifikasi oleh direktur yang akan dikonfirmasi kembali kepada klien.

Perihal	Tanggal	Pesan	Action
xxxxxxx	xxxx-xx-xx	xxxxxxxxxxxxx	Lihat Pesan Hapus
xxxxxxx	xxxx-xx-xx	xxxxxxxxxxxxx	Lihat Pesan Hapus

**Gambar 3.33 Desain Pesan Masuk Pada Admin**

### 3.3.5.17 Desain Konfirmasi dan Tindak Lanjut Oleh Admin Kepada Klien

Pada bagian konfirmasi admin pada klien, admin dapat mekukan konfirmasi tersebut pada halaman pesan, saat anda membuka pesan tersebut admin dapat langsung mengklik button yang paling bawah untuk konfirmasi klien. Sedangkan, untuk melanjutkan konfirmasi tindak lanjut kepada klien admin perlu kembali ke halaman data pengaduan dan pilih action balas untuk memberikan konfirmasi bahwa pengaduan tersebut telah selesai ditindak lanjuti.

Logo PT. Lambung Karang Sakti Jumlah Pesan Masuk Logout

Nama User

Dashboard

Profile

Daftar Pegawai

Data Klien

Pengaduan

Pesan Masuk

History Pesan

Web Artikel

Logout

### PESAN KONFIRMASI

Back

ID Tujuan Pengaduan :

ID Pengaduan :

Nama Penezuna :

Konfirmasi :

Pesan :

KIRIM KONFIRMASI KLIEN

**Gambar 3.34 Desain Konfirmasi Admin Kepada Klien**

Logo PT. Lambung Karang Sakti Jumlah Pesan Masuk Logout

Nama User

Dashboard

Profile

Daftar Pegawai

Data Klien

Pengaduan

Pesan Masuk

History Pesan

Web Artikel

Logout

### TINDAK LANJUT

Back

ID Pengaduan :

Kepada :

Pesan Pengaduan Terkait :

Balasan :

KIRIM PESAN

**Gambar 3.35 Desain Pesan Konfirmasi Tindak Lanjut Admin  
Kepada Klien**

### 3.3.5.17 Desain Pesan Masuk Pada Kliean

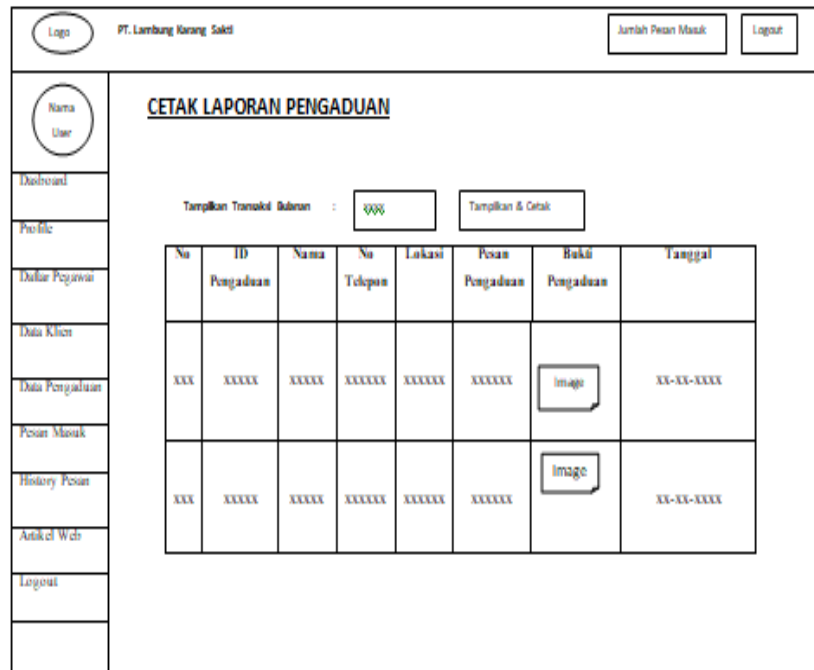
Desain *interface* pengaduan ini merupakan halaman berisi pesan balasan pengaduan yang dikirim oleh admin perusahaan. Berikut desain tersebut.

Tanggal		
XX-XX-XXXX	Hallo xxxx, apa kabar?? Semoga sehat selalu ya, dan tetap mengikuti protocol kesehatan. Semangat!!!	<a href="#">Baca Selengkapnya</a>
XX-XX-XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	

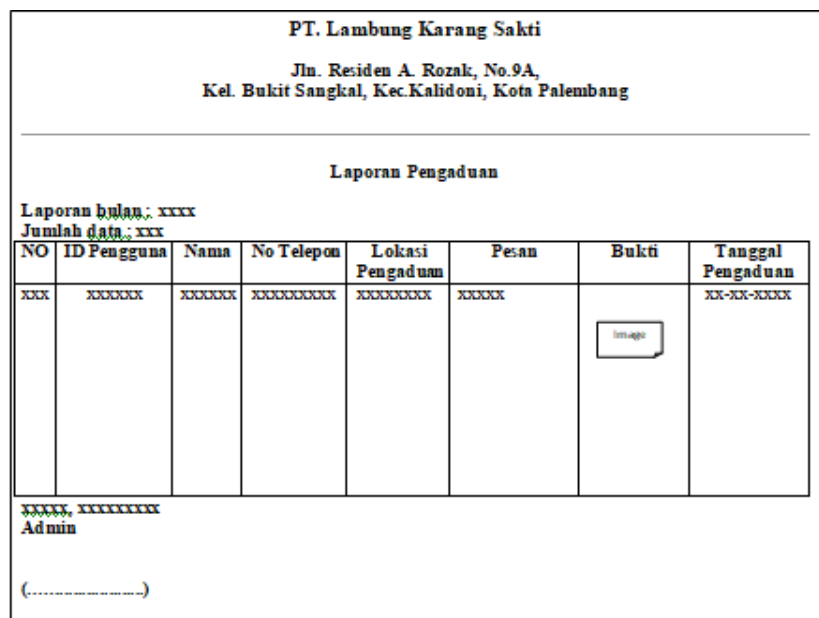
**Gambar 3.36 Desain Pesan Masuk Pada Klien**

### 3.3.5.15 Laporan

Pada Bagian ini admin dan direktur dapat melakukan cetak data pengaduan pada akun masing-masing.



Gambar 3.37 Desain Halaman Cetak Laporan



Gambar 3.38 Desain Laporan

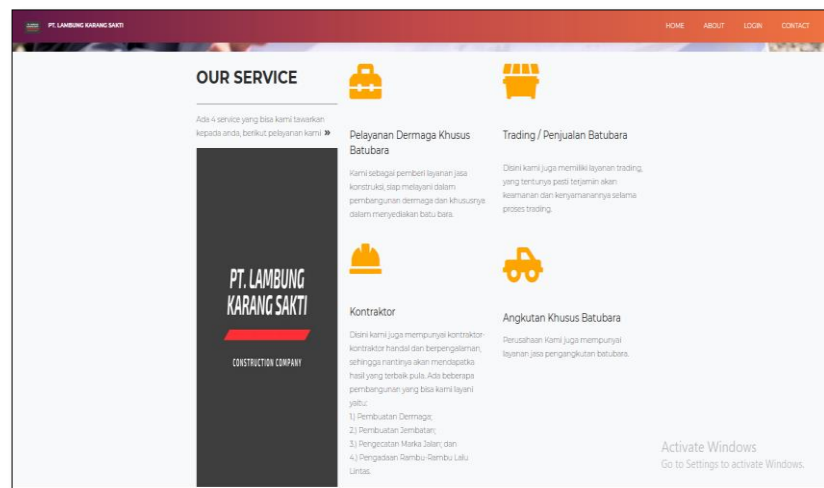
### 3.3.6 Hasil Desain Interface

#### 3.3.6.1 Hasil Tampilan Home

Desain ini menampilkan layanan yang terdapat pada PT. Lambung Karang Sakti dan beberapa artikel berita yang dapat diupdate. Berikut tampilan home



Gambar 3.39 Hasil Tampilan *Home*



Gambar 3.40 Hasil Tampilan Home Service

### 3.3.6.2 Hasil Tampilan *About*

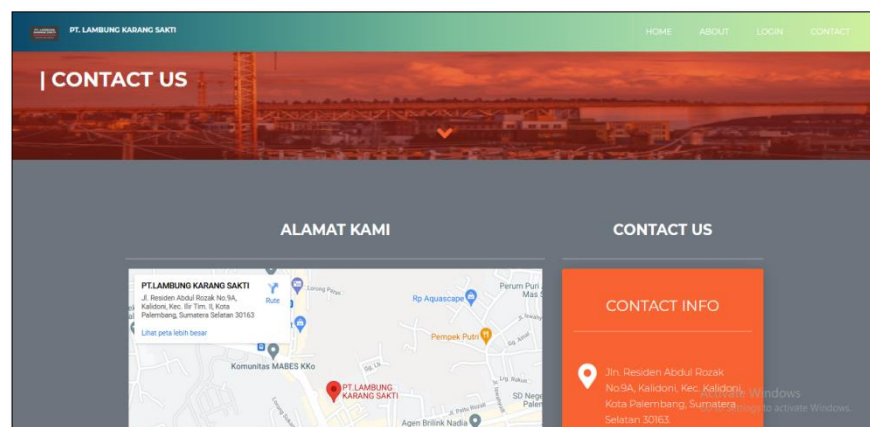
Pada halaman ini menampilkan tentang perusahaan, visi dan misi, galeri, serta struktur organisasi.



**Gambar 3.41 Hasil Tampilan *About***

### 3.3.6.3 Desain Tampilan *Contact*

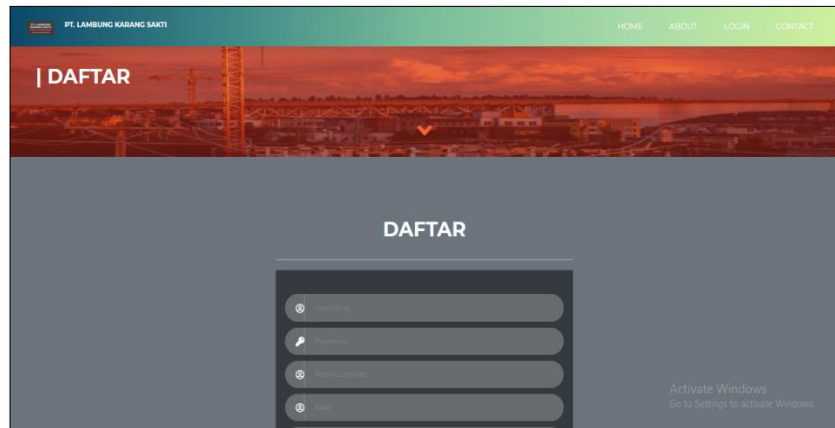
Pada tampilan ini menampilkan alamat dan kontak perusahaan PT. Lambung Karang Sakti.



**Gambar 3.42 Hasil Tampilan *Contact***

### 3.3.6.4 Hasil Tampilan Daftar

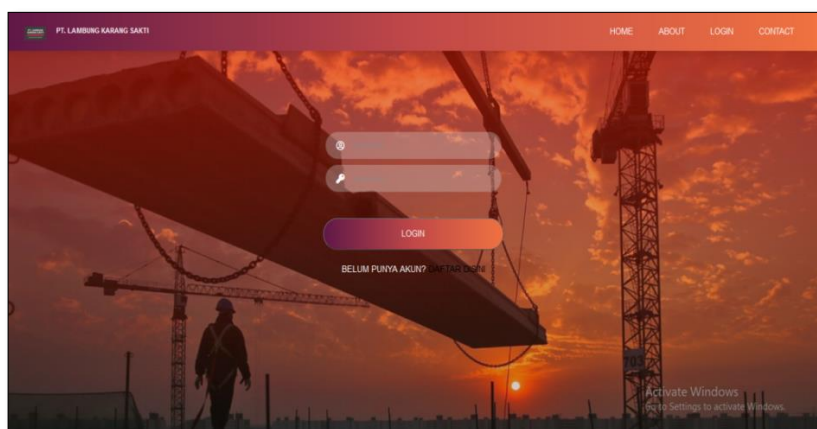
Tampilan ini menampilkan form daftar jika belum memiliki akun agar bisa melakukan login dan pengaduan



Gambar 3.43 Hasil Tampilan Daftar

### 3.3.6.5 Hasil Tampilan Login

Form login ini digunakan oleh seluruh user untuk masuk pada akun masing-masing.



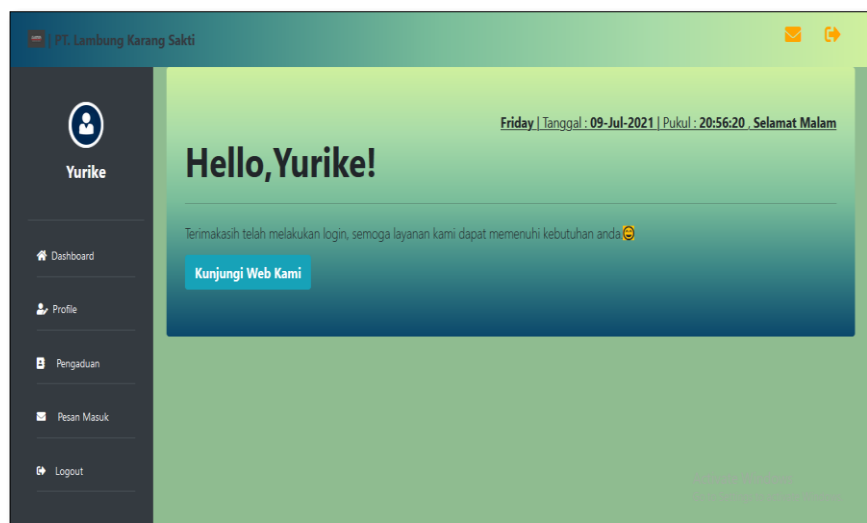
Gambar 3.44 Hasil Tampilan Login

### 3.3.6.6 TaDashboard Akun Direktur, Admin dan Klien

Dashboard ini merupakan halaman yang pertama kali muncul saat user berhasil masuk pada akun masing-masing. Desainnya sebagai berikut.



**Gambar 3.45** Hasil Tampilan Dashboard Akun Admin



**Gambar 3.46** Hasil Tampilan Dashboard Klien

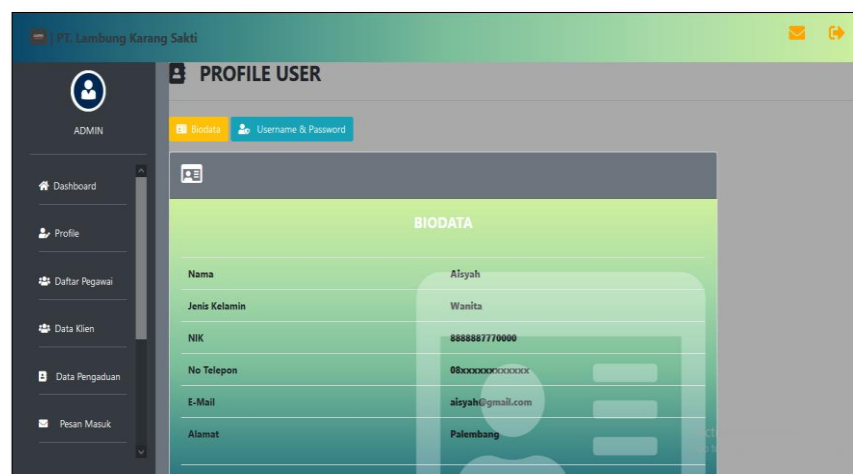




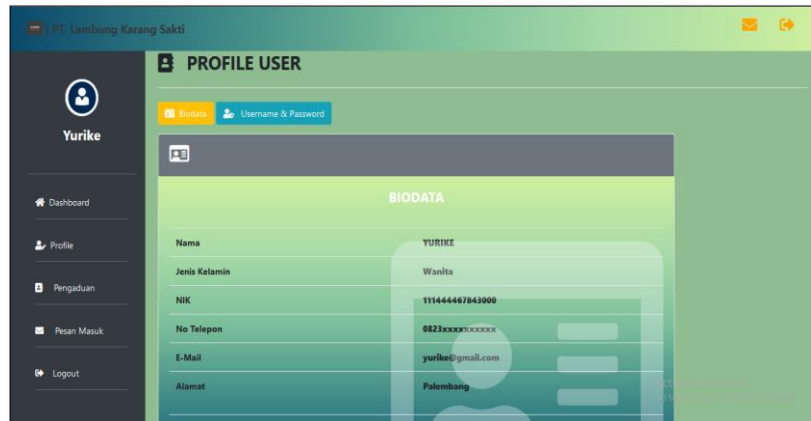
**Gambar 3.47 Hasil Tampilan Dashboard Direktur**

### 3.3.6.7 Hasil Tampilan *Profile* Admin dan Klien

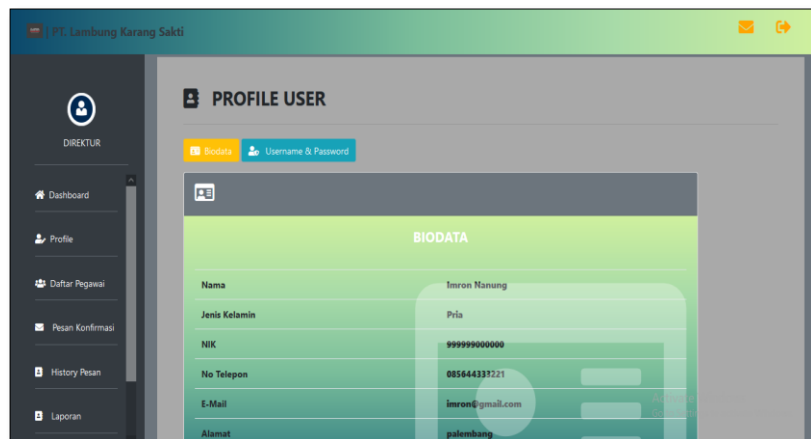
Halaman *profile* merupakan halaman yang dibuat untuk menampilkan isi biodata dan password user. Desain tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 3.48 Hasil Tampilan Profile Admin**



**Gambar 3.49** Hasil Tampilan Profile Klien



**Gambar 3.50** Hasil Tampilan Profile Direktur

### 3.3.6.8 Hasil Tampilan Daftar Pegawai

Halaman ini merupakan halaman kelola data pegawai pada akun admin. Berikut desainnya dapat dilihat dibawah ini.

ID Pegawai	Nama Pegawai	NIK	Jenis Kelamin	Bagian	Alamat	Kontak	Email	Action
3	Novizar Fitrianto	134267xxxxxxx	Wanita	Manager Operasional	Palembang	0823xxxxxxx	novizar@gmail.com	Pilih Action
9	Boy Tji Sofransi	1609880000000000	Pria	Staff Teknis	Palembag	085273774125	boy@gmail.com	Pilih Action

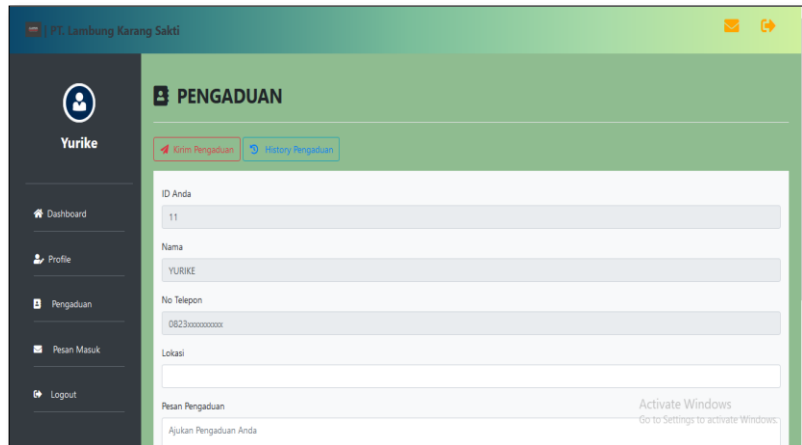
**Gambar 3.51** Hasil Tampilan Daftar Pegawai Pada Admin

No	ID Pegawai	Nama Pegawai	NIK	Jenis Kelamin	Bagian	Alamat	Kontak	Email
1	3	Novizar Fitrianto	134267xxxxxxx	Wanita	Manager Operasional	Palembang	0823xxxxxxx	novizar@gmail.com
2	9	Boy Tji Sofransi	1609880000000000	Pria	Staff Teknis	Palembag	085273774125	boy@gmail.com

**Gambar 3.52** Hasil Tampilan Daftar Pegawai Pada Direktur

### 3.3.6.9 Hasil Pengiriman Pesan Pengaduan Oleh Klien

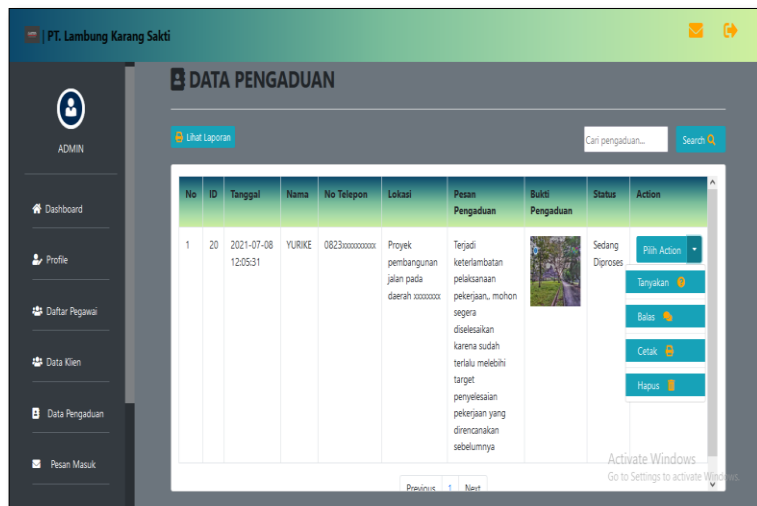
Desain Tampilan ini merupakan halaman form pada akun klien untuk menginput dan mengirimkan pengaduan. Berikut tampilan form yang didesain penulis.



**Gambar 3.53 Hasil Tampilan Kirim Pesan Pengaduan**

### 3.3.6.10 Hasil Tampilan Data Pengaduan

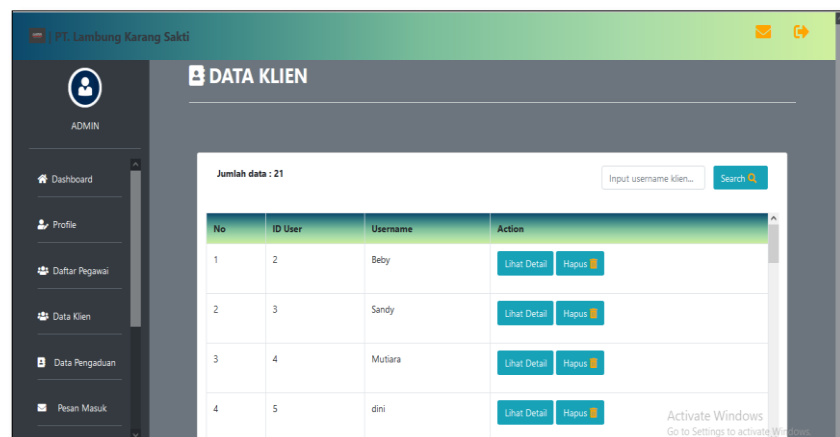
Halaman ini berisi kumpulan data pengaduan yang klien ajukan. Berikut tampilan desainnya.



**Gambar 3.54 Hasil Tampilan Data Pengaduan**

### 3.3.6.11 Hasil Tampilan Data Klien Pada Admin

Pada tampilan ini admin dapat melihat dan menghapus data klien. Berikut tampilan halaman tersebut



**Gambar 3.55 Hasil Tampilan Data Klien Pada Admin**

### 3.3.6.12 Hasil Tampilan Konfirmasi

Adapun hasil tampilan konfirmasi admin kepada direktur adalah sebagai berikut.



**Gambar 3.56 Hasil Tampilan Konfirmasi Admin Kepada Direktur**

PT. Lambung Karang Sakti

**PESAN KONFIRMASI**

ADMIN

Dashboard  
Profile  
Daftar Pegawai  
Data Klien  
Data Pengaduan  
Pesan Masuk

ID Pengaduan  
20

ID User  
11

Kepada  
YURIKE

Konfirmasi  
Terima

Alasan :

Kirim Konfirmasi Klien

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

**Gambar 3.57 Hasil Tampilan Konfirmasi Admin Kepada Klien**

### 3.3.6.13 Hasil Desain Verifikasi Direktur Kepada Admin

Adapun hasil tampilan verifikasi direktur kepada klien adalah sebagai berikut.

PT. Lambung Karang Sakti

**TINDAK LANJUT**

DIREKTUR

Dashboard  
Profile  
Daftar Pegawai  
Pesan Konfirmasi  
History Pesan  
Laporan

No Konfirmasi Pengaduan  
9

ID Tujuan Pengaduan  
20

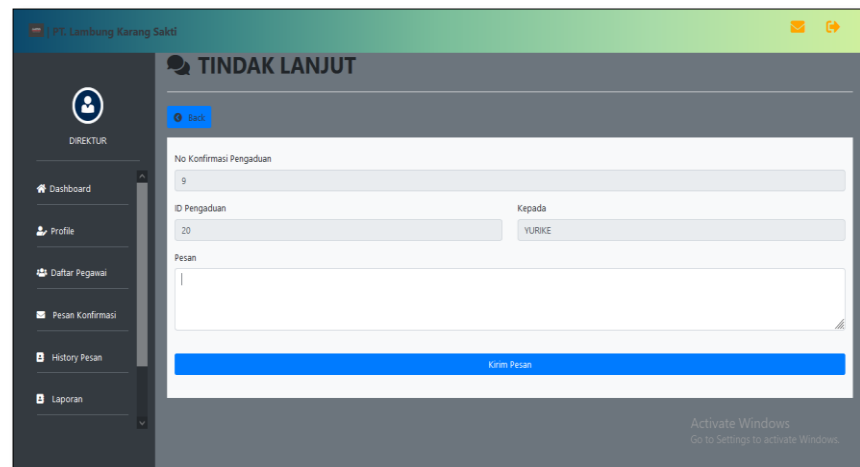
Kepada  
11 YURIKE

Konfirmasi  
Terima

Kirim Pesan

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

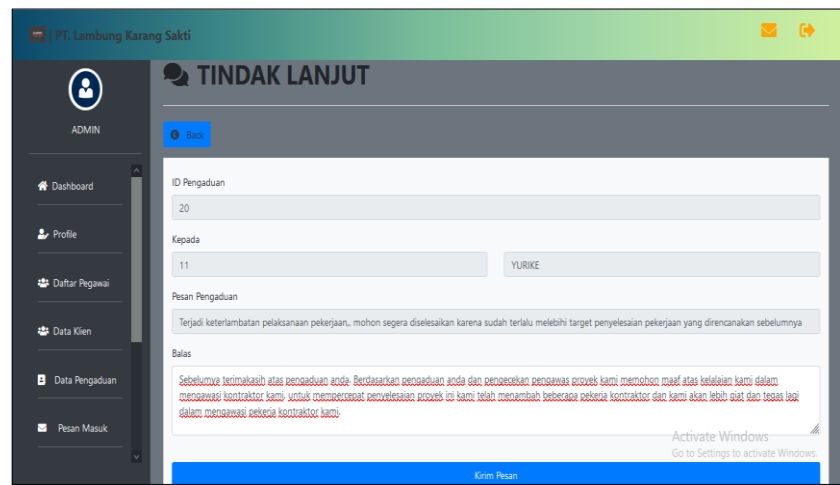
**Gambar 3.58 Hasil Desain Verifikasi Cek Pengaduan**



**Gambar 3.59 Hasil Verifikasi Tindak Lanjut Pengaduan**

### 3.3.6.14 Hasil Tampilan Balasan Pengaduan Kepada Klien

Jika diperhatikan pada tampilan data pengaduan diatas, dimana salah satu *action* button terdapat button balas, yang berarti untuk memberikan *feedback* kepada klien atas pengaduan mereka. Berikut tampilan form balasan pengaduan kepada klien.

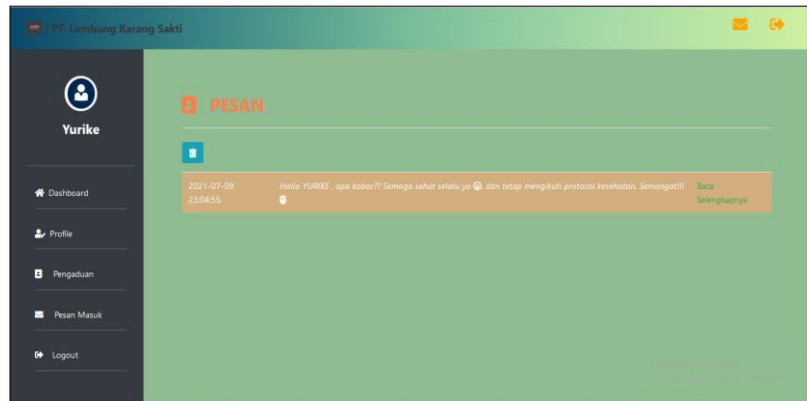


**Gambar 3.60 Hasil Tampilan Balasan Pengaduan**

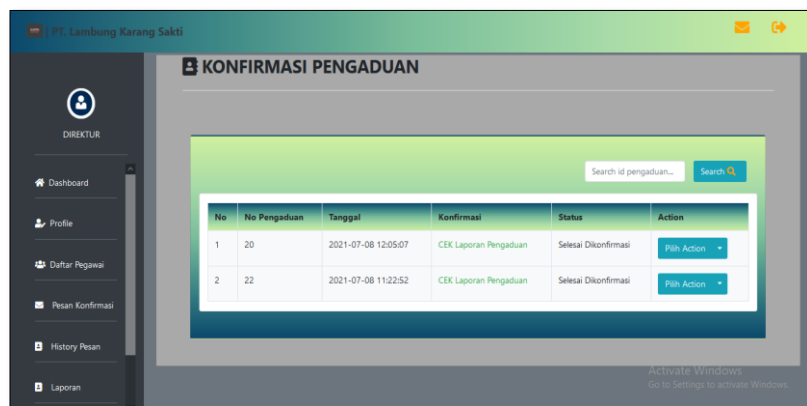
### 3.3.6.15 Hasil Tampilan Pesan Masuk

Adapun hasil tampilan pesan masuk pada semua user. Pada halaman pesan masuk pada klien, klien dapat melihat pesan yang dikirim admin seperti pesan konfirmasi pengaduan apakah bisa diterima atau tidak dan konfirmasi pengaduan jika pengaduan sudah ditangani. Pada pesan masuk direktur, direktur dapat melihat pesan laporan pengaduan yang dikirim admin untuk dimintai konfirmasinya terkait pengaduan. Sedangkan pada pesan admin, merupakan pesan masuk yang dikirim direktur untuk memberikan konfirmasi pengaduan yang telah diajukan. Berikut hasil tampilan desain tersebut.





**Gambar 3.61 Hasil Tampilan Pesan Masuk Klien**



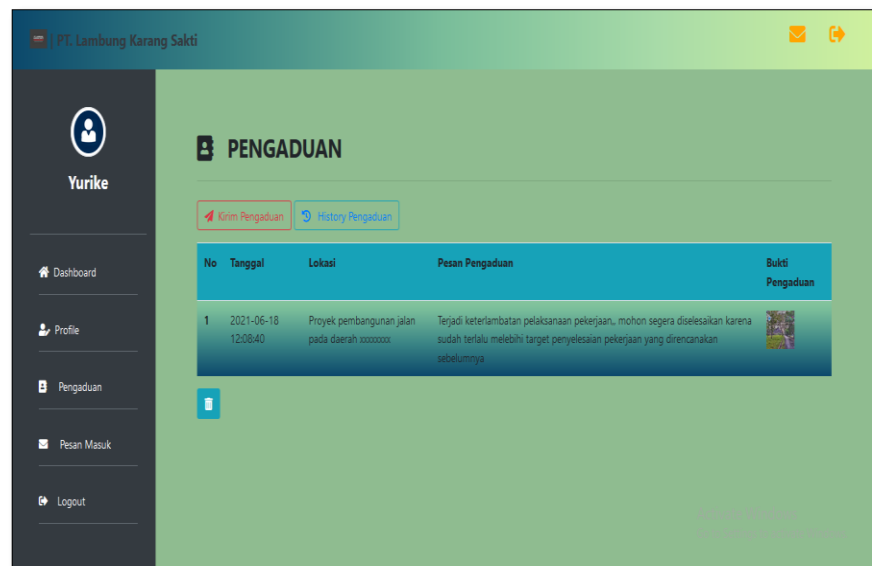
**Gambar 3.62 Hasil Tampilan Pesan Masuk Admin**



**Gambar 3.63 Hasil Tampilan Pesan Masuk Direktur**

### 3.3.6.16 Hasil Tampilan *History*Pesan

Pada Halaman ini merupakan salah satu menu pada akun user yang merupakan kumpulan data *history* pesan yang telah terkirim, seperti pesan yang diajukan klien kepada perusahaan. Pesan konfirmasi direktur kepada admin, dan pesan balasan admin kepada klien. Hanya saja pada *history* admin halaman ini dapat diarsipkan sebagai laporan penindak lanjutan. Berikut tampilan desain pada *history* pengaduan klien.



**Gambar 3.64 Hasil tampilan history klien**

PT. Lumbang Karang Sakti

**History Pesan**

Pesan terkait : Konfirmasi Pengaduan	Tanggal : 2021-07-08 12:05:07	No Pengaduan : 20	Kepada : YURIKE	Pengaduan anda di :Terima	Alasan :	
Pesan terkait : Konfirmasi Pengaduan	Tanggal : 2021-07-08 11:22:52	No Pengaduan : 22	Kepada : e	Pengaduan anda di :Terima	Alasan :	
Pesan terkait : Konfirmasi Pengaduan	Tanggal : 2021-07-06 00:53:02	No Pengaduan : 18	Kepada : YURIKE	Pengaduan anda di :Terima	Alasan :	

**Gambar 3.65** Hasil tampilan *history* Direktur

PT. Lumbang Karang Sakti

**HISTORY PESAN**

Arsip History Pengaduan

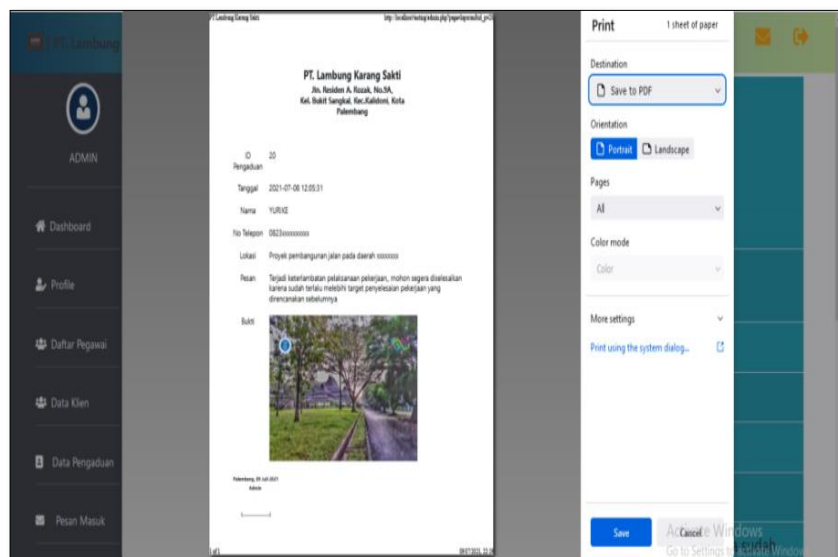
Pesan terkait : Balasan Pengaduan	Tanggal : 2021-07-09 23:04:55	Kepada : YURIKE	Pengaduan perihal : Terjadi keterlambatan pelaksanaan pekerjaan, mohon segera diselesaikan karena sudah terlalu melebihi target penyelesaian pekerjaan yang direncanakan sebelumnya	Sebennya kami memohon maaf atas keterlambatan ini dan kelainan kami dalam mengawasi kontraktor kami. Untuk mempercepat penyelesaian ini kami telah menambah beberapa pekerja kontraktor dan kami akan selalu melakukan ekstra pemantauan serta akan lebih tegas lagi dalam menghawasi pekerja kontraktor kami.	
Pesan terkait : Konfirmasi Pengaduan	Tanggal : 2021-07-08 12:05:31	Kepada : YURIKE	Pengaduan anda diTerima		

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

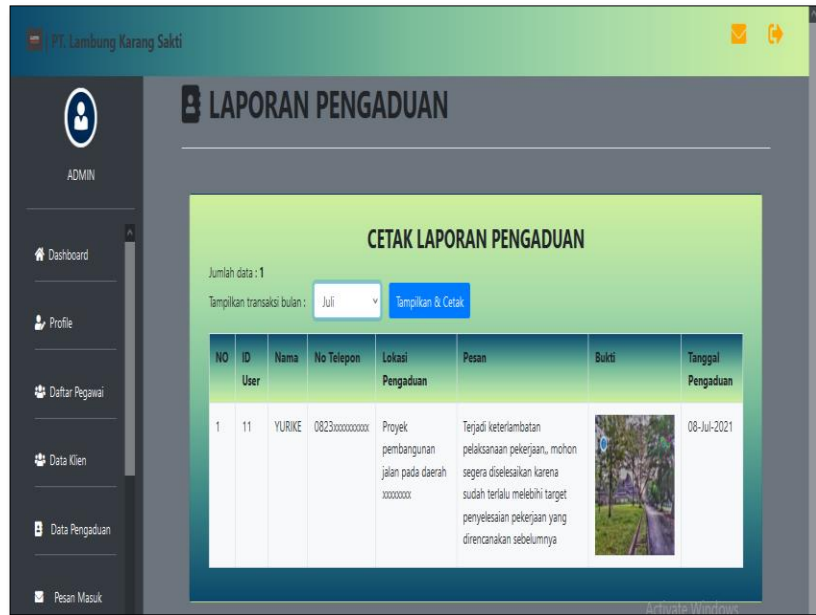
**Gambar 3.66** Hasil tampilan history Admin

### 3.3.6.17 Desain Tampilan Cetak Laporan Pengaduan

Pada bagian *menun* data pengaduan terdapat button lihat laporan, pada laporan ini anda dapat mencetak datanya secara perbulan, namun jika data yang diinginkan hanya butuh satu saja anda bisa gunakan button cetak pada bagian action. secara balas tapi terdapat button cetak, Berikut tampilan laporan tersebut.



**Gambar 3.67 Hasil Tampilan Laporan Per Id**



Gambar 3.68 Hasil Tampilan Laporan Pengaduan perbulan



Gambar 3.69 Hasil Output Laporan Pengaduan

### 3.3.6.18 Desain Tampilan Kelola artikel atau Berita Pada Admin

Pada halaman ini admin bisa melakukan kelola artikel dengan mengepost artikel-artikel terbaru pada web terkait info berita.maupun terkait profile perusahaan. Berikut tampilan halaman tersebut.



**Gambar 3.70 Hasil Tampilan Kelola Artikel Pada Akun admin**



**Gambar 3.71 Hasil Tampilan Artikel Pada Web**

PT. Lambung Karang Sakti

ADMIN

PROFILE LKS

Kelola Artikel Galery LKS

No	Tanggal	About	Visi	Misi	Action
1	2021-07-06 15:56:46	PT. Lambung Karang Sakti merupakan perusahaan Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dibidang sipil kontraktor. Perusahaan ini berdiri di wilayah Kota Palembang, tepatnya terletak di jalan Residen A.Rozak, No.9A, Kecamatan Kalidoni, Kelurahan Bukit Sangkal, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, perusahaan ini berdiri sejak tahun 2004 slam dengan Bapak Imron Nanung Selaku pemilik atau direktornya.	Menjadikan Industri jasa konstruksi ini selalu industri terpercaya, Serta senantiasa mengutamakan untuk memberikan pelayanan jasa yang memuaskan kepada Konsumen, Dan menjadikan PT.Lambung Karang Sakti ini menjadi PT konstruksi yang mampu bersaing di tingkat lokal maupun nasional.	1) Selalu Menjaga komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas bahan yang digunakan untuk pembangunan, waktu pengerjaan yang tepat pada setiap proyek yang di kerjakan serta memberikan peluang lapangan pekerjaan kepada Sumber Daya Manusia yang berpotensi.  2) Memberikan Lingkungan Kerja Yang Aman bagi kontraktor dan memberikan hasil yang nyaman bagi masyarakat dengan memperhatikan dampak lingkungan dan sosial.	Pilih Action

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

**Gambar 3.72 Hasil Tampilan Artikel Profile About,**

**Visi dan Misi.**

PT. Lambung Karang Sakti

ADMIN

PROFILE LKS

Kelola Artikel About LKS

Tambah Gambar

No	ID Galery	Tanggal	Gambar	Action
1	3	2021-07-07 15:40:28		Edit Hapus
2	2	2021-07-06 12:56:03		Edit Hapus
3	1	2021-07-06 12:54:12		Edit Hapus

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

**Gambar 3.73 Hasil Tampilan Artikel Profile Galery**

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dalam laporan ini adalah telah dihasilkan aplikasi pengelolaan pelayanan pengaduan jasa pada PT. Lambung Karang Sakti berbasis *website* yang menghasilkan data berupa laporan data pengaduan yang dapat diolah langsung pada aplikasi, data pegawai, proses konfirmasi, verifikasi, serta balasan kepada klien dapat dilakukan dalam aplikasi yang telah dibangun oleh penulis sehingga dengan dibangunnya aplikasi pengelolaan pelayanan pengaduan jasa pada PT. Lambung Karang Sakti berbasis *website ini dapat* membantu kinerja admin dalam mengelola data pengaduan yang masuk dan dapat segera dilaporkan ke pemimpin sehingga bisa diberi tindak lanjut dengan cara yang lebih efektif dan efisien dari sistem yang di gunakan sebelumnya.



## 4.2 Saran

Meskipun rancang bangun aplikasi sudah diupayakan semaksimal mungkin sesuai kemampuan penulis. Namun, aplikasi ini masih bisa dikembangkan lagi oleh peneliti selanjutnya. Karena untuk pembuatan aplikasi ini masih terbilang sangat sederhana, terutama dari segi tampilan, fitur-fitur yang disediakan, dan segi keamanan yang kurang memadai, ada baiknya untuk tahap pengembangan *system* selanjutnya diharapkan dibuat semenarik mungkin dan dikembangkan lebih lanjut dengan penambahan fitur-fitur yang lebih lengkap lagi pada aplikasinya beserta segi keamanan yang lebih baik lagi, sehingga fungsi dan tujuan pembuatan aplikasi ini dapat lebih bermanfaat dan tersampaikan dengan baik kepada setiap user penggunaannya tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, R. 2020. *Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*. Jurnal Jaring Saintek, 2(1), 1–12.  
<http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/jaring-saintek/article/view/61>
- Arida, R., Sari, P., & Irawan, D. 2020. *PERANCANGAN APLIKASI PENGOLAHAN DATA PASIEN RAWAT JALAN PADA UPTD PUSKESMAS BUMI EMAS*. 2(1), 107–116.
- Hartati, E., Indriyani, R., & Trianingsih, I. 2020. *Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda*. MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer, 20(1), 47–58. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.736>
- Hidayat, R., Marlina, S., & Utami, L. D. 2017. *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Barang Handmade Berbasis Website Dengan Metode Waterfall*. Simnasiptek, 176–183.
- Huda, M. 2020. *Website sebagai Media Informasi dan Bisnis*. JCSE: Journal of Community Service and Empowerment, 1(1), 56–68.
- Jafar, R., Safi, M., Studi, P., Komputer, T., Ilmu, A., & Ternate, K. 2020. *Perancangan Sistem Informasi Menejemen Sarana Dan Prasarana Menggunakan Framework Codeigniter Pada Akademi Ilmu Komputer Ternate*. 3(2), 62–68.
- Mengatasi, D., & Primodialisme, S. 2017. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan Volume 2, No. 2, Juli-Desember 2017*. 2(2), 203–216.
- Sains, J. I., Studi, P., Informasi, S., Studi, P., Informasi, S., Akuntansi, I., & Obat, P. 2021. *RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI APOTEK*

AGHNIA KARAWANG Wawan Haryanto 1 , Selma Yuliani 2 2. 5(3), 6–11.

Samsudin, M., Abdurahman, M., Abdullah, M. H., Studi, P., Akuntansi, K., Studi, P., Informatika, M., Studi, P., Komputer, T., Ilmu, A., & Ternate, K. 2019. *Sistem Informasi Pengkreditan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Baru Kota Ternate Berbasis Web*. 2(1), 11–23.

Sofiah, R., Suhartono, S., & Hidayah, R. 2020. *Analisis Karakteristik Sains Teknologi Masyarakat (Stm) Sebagai Model Pembelajaran: Sebuah Studi Literatur*. *Pedagogi: Jurnal Penelitian Pendidikan*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.25134/pedagogi.v7i1.2611>

Sukrianto, D. 2017. *Jurnal Intra-Tech PENERAPAN TEKNOLOGI BARCODE PADA PENGOLAHAN DATA PEMBAYARAN SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN ( SPP )* .Volume 1 , No . 2 Oktober 2017 *Jurnal Intra-Tech*. 1(2).

Sulaeman, F. S., & Nurjaman, M. F. F. 2020. *Aplikasi Penjadwalan Dan Booking Online Menggunakan Teknologi Android Webview*. *Media Jurnal Informatika*, 11(2), 8. <https://doi.org/10.35194/mji.v11i2.1033>

Widodo, P., Farwanto, F. D., Informasi, S., & Informasi, S. 2019. *Perancangan Sistem Informasi Servis Printer Pada CV . Printer Care Center Yogyakarta*. 11(4), 43–49.

Widodo, P., & Saputra, G. E. 2018. *Perancangan Website E-Commerce Penjualan Alat Olahraga Pencak Silat*. *On Networking and Security*, 8(1), 5.

Yanto, B., Sari, R. P., Studi, P., Informatika, T., Ilmu, F., Universitas, K., Pengaraian, P., Hilir, K. R., Pengaraian, P., & Komputer, F. I. 2019. *ELEKTRONIK PEMBELAJARAN SEMESTER ( E-RPS ) BERBASIS WEB FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN* *Elektronik Pembelajaran Semester ( e-RPS ) Berbasis Web*. 05(02), 98–107. *Riau Journal of Computer Science* Vol . 05 No . 02 Juli 2019 : 98 -107 | 98.