

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

**APLIKASI PENGADUAN PERBAIKAN KERUSAKAN PERANGKAT
KOMPUTER BERBASIS WEB DI DEPARTEMEN MITRA BISNIS DAN
LAYANAN TI PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG**

TRI SUSANTI

201210019

Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya



PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2023



**APLIKASI PENGADUAN PERBAIKAN KERUSAKAN PERANGKAT
KOMPUTER BERBASIS WEB DI DEPARTEMEN MITRA BISNIS DAN
LAYANAN TI PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG**

TRI SUSANTI

201210019

Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Informatika

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**APLIKASI PENGADUAN PERBAIKAN KERUSAKAN PERANGKAT
KOMPUTER BERBASIS WEB DI DEPARTEMEN MITRA BISNIS DAN
LAYANAN TI PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG**

TRI SUSANTI

201210019

Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Informatika

Palembang, 11-9-2023

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



(Imam Solikin, M.kom)




(Dr. Ahmad Yani Ranius, S.Kom, M.M)

HALAMAN PERSETUJUAN


Tugas Akhir Berjudul "APLIKASI PENGADUAN PERBAIKAN KERUSAKAN PERANGKAT KOMPUTER BERBASIS WEB DI DEPARTEMEN MITRA BISNIS DAN LAYANAN TI PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG" Oleh " TRI SUSANTI " telah dipertahankan di depan komisi penguji pada Hari RABU 23 AGUSTUS 2023

Komisi Penguji

1. Imam Solikin, M.kom

Pembimbing : ()

2. Muhammad Sobri, M.Kom

Penguji I : ()

3. Akhmad Khudri, M.Kom

Penguji II : ()

Mengetahui,

Program Studi Manajemen

Informatika

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma

Ketua,


Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi
(Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Susanti

Nim : 201210019

Dengan ini menyatakan :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan Tinggi lain.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dan bimbingan dari pembimbing.
3. Didalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiatorism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 14 September

2023

Yang membuat pernyataan,



Tri Susanti

Nim : 201210019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap “

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Orang lain tidak akan pernah paham dengan masa sulitnya, yang mereka ingin tahu hanya bagian sukses nya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri karena kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Persembahan

Ku persembahkan untuk :

1. Ibu dan Ayah & Tante Umi dan Om ipon yang selalu memberikan dukungan dan doa. Serta telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia, Saya akan melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang telah diberikan. Tugas Akhir ini adalah persembahan istimewa saya untuk kalian orang yang saya sayangi.
2. Teman dan sahabat yang selalu menjadi penyemangat dan menjadi alasan untuk saya berada pada titik ini menyelesaikan tugas akhir.
3. Terima kasih untuk Dosen pembimbing saya, Bapak Imam Solikin, M.Kom. yang telah memberikan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan tugas akhir saya.

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini pengaduan yang diajukan karyawan pada bengkel Layanan TI masih menggunakan system semi manual dengan langsung mengunjungi Bengkel Layanan TI dan meminta form PPPK (permintaan perbaikan perangkat komputer) untuk melakukan pengaduan. Dengan menggunakan metode tersebut sulit untuk di arsipkan dan di awasi system kerjanya. Dari hal yang telah dijabarkan diatas, peneliti mengusulkan aplikasi berbasis website dalam melakukan pengaduan agar dapat mengolah pengaduan pada bengkel Layanan TI lebih efisien. Dalam membuat system ini peneliti menggunakan metode waterfall, metode pengumpulan data didapatkan dari kegiatan observasi dan wawancara. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan laravel sebagai framework dan PHP sebagai bahasa pemograman yang berbasis web. Tujuan dari pembuatan aplikasi ini yaitu untuk mempermudah melakukan pengaduan dan memproses pengaduan. Diharapkan kedepannya aplikasi pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer bisa diterapkan dan dimanfaatkan dengan baik dan mengembangkan lebih lanjut lagi system yang sudah dibuat seperti menghadirkan fungsi dan fitur yang baru serta membuat tampilan website aplikasi yang menjadi lebih menarik.

Kata kunci : *Aplikasi, Pengaduan, Perbaikan, Layanan TI, Waterfall.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, karena berkat limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini guna memenuhi persyaratan dalam menempuh Ujian Akhir pada Fakultas Vokasi jurusan Manajemen Informatika. Dalam Tugas Akhir ini, penulis membahas mengenai **Aplikasi Pengaduan Perbaikan Kerusakan Perangkat Kompute Berbasis web di Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang.**

Ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Selain itu kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikan studi di Universitas Bina Darma Palembang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr Sundari Ariana, M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Ahmad Yani Ranius, S.Kom., M.M. Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang
3. Vivi Sahfitri, S.Kom, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Informatika
4. Imam Solikin, M.Kom. Selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan bantuan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini

5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan saya selama menempuh pendidikan serta staff dan karyawan di Universitas Bina Darma Palembang
6. Bapak Rio Ananda Fitriansyah, M.Kom Selaku Pembimbing Magang pada Kantor Bengkel Layanan TI PT.PUSRI Palembang.
7. Para Teman, Sahabat, pasangan yang selalu memberikan semangat.

Penulis hanya dapat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga apa yang diberikan kepada penulis diberikan imbalan oleh Allah SWT.

Demikian hanya ini yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf kepada semua pihak apabila ada kesalahan dan kekurangan baik dalam bertutur kata dalam penulisan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat sebagai acuan atau referensi khususnya rekan-rekan mahasiswa jurusan Manajemen Informatika. Waalaikumsalam Wr.Wb

Palembang, 14 September 2023



Tri Susanti

Daftar Isi

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Metodologi Penelitian.....	6
1.6.1 Lokasi.....	6
1.6.2 Waktu Penelitian.....	7
1.6.3 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.6.4 Metode Pengembangan Sistem.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Profil PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	11
2.2 Sejarah PT. Pupuk Sriwidjaja (PUSRI).....	12

2.3	Visi, Misi & Nilai-Nilai Perusahaan	14
2.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
2.5	Uraian Tugas	15
2.6	Landasan Teori	18
2.6.1	Aplikasi	18
2.6.2	Website	19
2.6.3	Aplikasi Berbasis Web.....	19
2.6.4	Laravel	20
2.6.5	Visual Studio Code	20
2.6.6	Basis Data (Database).....	21
2.6.7	<i>Xampp</i>	22
2.6.8	<i>PhpMyAdmin</i>	22
2.6.9	MySQL	23
2.6.10	Unified Modelling Language (UML)	23
2.6.11	<i>Use Case Diagram</i>	24
	Sumber Gambar: Rosa Dan Shalahuddin (2015).....	25
2.6.12	<i>Activity Diagram</i>	25
	Sumber Gambar: Rosa Dan Shalahuddin (2015).....	26
2.6.13	<i>Class Diagram</i>	27
	Sumber Gambar: Rosa Dan Shalahuddin (2015).....	28
BAB III		29
ANALISIS DAN PERANCANGAN.....		29
3.1	Analisis Sistem	29
3.1.1	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	29
3.1.2	Solusi Yang Disarankan.....	30
3.1.3	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	30
3.1.4	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	30
3.2	Desain Sistem	31
3.2.1	<i>Use Case Diagram</i>	31
3.2.2	<i>Activity Diagram</i>	32
3.2.3	<i>Activity Diagram Teknisi</i>	34
3.2.4	<i>Class Diagram</i>	35

3.3	Desain <i>Database</i>	36
3.3.1	Desain Tabel <i>User</i>	36
3.3.2	Desain Tabel Aduan.....	37
3.3.3	Desain Tabel Desc Aduan.....	37
3.3.4	Desain Tabel <i>Sparepart</i>	38
3.3.5	Desain Tabel Inventaris	39
3.3.6	Desain Tabel Jenis_Barang.....	39
3.3.7	Desain Tabel Status	39
3.3.8	Desain Tabel <i>Roles</i>	40
3.3.9	Desain Tabel Model_has_Roles	40
3.4	Desain antar muka (<i>user interface</i>)	41
3.4.1	Desain Halaman <i>Home</i>	41
3.4.2	Desain Halaman Menu Aduan.....	41
3.4.3	Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>Form</i> akun)	42
3.4.4	Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>Form</i> Keluhan).....	43
3.4.5	Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>Form</i> Pekerjaan)	43
3.4.6	Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>Form</i> Selesai).....	44
3.4.7	Desain Halaman <i>Login</i>	45
3.4.8	Desain Halaman Menu <i>Dashboard</i>	46
3.4.9	Desain Halaman Menu Pengaduan	46
3.4.10	Desain Halaman Menu Pengaduan <i>Button Action</i> Tindak.....	47
3.4.11	Desain Halaman Menu <i>User Role</i>	48
3.4.12	Desain Halaman Menu <i>Role</i>	49
3.4.13	Desain Halaman menu Status	50
3.4.14	Desain Halaman Menu Jenis Barang	50
3.4.15	Desain Halaman Menu Inventaris.....	51
3.4.16	Desain Halaman Menu <i>Sparepart</i>	52
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Hasil.....	53
4.2	Pembahasan	54
4.2.1	Tampilan Halaman <i>Home</i>	54

4.2.2	Tampilan Halaman <i>Tracking</i> aduan.....	55
4.2.3	Tampilan Halaman Tambah Aduan	56
4.2.4	Tampilan Halaman Tambah Aduan (<i>Form Keluhan</i>).....	57
4.2.5	Tampilan Halaman Tambah Aduan (<i>Form Pekerjaan</i>).....	58
4.2.6	Tampilan Halaman Tambah Aduan (<i>Form Selesai</i>)	58
4.2.7.	Tampilan Halaman Akses <i>Helpdesk</i> Dan Teknisi	59
4.2.7.1	Tampilan Halaman Login	59
4.2.7.2	Tampilan Halaman Dashboard	60
4.2.7.3	Tampilan Halaman Pengaduan	61
4.2.7.4	Tampilan Halaman Detail Pengaduan button tindak	63
4.2.7.5	Tampilan Halaman Tindak Lanjut Pengaduan Helpdesk	64
4.2.7.6	Tampilan Halaman Tindak Lanjut Pengaduan Teknisi.....	64
4.2.7.7	Tampilan Halaman User Role	65
4.2.7.8	Tampilan Halaman Role.....	66
4.2.7.9	Tampilan Halaman Status.....	67
4.2.7.10	Tampilan Halaman Jenis Barang.....	67
4.2.7.11	Tampilan Halaman Inventaris	68
4.2.7.12	Tampilan Halaman Sparepart	69
BAB V	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Siklus Metode Waterfall.....	8
Gambar 2.1. Logo PT. PUSRI	12
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Departemen Mitra Bisnis & Layanan TI.....	15
Gambar 3.1 <i>Use Case Diagram</i>	32
Gambar 3.2 <i>Activity Diagram Helpdesk</i>	33
Gambar 3.3 <i>Activity Diagram User</i>	34
Gambar 3.4 <i>Activity Diagram Teknisi</i>	35
Gambar 3.5 <i>Class Diagram</i>	36
Gambar 3.6 Desain Halaman <i>Home</i>	42
Gambar 3.7 Desain Halaman Menu Aduan	42
Gambar 3.8 Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>form akun</i>)	42
Gambar 3.9 Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>form Keluhan</i>)	43
Gambar 3.10 Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>form pekerjaan</i>).....	44
Gambar 3.11 Desain Halaman Menu Tambah Aduan (<i>form selesai</i>)	45
Gambar 3.12 Desain Halaman <i>Login</i>	45
Gambar 3.13 Desain Halaman Menu <i>Dashboard</i>	46
Gambar 3.14 Desain Halaman Menu Pengaduan	47
Gambar 3.15 Desain Halaman Menu Pengaduan <i>Button Action Tindak</i>	48
Gambar 3.16 Desain Halaman Menu <i>User Role</i>	49
Gambar 3.17 Desain Halaman Menu <i>Role</i>	49

Gambar 3.18 Desain Halaman Menu Status	50
Gambar 3.19 Desain Halaman Menu Jenis Barang	51
Gambar 3.20 Desain Halaman Menu Inventaris	51
Gambar 3.21 Desain Halaman Menu <i>Sparepart</i>	52
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Home	55
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Tracking Aduan	56
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Tracking aduan	56
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Tambah Aduan(<i>form</i> akun)	57
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Tambah Aduan(<i>form</i> keluhan)	57
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Tambah Aduan(<i>form</i> pekerjaan).....	58
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Tambah Aduan(<i>form</i> selesai)	59
Gambar 4.8 Tampilan Halaman <i>Login</i>	60
Gambar 4.9 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	61
Gambar 4.10 Tampilan Halaman Pengaduan.....	62
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Detail Pengaduan <i>Button</i> Tindak.....	63
Gambar 4.12 Tampilan Halaman Tindak Lanjut Pengaduan <i>Helpdesk</i>	64
Gambar 4.13 Tampilan Halaman Tindak Lanjut Pengaduan Teknisi	65
Gambar 4.14 Tampilan Halaman <i>User Role</i>	66
Gambar 4.15 Tampilan Halaman <i>Role</i>	66
Gambar 4.16 Tampilan Halaman Status	67
Gambar 4.17 Tampilan Halaman Jenis Barang.....	68
Gambar 4.18 Tampilan Halaman Inventaris	69
Gambar 4.19 Tampilan Halaman <i>Sparepart</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol use case diagram.....	25
Tabel 2.2 Simbol-simbol activity diagram.....	27
Tabel 2.3 Simbol-simbol class diagram.....	28
Tabel 3.1 Desain Tabel User.....	37
Tabel 3.2 Desain Tabel Aduan.....	38
Tabel 3.3 Desain Tabel Desc Aduan.....	39
Tabel 3.4 Desain Tabel Sparepart.....	39
Tabel 3.5 Desain Tabel Inventaris.....	40
Tabel 3.6 Desain Tabel Jenis Barang.....	40
Tabel 3.7 Desain Tabel Status.....	41
Tabel 3.8 Desain Tabel Roles.....	41
Tabel 3.9 Desain Tabel Model Has Role.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Form Kelayakan Jilid Tugas Akhir
2. Pengajuan Judul
3. Lembar Konsultasi
4. Formulir Penilaian Magang
5. SK Magang
6. SK Pembimbing
7. Surat Keterangan Lulus Ujian Tugas Akhir
8. Formulir Perbaikan Penulisan Tugas Akhir
9. Sertifikat TOEFL ITP UBD
10. Hasil Turnitin Tugas Akhir