



**WEBSITE PENGADUAN PENUMPANG PADA LAYANAN
PT KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

LAPORAN PENELITIAN

**POPY ANISAH
201410027**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

**WEBSITE PENGADUAN PENUMPANG PADA LAYANAN
PT KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

POPY ANISAH

201410027

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITASS BINA DARMA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

**WEBSITE PENGADUAN PENUMPANG PADA LAYANAN
PT KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

POPY ANISAH

201410027

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Palembang, 15 Agustus 2024

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Dekan

Pemimbing



Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom




Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.MSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Website Pengaduan Penumpang Pada Layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang" Oleh "Popy Anisah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 15 Agustus 2024.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom (.....)

2. Anggota : Fatmasari, S.Kom., M.M., M.Kom (.....)

3. Anggota : Siti Sa'Uda, M.Kom (.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Nita Rosa Damayanti., M.Kom., Ph.D

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Popy Anisah

NIM : 201410027

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 06 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Popy Anisah

NIM : 201410027

MOTTO

Yakinlah kepada Allah bahwa Kun Fayakun-Nya itu nyata selagi mau berusaha karena Allah tidak akan menguji seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya karena,

Hambaku, akhir-akhir ini lagi capek ya? Maafkan aku yang memberimu ujian dan masalah seperti ini Bukan aku tak saying, aku hanya ingin melatihmu menjadi perempuan yang kuat dan hebat.

Hambaku, *manusia hebat itu tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan, akan tetapi mereka dibentuk dengan kesukaranm tantangan dan air mata*

Terimakasih sudah bertahan, aku bangga kepadamu hambaku. Jika kamu lebih sabar lagi, akan aku ganti masalahmu dengan kabar gembira yang bertubi-tubi

PERSEMBAHAN

Pertama-tama, saya ingin mengucapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah, yang selalu memberikan petunjuk dan berkah sebagai sumber kekuatan saya, saya banyak belajar akan kekuasaan-Mu bahawa Kun Fayakun-Mu itu Nyata adanya. Kepada orang tua tercinta, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan mendukung saya di saat saya bersedih saya sangat berterima kasih atas cinta dan kebijaksanaan kalian yang tiada henti.

Kepada dua saudara perempuan saya yang luar biasa, Mei dan Ira, kehadiran kalian dalam hidup saya adalah anugerah, dan dukungan kalian berarti segalanya bagi saya. Dan kepada Kenzi dan Ameena tercinta, senyuman dan keceriaan kalian selalu menerangi hati saya.

ABSTRACT

The application of technology in various tools has advanced significantly and is widely implemented to support the activities of companies. There is a need for the Information Technology department to serve as a medium for storing, processing, and presenting data. Moreover, technology can help create or develop applications or websites to satisfy customer desires and meet their needs. One of the companies that has adopted technology is PT KAI (Persero) Divisional Regional III Palembang. However, despite implementing advanced technology, this company still faces a shortcoming: the absence of a website for the passenger complaint system in its services. As a result, the company is satisfied with the existing technology but remains unaware of the issues in its services.

The method used in this research is Web Engineering. This method consists of Customer Communication, Planning, Modeling, Construction, and Deployment. The expected outcome of developing a Passenger Complaint System Website for PT Kereta Api (Persero) Divisional Regional III Palembang is to measure the success of service delivery. In addition to assessing the level of service, the complaint system website is designed to enable quicker, more targeted handling of complaints and to gather feedback from passengers, ultimately improving the productivity, service quality, and work quality.

Keywords: *Website, Complaint System, Service, Web Engineering, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisional Regional III Palembang*

ABSTRAK

Penerapan teknologi suatu alat yang sudah semakin maju dan banyak diterapkan sebagai penunjang aktifitas dari suatu perusahaan. Dibutuhkannya bagian teknologi informasi sebagai media untuk menyimpan, mengola maupun menyajikan data, tidak hanya itu teknologi bisa membantu menciptakan atau mengembangkan aplikasi ataupun *website* dalam memuaskan keinginan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu perusahaan yang menerapkan teknologi yaitu PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang tetapi perusahaan ini walaupun sudah menerapkan teknologi yang canggih masih memiliki kekurangan yaitu tidak adanya *website* untuk sistem pengaduan penumpang pada layanan, jadi pihak perusahaan sudah merasa puas dengan teknologi yang ada tetapi tidak mengetahui permasalahan yang ada pada layanan perusahaan itu sendiri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Web Engineering* (Rekayasa *Web*). Metode ini terdiri dari *Communication Customer* (Komunikasi Pelanggan), *Planning* (Perencanaan), *Modeling* (Pemodelan), *Contruccion* (Konstruksi), *Deployment* (Pemeliharaan) hasil yang diharapkan dengan adanya *Website* Sistem Pengaduan Penumpang pada Layanan pada PT Kereta Api (Persero) Divisi Regional III Palembang untuk mengukur seberapa berhasil pelayanan dilakukan selain untuk mengukur tingkat pelayanan, *website* sistem pengaduan layanan agar lebih cepat ditangani, langsung tepat sasaran, untuk menampung aspirasi dari penumpang yang dapat meningkatkan produktivitas kualitas layanan dan kualitas kerja.

Kata Kunci : *Website*, Sistem Pengaduan, Layanan, *Web Engineering*, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat hidayah dan karunia-Nya, laporan penelitian ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat sebagai proses akhir dalam menyelesaikan Riset Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan menyelesaikan pendidikan starta satu (S1) di bangku kuliah.

Laporan penelitian ini disusun sebagai proses akhir menyelesaikan pendidikan strata satu (S1). Dalam penulisan laporan penelitian ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu di dalam rangka melengkapi ksempurnaan dari penulisan laporan penelitian ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Dengan selesainya laporan penelitian tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,MMSI.,M.Kom., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma dan terimakasih telah membantu dalam mencari metode pengembangan *website* untuk laporan ini.
3. Ibu Nita Rosa Damayanti M.Kom., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma.
4. Ibu Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom., selaku sebagai Dosen Pemimbing Riset dan Dosen Pemimbing Akademik di Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma.
5. Segenap staf dan karyawan PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang .
6. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua saya yang terhormat. Bapak dan Mamak, terima kasih atas segala cinta, dukungan, dan doa yang tak henti-hentinya mengalir sepanjang perjalanan hidup saya. Tanpa bimbingan dan pengorbanan kalian, saya tidak akan mampu mencapai titik ini. Kalian adalah sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam hidup saya. Semoga hasil karya ini menjadi bukti nyata dari usaha dan doa kalian yang tiada pernah putus
7. Saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua kakak perempuan saya, Mei dan Ira, yang selalu memberikan dukungan dan semangat tanpa henti selama proses penulisan skripsi ini. Keberadaan kalian adalah salah satu sumber motivasi terbesar bagi saya. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada keponakan-keponakan tercinta, Kenzi

dan Ameena, yang dengan keceriaan dan kehangatan mereka telah memberi warna dan kebahagiaan di sela-sela kesibukan saya menyelesaikan skripsi ini.

8. Ucapan terima kasih yang mendalam saya sampaikan kepada kekasih tercinta, Bripda Johan Fernando, yang selalu setia memberikan dukungan, kasih sayang, dan dorongan semangat selama proses penulisan skripsi ini. Kehadiranmu dalam hidupku menjadi sumber kekuatan dan inspirasi untuk terus maju. Terima kasih telah menjadi pendamping yang luar biasa di setiap langkah perjalananku.
9. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada sahabat-sahabat terbaik saya, Anis Lestari, Dina Oktiani dan Siti Intan Ramadhona, yang selalu hadir dengan dukungan, bantuan, serta semangat yang tak pernah surut persahabatan kita telah memberikan kekuatan luar biasa selama masa studi ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman di kelas Sistem Informasi 8A yang telah berbagi perjalanan ini bersama-sama. Kebersamaan, kerja sama, dan keceriaan kalian telah membuat masa kuliah menjadi pengalaman yang tak terlupakan.
10. Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah bertahan melalui semua tantangan dan rintangan. Kamu telah membuktikan bahwa kekuatan dan ketangguhan ada dalam dirimu. Jangan lupa untuk selalu menghargai setiap langkah yang telah diambil, baik besar maupun kecil. Kamu layak mendapatkan semua pencapaian ini, dan lebih banyak lagi di masa depan. Teruslah maju dengan keberanian dan keyakinan, karena perjalananmu masih panjang dan penuh dengan kemungkinan yang indah

Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung kelancaran penulis dalam penyelesaian laporan penelitian. Penulis yakin dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk membuat kesempurnaan di kemudian hari. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Aamiin Ya Rabb.

Palembang, 15 Agustus 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat.....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	3
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	3
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	3
1.5.3 Metode Pengembangan Sistem	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum	7
2.1.1 Sejarah Perusahaan	7
2.1.2 Visi dan Misi	8
2.1.3 Tata Nilai.....	9

2.1.4	Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Kertapati	10
2.1.5	<i>Customer Service On Station</i>	12
2.2	Landasan Teori.....	13
2.2.1	<i>Website</i>	13
2.2.2	Pengaduan Penumpang.....	14
2.2.3	Layanan	14
2.2.4	<i>ERD (Entity Relationship Diagram)</i>	15
2.2.5	<i>Activity Diagram</i>	16
2.2.6	<i>Use Case</i>	16
2.2.6	<i>PHP (PHP Hypertext Preprocessor)</i>	18
2.2.7	MySQL.....	19
2.2.8	<i>Xampp</i>	20
2.2.9	<i>Visual Studio Code</i>	21
2.2.10	<i>Node Js</i>	21
2.2.11	<i>JavaScript</i>	21
2.2.12	<i>Draw.io</i>	22
2.2.13	<i>Figma</i>	22
2.3	Penelitian Terdahulu	22
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	<i>Customer Communication</i>	24
3.2	<i>Planning</i>	26
3.2.1	Analisis Kebutuhan dan Sasaran Pengguna	26
3.3	<i>Modelling</i>	27
3.3.1	<i>ERD (Entity Relationship Diagram)</i>	27
3.3.2	<i>Activity Diagram User</i>	28
3.3.3	<i>Activity Diagram Pegawai CSOS</i>	30
3.3.4	<i>Activity Diagram Pegawai Komersil</i>	31
3.3.5	<i>Activity Diagram Manager CSOS</i>	32
3.3.6	<i>Activity Diagram Manager Komersil</i>	33
3.3.7	<i>Use Case</i>	34

3.3.8 <i>Class Diagram</i>	39
3.3.9 Rancangan Tampilan Awal <i>Website</i>	41
3.3.10 Rancangan Tampilan Daftar Akun	41
3.3.11 Rancangan Tampilan <i>Dashbord</i>	42
3.3.12 Rancangan Tampilan <i>Profile</i>	42
3.3.13 Rancangan Tampilan <i>Profile</i> Edit Data	43
3.3.14 Rancangan Edit <i>Password</i>	44
3.3.15 Rancangan Laporan Pengaduan Layanan.....	44
3.3.16 Rancangan Membuat Pengaduan	45
3.3.17 Rancangan <i>Database</i>	45
3.4 <i>Construction</i>	47
3.5 <i>Deployment</i>	47
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil	52
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Tampilan Awal <i>Website</i>	52
4.2.2 Tampilan Daftar Akun Penumpang	53
4.2.3 Tampilan <i>Login</i>	53
4.2.4 Tampilan <i>Dashbord User</i>	54
4.2.5 Tampilan <i>Profile User</i>	55
4.2.6 Tampilan Ubah <i>Password</i>	55
4.2.7 Tampilan Edit <i>Profile</i>	56
4.2.8 Tampilan Pengaduan.....	56
4.2.9 Tampilan Tambah Pengaduan	57
4.2.10 Tampilan Jadwal dan Tiket.....	58
4.2.11 Tampilan Tambah Ubah Jadwal Tiket	58
4.2.12 Tampilan Tambah Pengembalian Tiket.....	59
4.2.13 Tampilan Laporan Kehilangan Barang	60
4.2.14 Tampilan Tambah Pengaduan Kehilangan.....	60
4.2.15 Tampilan Daftar Akun Pegawai.....	61

4.2.16 Tampilan <i>Login</i> Pegawai	61
4.2.17 Tampilan <i>Dashbord</i> Pegawai	62
4.2.18 Tampilan <i>Profile</i> Pegawai.....	63
4.2.19 Tampilan Ubah <i>Password</i> Pegawai.....	63
4.2.20 Tampilan Ubah <i>Profile</i> Pegawai.....	64
4.2.21 Tampilan Data Laporan Pengaduan	64
4.2.22 Tampilan <i>Detail</i> Pengaduan.....	65
4.2.23 Tampilan Aksi.....	65
4.2.23 Tampilan Jadwal dan Tiket.....	66
4.2.24 Tampilan Aksi Data Perubahan Jadwal Tiket.....	67
4.2.25 Tampilan Aksi Data Pengembalian Tiket.....	67
4.2.26 Tampilan Laporan Kehilangan.....	68
4.2.27 Tampilan Aksi Data Laporan Kehilangan	68
4.2.28 Tampilan Riwayat Laporan	69
4.2.29 Tampilan <i>Dashbord</i> Unit Pelayanan Komersil dan Stasiun.....	69
4.2.30 Tampilan <i>Profile</i> Pegawai Unit Pelayanan Komersil dan Stasiun	69
4.2.31 Tampilan Data Laporan Pengaduan Unit Komersil	70
4.2.32 Tampilan Aksi Unit Komersil	70
4.2.33 Tampilan Riwayat Semua Laporan.....	71
4.2.34 Tampilan <i>Dashbord</i> Manager	71
4.2.35 Tampilan <i>Profile</i> Manager	72
4.2.36 Tampilan Ubah <i>Password</i> Manager.....	72
4.2.37 Tampilan Edit <i>Profile</i> Manager	73
4.2.38 Tampilan Laporan Pengaduan.....	73
4.2.39 Tampilan Laporan Perubahan Jadwal dan Tiket.....	74
4.2.40 Laporan Kehilangan.....	74
4.2.41 Tampilan <i>Dashbord</i> Manager Komersil.....	74
4.2.42 Tampilan <i>Profile</i> Manager Komersil.....	75
4.2.43 Tampilan Laporan Pengaduan	75
BAB V	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76

5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.5 Metode <i>Web Engineering</i>	4
Gambar 2.1 Logo PT Kereta Api (Persero).....	8
Gambar 2.2 Tata Nilai Akhlak PT Kereta Api (Persero).....	9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Stasiun Kertapati.....	10
Gambar 2.4 Simbol ERD.....	15
Gambar 2.5 Simbol <i>Activity Diagram</i>	16
Gambar 3.1 ERD Diagram.....	28
Gambar 3.2 <i>Activity Diagram User</i>	29
Gambar 3.3 <i>Activity Diagram</i> Pegawai CSOS.....	30
Gambar 3.4 <i>Activity Diagram</i> Pegawai Komersil.....	31
Gambar 3.5 <i>Activity Diagram</i> Manager CSOS.....	32
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram</i> Manager Komersil.....	33
Gambar 3.7 Use Case Diagram.....	34
Gambar 3.8 Rancangan Tampilan Awal Website.....	39
Gambar 3.9 Rancangan Tampilan Daftar Akun.....	40
Gambar 3.10 Rancangan Tampilan Dashbord.....	40
Gambar 3.11 Rancangan Tampilan Profile.....	41
Gambar 3.12 Rancangan Tampilan Profile Edit Data.....	41
Gambar 3.13 Rancangan Tampilan Edit Password.....	42
Gambar 3.14 Rancangan Laporan Pengaduan Layanan.....	42
Gambar 3.15 Rancangan Membuat Pengaduan.....	43
Gambar 3.16 Tabel Data <i>User</i>	44
Gambar 3.17 Tabel Data Ubah Jadwal.....	44
Gambar 3.18 Tabel Pengembalian Tiket.....	44
Gambar 3.19 Tabel Data Pengaduan.....	45
Gambar 3.20 Tabel Data Kehilangan.....	45

Gambar 4.1 Tampilan Awal Website.....	50
Gambar 4.2 Tampilan Daftar Akun Penumpang.....	51
Gambar 4.3 Tampilan Login.....	52
Gambar 4.4 Tampilan Dashbord User.....	52
Gambar 4.5 Tampilan Profile User.....	53
Gambar 4.6 Tampilan Ubah Password.....	54
Gambar 4.7 Tampilan Edit Profile.....	54
Gambar 4.8 Tampilan Pengaduan.....	55
Gambar 4.9 Tampilan Tambah Pengaduan.....	55
Gambar 4.10 Tampilan Jadwal Dan Tiket.....	56
Gambar 4.11 Tampilan Tambah Ubah Jadwal Tiket.....	57
Gambar 4.12 Tampilan Tambah Pengembalian Tiket.....	57
Gambar 4.13 Tampilan Laporan Kehilangan Barang.....	58
Gambar 4.14 Tampilan Tambah Pengaduan Kehilangan.....	59
Gambar 4.15 Tampilan Daftar Akun Pegawai.....	59
Gambar 4.16 Tampilan Login Pegawai.....	60
Gambar 4.17 Tampilan Dashbord Pegawai.....	60
Gambar 4.18 Tampilan Profile Pegawai.....	61
Gambar 4.19 Tampilan Ubah Password Pegawai.....	61
Gambar 4.20 Tampilan Ubah Profile Pegawai.....	62
Gambar 4.21 Tampilan Data Laporan Pengaduan.....	62
Gambar 4.22 Tampilan Detail Pengaduan.....	63
Gambar 4.23 Tampilan Aksi.....	64
Gambar 4.24 Tampilan Perubahan Jadwal Dan Tiket Pegawai.....	64
Gambar 4.25 Tampilan Aksi Data Perubabahan Jadwal Tiket.....	65
Gambar 4.26 Tampilan Aksi Edit Pengembalian Tiket.....	65
Gambar 4.27 Tampilan Data Laporan Kehilangan.....	66

Gambar 4.28 Tampilan Aksi Data Laporan Kehilangan.....	66
Gambar 4.29 Tampilan Riwayat Laporan.....	67
Gambar 4.30 Tampilan Dashbord Unit Pelayanan Komersil Dan Stasiun.....	67
Gambar 4.31 Tampilan Profile Pegawai Unit Pelayanan Komersil Dan Stasiun..	68
Gambar 4.32 Tampilan Data Laporan Pengaduan Unit Komersil.....	68
Gambar 4.33 Tampilan Aksi Unit Komersil.....	69
Gambar 4.34 Tampilan Riwayat Semua Laporan.....	69
Gambar 4.35 Tampilan Dashbord Manager.....	69
Gambar 4.36 Tampilan Profile Manager.....	70
Gambar 4.37 Tampilan Ubah Password Manager.....	70
Gambar 4.38 Tampilan Edit Profile Manager.....	71
Gambar 4.39 Tampilan Laporan Pengaduan.....	71
Gambar 4.40 Tampilan Laporan Perubahan Jadwal Dan Tiket.....	71
Gambar 4.41 Tampilan Laporan Kehilangan.....	72
Gambar 4.42 Tampilan Dashbord Manager Komersil.....	72
Gambar 4.43 Tampilan Profile Manager Komersil.....	73
Gambar 4.44 Tampilan Laporan Pengaduan.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Simbol <i>Use Case</i>	17
Tabel 3.1 Definisi Aktor.....	35
Tabel 3.2 Definisi Use Case Penumpang.....	35
Tabel 3.3 Definisi Use Case Pegawai <i>Customer Service on Station</i>	36
Tabel 3.4 Definisi <i>Use Case</i> Pegawai Unit Pelayanan Komersil dan Stasiun.....	37
Tabel 3.5 Definisi Use Case Manager Customer Service On Station.....	38
Tabel 3.6 Definisi Use Case Manager Unit Pelayanan Komersil dan Stasiun.....	39
Tabel 3.7 <i>Blackbox Testing</i> Pada User.....	46
Tabel 3.8 <i>Blackbox Testing</i> Pada Pegawai.....	47
Tabel 3.9 <i>Blackbox Testing</i> Pada Manager.....	49