



**SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* BERBASIS *WEBSITE* PADA PT.**

**POS BATURAJA**

**SKRIPSI**

**SYAHRIYAL GUNAWAN**

**181410243**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2024**



**SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* BERBASIS *WEBSITE* PADA PT.**

**POS BATURAJA**

**SYAHRIYAL GUNAWAN**

**181410243**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan Ujian  
Komprehensif**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SISTEM INFORMASI E-COMPLAINT BERBASIS WEBSITE PADA PT.**

**POS BATURAJA**

Oleh :

**SYAHRIYAL GUNAWAN**

**181410243**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan Ujian  
Komprehensif**

Dosen Pembimbing,



**Merrieayu Hannah Puspita, M.Kom.**

Disetujui,

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Bina Darma,

Dekan,



**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " **SISTEM INFORMASI E-COMPLAINT BERBASIS WEBSITE PADA PT. POS BATURAJA**" Oleh "SYAHRIYAL GUNAWAN", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada tanggal Januari 2024.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Merrieayu Hannah Puspita, M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Andri, S.Kom., M.Cs.

(.....)

3. Anggota : Megawaty, M.Kom.

(.....)

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



Nita Rosa Damayanti, M.Kom. P.hD.

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SYAHRIYAL GUNAWAN

NIM : 181410243

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (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 ke dalam daftar rujukan ;
  4. Saya bersedia tugas skripsi, 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 dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Januari 2024

Ya yataan,



SYAHRIYAL GUNAWAN

NIM : 181410243

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

### **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan kepada :

- Allah S.W.T. Alhamdulillah atas segala limpahan Rahmat dan hidayahnya.
- Terimakasih kepada kedua orang tua tercintayang tak pernah lelah memberikan doa dan dukungannya. sehingga saya bisa menyaksikan penulisan skripsi ini.
- Kepada dosen pembimbing sayaMerrieayu Hannah Puspita, M.Kom. telah memberikan arahan dan motivasinya.
- Nita Rosa Damayanti, P.hD. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
- Kepada sahabat seperjuangan saya.
- Almamater Universitas Bina Darma

## Abstrak

Penelitian ini membahas implementasi Sistem Informasi *E-complaint* berbasis *website* di PT. Pos Baturaja dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penanganan pengaduan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem berbasis web dan menerapkan teknologi informasi guna mempercepat respon terhadap keluhan pelanggan. Terkait dengan kondisi PT. Pos Baturaja, penggunaan metode tradisional dalam penanganan keluhan pelanggan dapat menyebabkan keterlambatan dalam respons dan pelacakan status pengaduan. Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses penanganan keluhan juga dapat menimbulkan ketidakpastian di pihak pelanggan. Sistem ini diharapkan dapat menjadi media *e-complaint* bagi pelanggan yang ingin memberikan keluhan terhadap pelayanan kurir yang mengantarkan paket mereka, dan memungkinkan manajemen PT. Pos Baturaja untuk merespons dengan cepat serta mengelola pengaduan dengan lebih efektif. Fitur-fitur utama sistem mencakup formulir keluhan online, pelacakan status pengaduan, dan manajemen kinerja kurir untuk memastikan bahwa setiap pengaduan diterima dan ditangani dengan tepat waktu. Dengan diterapkannya Sistem Informasi *E-complaint* ini, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mempercepat proses penanganan pengaduan, dan memberikan informasi yang lebih transparan mengenai status dan solusi yang diberikan. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat menjadi alat yang efektif bagi PT. Pos Baturaja dalam

membangun citra positif dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci : *E-complaint*, Sistem Informasi , Kinerja Kurir.





## **Abstract**

*This research discusses the implementation of a website-based E-complaint Information System at PT. Baturaja Post with the aim of increasing efficiency in handling customer complaints. This research uses a web-based system development method and applies information technology to speed up responses to customer complaints. Regarding the condition of PT. Baturaja, the use of traditional methods in handling customer complaints can cause delays in responding and tracking the status of complaints. In addition, a lack of transparency in the complaint handling process can also create uncertainty on the part of customers. This system is expected to become an e-complaint medium for customers who want to complain about the courier service that delivers their packages, and enable the management of PT. Baturaja Post to respond quickly and manage complaints more effectively. The system's key features include an online complaint form, complaint status tracking, and courier performance management to ensure that every complaint is received and handled in a timely manner. By implementing this E-complaint Information System, it is hoped that it can increase customer satisfaction, speed up the complaint handling process, and provide more transparent information regarding the status and solutions provided. This system is expected to be an effective tool for PT. Baturaja Post.*

*Keywords: E-complaint, Information System, Courier Performance.*

## Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapinya kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Orang Tua Tercinta dan saudara-saudaraku.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Merrieayu Hannah Puspita, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
4. Nita Rosa Damayanti, P.hD. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Kepada Pak Andri dan Ibu Megawaty selaku penguji.

6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.

Palembang, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract .....	ix
Kata Pengantar.....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Rumusan Masalah .....	5

1.5.	Tujuan Penelitian .....	5
1.6.	Manfaat Penelitian .....	6
1.7.	Sistematika Penulisan.....	7
	BAB II.....	9
	TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1.	Tinjauan Mengenai Objek Penelitian.....	9
2.2.	Sistem.....	9
2.3.	Informasi .....	10
2.4.	Sistem Informasi.....	11
2.5.	<i>Website</i> .....	11
2.6.	Unified Modeling Language (UML).....	12
2.7.	Web Engineering .....	12
2.8.	Loyalitas Konsumen.....	14
2.9.	<i>E-Complaint</i> dan Kepercayaan Pelanggan.....	15
	BAB III.....	17
	METODOLOGI PENELITIAN .....	17
3.1.	Waktu dan Tempat .....	17
3.2.	Jadwal Penelitian.....	17

3.3.	Metode Penelitian .....	17
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	18
3.4.1.	Metode Wawancara .....	18
3.4.2.	Metode Pengamatan .....	18
3.4.3.	Studi Pustaka .....	18
3.5.	Alat dan Bahan .....	19
3.6.	Metode Pengembangan Sistem .....	19
3.7.	Basis Data .....	20
3.7.1.	Absensi .....	20
3.7.2.	Komplain .....	21
3.7.3.	Paket Diantar .....	22
3.7.4.	User .....	23
3.8.	Rancangan Antarmuka Sistem .....	25
	BAB IV .....	32
	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1.	Tahap Analisa Kebutuhan .....	32
4.1.1.	Analisa Kebutuhan Pengguna dan Sistem .....	32
4.1.2.	Menentukan Pengguna Sistem .....	33

4.2.	Tahap Perancangan Desain .....	34
4.2.1.	Menentukan Fungsi dan Diagram Use case .....	34
4.2.2.	Activity Diagram.....	35
4.2.2.7.	Activity Diagram Penyelesaian Keluhan .....	42
4.3.	Tahap Pengkodean.....	43
4.3.1.	Halaman Aktor Admin.....	43
4.3.1.1.	Halaman Data User.....	43
4.3.2.	Halaman Aktor CS, Pelanggan dan Pimpinan .....	44
4.3.2.1.	Halaman Kotak Masuk CS.....	44
4.3.2.2.	Halaman Keluhan Selesai CS .....	45
4.3.2.3.	Halaman Keluhan Pelanggan.....	46
4.3.2.4.	Halaman Absensi Kurir.....	47
4.3.2.5.	Halaman Paket Diantar Kurir .....	48
4.3.2.6.	Halaman Tambah Paket Kurir.....	49
4.3.2.7.	Halaman Pimpinan .....	50
4.3.2.8.	Halaman Detail Kurir Pimpinan .....	51
	BAB V PENUTUP.....	52
5.1.	Kesimpulan.....	52

5.2. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	56

Universitas Bina  
Dharma





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Basis Data Absensi .....	20
Gambar 2. Tabel Absensi.....	21
Gambar 3. Basis Data Komplain .....	21
Gambar 4. Tabel Komplain.....	22
Gambar 5. Basis Data Paket Diantar .....	22
Gambar 6. Tabel Paket Diantar .....	23
Gambar 7. Basis Data User .....	23
Gambar 8. Tabel User.....	24
Gambar 17. Rancangan Halaman Login.....	25
Gambar 18. Rancangan Halaman Absensi .....	26
Gambar 19. Rancangan Halaman Kurir Paket Diantar .....	27
Gambar 20. Rancangan Halaman Kurir Paket Diterima .....	28
Gambar 21. Rancangan Halaman Pimpinan .....	29
Gambar 22. Rancangan Halaman Pimpinan Detail Kurir .....	30
Gambar 23. Rancangan Halaman Pengguna.....	31
Gambar 9. Use Case Diagram .....	35
Gambar 10. Activity Diagram Absensi .....	36
Gambar 11. Activity Diagram Keluhan Pelanggan.....	37
Gambar 12. Activity Diagram Laporan Kurir .....	38

Gambar 13. Activity Diagram Pembatalan Keluhan.....	39
Gambar 14. Activity Diagram Kelola User .....	40
Gambar 15. Activity Diagram Input Paket Diantar.....	41
Gambar 16. Activity Diagram Penyelesaian Keluhan.....	42
Gambar 24. Halaman Data User.....	43
Gambar 25. Halaman Kotak Masuk CS .....	44
Gambar 26. Halaman Keluhan Selesai CS.....	45
Gambar 27. Halaman Keluhan Pelanggan.....	46
Gambar 28. Halaman Absensi Kurir .....	47
Gambar 29. Halaman Paket Diantar Kurir.....	48
Gambar 30. Halaman Tambah Paket Kurir .....	49
Gambar 31. Halaman Pimpinan.....	50
Gambar 32. Halaman Detail Kurir Pimpinan.....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penelitian .....	17
----------------------------------	----

