

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN PEGAWAI BERBASIS *WEB* DI  
PT. PERTAMINA RU III PLAJU**

**ENI WULANDARI**

**221210019**

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



**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2025**



**SISTEM INFORMASI PENGADUAN PEGAWAI BERBASIS *WEB* DI  
PT. PERTAMINA RU III PLAJU**

**ENI WULANDARI**

**221210019**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Manajemen Informatika**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN PEGAWAI BERBASIS WEB DI  
PT. PERTAMINA RU III PLAJU**

**ENI WULANDARI**

**221210019**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Manajemen Informatika**


**Palembang, 2025**

**Fakultas Vokasi Diploma III**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing,**

**Dekan,**



**(Imam Solikin, M.Kom)**






**(Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom)**


## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul “SISTEM INFORMASI PENGADUAN PEGAWAI BERBASIS *WEB* DI PT. PERTAMINA RU III PLAJU” Oleh “ENI WULANDARI” telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari SELASA tanggal 12 AGUSTUS 2025.

### Komisi Penguji

- |                              |            |   |
|------------------------------|------------|---|
| 1. Imam Solikin, M.Kom       | Pembimbing | (  )   |
| 2. Marlindawati, M.M., M.Kom | Penguji 1  | (  )   |
| 3. Nita Rosa Damayanti M.kom | Penguji 2  | (  ) |

Mengetahui,  
Program Studi Manajemen  
Informatika  
Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Drama  
Ketua,

  
(Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eni Wulandari

NIM : 221210019

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 oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiatism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpanan 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. Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa seluruh data dan informasi yang disajikan dalam tugas akhir ini, kecuali yang disebutkan dengan jelas sumbernya hasil investigasi saya sendiri dan belum pernah atau tidak sedang diajukan sebagai syarat memperoleh sebutan profesional lain atau sebutan yang sama ditempat lain.



Palembang,

Eni Wulandari

221210019

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakan dan mendapatkan (siksa) dari kejahatan yang diperbuatnya.

(Q.S Al-Baqarah:286)

Barangsiapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu maka allah akan mudahkan jalannya menuju surga.

(H.R Muslim)

### PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua saya serta ke empat kakak laki-laki saya yang telah mendoakan selalu dan tak hentinya memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Sahabat dan teman-teman seperjuangan manajemen informatika Universitas Bina Darma Palembang Angkatan 2022 semangat buat kalian, percayalah usaha tidak akan mengkhianati hasil.
3. UBD bermutu, alamater universitas bina darma Palembang yang saya banggakan.

## ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan pegawai yang efektif dan efisien sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif. PT Pertamina RU III Plaju selama ini masih menggunakan sistem manual dalam menangani pengaduan pegawai, yang menyebabkan keterlambatan penanganan, kurangnya dokumentasi, dan minimnya transparansi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi pengaduan pegawai berbasis *Web* guna mengatasi permasalahan tersebut. Sistem dirancang menggunakan metode pengembangan perangkat lunak *Waterfall* dan dibangun dengan teknologi *Web* seperti PHP dan *Mysql*. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi pengaduan yang memungkinkan pegawai untuk menyampaikan laporan secara daring, serta memungkinkan manajemen untuk memverifikasi dan menanggapi laporan dengan lebih cepat dan terstruktur. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan, mempercepat proses penyelesaian masalah, serta menciptakan transparansi dalam manajemen internal perusahaan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Pegawai, Berbasis *Web*, *Waterfall*, PHP, *Mysql*, PT Pertamina RU III Plaju.

## **ABSTRACT**

*Effective and efficient management of employee complaints is essential in creating a productive and responsive work environment. PT Pertamina RU III Plaju has so far still used a manual system in handling employee complaints, resulting in delays in handling, lack of documentation and lack of transparency. This research aims to design and build a Web-based employee complaint information system to overcome these problems. The system was designed using the Waterfall software development method and built with Web technologies such as PHP and Mysql. The result of this research is a complaint information system that allows employees to submit reports online, and allows management to verify and respond to reports more quickly and in a structured manner. This system is expected to increase the effectiveness of complaint services, speed up the problem resolution process, and create transparency in the company's internal management.*

*Keywords: Information Systems, Employee Complaints, Web Based, Waterfall, PHP, Mysql, PT Pertamina RU III Plaju.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

As-salamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat. Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“SISTEM INFORMASI PENGADUAN PEGAWAI BERBASIS *WEB* DI PT PERTAMINA RU III PLAJU”** dalam penulisan tugas akhir ini, penulis telah banyak menerima banyak bantuan baik sumbangan pemikiran, fasilitas maupun tenaga yang tak ternilai harganya bagi penulis. Untuk itu pada kesempatan ini, perkenankanlah segera kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan tugas akhir ini khususnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Vivi Safitri, S.Com., M.M. selaku ketua program studi manajemen informatika.
4. Imam Solikin, M.Kom. sekaligus selaku pembimbing yang telah memberikan petunjuk arahan dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Kedua Orang Tua, keluarga, sahabat dan teman-teman saya yang telah memberikan dukungan dan juga do'a dalam penulisan tugas akhir.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi manajemen informatika Universitas Bina Darma Palembang.
7. Bapak Rizaluddin selaku pembimbing di Human Capital pada PT Pertamina RU III Plaju.
8. Terimakasih kepada ayahku, cinta pertama ku Bapak Puat yang selalu dukung eni dan selalu kasih yang terbaik untuk eni, sehat selalu dan semoga saya bisa membahagia ayahku cinta pertamak (Aamiin).
9. Tugas Akhir ini saya persembahkan juga kepada wanita hebat kuat yaitu Ibu Mariyati, Ibu sebagai surga yang selalu mendukung saya. Terimakasih yang teramat besar sudah menjadi kuat dan mendampingi saya dari awal hingga

bisa berada dititik ini. Semoga saya bisa membahagiakan dirimu (Aamiin). Karya tulis dan gelar ini eni persembahkan untuk ibuku sayang surgaku.

10. Terimakasih kepada kakak-kakak tercinta saya yang selalu beri saya semangat dan selalu mendo'akan saya selama ini "I Love My Brother".
11. Terimakasih kepada M David yang selalu ada untuk saya yang sabar menemani proses yang saya lalui selama ini, memberikan dukungan tanpa henti memberi semangat dan selalu meyakini saya bahwa saya bisa mencapai impian-impian saya, you have done too much good for me, thanks you for love me.
12. Terimakasih kepada diri sendiri telah berjuang selama ini dan semoga kedepannya bisa membanggakan keluarga tercinta.
13. Terima kasih kepada sahabat baik okta pianti dan ayuk saya siti Muriyah yang telah memberikan dukungan dan juga do'a dalam penulisan tugas akhir.
14. Terimakasih kepada teman-teman kelas manajemen informatika angkatan 2022, semoga kita semua sukses dan bisa membanggakan keluarga kita masing-masing.
15. Terimakasih kepada Blackpanter Sahabat seperjuangan saya Elda, Rosa, Dea, Masayu, Anisa terimakasih selama ini 3 tahun kita berteman dan semoga kita semua sukses dan segala urusannya dimudahkan, "I Love My Best Friends

Palembang, 2025

Penulis,

Eni Wulandari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan manfaat penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	5
1.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.5.3 Metode Pengembangan Sistem.....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Tinjauan Umum .....</b>	<b>10</b>
2.1.1 Sejarah Singkat PT Pertamina Ru III Plaju.....	10
2.1.2 Visi dan Misi.....	12
2.1.3 Logo Perusahaan .....	13
2.1.4 Struktur Organisasi PT Pertamina Ru III Plaju.....	14
<b>2.2 Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Sistem informasi .....	14
2.2.2 Pengertian Pengaduan .....	15
2.2.3 <i>Web</i> .....	15
2.2.4 <i>Xampp</i> .....	16
2.2.5 <i>Waterfall</i> .....	16
2.2.6 Basis data.....	17
2.2.7 Visual Studio Code .....	17
2.2.8 PHP .....	17
2.2.9 <i>MYSQL</i> .....	18
2.2.10 CCS .....	18
2.2.11 <i>Use case</i> Digram.....	18
2.2.12 <i>Class</i> Diagram .....	20
2.2.13 <i>Activity</i> Diagram.....	21
<b>2.3 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Analisis Sistem.....</b>	<b>24</b>
3.1.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan .....	24
3.1.2 Solusi yang disarankan .....	25
3.1.3 Kebutuhan Perangkat Lunak .....	25
3.1.4 Kebutuhan Perangkat Keras .....	26
<b>3.2 Desain Sistem.....</b>	<b>26</b>
3.2.1 <i>Use case</i> Diagram.....	26
3.2.2 <i>Class</i> Diagram .....	28
3.2.3 <i>Activity</i> Diagram.....	28

3.3 Desain Database .....	31
3.3.1 Tabel Pegawai .....	31
3.3.2 Tabel Pengaduan .....	32
3.3.3 Tabel Wakil Manager.....	32
3.3.4 Tabel Tanggapan .....	33
3.4 Desain Antar Muka Sistem.....	33
3.4.1 Dashboard Utama .....	34
3.4.2 Form Registrasi .....	34
3.4.3 Form Login .....	35
3.4.4 Form Pengaduan .....	35
3.4.5 Daftar Pengaduan bagian Pegawai.....	36
3.4.6 Lihat Tanggapan .....	36
3.4.7 Dashboard Wakil Manager .....	37
3.4.8 Dashboard Manager .....	37
3.4.9 Data Pengaduan .....	38
3.4.10 Form Verifikasi.....	38
3.4.11 Form Tanggapan .....	39
3.4.12 Data Wakil Manager .....	39
3.4.13 Form Tambah Wakil Manager .....	40
3.4.14 Data Pegawai .....	40
3.4.15 Form Tambah Pegawai.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil.....	42
4.2 Pembahasan .....	42
4.2.1 Halaman Utama .....	43
4.2.2 Form Registrasi .....	43
4.2.3 Form Login .....	44
4.2.4 Form Pengaduan .....	44
4.2.5 Daftar Pengaduan Bagian Pegawai .....	45
4.2.6 Lihat Tanggapan .....	45
4.2.7 Dashboard Wakil Manager .....	46
4.2.8 Dashboard Manager .....	46

4.2.9	Data Tanggapan.....	47
4.2.10	Data Pengaduan .....	47
4.2.11	Form Verifikasi.....	48
4.2.12	Form Tanggapan .....	48
4.2.13	Data Wakil Manager .....	49
4.2.14	Form Tambah Wakil Manager .....	49
4.2.15	Data Pegawai .....	50
4.2.16	Form Tambah Pegawai.....	50
4.3	Pengujian Blackbox .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan .....	55
5.2	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Tahapan Metode Waterfall .....	7
<b>Gambar 2.1</b> Logo Perusahaan PT. Pertamina RU III Plaju .....	13
<b>Gambar 2.2</b> Struktur Organisasi PT. Pertamina RU III Plaju.....	14
<b>Gambar 3.1</b> Use case Diagram .....	27
<b>Gambar 3.2</b> Class Diagram.....	28
<b>Gambar 3.3</b> Activity Diagram Pegawai.....	29
<b>Gambar 3.4</b> Activity Diagram Manager .....	30
<b>Gambar 3.5</b> Activity Diagram Wakil Manager.....	30
<b>Gambar 3.6</b> Dashboard Utama .....	34
<b>Gambar 3.7</b> Form Registrasi.....	34
<b>Gambar 3.8</b> Form Login .....	35
<b>Gambar 3.9</b> Form Pengaduan .....	35
<b>Gambar 3.10</b> Daftar Pengaduan Bagian Pegawai.....	36
<b>Gambar 3.11</b> Lihat Tanggapan.....	36
<b>Gambar 3.12</b> Dashboard Wakil Manager .....	37
<b>Gambar 3.13</b> Dashboard Manager.....	37
<b>Gambar 3.14</b> Data Pengaduan .....	38
<b>Gambar 3.15</b> Form Verifikasi .....	38
<b>Gambar 3.16</b> Form Tanggapan .....	39
<b>Gambar 3.17</b> Data Wakil Manager .....	39
<b>Gambar 3.18</b> Form Tambah Wakil Manager .....	40
<b>Gambar 3.19</b> Data Pegawai .....	40
<b>Gambar 3.20</b> Form Tambah Pegawai .....	41
<b>Gambar 4.1</b> Dashboard utama .....	43
<b>Gambar 4.2</b> Form Registrasi.....	43
<b>Gambar 4.3</b> Form Login .....	44
<b>Gambar 4.4</b> Form Pengaduan .....	44
<b>Gambar 4.5</b> Daftar Pengaduan Bagian Pegawai.....	45
<b>Gambar 4.6</b> Lihat Tanggapan .....	45
<b>Gambar 4.7</b> Dashboard Wakil Manager .....	46

<b>Gambar 4.8</b> Dashboard Manager.....	46
<b>Gambar 4.9</b> Data Tanggapan .....	47
<b>Gambar 4.10</b> Data Pengaduan .....	47
<b>Gambar 4.11</b> Form Verifikasi .....	48
<b>Gambar 4.12</b> Form Tanggapan .....	48
<b>Gambar 4.13</b> Data Wakil Manager .....	49
<b>Gambar 4.14</b> Form Tambah Wakil Manager .....	49
<b>Gambar 4.15</b> Data Pegawai .....	50
<b>Gambar 4.16</b> Form Tambah Pegawai .....	50



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Simbol Use case Diagram.....	19
<b>Tabel 2.2</b> Simbol Class Diagram .....	20
<b>Tabel 2.3</b> Simbol Activity Diagram.....	21
<b>Tabel 3.1</b> Tabel Pegawai.....	31
<b>Tabel 3.2</b> Tabel Pengaduan.....	32
<b>Tabel 3.3</b> Tabel Petugas .....	32
<b>Tabel 3.4</b> Tabel Tanggapan.....	33
<b>Tabel 4.1</b> Pengujian Blackbox.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Lembar Pengajuan Judul
2. Surat Keterangan Lulus
3. Lembar Konsultasi
4. SK Pembimbing
5. Penilaian Magang
6. Sertifikat Magang
7. Hasil Tunitis Tugas Akhir
8. Form Kelayakan Jilid Tugas Akhir
9. Form Uji coba kelayakan
10. Form perbaikan penulisan
11. Form Wawancara peneltian
12. Form uji coba kelayakan