

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

**SISTEM PENGADUAN DAN PELAYANAN KERUSAKAN BARANG
PADA KANTOR DEPARTEMEN TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG BERBASIS *WEBSITE***

VITO REFDA PRIYANANDA

221210027

Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli madya pada program studi manajemen informatika

**Universitas Bina
Darma**



FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025



**SISTEM PENGADUAN DAN PELAYANAN KERUSAKAN BARANG
PADA KANTOR DEPARTEMEN TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG BERBASIS *WEBSITE***

VITO REFDA PRIYANANDA

221210027

**Telah diterima sebagai syarat memperoleh gelar Ahli madya pada program studi
manajemen informatika**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFOEMATIKA

PROGRAM VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PENGADUAN DAN PELAYANAN KERUSAKAN BARANG PADA KANTOR DEPARTEMEN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG BERBASIS *WEBSITE*

VITO REFDA PRIYANANDA
(221210027)

Telah diterima sebagai syarat memperoleh gelar Ahli madya pada progam studi
manajemen informatika

Palembang, juli 2025

Prodi manajemen informatika

Universitas bina darma

Pembimbing



Helda Yudiastuti, M.Kom



Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.kom.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir berjudul “SISTEM PENGADUAN DAN PELAYANAN KERUSAKAN BARANG PADA KANTOR DEPARTEMEN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG BERBASIS *WEBSITE*” di depan komisi penguji pada hari

Komisi penguji

1. Helda yudiastuti ,M.Kom ketua
2. Marlindawati, M.M., M.Kom anggota
3. Imam solikin , M.Kom anggota



Mengetahui

Program studi manajemen informatika

Fakultas vokasi

Universitas bina darma

Ketua,
Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi



(vivi sahfitri, S.Kom., M.M.)

SURAT PERNYATAAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : vito refda priyananda

Nim : 221210027

Dengan ini menyatakan:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan di Universitas Bina Darma
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
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiatism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, juli 2025



Vito refda priyananda (221210027)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

motto

- “Impian kita... tidak akan pernah berakhir”

(monkey D luffy)

- “Sekeras apapun jalan yang aku lalui, sebanyak apapun luka yang kudapat,aku tidak akan pernah meynyerah!”

(Roronoa zoro)

Persembahan

Kupersembahkan untuk :

1. Ayah dan ibu yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan,serta telah melalui banyak perjuangan yang saya alami ,saya tidak akan menyiakan nya,tugas akhir ini saya persembahkanuntuk orang yang saya cintai yaitu ayah dan ibu
2. Teman, sahabat yang selalu menjadi penyemangat dan alasan bisa sampai ketitik sekarang untuk menyelesaikan tugas akhir terimakasih khusus nya anggota grup “mabes 22 dan mi 22”
3. Terima kasih untuk dosen pembimbing saya, ibu Helda yudiastuti,M.Kom. yang telah membirikan tenaga,waktu,dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan tugas akhir saya.

ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan kerusakan perangkat komputer pada Bengkel Layanan TI saat ini masih dilakukan secara semi manual, yaitu dengan cara karyawan datang langsung untuk mengambil dan mengisi formulir PPPK (Permintaan Perbaikan Perangkat Komputer). Prosedur tersebut menimbulkan berbagai kendala, seperti kesulitan dalam pengarsipan, pengawasan alur kerja, serta efisiensi waktu dan tenaga. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan pengembangan aplikasi pengaduan berbasis website yang dapat membantu proses pencatatan, pengolahan, serta pemantauan pengaduan secara lebih efektif. Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan metode pengembangan perangkat lunak waterfall. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung serta wawancara dengan pihak terkait di Bengkel Layanan TI. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah mempermudah pengguna dalam mengajukan pengaduan serta meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan oleh pihak Bengkel Layanan TI. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan pengaduan manual yang kurang efisien, sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan lebih lanjut, baik dari sisi penambahan fitur baru maupun peningkatan tampilan antarmuka agar lebih interaktif dan menarik. Dengan demikian, aplikasi ini berpotensi menjadi sistem pengaduan yang terintegrasi, efisien, dan bermanfaat bagi pengguna maupun pengelola layanan.

Kata Kunci: *Pengaduan, Bengkel Layanan TI, Waterfall, PHP, Sistem Informasi*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat 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 **SISTEM PENGADUAN DAN PELAYANAN KERUSAKAN BARANG PADA KANTOR DEPARTEMEN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG BERBASIS *WEBSITE***.

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 terimakasih 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. Helda yudiastuti, 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.

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.

Palembang, September 2025



Vito refda priyananda (221210027)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERSETUUAN	III
PERNYATAAN	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	V
ABSTRAK	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
LAMPIRAN	XVI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 latar belakang.....	1
1.2 rumusan masalah	3
1.3 batasan masalah	3
1.4 tujuan penelitian.....	4
1.5 manfaat penelitian.....	4
1.6 metodologi penelitian	5
1.6.1 lokasi penelitian.....	5
1.6.2 waktu penelitian.....	5
1.6.3 metode pengumpulan data	5
1.6.3.1 metode observasi	6
1.6.3.2 metode wawancara	6
1.6.3.4 studi literatur.....	7

1.6.4 studi literatur.....	7
1.7 sistematika penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 profil PT.PUSRI.....	11
2.2 sejarah PT.PUSRI	12
2.3. visi dan misi	14
2.4 struktur perusahaan.....	15
2.5 uraian tugas.....	16
2.6 peneliti terdahulu	19
2.7 landasan teori	21
2.7.1 website	21
2.7.2 php	22
2.7.3 sublime text.....	22
2.7.4 xampp	23
2.7.5 phpmyadmin	23
2.7.6 mysql	24
2.7.7 Uml	24
2.7.8 use case diagram.....	25
2.7.9 activity diagram	27
2.7.10 class diagram	28

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

3.1 analisis sistem	30
3.1.1 sistem yang berjalan	30
3.1.2 solusi yang disarankan.....	32
3.1.3 analisis kebutuhan	33
3.2 desain sistem.....	34
3.2.1 use case diagram	34
3.2.2 activity diagram	35

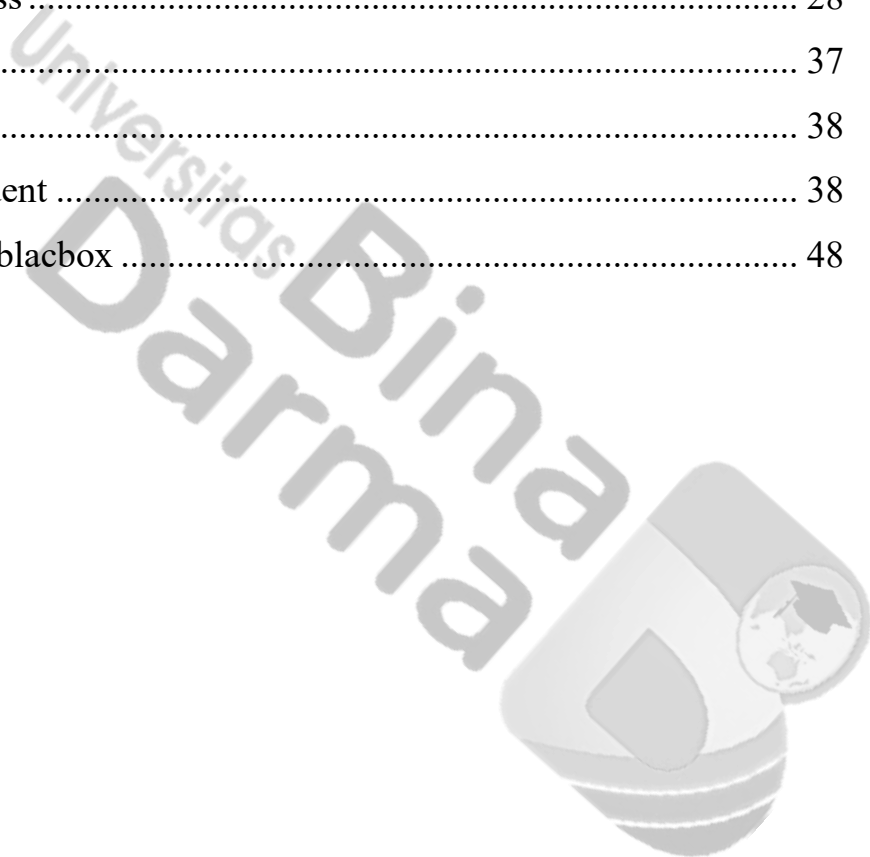
3.2.3 class diagram.....	38
3.3 desain database	38
3.3.1 desain tabel staff	38
3.3.2 desain tabel teknisi	39
3.3.3 desain tabel vp	39
3.4 perancangan antarmuka	40
3.4.1 desain homepage.....	41
3.4.2 desain login.....	41
3.4.3 desain dashboard teknisi.....	42
3.4.4 desain data pengaduan.....	42
3.4.5 desain laporan.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 hasil	43
4.2 pembahasan.....	44
4.2.1 halaman teknisi	44
4.2.2 tampilan dashboard.....	45
4.2.3 halaman pengaduan	46
4.2.4 halaman data pengaduan.....	47
4.2.5 halaman laporan.....	47
4.2.6 pengujian blackbox.....	48
4.2.7 halaman login	49
4.2.8 halaman profil akun	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 kesimpulan.....	51
5.2 saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 metode waterfall.....	7
Gambar 2.1 logo pusri.....	12
Gambar 2.2 struktur organisasi	15
Gambar 3.1 use case.....	35
Gambar 3.2 activity.....	36
Gambar 3.3 class diagram.....	38
Gambar 3.5 desain halaman home	40
Gambar 3.6 desain halaman pengaduan	40
Gambar 3.7 desain halaman login.....	41
Gambar 3.8 desain halaman teknisi	42
Gambar 3.9 desain halaman pengaduan	42
Gambar 4.1 halaman login.....	45
Gambar 4.2 halaman dashboard.....	46
Gambar 4.3 halaman penagduan.....	47
Gambar 4.4 halaman data pengaduan	48
Gambar 4.5 halaman laporan	48
Gambar 4.6 tampilan login vp	49
Gambar 4.7 tampilan profil akun vp/teknisi	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 simbol use case.....	26
Tabel 2.2 simbol activity.....	27
Tabel 2.3 simbol class.....	28
Tabel 3.1 staff.....	37
Tabel 3.2 teknisi.....	38
Tabel 3.3 vice president.....	38
Tabel 4.1 pengujian blacbox.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pengajuan judul
2. Halaman perbaikan tugas akhir
3. Surat keterangan lulus
4. Lembar konsultasi
5. Sk pembimbing
6. Penilaian magang
7. Sertifikat magang
8. Sertifikat TOEFL ITP UBD
9. Hasil turnitin tugas akhir
10. Form kelayakan jilid tugas akhir