



**RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN KELUHAN  
KARYAWAN BERBASIS WEB PADA PT DETEKSI BASKET  
LINTAS INDONESIA**

**KERJA PRAKTIK**

**Program Studi**

**DIII Manajemen Informatika**

**INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA**

**stikom**  
SURABAYA

**Oleh:**

**ACHMAD SYAIFUL**

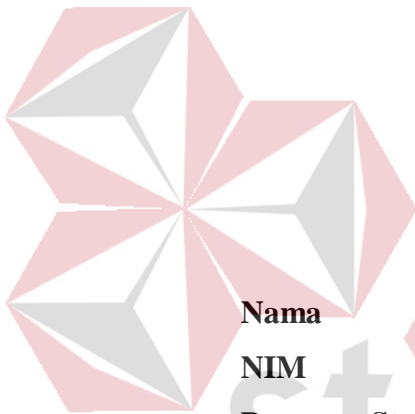
**15390100009**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2018**

**RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN KELUHAN  
KARYAWAN BERBASIS WEB PADA PT DETEKSI BASKET  
LINTAS INDONESIA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Ahli Madya Komputer



Disusun Oleh:

**Nama** : ACHMAD SYAIFUL  
**NIM** : 15390100009  
**Program Studi** : DIII (Diploma Tiga)  
**Jurusan** : Manajemen Informatika

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**2018**

*Satu-satunya sumber pengetahuan adalah*

*pengalaman – albert einstein*



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan ini aku persembahkan hasil karya kecilku kepada*

*Ayah dan Ibuku tercinta,*

*Adikku tercinta,*

*Serta sahabat dan orang-orang terdekat tersayang*



INSTITUT BISNIS  
INFORMATIKA  
stikom  
SURABAYA

LEMBAR PENGESAHAN

RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN KELUHAN KARYAWAN  
BERBASIS WEB PADA PT DETEKSI BASKET LINTAS INDONESIA

Laporan Kerja Praktik oleh

ACHMAD SYAIFUL

NIM : 15.39010.0009

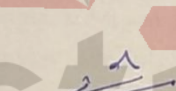
Telah diperiksa, diuji, dan disetujui

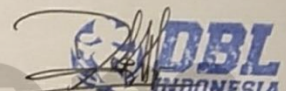
Surabaya, Januari 2018

Disetujui:

Pembimbing

Penyelia (Pihak Instansi/Perusahaan)

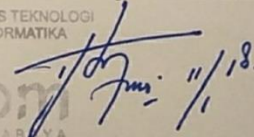
  
Edo Yonatan Koentjoro, S.Kom., M.Sc.  
NIDN. 0718128903

  
Doni Hariadi  
NIP. 60019

Mengetahui,

Ketua Program Studi DIII Manajemen Informatika

FAKULTAS TEKNOLOGI  
DAN INFORMATIKA

  
Titik Lusiani, M.Kom., OCP  
NIDN. 0714077401

**SURAT PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya :

Nama : Achmad Syaiful  
NIM : 15390100009  
Program Studi : DIII Manajemen Informatika  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Laporan Kerja Praktik  
Judul Karya : **RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN KELUHAN  
PKARYAWAN BERBASIS WEB PADA PT DETEKSI BASKET  
LINTAS INDONESIA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Informatika, saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kejarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Januari 2018

Yang menyatakan  
  
Achmad Syaiful  
NIM: 15390100009



## ABSTRAK

PT Deteksi Basket Lintas (DBL) Indonesia berdiri sejak tahun 2008 diciptakan untuk mengelola *Developmental Basketball League*, kompetisi basket pelajar terbesar di Indonesia. Dimulai dengan hanya 5 staf, perusahaan ini sekarang mempekerjakan lebih dari 170 karyawan penuh waktu di Gedung Graha Pena Surabaya Lt. 4 – Jl. Ahmad Yani 88, Surabaya. PT DBL Indonesia memiliki beberapa proses sistem informasi salah satunya pelayanan keluhan karyawan.

Berdasarkan hasil kerja praktik pada PT DBL Indonesia, diketahui bahwa sudah ada aplikasi (Budget) meliputi *inventory*, *help* (keluhan karyawan), dan beberapa fitur lainnya. Akan tetapi pihak *General Affairs* (GA) mengharapkan aplikasi ini di pecah menjadi beberapa bagian, selain itu dalam aplikasi Budget belum ada laporan kerusakan kepada manajer secara komputerisasi dan belum memiliki laporan kinerja setiap bulannya.

Dengan dilakukan perombakan aplikasi pelayanan keluhan karyawan pada PT DBL Indonesia, maka aplikasi tersebut dapat lebih mempermudah komunikasi dalam kinerja karyawan dan mengurangi risiko kehilangan *history* pelayanan keluhan karyawan yang mungkin terjadi dan menyediakan laporan secara *realtime* mengenai realisasi pelayanan keluhan karyawan pada PT DBL Indonesia. Sistem ini juga diharapkan dapat lebih mempercepat proses pembuatan laporan yang pada akhirnya dapat membantu pihak pengambil keputusan untuk lebih meningkatkan kinerja yang ada.

**Kata Kunci:** *Aplikasi, Pelayanan, Pelayanan Keluhan, PT Deteksi Basket Lintas Indonesia.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Laporan Kerja Praktek yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Keluhan Karyawan Berbasis Web Pada PT Detkon Basket Lintas Indonesia”.

Pada laporan kerja praktik ini membahas tentang proses perancangan dan pembuatan aplikasi pelayanan keluhan karyawan pada PT Detkon Basket Lintas Indonesia yang dapat membantu dalam pelayanan keluhan, pelaporan kerusakan dan laporan dokumen.

Dalam proses pembuatan kerja praktik ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan nasihat, saran, kritik kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

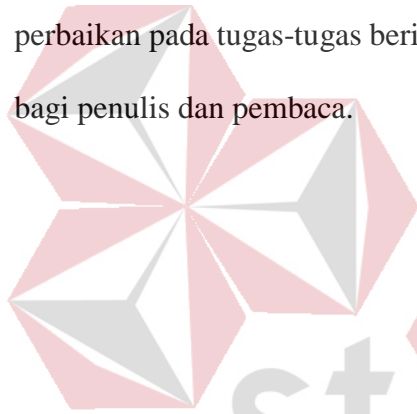
1. Kedua Orang Tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi serta dukungan di setiap perjuangan penulis.
2. Bapak Rio dan Bapak Billy selaku pelaksana Divisi General Affairs yang telah membantu dan membimbing serta memberikan informasi kepada penulis dalam mengerjakan Proyek ini.
3. Ibu Titik Lusiani, M.Kom., OCP, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Informatika yang telah memberikan arahan selama proses pembuatan laporan ini.
4. Bapak Edo Yonatan Koentjoro, S.Kom, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan penuh berupa motivasi maupun wawasan yang berharga bagi Penulis selama pembuatan laporan kerja praktik ini.



5. Segenap teman, saudara, serta sahabat tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan, motivasi, semangat dan membantu selama mengerjakan laporan proyek sistem informasi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan limpahan rahmat-Nya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, nasehat, dan dukungan selama pelaksanaan kerja praktik maupun pembuatan laporan kerja praktik ini.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktik yang telah dikerjakan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak, yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan pada tugas-tugas berikutnya. Semoga laporan kerja praktik ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.



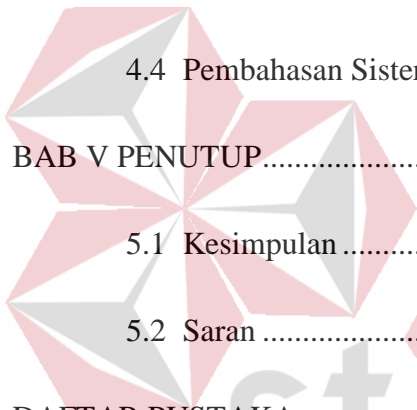
Surabaya, Januari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan .....	2
1.5 Manfaat .....	2
1.6 Sistematika Penulisan .....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	5
2.2 Logo Perusahaan.....	6
2.3 Visi, Misi, dan Tujuan PT DBL Indonesia .....	6
2.4 Struktur Organisasi .....	7
2.5 Lokasi Perusahaan .....	8

BAB III LANDASAN TEORI.....	9
3.1 Pelayanan .....	9
3.2 Basis Data .....	9
3.3 <i>System Development Life Cycle</i> .....	10
BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN .....	12
4.1 Analisis Sistem .....	12
4.2 Rancang Sistem.....	17
4.3 Implementasi Sistem.....	32
4.4 Pembahasan Sistem.....	34
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA .....	41
LAMPIRAN.....	44



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tabel Kebutuhan Divisi GA .....	15
Tabel 4.2 Tabel Kebutuhan Karyawan PT DBL.....	15
Tabel 4.3 Tabel Kebutuhan Karyawan PT DBL.....	16
Tabel 4.4 Struktur Tabel Divisi.....	25
Tabel 4.5 Struktur Tabel Jabatan .....	26
Tabel 4.6 Struktur Tabel Pegawai.....	26
Tabel 4.7 Struktur Tabel Jenis Berita.....	27
Tabel 4.8 Struktur Tabel Jenis Berita Keluhan .....	27
Tabel 4.9 Struktur Tabel Jenis Berita Keluhan .....	27



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo PT Deteksi Basket Lintas Indonesia .....	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	7
Gambar 2.3 Lokasi PT DBL Indonesia.....	8
Gambar 4.1 <i>System Flow</i> Aplikasi pelayanan keluhan karyawan.....	18
Gambar 4.2 <i>Context Diagram</i> .....	19
Gambar 4.3 Diagram Jenjang Proses .....	20
Gambar 4.4 DFD Level 0.....	21
Gambar 4.5 DFD Level 1 Mengelola Data Master .....	22
Gambar 4.6 DFD Level 1 Mengelola Berita Keluhan.....	22
Gambar 4.7 DFD Level 1 Mengelola Laporan .....	23
Gambar 4.8 <i>Conceptual Data Model</i> .....	24
Gambar 4.9 <i>Physical Data Model</i> .....	25
Gambar 4.10 Halaman <i>Login</i> .....	28
Gambar 4.11 Halaman Master Divisi.....	29
Gambar 4.12 Halaman Master Jabatan .....	29
Gambar 4.13 Halaman Master Pegawai.....	30
Gambar 4.14 Halaman Master Tipe Berita .....	30
Gambar 4.15 Halaman Berita.....	31
Gambar 4.16 Halaman Laporan Berita .....	32
Gambar 4.17 Halaman Laporan Kerusakan .....	32
Gambar 4.18 Halaman Login.....	34
Gambar 4.19 Halaman Master Divisi.....	35
Gambar 4.20 Halaman Master Jabatan .....	35

Gambar 4.21 Halaman Master Pegawai.....	35
Gambar 4.22 Halaman Master Jenis Berita.....	36
Gambar 4.23 Halaman Berita Keluhan .....	37
Gambar 4.24 Halaman Daftar Berita .....	37
Gambar 4.25 Halaman Daftar Berita Keluhan Saya .....	37
Gambar 4.26 Halaman laporan berita keluhan.....	38
Gambar 4.27 Halaman laporan berita keluhan dalam format PDF.....	39
Gambar 4.28 Halaman laporan berita kerusakan .....	39
Gambar 4.29 Halaman laporan berita kerusakan dalam format PD.....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 Surat Balasan Instansi / Perusahaan .....	44
LAMPIRAN 2 Acuan Kerja.....	45
LAMPIRAN 3 Garis Besar Rencana Kerja Mingguan .....	46
LAMPIRAN 4 Log Perubahan.....	47
LAMPIRAN 5 Kehadiran Kerja Praktik.....	49
LAMPIRAN 6 Kartu Bimbingan Kerja Praktik.....	50
LAMPIRAN 7 Kode Program Berita.....	51





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Deteksi Basket Lintas (DBL) Indonesia diciptakan untuk mengelola *Developmental Basketball League*, kompetisi basket pelajar terbesar di Indonesia. Didirikan pada tahun 2008, dimulai dengan hanya 5 staf, perusahaan ini sekarang mempekerjakan lebih dari 170 karyawan penuh waktu di Gedung Graha Pena Surabaya. Divisi *General Affairs* (GA) selaku pihak yang bertanggung jawab menangani aplikasi DBL Budget memiliki beberapa kendala, yaitu fungsi yang ada masih belum sesuai dengan keinginan, tidak adanya proses laporan kerusakan pada manajer secara komputerisasi, dan tidak adanya laporan.

Berdasarkan uraian di atas, maka PT Deteksi Basket Lintas Indonesia perlu adanya suatu perombakan aplikasi pelayanan keluhan karyawan dengan menggunakan media *website* sebagai alat bantu untuk menyampaikan keluhan, menyampaikan laporan kerusakan, serta pelaporan berita keluhan karyawan per bulannya. Aplikasi ini mempermudah pengguna dalam menyampaikan keluhan kepada pihak GA, menyampaikan laporan kerusakan kepada manajer secara cepat, menyampaikan pelaporan berita keluhan karyawan yang *realtime* dan mampu dijadikan bahan evaluasi pimpinan untuk mengambil suatu keputusan. Aplikasi pelayanan keluhan karyawan diharapkan dapat menunjang produktivitas dan agar menjadi lebih efektif dan efisien.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu, bagaimana merancang bangun Aplikasi Pelayanan Keluhan

Karyawan pada PT Deteksi Basket Indonesia dalam penyampaian keluhan, pelaporan kerusakan kepada manajer dan pelaporan berita keluhan karyawan.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disusun batasan masalah dalam pembuatan aplikasi pelayanan keluhan karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi ini meliputi permintaan keluhan yang disetujui dan yang di tolak, pelaporan kerusakan pada saat melakukan pengerjaan ke manajer, dan pelaporan berita keluhan karyawan setiap bulannya.
- b. Aplikasi yang dibuat akan digunakan oleh divisi *General Affairs* (GA) sebagai admin, dan seluruh karyawan PT DBL Indonesia .
- c. Aplikasi menggunakan *platform* berbasis website.
- d. Aplikasi ini tidak membahas proses pengajuan keuangan kepada manajer ketika ada kerusakan saat pengerjaan permintaan keluhan karyawan.
- e. Tidak membahas keamanan sistem.

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disusun tujuan dalam pembuatan aplikasi Pelayanan Keluhan Karyawan yang dapat mempermudah proses menyampaikan keluhan kepada divisi *General affairs* (GA) secara cepat dan tepat, pelaporan kerusakan kepada manajer dan laporan berita keluhan karyawan setiap bulannya.

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dalam pembuatan aplikasi pelayanan keluhan karyawan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dengan diterapkannya Aplikasi Pelayanan Keluhan Karyawan adalah dapat memahami berbagai sistem kerja yang ada di perusahaan, dapat menerapkan sekaligus mengembangkan ilmu yang di pelajari selama perkuliahan dengan kerja lapangan dan menambah wawasan dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri baik secara teoritis maupun secara praktis, untuk menghadapi dunia pekerjaan.

b. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dengan diterapkannya Aplikasi Pelayanan Keluhan Karyawan adalah mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada instansi dan mendapat kemudahan dalam melakukan menyampaikan keluhan dan dapat menghasilkan informasi dan laporan yang dibutuhkan.

c. Bagi Akademik

Manfaat yang didapat bagi akademik adalah perguruan tinggi adalah sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil di bidangnya dan sebagai tambahan referensi khususnya mengenai perkembangan teknologi informasi pada sektor industri maupun pemerintahan di Indonesia dalam rangka menghasilkan lulusan-lulusan handal yang memiliki pengalaman sesuai dengan bidangnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I, berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan kerja praktik.

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada BAB II, berisi penjabaran tentang gambaran umum perusahaan yaitu PT Deteksi Basket Lintas Indonesia. Pemahaman proses bisnis yang meliputi visi dan misi perusahaan, pengenalan struktur organisasi, serta lokasi perusahaan.

## BAB III LANDASAN TEORI

Pada BAB III, berisi tentang penjelasan terkait dengan pelayanan, dokumen manajemen system, dan siklus hidup pengembangan sistem yang akan digunakan dalam rancang bangun aplikasi pelayanan keluhan karyawan.

## BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTIK

Pada BAB IV, berisi tentang uraian tentang tugas – tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktik yaitu metodologi penelitian, analisis sistem, pembahasan masalah berupa *System Flow*, *Entity Relationship Diagram*, *Conceptual Data Model*, *Physical Data Model* dan *Data Flow Diagram (DFD)*.

## BAB V PENUTUP

Pada BAB Penutup membahas tentang kesimpulan dan saran dari seluruh isi laporan ini yang disesuaikan dengan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Didirikan pada tahun 2008, PT DBL Indonesia diciptakan untuk mengelola *Developmental Basketball League* (DBL). Kompetisi basket pelajar terbesar di Indonesia. Dimulai dengan hanya 5 staf, perusahaan ini sekarang mempekerjakan lebih dari 170 karyawan penuh waktu di Gedung Graha Pena Lt. 4–Jl. Ahmad Yani 88 Surabaya, Jawa Timur.

Liga DBL Indonesia pada mulanya merupakan liga yang diselenggarakan oleh pihak Deteksi Jawa Pos (DBL Indonesia 2012). Liga ini berkembang dengan pesat dari tahun ke tahun hingga menyebar ke seluruh provinsi di Indonesia. Jumlah penonton dan partisipan semakin meningkat juga tiap tahunnya.

Perusahaan ini sekarang mengorganisasi terutama *Developmental Basketball League* (DBL) untuk tingkat SMA, *Junior Basketball League* (JRBL) untuk tingkat SMP, dan *DBL Academy* (sekolah basket untuk tingkat anak-anak). Perusahaan baru saja menyelesaikan *National Basketball League Indonesia* (NBL) untuk tingkat *Professional Men* selama lima musim termasuk *Women's National Basketball League* (WNBL, *Professional Women*). Untuk mengembangkan bisnis, PT DBL Indonesia juga memiliki *DBL Store* (toko yang menjual perlengkapan basket terbesar di Indonesia) dan *MAINBASKET* (majalah yang berfokus pada basket). Perusahaan juga mengelola dan menjalankan kegiatan dan tim internasional, seperti *NBA Official Event* dan tim bola basket junior nasional Indonesia.

## 2.2 Logo Perusahaan

PT DBL Indonesia memiliki logo berwarna biru dengan desain di sebelah kiri terdapat gambar berbentuk lingkaran dan tulisan nama perusahaan yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Logo PT Deteksi Basket Lintas Indonesia

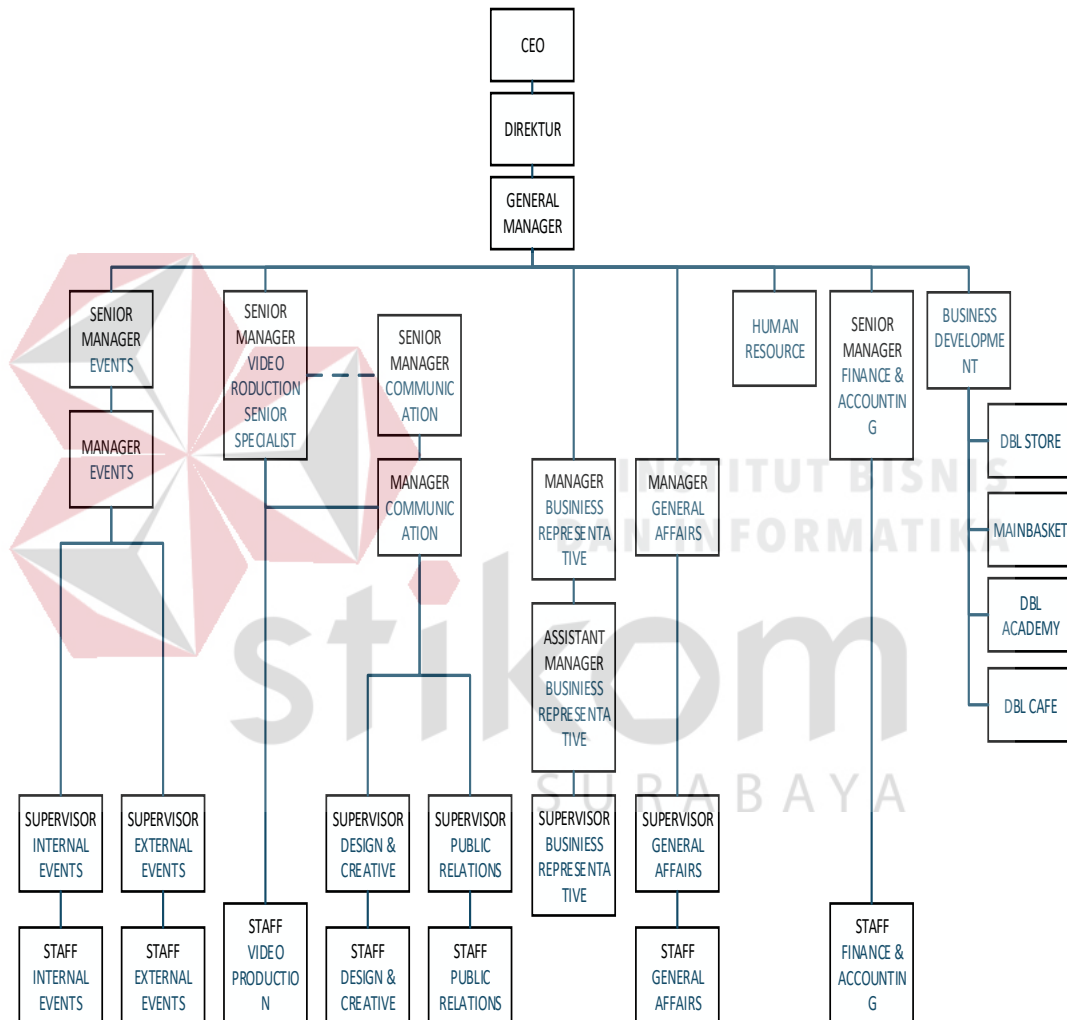
## 2.3 Visi, Misi, dan Tujuan PT DBL Indonesia

PT DBL Indonesia tidak memiliki visi dan misi yang secara tegas tertulis. Hal tersebut dikarenakan Direktur PT DBL Indonesia, Azrul Ananda, tidak menginginkan setiap karyawan dibatasi dengan adanya visi dan misi perusahaan tersebut.

PT DBL Indonesia memiliki tujuan dalam setiap penyelenggaraan liganya. Tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan kembali animo masyarakat Indonesia terhadap olahraga basket dan juga selalu memberikan ide-ide yang kreatif. PT DBL Indonesia juga berupaya untuk selalu mengembangkan liganya dari tahun ke tahun, mulai dari jumlah peserta atau partisipan dan penonton (Gita, 2012).

## 2.4 Struktur Organisasi

Untuk kelancaran dan keberhasilan suatu perusahaan, maka perlu dibentuk struktur organisasi dengan tujuan agar dapat terlaksananya tugas dengan lancar dan baik. Berikut ini adalah struktur organisasi PT DBL Indonesia yang terdapat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Sebagai sebuah instansi perusahaan dibidang olahraga, PT DBL Indonesia dipimpin oleh seorang CEO. Posisi yang berada di bawah CEO adalah Direktur kemudian *General Manager*. *General Manager* mengoordinasi beberapa divisi,



yaitu *Events, Video Production Senior Specialist, Communication, Business Representative, General Affairs, Human Resource, Finance and Accounting*, dan *Business Development* dimana pada setiap divisi sebagian besar dipimpin oleh *Senior Manajer* kemudian *Manajer* lalu *Supervisor*. *Supervisor* dari setiap divisi dibantu oleh *Staff* yang berada di bawahnya.

## 2.5 Lokasi Perusahaan

PT DBL Indonesia berlokasi di Gedung Graha Pena Lt. 4 – Surabaya, Jawa Timur yang dapat dilihat pada Gambar 2.3.

Berikut adalah informasi perusahaan yang di peroleh dari Google maps :

- a. Alamat kantor : Graha Pena Lt. 4 – Jl. A. Yani 88 Surabaya, Jawa Timur
- b. Website : [www.dblindonesia.com](http://www.dblindonesia.com)
- c. Telepon/Fax : (+62) 31 820 2195 / (+62) 31 825 0019



Gambar 2.3 Lokasi PT DBL Indonesia

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

Landasan teori merupakan bagian yang akan membahas tentang uraian pemecahan masalah yang akan ditemukan pemecahannya melalui pembahasan-pembahasan secara teoritis. Teori-teori yang akan dikemukakan merupakan dasar-dasar penulis untuk meneliti masalah-masalah yang akan dihadapi penulis pada pelaksanaan pengumpulan data kerja praktik di PT Deteksi Basket Lintas Indonesia.

#### **3.1 Pelayanan**

Menurut Moenir (2002) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panda indra dan anggota badan dan tanpa alat bantu yang dilakukan seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

#### **3.2 Basis Data**

Basis data (*database*) adalah kumpulan data yang saling berelasi. Data sendiri merupakan fakta mengenai obyek, orang dan lain-lain. Data dinyatakan dengan nilai angka, deretan karakter atau simbol (Kusrini, 2007).

### 3.3 System Development Life Cycle

Pengertian definisi *System Development Life Cycle* (SDLC) menurut Azhar Susanto (2004) menyatakan bahwa: “*System Development Life Cycle* (SDLC) adalah salah satu metode pengembangan sistem informasi yang populer pada saat sistem informasi pertama kali dikembangkan.”

Metode SDLC adalah tahap-tahap pengembangan sistem informasi yang pertama kali dikembangkan yang dilakukan oleh analisis sistem dan programmer untuk membangun sebuah sistem informasi. Metode SDLC ini seringkali dinamakan sebagai proses pemecahan masalah, yang langkah-langkahnya adalah:

1. Analisis

Tahap mempelajari sistem informasi yang sedang berjalan sangat berguna untuk mengetahui sebab dan akibat yang ditimbulkan oleh masalah, sehingga akan menghasilkan pelaporan yang mengungkapkan adanya permasalahan.

2. Perancangan

Memahami bagaimana menterjemahkan keinginan pemakai sistem informasi tersebut kedalam bahasa komputer, untuk memulai merancang suatu sistem informasi baru yang meliputi: *input*, *file-file database* dan *output*, bahasa yang digunakan, metode dan prosedur serta pengendalian.

3. Penerapan

Hasil penyusunan sistem informasi adalah sebuah *software* komputer yang siap digunakan untuk kebutuhan user untuk dioperasikan.

#### 4. Pemeliharaan

Pemeliharaan yang dilakukan analisis adalah dengan melakukan perbaikan dan pemeliharaan pada kesalahan atau kegagalan yang timbul dalam penggunaan sistem informasi.



## BAB IV

### DESKRIPSI PEKERJAAN

Berdasarkan dengan *survey* dan wawancara yang penulis lakukan pada saat pertama kali meninjau PT Deteksi Basket Lintas Indonesia, didapatkan informasi bahwa perusahaan bahwa sudah ada aplikasi (*Budget*) meliputi *inventory*, *help* (Keluhan Karyawan), dan lain sebagainya, namun pihak perusahaan khususnya divisi *General Affairs* (GA) mengharapkan aplikasi ini di pecah menjadi beberapa bagian, selain itu dalam aplikasi Budget belum ada laporan kerusakan kepada manajer secara komputerisasi dan belum memiliki laporan kinerja setiap bulannya.

Dalam proses kerja praktik, maka penulis berusaha untuk membantu perusahaan dengan membantu memecahkan permasalahan perusahaan yang berkaitan dengan distribusi dan pelaporan realisasi alat keterangan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dengan beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

- a. Menganalisis sistem
- b. Merancang sistem
- c. Mengimplementasikan sistem
- d. Melakukan pembahasan terhadap implementasi sistem.

#### 4.1 Analisis Sistem

Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam merancang suatu sistem. Dalam tahap ini, dilakukan wawancara dan *survey* terkait proses yang berjalan saat ini dari perusahaan terkait bagaimana proses dari pada aplikasi DBL Budget.

Pelaksana divisi GA akan melakukan pengerjaan saat terjadi permintaan keluhan. Proses keluhan terjadi saat ada masalah yang di alami karyawan, saat

terjadi masalah karyawan akan melakukan permintaan keluhan pada aplikasi tersebut yang akan menjadi permintaan baru.

Pada proses transaksi permintaan keluhan, divisi GA akan melakukan proses *accept* pada keluhan karyawan tersebut jika keluhan karyawan dirasa tidak terlalu berat setelah itu akan dilakukan pengerjaan. Jika permintaan keluhan dirasa terlalu berat menurut pihak GA, maka permintaan tersebut akan di *decline* (ditolak), dalam pengerjaan pihak GA akan melakukan pelaporan ke manajer jika terjadi kerusakan dalam pengerjaan, jika tidak pihak GA akan memperbaharui transaksi permintaan keluhan bahwa permintaan keluhan tersebut telah selesai dikerjakan.

Dalam periode satu bulan, manajer akan melakukan proses pembuatan laporan berapa banyak keluhan karyawan yang di kerjakan serta keluhan yang di tolak divisi GA, serta memberikan arsip kerusakan yang akan di tujukan pada HRD nantinya.

#### **4.1.1 Komunikasi**

Pada tahap ini dilakukan proses observasi dan wawancara. Proses observasi dilakukan secara langsung dengan cara terlibat langsung dengan divisi *General Affairs* (GA), dengan tujuan untuk mengetahui langsung informasi mengenai proses transaksi permintaan keluhan karyawan, realisasi dan laporan. Sedangkan pada proses wawancara dilakukan dengan melibatkan divisi *General Affairs* (GA). Hal ini bertujuan untuk menanyakan beberapa hal yang tidak didapat melalui proses observasi. Setelah melakukan kerja praktik pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia maka dapat disusun analisis bisnis, analisis kebutuhan pengguna, analisis kebutuhan data dan analisis kebutuhan fungsional.

**a. Analisis Bisnis**

Setelah dilakukan tahap komunikasi, selanjutnya dilakukan analisis bisnis meliputi identifikasi masalah, identifikasi pengguna, identifikasi data, serta identifikasi fungsi.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil kerja praktik pada PT DBL Indonesia, diketahui bahwa sudah ada aplikasi (*Budget*) meliputi *inventory*, *help* (keluhan karyawan), dan lain sebagainya, akan tetapi pihak *General Affairs* (GA) mengharapkan aplikasi ini di pecah menjadi beberapa bagian, selain itu dalam aplikasi *Budget* belum ada laporan kerusakan kepada manajer secara komputersasi dan belum memiliki laporan kinerja setiap bulannya.

2. Identifikasi Pengguna

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada divisi *General Affairs* (GA) yaitu pengguna yang terlibat pada proses distribusi alat keterangan pajak adalah seluruh karyawan DBL, dan divisi *General Affairs* (GA).

3. Identifikasi Data

Identifikasi ini melibatkan kebutuhan data apa saja yang digunakan dalam proses permintaan keluhan karyawan. Pada proses permintaan keluhan karyawan memerlukan data sebagai berikut: data karyawan, data divisi, data jabatan, daftar permintaan, dan status permintaan.

4. Identifikasi Fungsi

Setelah dilakukan proses identifikasi pengguna dan identifikasi data, maka proses selanjutnya dapat dilakukan identifikasi mengenai fungsi dari permintaan keluhan karyawan yaitu fungsi permintaan diterima dan permintaan di tolak.



**b. Analisis Kebutuhan Pengguna**

Analisis kebutuhan pengguna berfungsi untuk mengetahui kebutuhan dari masing-masing pengguna yang berhubungan langsung dengan aplikasi yang dibuat sesuai dengan permintaan pengguna. Analisis kebutuhan pengguna dijabarkan pada tabel berikut:

1. Pelaksana Divisi GA

Tabel 4.1 Tabel Kebutuhan Divisi GA

<b>Kebutuhan Fungsi</b>	<b>Kebutuhan Data</b>	<b>Kebutuhan Informasi</b>
Mengelola data master	1. Data divisi 2. Data Jabatan 3. Data karyawan	1. Data divisi 2. Data Jabatan 3. Data karyawan
Memasukkan data	1. Data divisi 2. Data Jabatan 3. Data karyawan	1. Data divisi 2. Data Jabatan 3. Data karyawan
Melakukan <i>reject</i> / <i>accept</i> berita permintaan	1. Data berita permintaan	1. Data berita permintaan
Melakukan peporan kerusakan ke manajer dan membuat laporan transaksi berita per-bulan	1. Data kerusakan	1. Data kerusakan

2. Karyawan PT DBL

Tabel 4.2 Tabel Kebutuhan Karyawan PT DBL

<b>Kebutuhan Fungsi</b>	<b>Kebutuhan Data</b>	<b>Kebutuhan Informasi</b>
Melakukan transaksi berita keluhan	Data berita keluhan	Data berita keluhan

## 3. Manajer

Tabel 4.3 Tabel Kebutuhan Karyawan PT DBL

Kebutuhan Fungsi	Kebutuhan Data	Kebutuhan Informasi
Menerima laporan kerusakan dan membuat laporan kerusakan	Data berita keluhan	Data berita keluhan

## 4.1.2 Komunikasi

Pembuatan aplikasi permintaan keluhan karyawan pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia memiliki beberapa spesifikasi yang perlu dipenuhi agar aplikasi berjalan dengan baik. Spesifikasi tersebut meliputi:

## a. Kebutuhan Perangkat Keras

Aplikasi pengelolaan aplikasi permintaan keluhan karyawan pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia yang sudah dirancang dan dibangun membutuhkan beberapa spesifikasi perangkat keras. Beberapa spesifikasi yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. *Processor Core 2 Duo*
2. RAM berkapasitas 1 Gb
3. *Harddisk* berkapasitas 100 Gb
4. Monitor dengan resolusi minimal 1024 x 768
5. *Keyboard, mouse dan printer*

## b. Kebutuhan Perangkat Lunak

Pemenuhan kebutuhan perangkat lunak agar aplikasi berjalan dengan baik. Beberapa spesifikasi yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. Sistem operasi menggunakan Microsoft Windows 7/8/10.
2. *Database* pengolahan data menggunakan MySql 5.6.24.

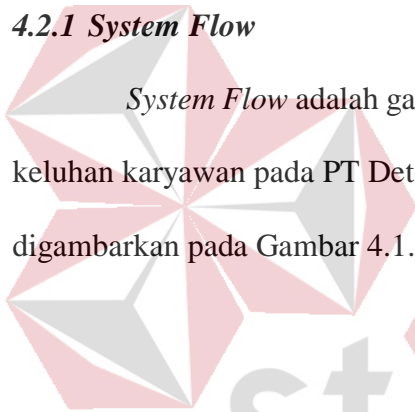
3. Aplikasi berjalan pada *internet browser* seperti Chrome, Firefox, dan Internet Explorer.

## 4.2 Rancang Sistem

Tahap selanjutnya setelah melakukan analisa sistem adalah merancang sistem aplikasi permintaan keluhan karyawan pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia yang dilakukan secara terstruktur. Hal ini dilakukan dengan membuat, *Flow chart, Data Flow Diagram, Diagram Jenjang Proses, Conceptual Data Model, Physical Data Model*, kemudian tampilan masukan dan keluaran.

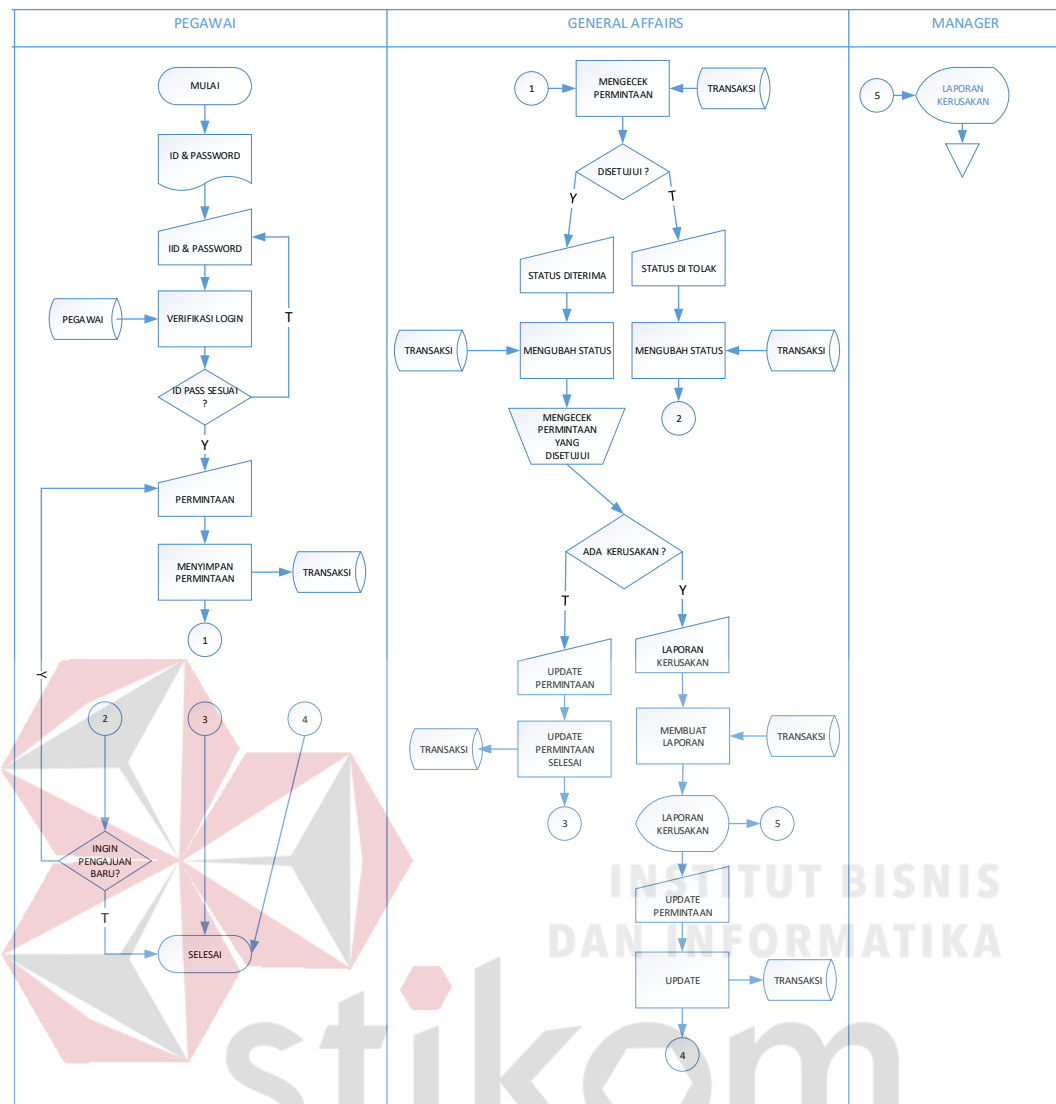
### 4.2.1 System Flow

*System Flow* adalah gambaran alur proses sistem pada aplikasi permintaan keluhan karyawan pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia. *System Flow* tersebut digambarkan pada Gambar 4.1.



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA



Gambar 4.1 System Flow Aplikasi pelayanan keluhan karyawan

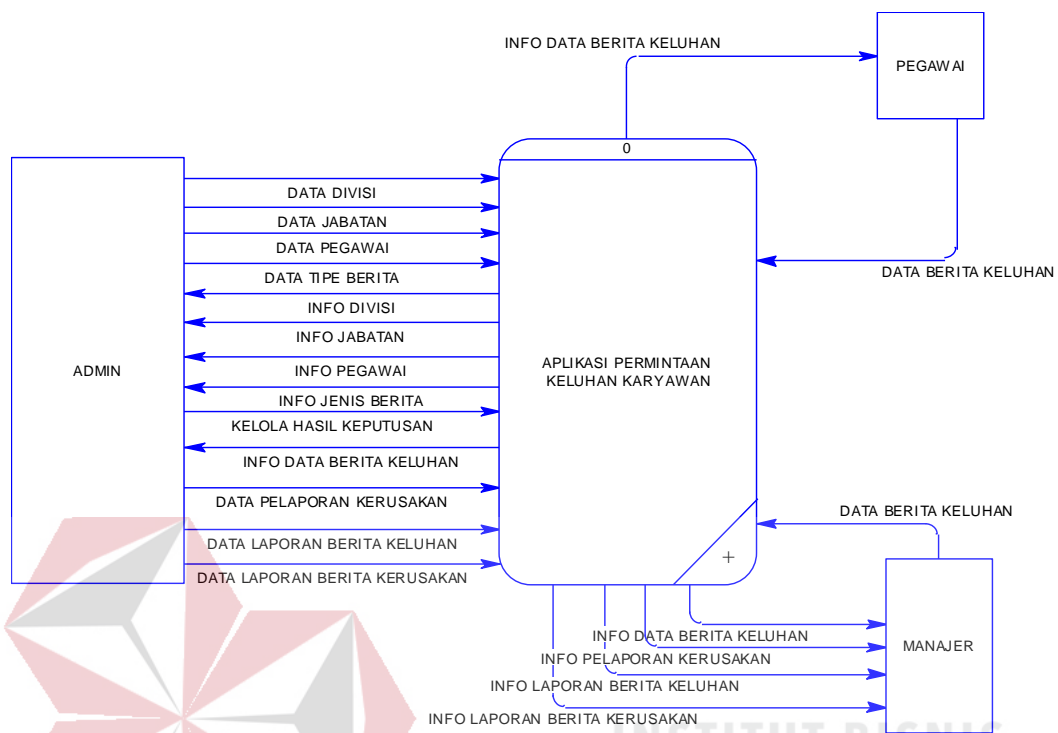
#### 4.2.2 Merancang Proses

Dari hasil kebutuhan fungsional, terdapat beberapa fungsi untuk membangun aplikasi permintaan keluhan karyawan dapa PT Deteksi Basket Lintas Indonesia. Digambarkan dengan *Data Flow Diagram*, *Diagram Jenjang Proses*, *Conceptual Data Model*, *Physical Data Model*.

##### a. Context Diagram

Pada *context diagram* aplikasi permintaan keluhan karyawan terdiri dari tiga entitas, yaitu admin (GA), karyawan PT DBL, dan manajer. Kedua entitas ini

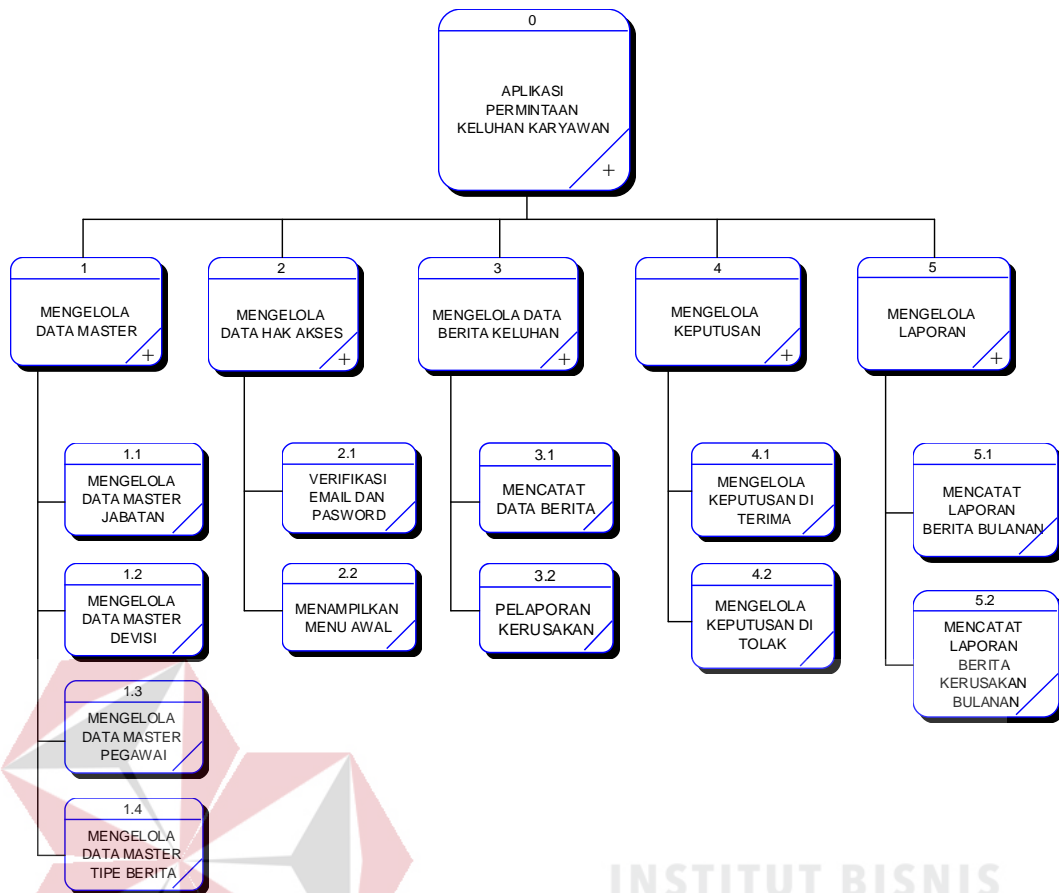
memberikan masukan dan mengeluarkan data yang diperlukan. *Context diagram* dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 *Context Diagram*

b. **Diagram Jenjang Proses**

Diagram jenjang proses merupakan alat perancangan sistem yang dapat menampilkan seluruh proses yang terdapat pada aplikasi pelayanan keluhan karyawan. Diagram jenjang proses ini dapat dilihat pada Gambar 4.3.



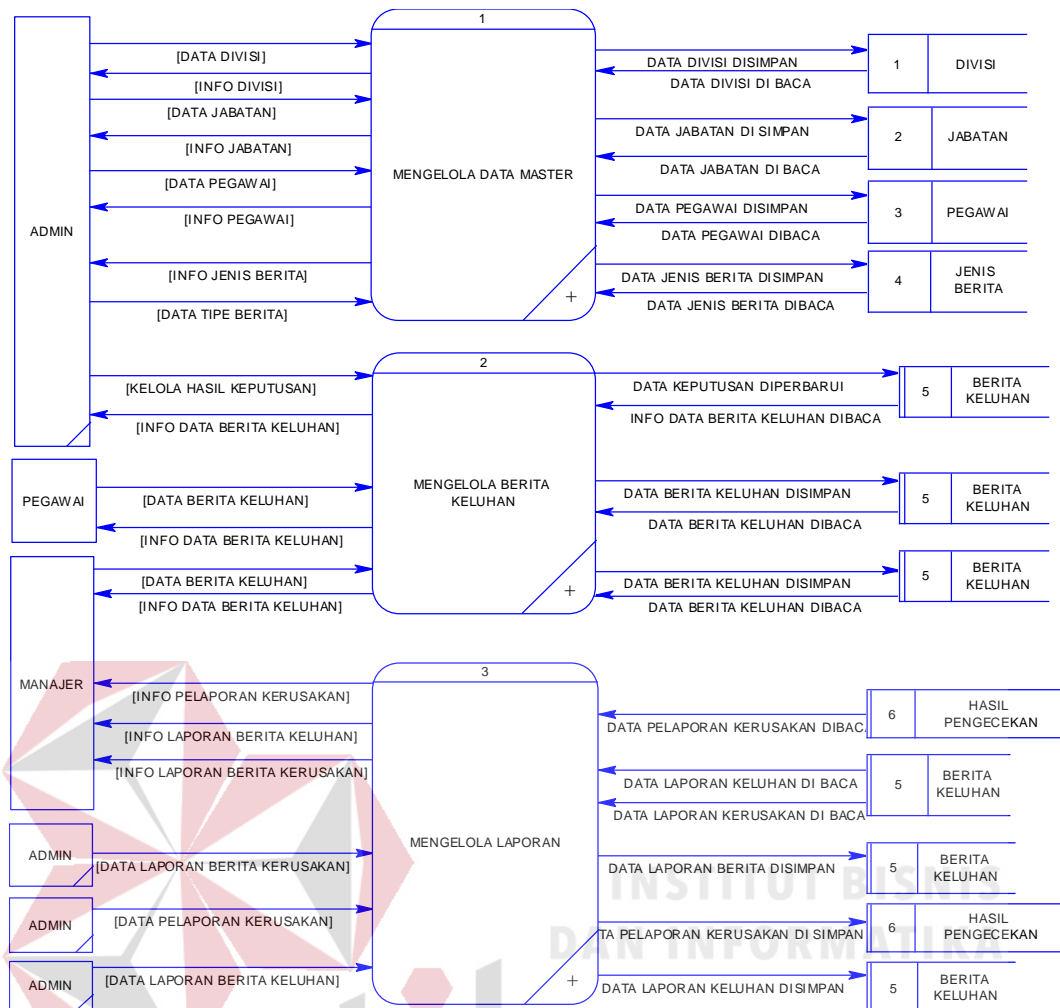
Gambar 4.3 Diagram Jenjang Proses

c. *Data Flow Diagram*

*Data Flow Diagram* adalah gambaran aliran informasi yang terlihat dalam suatu prosedur pada sistem. *Data Flow Diagram* menggambarkan seluruh kegiatan yang terdapat pada sistem secara jelas.

1. *Data Flow Diagram Level 0*

*Data Flow Diagram* (DFD) level 0 merupakan hasil *decompose* dari *context diagram*. DFD level 0 dapat dilihat pada Gambar 4.4.

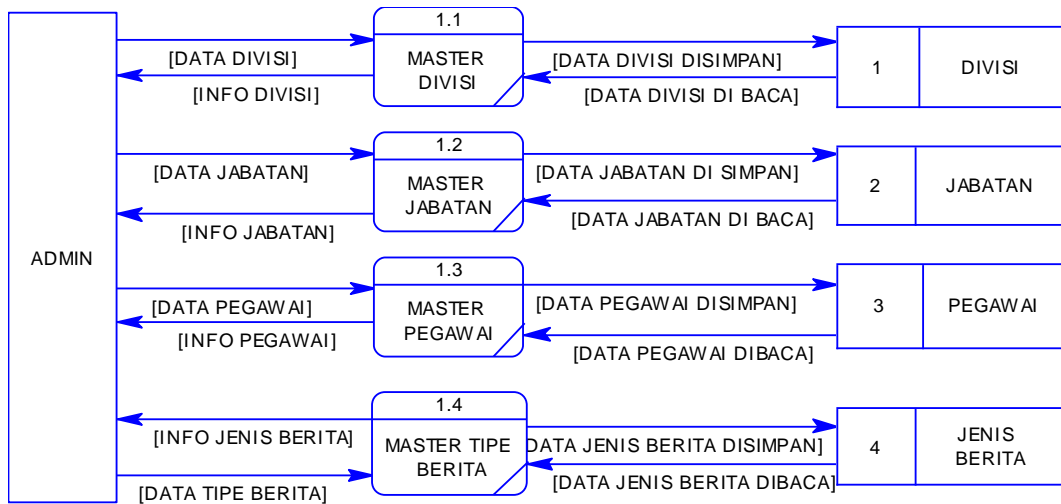


Gambar 4.4 DFD Level 0

## 2. Data Flow Diagram Level 1 Mengelola Data Master

Pada DFD level 1 mengelola data master dibagi menjadi 4 proses yaitu mengelola data divisi, data jabatan, data pegawai, dan data tipe berita. Semua proses tersebut memiliki fungsi untuk menyimpan ke dalam database. DFD level 1 mengelola data master dapat dilihat pada Gambar 4.5.

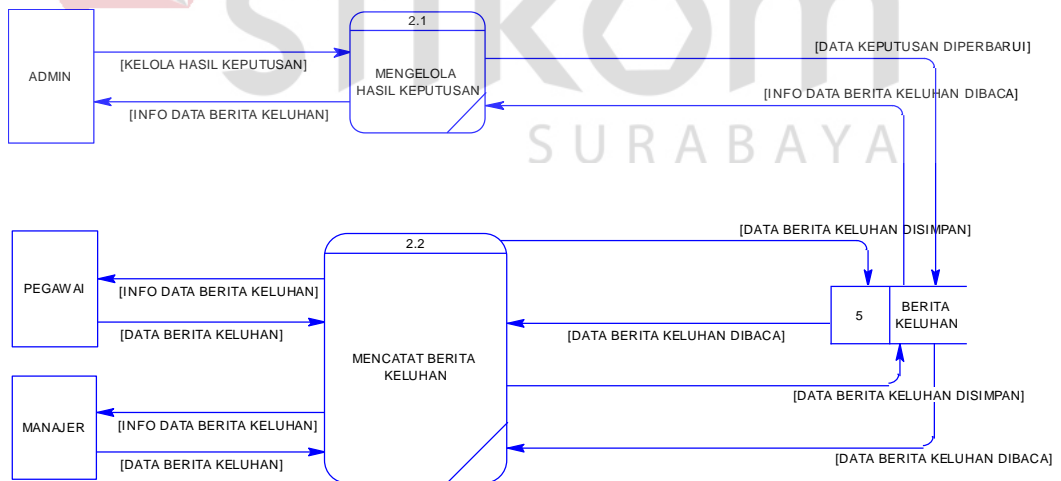




Gambar 4.5 DFD Level 1 Mengelola Data Master

### 3. Data Flow Diagram Level 1 Mengelola Berita Keluhan Karyawan

Pada DFD level 1 mengelola data berita keluhan karyawan digunakan untuk melakukan permintaan keluhan. Kondisi akhirnya adalah menyimpan kedalam *database*. DFD level 1 mengelola berita keluhan karyawan dapat dilihat pada Gambar 4.6.

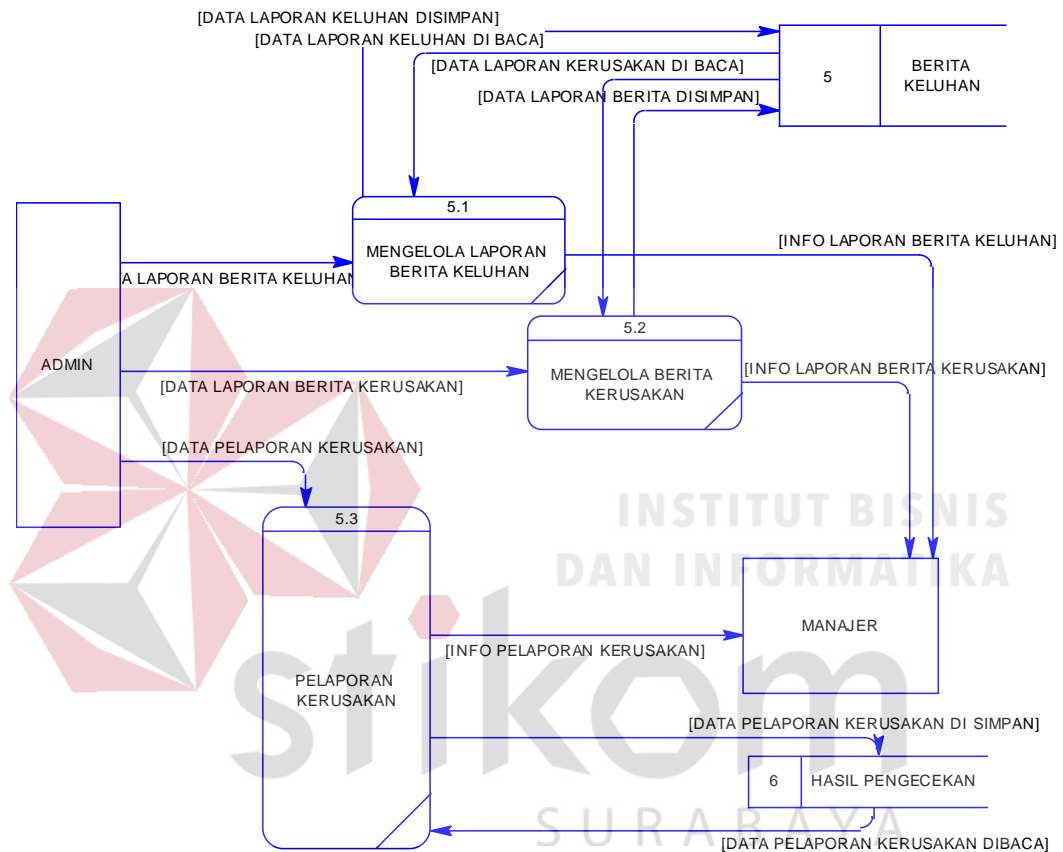


Gambar 4.6 DFD Level 1 Mengelola Beita Keluhan

#### 4. Data Flow Diagram Level 1 Mengelola Laporan

Pada DFD level 1 mengelola laporan digunakan untuk mengetahui data berita yang telah diperbarui. Kondisi akhirnya adalah menyimpan kedalam *database*.

DFD level 1 mengelola laporan dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 DFD Level 1 Mengelola Laporan

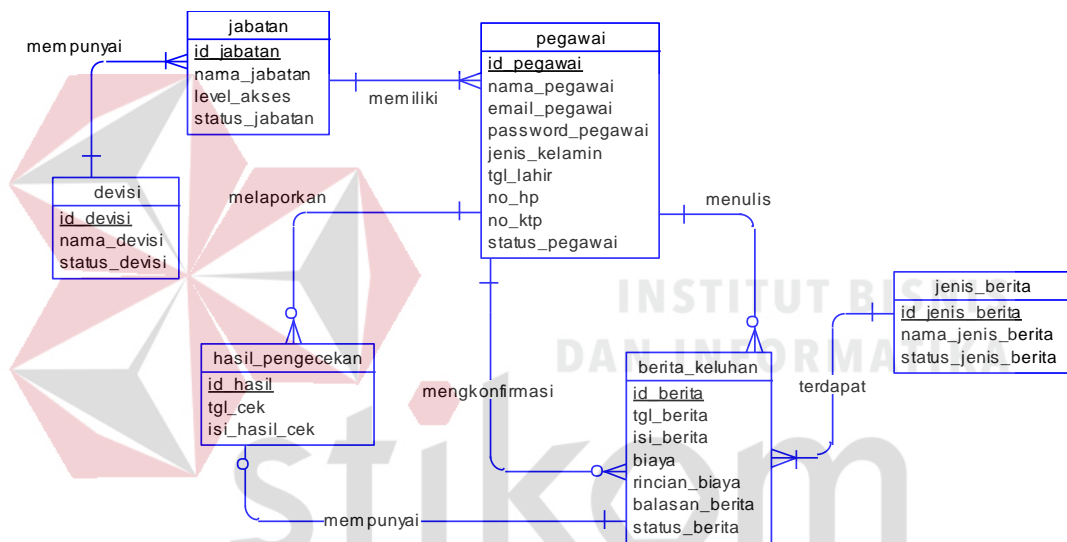
#### 4.2.3 Merancang Basis Data

Perancangan basis data merupakan proses menciptakan perancangan untuk basis data yang akan mendukung operasi dan tujuan aplikasi berjalan dengan baik. Dalam merancang suatu basis data digunakan metodologi-metodologi yang membantu dalam tahap perancangan basis data. Terdapat 2 model yang digunakan

dalam merancang basis data, seperti *Conceptual Data Model (CDM)* dan *Physical Data Model (PDM)*.

a. *Conceptual Data Model (CDM)*

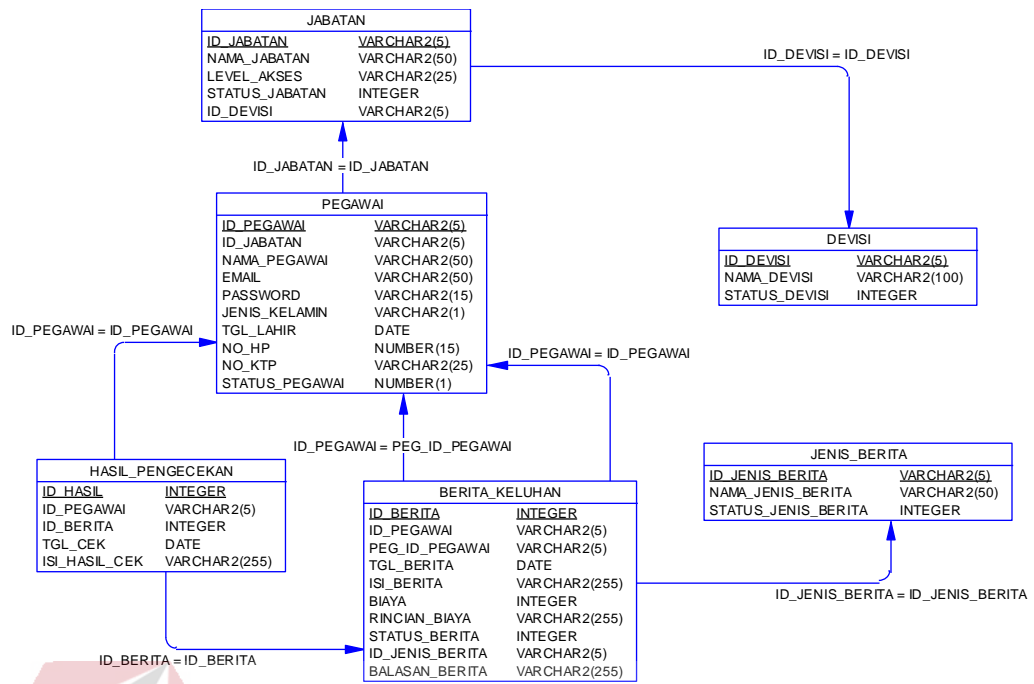
Pada Gambar 4.8 menjelaskan tentang *Conceptual Data Model (CDM)* yang terdiri dari delapan tabel yang saling berhubungan dari Aplikasi Permintaan Keluhan Karyawan pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia. Tabel-tabel tersebut antara lain tabel divisi, jabatan, pegawai, berita, status berita, daftar permintaan, serta penolakan.



Gambar 4.8 *Conceptual Data Model*

b. *Physical Data Model (PDM)*

Pada Gambar 4.9 menjelaskan tentang *Physical Data Model (PDM)* yang terdiri dari delapan tabel yang saling berhubungan dari Aplikasi Aplikasi Permintaan Keluhan Karyawan pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia. Tabel-tabel tersebut antara lain tabel divisi, jabatan, pegawai, berita, status berita, daftar permintaan, serta penolakan.



Gambar 4.9 Physical Data Model

c. Struktur Tabel

1. Struktur Tabel Divisi

Nama tabel : DIVISI

Primary key : ID\_DIVISI

Foreign key : -

Fungsi : Menyimpan data divisi

Tabel 4.4 Struktur Tabel Divisi

No	Nama Kolom	Type Data	Panjang	Constraint
1.	ID_DIVISI	Varchar	6	Primary Key
2.	NAMA_DIVISI	Varchar	30	
3.	STATUS_DIVISI	Integer		

2. Struktur Tabel Jabatan

Nama tabel : JABATAN

Primary key : ID\_JABATAN

Foreign key : ID\_DIVISI

Fungsi : Menyimpan data jabatan

Tabel 4.5 Struktur Tabel Jabatan

No	Nama Kolom	Tipe Data	Panjang	Constraint
1.	ID_JABATAN	Varchar	6	Primary Key
2.	NAMA_JABATAN	Varchar	50	
3.	LEVEL_AKSES	Varchar	25	
4.	STATUS_JABATAN	Integer		
5.	ID_DIVISI	Varchar	6	Foreign key

### 3. Struktur Tabel Pegawai

Nama tabel : PEGAWAI

Primary key : ID\_PEGAWAI

Foreign key : ID\_JABATAN, ID\_DIVISI

Fungsi : Menyimpan data pegawai

Tabel 4.6 Struktur Tabel Pegawai

No	Nama Kolom	Tipe Data	Panjang	Constraint
1.	ID_BERITA	Varchar	6	Primary Key
2.	ID_JABATAN	Varchar	6	Foreign Key
3.	NAMA_PEGAWAI	Varchar	50	
4.	EMAIL	Varchar	50	
5.	PASSWORD	Varchar	15	
6.	JENIS_KELAMIN	Varchar	1	
7.	TGL_LAHIR	Date		
8.	NO_HP	Varchar	15	
9.	NO_KTP	Varchar	25	
10.	STATUS_PEGAWAI	Number	1	
1.	ID_BERITA	Varchar	6	Primary Key
2.	ID_JABATAN	Varchar	6	Foreign Key

### 4. Struktur Jenis Berita

Nama tabel : JENIS\_BERITA

Primary key : ID\_JENIS\_BERITA

Foreign key : -

Fungsi : Menyimpan data jenis berita

Tabel 4.7 Struktur Tabel Jenis Berita

No	Nama Kolom	Tipe Data	Panjang	Constraint
1.	ID_JENIS_BERITA	Varchar	6	Primary Key
2.	NAMA_JENIS_BERITA	Varchar	50	
3.	STATUS_JENIS_BERITA	Integer		

## 5. Struktur Tabel Berita Keluhan

Nama tabel : BERITA\_KELUHAN

Primary key : ID\_BERITA

Foreign key : ID\_PEGAWAI, ID\_JENIS\_BERITA

Fungsi : Menyimpan data berita keluhan karyawan

Tabel 4.8 Struktur Tabel Jenis Berita Keluhan

No	Nama Kolom	Tipe Data	Panjang	Constraint
1.	ID_BERITA	Integer		Primary Key
2.	ID_PEGAWAI	Varchar	6	Foreign Key
3.	PEG_ID_PEGAWAI	Varchar	6	
4.	TGL_BERITA	Date	50	
5.	ISI_BERITA	Varchar	15	
6.	BIAYA	Integer		
7.	RINCIAN_BIAYA	Varchar	255	
8.	STATUS_BERITA	Integer		
9.	ID_JENIS_BERITA	Varchar	6	Foreign Key
10.	BALASAN_BERITA	Varchar	255	

## 6. Struktur Tabel Hasil Pengecekan

Nama tabel : HASIL\_PENGECEKAN

Primary key : ID\_HASIL

Foreign key : ID\_PEGAWAI, ID\_BERITA

Fungsi : Menyimpan data hasil pengecekan

Tabel 4.9 Struktur Tabel Jenis Berita Keluhan

No	Nama Kolom	Tipe Data	Panjang	Constraint
1.	ID_HASIL	Integer		Primary Key

2.	ID_PEGAWAI	Varchar	6	<i>Foreign Key</i>
1.	ID_BERITA	Integer		
2.	TGL_CEK	Date		
1.	ISI_HASIL_CEK	Varchar	255	

#### 4.2.4 Rancangan Antarmuka Pengguna

Tujuan dari perancangan antarmuka pengguna adalah merancang *interface* yang efektif untuk sistem perangkat lunak. Efektif artinya siap digunakan, dan hasilnya sesuai dengan kebutuhan. Terdapat beberapa desain halaman yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Halaman *Login*

Halaman *login* adalah halaman tampilan awal dari aplikasi yang dijalankan. Pada halaman ini pengguna diharuskan untuk memasukkan E-mail dan Password kemudian menekan tombol masuk. Desain halaman *login* dapat dilihat pada Gambar 4.11.



The diagram shows a rectangular box representing a login form. At the top center of the box is the word "Login". Below this, there are three vertically stacked rectangular input fields. The first field is labeled "E-mail", the second is labeled "Password", and the third is a button labeled "Masuk".

Gambar 4.10 Halaman *Login*

b. Halaman Daftar Master

Halaman ini digunakan untuk memasukkan data divisi, jabatan, pegawai, serta tipe berita. Pengguna juga dapat melihat isi data melalui tabel. Desain halaman

master divisi dapat dilihat pada Gambar 4.12, master jabatan dapat dilihat pada Gambar 4.13, master pegawai dapat dilihat pada Gambar 4.14, master tipe berita dapat dilihat pada Gambar 4.15.

No	Nama divisi	Aksi
		ubah hapus
		ubah hapus


Gambar 4.11 Halaman Master Divisi

No	Nama jabatan	Aksi
		ubah hapus
		ubah hapus

Gambar 4.12 Halaman Master Jabatan



⊕ DBL
Breng ▾



Selamat datang,  
General Affairs


### Pegawai

Pria  Wanita

No	Nama	jabatan	devisi	jk	tgl lahir	no hp	no ktp	Aksi
								<input type="button" value="ubah"/> <input type="button" value="hapus"/>
								<input type="button" value="ubah"/> <input type="button" value="hapus"/>

Gambar 4.13 Halaman Master Pegawai

⊕ DBL
Breng ▾



Selamat datang,  
General Affairs

### Tipe berita

No	Tipe berita	Aksi
		<input type="button" value="ubah"/> <input type="button" value="hapus"/>
		<input type="button" value="ubah"/> <input type="button" value="hapus"/>

Gambar 4.14 Halaman Master Tipe Berita

c. Halaman Berita

Halaman ini berfungsi untuk mengajukan berita keluhan kepada divisi GA, berita keluhan akan tampil pada tabel setelah diinputkan. Desain halaman berita bisa dilihat pada Gambar 4.16

The image shows a web application interface for reporting news. On the left is a sidebar menu with the following items: Home, Master, Devisi/Jabatan Pegawai, Tipe berita, Berita, Buat berita, Laporan, Laporan berita, and Laporan kerusakan. The main content area is titled 'Berita' and contains a form for creating a news item. The form includes a dropdown menu for 'Tipe keluhan', buttons for 'simpan' and 'batal', input fields for 'Judul keluhan' and 'Deskripsi', and a 'lihat detail' button. The page also shows a user profile section with 'DBL' and 'General Affairs'.

Gambar 4.15 Halaman Berita

d. Halaman Laporan

Seluruh berita keluhan yang diinputkan oleh pegawai ataupun berita kerusakan akan di tampilkan di halaman laporan, laporan dapat di simpan dengan format pdf atau bisa langsung di cetak. Desain halaman laporan keluhan bisa dilihat pada Gambar 4.17, Desain halaman laporan keluhan bisa dilihat pada Gambar 4.18.

No	Judul berita	PIC

Gambar 4.16 Halaman Laporan Berita

No	Judul berita	PIC

Gambar 4.17 Halaman Laporan Kerusakan

### 4.3 Implementasi Sistem

Setelah merancang desain antarmuka sistem maka tahap selanjutnya adalah mengimplementasikan sistem. Aplikasi Permintaan Keluhan Karyawan diimplementasikan menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak

(*software*) yang telah dirancang sebelumnya. Perangkat Keras (*hardware*) yang digunakan antara lain:

- a. CPU dengan *processor Core 2 Duo*
- b. RAM dengan *memory 1 GB*
- c. *Harddisk* dengan kapasitas 100 GB
- d. *Monitor* dengan resolusi minimal 1024 x 768
- e. *Keyboard, mouse, dan printer*

Perangkat Lunak (*software*) yang digunakan antara lain:

- a. XAMPP
- b. Sublime Text 2
- c. Net Beans
- d. MySql

Setelah mengimplementasikan *hardware* dan *software* mulai dilakukan uji fungsi pada aplikasi. Fungsi-fungsi yang diuji antara lain:

- a. Fungsi *login* pada aplikasi
- b. Fungsi memasukkan data divisi
- c. Fungsi memasukkan data jabatan
- d. Fungsi memasukkan data pegawai
- e. Fungsi memasukkan data berita
- f. Fungsi keputusan berita di terima
- g. Fungsi keputusan berita di tolak
- h. Fungsi pelaporan kerusakan kepada manajer
- i. Fungsi keputusan berita selesai
- j. Fungsi pembuatan laporan berita
- k. Fungsi pembuatan laporan berita kerusakan

#### 4.4 Pembahasan Sistem

Setelah merancang antarmuka pengguna maka tahap selanjutnya adalah mengimplementasikan ke dalam aplikasi. Hasil implementasi aplikasi adalah sebagai berikut:

a. Halaman *Login*

Halaman *login* merupakan tampilan *login* pada saat aplikasi dijalankan. Pada halaman *login* ini terdapat 2 *textbox* yaitu nip dan password serta 1 tombol masuk. Pengguna perlu memasukkan nip dan password dengan benar agar masuk ke halaman utama. Halaman *login* dapat dilihat pada Gambar 4.19.



Gambar 4.18 Halaman Login

b. Halaman Master

Halaman ini digunakan untuk memasukkan data master divisi, master jabatan, master pegawai, serta master tipe berita. Pengguna juga dapat melihat isi data yang telah dimasukkan melalui masing masing setiap master. Desain halaman master divisi dapat dilihat pada Gambar 4.20, master jabatan dapat dilihat pada Gambar 4.21, master pegawai dapat dilihat pada Gambar 4.22, master tipe berita dapat dilihat pada Gambar 4.23.

**Master divisi**

+ Tambah Data Muat Ulang

Show 10 entries Search:

Kode	Nama divisi	Status	Aksi
DV001	General Affairs	Aktif	Ubah
DV002	Event	Aktif	Ubah

Showing 1 to 2 of 2 entries Previous Next

Gambar 4.19 Halaman Master Divisi

**Master Jabatan**

+ Tambah Data Muat Ulang

Show 10 entries Search:

Divisi	Kode	Nama Jabatan	Level Akses	Status	Aksi
General Affairs	JB001	Supervisor	superadmin	Aktif	Ubah
General Affairs	JB002	Pegawai	admin	Aktif	Ubah
Event	JB003	pegawai	karyawan	Aktif	Ubah
General Affairs	JB004	Manajer	manager	Aktif	Ubah
Event	JB005	Manajer	manager	Aktif	Ubah

Showing 1 to 5 of 5 entries Previous Next

Gambar 4.20 Halaman Master Jabatan

**Master pegawai**

+ Tambah Data Muat Ulang

Show 10 entries Search:

ID	Divisi	Jabatan	Email	Nama	Jk	Tgl Lahir	No HP	No KTP	Status	Aksi
PGW001	General Affairs	Supervisor	superadmin@dblindonesia.com	achmad syaiful	L	2018-01-01	089676744001	15390100009	Aktif	Ubah
PGW002	General Affairs	Pegawai	billy@dblindonesia.com	billy won	L	1995-07-13	213123123	213124124	Aktif	Ubah Reset Pass
PGW003	Event	pegawai	farel@dblindonesia.com	farel giffari	L	1997-06-17	1241241244	1231231124	Aktif	Ubah Reset Pass
PGW004	General Affairs	Manajer	breng@dblindonesia.com	breng ulala	L	1997-06-15	1231231244	1231245325	Aktif	Ubah Reset Pass
PGW005	Event	Manajer	wahyu@dblindonesia.com	wahyu	L	1997-07-	6878097884	8678678768	Aktif	Ubah

Gambar 4.21 Halaman Master Pegawai

The screenshot shows a web application interface for 'DBL Help Center'. The user is logged in as 'achmad syaiful'. The page title is 'Master jenis berita'. There are buttons for '+ Tambah Data' and 'Muat Ulang'. Below the buttons, there is a search bar and a table with 5 entries. The table has columns for 'Kode', 'Nama Jenis Berita', 'Status', and 'Aksi'. Each entry has a 'Ubah' button in the 'Aksi' column. The table shows 5 entries, all with 'Aktif' status.

Kode	Nama Jenis Berita	Status	Aksi
JT001	Perbaikan	Aktif	Ubah
JT002	Pembelian	Aktif	Ubah
JT003	Peminjaman	Aktif	Ubah
JT004	Bantuan	Aktif	Ubah
JT005	Keluhan	Aktif	Ubah

Showing 1 to 5 of 5 entries

Gambar 4.22 Halaman Master Jenis Berita

c. Halaman Berita Keluhan

Halaman ini meliputi tambah berita keluhan, daftar berita keluhan, serta berita keluhan saya. Berita keluhan ini berfungsi untuk mengajukan berita keluhan kepada divisi GA, berita keluhan yang di ajukan akan tampil pada halaman daftar berita keluhan saya. Daftar berita keluhan berfungsi menampilkan berita keluhan yang diajukan oleh karyawan. Daftar berita keluhan saya berfungsi untuk melihat berita keluhan yang di ajukan ke divisi GA . Desain halaman berita keluhan bisa dilihat pada Gambar 4.24, Desain halaman daftar berita keluhan bisa dilihat pada Gambar 4.25, Desain halaman berita keluhan saya bisa dilihat pada Gambar 4.26.

DBL Help Center

Selamat datang, achmad syaiful

SUPERVISOR

Home

Master

Berita Keluhan

Pengajuan Berita Keluhan

Daftar Berita Keluhan Karyawan

Daftar Berita Keluhan Saya

Laporan

### Berita Keluhan

Form Kirim Berita Keluhan

Jenis Berita \* -Pilih Jenis Berita-

Tanggal Berita \* 2018-1-4

Isi Berita \* Isi Berita Keluhan

Kirim

Gambar 4.23 Halaman Berita Keluhan

DBL Help Center

Selamat datang, achmad syaiful

SUPERVISOR

Home

Master

Berita Keluhan

Pengajuan Berita Keluhan

Daftar Berita Keluhan Karyawan

Daftar Berita Keluhan Saya

Laporan

### Daftar Berita

Muat Ulang

Show 10 entries

Search:

Id	Jenis Berita	Request By	Tanggal	Isi berita	Status	Aksi
BRT2	Perbaikan	wahyu nugroho (div. Event)	2018-01-02	mas rio iki pcku mati ...	Selesai	Konfirmasi Update Status Buat Laporan
BRT1	Perbaikan	farel giffari (div. Event)	2018-01-01	mas bill iki laptooku bejat, ...	Selesai	Konfirmasi Update Status Buat Laporan

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

\*Klik pada salah satu isi berita untuk melihat detail berita

Gambar 4.24 Halaman Daftar Berita

DBL Help Center

Selamat datang, achmad syaiful

SUPERVISOR

Home

Master

Berita Keluhan

Pengajuan Berita Keluhan

Daftar Berita Keluhan Karyawan

Daftar Berita Keluhan Saya

Laporan

### Daftar Berita Keluhan Saya

Muat Ulang

Show 10 entries

Search:

Id	Jenis Berita	Tanggal	Isi berita	Status	Aksi
No data available in table					
Id	Jenis Berita	Tanggal	Isi berita	Status	Aksi

Showing 0 to 0 of 0 entries

Previous Next

\*Klik pada salah satu isi berita untuk melihat detail berita

Gambar 4.25 Halaman Daftar Berita Keluhan Saya



#### d. Halaman Laporan

Halaman laporan meliputi laporan berita keluhan serta laporan berita kerusakan. Halaman laporan berita keluhan berfungsi untuk menampilkan berita apa saja yang di ajukan oleh pegawai. Laporan berita kerusakan berfungsi untuk menampilkan berita kerusakan yang dilaporkan kepada manajer. Laporan berita ataupun laporan berita kerusakan dapat di simpan dengan format PDF ataupun dapat di cetak secara langsung. Halaman laporan berita keluhan dapat dilihat pada Gambar 4.27, Halaman laporan berita keluhan dalam format PDF dapat dilihat pada Gambar 4.28, halaman laporan berita kerusakan dapat dilihat pada Gambar 4.29, halaman laporan berita kerusakan dalam format PDF dapat dilihat pada Gambar 4.30.



Jenis Berita	Tanggal	Reuest By	Isi Berita	Pic	Status Berita	Aksi
Perbaikan	2018-01-01	farel girfan	mas bill iki laptopku bejat, ...	billy won	Selesai	<a href="#">Detail</a>
Perbaikan	2018-01-02	wahyu nugroho	mas rio iki pcku mati ...	Must Rio	Selesai	<a href="#">Detail</a>

Gambar 4.26 Halaman laporan berita keluhan

Laporan berita kerusakan 1 / 1

**DBL INDONESIA** PT Deteksi Basket Lintas Indonesia  
Office: Graha Pena Lt 20 - Jl. A Yani 88 Surabaya 60234  
E-mail : info@dblindonesia.com

**Laporan berita kerusakan**

No	Jenis berita	Tanggal	Request by	Isi berita	Pic	Status berita
1	Perbaikan	2018-01-01	farel giffari	mas bill iki laptopku bejat, tolong dandanono wkwk	billy won	Selesai
2	Perbaikan	2018-01-02	wahyu nugroho	mas rio iki pcku mati total bau sangit tolong benerin	Must Rio	Selesai

Gambar 4.27 Halaman laporan berita keluhan dalam format PDF

DBL Help Center Selamat datang, achmad syaiful SUPERVISOR

Laporan Berita Kerusakan

Save PDF

Show 10 entries Search:

Jenis Berita	Tanggal	Reuest By	Isi Berita	Pic	Hasil Pengecekan	Aksi
Perbaikan	2018-01-01	farel giffari	mas bill iki laptopku bejat, ...	billy won	ram divisi ivent rusak pak, ...	Detail
Perbaikan	2018-01-02	wahyu nugroho	mas rio iki pcku mati ...	Must Rio	pak pc wahyu dari div ...	Detail
Jenis Berita	Tanggal	Reuest By	Isi Berita	Pic	Hasil Pengecekan	Aksi

Showing 1 to 2 of 2 entries Previous 1 Next

Gambar 4.28 Halaman laporan berita kerusakan

Laporan berita kerusakan 1 / 1

**DBL INDONESIA** PT Deteksi Basket Lintas Indonesia  
Office: Graha Pena Lt 20 - Jl. A Yani 88 Surabaya 60234  
E-mail : info@dblindonesia.com

**Laporan berita kerusakan**

No	Jenis berita	Tanggal	Request by	Isi berita	Pic	Hasil Pengecekan
1	Perbaikan	2018-01-01	farel giffari	mas bill iki laptopku bejat, tolong dandanono wkwk	billy won	ram divisi ivent rusak pak, ini segera diganti
2	Perbaikan	2018-01-02	wahyu nugroho	mas rio iki pcku mati total bau sangit tolong benerin	Must Rio	pak pc wahyu dari div ivent mother boardnya terbakar, segera diganti

Gambar 4.29 Halaman laporan berita kerusakan dalam format PD

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembuatan aplikasi pelayanan keluhan karyawan pada PT Deteksi Basket Lintas Indonesia adalah berdasarkan hasil uji coba aplikasi pelayanan keluhan karyawan dapat mempermudah komunikasi dalam kinerja karyawan dan mengurangi risiko kehilangan *history* pelayanan keluhan karyawan yang mungkin terjadi dan menyediakan laporan secara *realtime* mengenai realisasi pelayanan keluhan karyawan pada PT DBL Indonesia. Sistem ini juga diharapkan dapat lebih mempercepat proses pembuatan laporan yang pada akhirnya dapat membantu pihak pengambil keputusan untuk lebih meningkatkan kinerja yang ada.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan penjelasan mengenai aplikasi pelayanan keluhan karyawan yang telah dibuat, dapat disarankan beberapa hal yaitu adanya notifikasi yang menunjukkan berita masuk dan berita yang telah dikerjakan serta terintegrasi dengan e-mail, dan juga diperlukan adanya pegawai yang dapat melakukan pemeliharaan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

Kusrini. 2007. *Strategi Perancangan dan Pengolahan Basisdata*. Yogyakarta: Andi Offset.

La Midjan & Susanto Azhar, 2005. *Sistem Informasi Akuntansi 1*. Bandung: Lingga Jaya.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Askara.

