

**RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN BERBASIS ANDROID
PADA PT. SURVEYOR INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 1811500110
Nama : Muhammad Iqbal Yudi Aksan
Judul Skripsi : RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN
BERBASIS ANDROID PADA PT. SURVEYOR INDONESIA

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 22 Juni 2022



Muhammad Iqbal Yudi Aksan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN BERBASIS ANDROID
PADA PT. SURVEYOR INDONESIA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Iqbal Yudi Aksan

1811500110

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 13 Juli 2022

Susunan Dewan Penguji

Anggota


Dr. Hadi Santoso, M.Kom

NIDN.0225067701

Dosen Pembimbing



Yurindra, S.Kom., M.T

NIDN. 0228108501

Kaprodi Teknik



Informatika

Chandra kirana, M.Kom

NIDN. 0228108501

Ketua Penguji



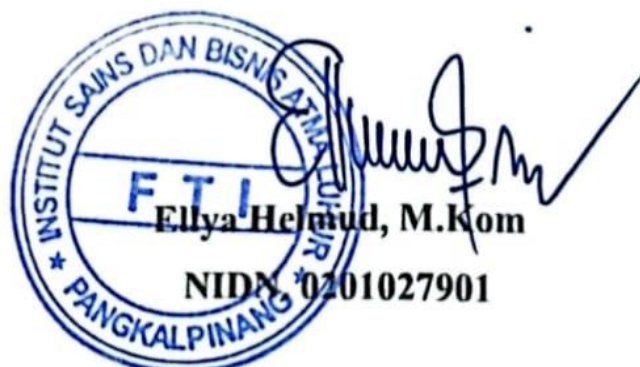
Delpiah Wahyuningsih, M.Kom

NIDN. 0008128901

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana computer pada tanggal 13 juli 2022

DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

ISB ATMA LUHUR


Ellya Helmiud, M.Kom
NIDN. 0201027901

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan jenjang strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Informatika Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan Atma Luhur .
4. Bapak Dr. Husni Teja Sukmana, S.T., M.Sc, selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Chandra Kirana, M. Kom Selaku Kaprodi Teknik Informatika.
6. Bapak Yurindra, S.Kom., M.T Selaku Dosen Pembimbing.
7. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama Kawan-kawan Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus meyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan taufik serta hidayahnya, Amin.

Pangkalpinang, Juni 2022

Penulis

ABSTRAK

Improving the quality of public services can be done through the quick resolution of complaints from service providers, in this case government agencies, both at the central and regional levels. Any form of criticism or complaint submitted by the Client to an agency is a correction for the improvement of the service. PT. Surveyors have problems in providing complaint services to clients, such as the lack of services that are needed by clients. Clients who want to submit these complaints often have difficulty because they do not know where to complain. To overcome this problem, an Android-based complaint service application will be designed. Therefore, the government needs a complaint handling strategy in order to improve public services through complaint management, making it easier for clients to make complaints reports. This Android application can be used by the Client to perform online complaint services. This application can also make it easier for agencies to make complaints responding to client complaints..

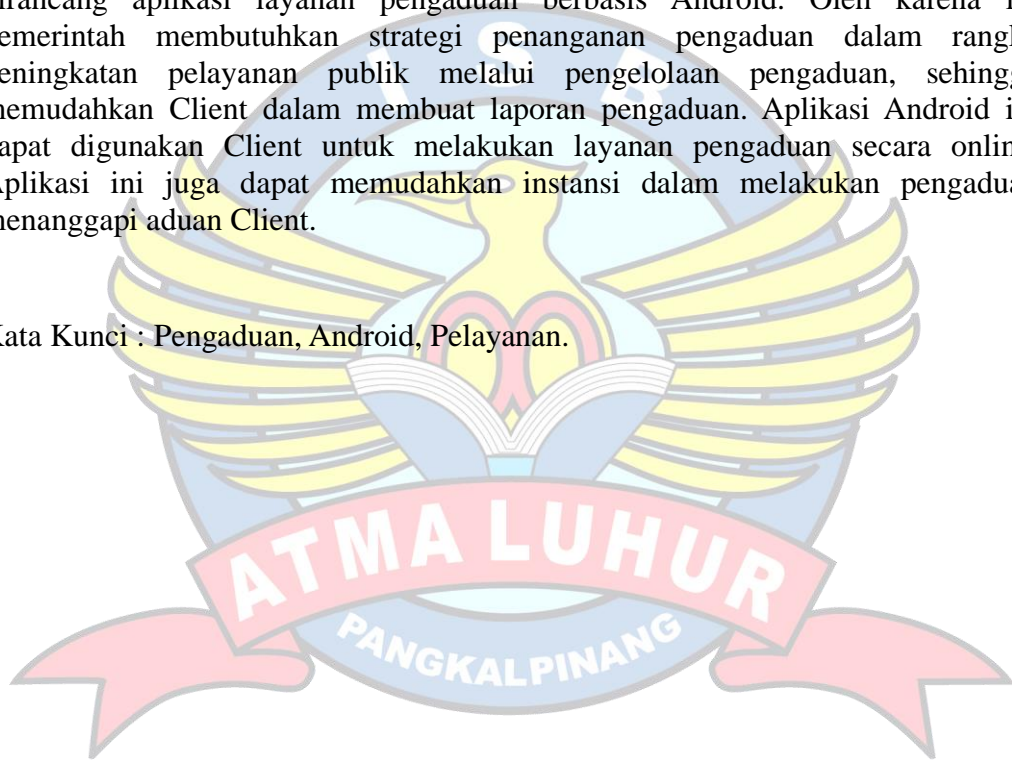
networks.Keyword : Complaint, Android, Service.



ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan Client pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan tersebut. Kantor PT. Surveyor memiliki kendala dalam memberikan layanan pengaduan kepada Client, seperti masih kurangnya pelayanan yang menjadi kebutuhan Client. Client yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun seringkali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana. Untuk mengatasi masalah tersebut, akan dirancang aplikasi layanan pengaduan berbasis Android. Oleh karena itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan, sehingga memudahkan Client dalam membuat laporan pengaduan. Aplikasi Android ini dapat digunakan Client untuk melakukan layanan pengaduan secara online. Aplikasi ini juga dapat memudahkan instansi dalam melakukan pengaduan menanggapi aduan Client.

Kata Kunci : Pengaduan, Android, Pelayanan.



DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SIMBOL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat	2
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat.....	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi Pengembangan Perangkat Lunak.....	5
2.2 Definisi Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	6
2.3 Android.....	7
2.3.1 JDK(<i>Java Development Kit</i>).....	7

2.3.2 SDK(<i>Software Development Kit</i>).....	7
2.3.3 UML(<i>Unified Modeling Language</i>)	8
2.4 PHP(<i>Hypertext Preprocessor</i>)	11
2.5 Xampp	12
2.6 Android Studio	12
2.7 Aplikasi.....	12
2.8 My SQL	13
2.9 Basis Data	13
2.10 Penelitian Terdahulu	14
BAB III MODEL PENELITIAN	16
3.1 Model Penelitian.....	16
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.2.1 Data primer	18
3.2.2 Data Sekunder.....	18
3.3 Alat Bantu Pengembangan Sistem	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Latar Belakang Pt. Surveyor.....	20
4.1.1 VISI	22
4.1.2 MISI.....	22
4.2 Analisa Masalah	22
4.3 Analisa Kebutuhan	22
4.4 Analisa Sistem Berjalan.....	24
4.5 Perancangan Sistem.....	25
4.5.1 Identifikasi Sistem Usulan.....	25
4.5.2 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan Admin	25

4.5.3 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan Pengguna.....	30
4.5.4 Activity Diagram Sistem Usulan.....	34
4.5.5 Activity Diagram Sistem Usulan Pengguna.....	39
4.5.6 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Sistem Admin.....	45
4.5.7 <i>Sequence Diagram</i> Sistem Usulan Pengguna.....	50
4.5.8 <i>Class Diagram</i> Sistem Usulan.....	56
4.5.9 Spesifikasi Basis Data	57
5.5.10 Rancangan Layar Web Admin.....	61
5.5.11 Rancangan Layar Usulan Pengguna.....	68
5.6 Implementasi	73
4.6.1 Tampilan Layar Admin.....	73
4.6.2 Tampilan Layar Pengguna.....	80
4.6.3 Pengujian Black Box	89
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Model Pengembangan Prototype	5
Gambar 2.2 Use Case Diagram.....	8
Gambar 2.3 Class Diagram	9
Gambar 2.4 Aktivty Diagram.....	10
Gambar 2.5 <i>Sequence Diagram</i>	11
Gambar 3.1 Model Prototype.....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pt. Surveyor.....	21
Gambar 4.2 Aktivty Diagram Sistem Berjalan	24
Gambar 4.3 use Case Diagram Sistem Usulan Admin.....	25
Gambar 4.4 Use Case Diagram Sistem Usulan Pengguna.....	30
Gambar 4.5 aktivty Diagram Login	34
Gambar 4.6 aktivty Diagram Dashboard	35
Gambar 4.7 aktivty Diagram Data Admin	36
Gambar 4.8 aktivty Diagram Data Pengguna	37
Gambar 4.9 aktivty Diagram Data Pengaduan.....	38
Gambar 4.10 aktivty Diagram Daftar	39
Gambar 4.11 aktivty Diagram Login Pengguna	40
Gambar 4.12 Aktivty Diagram Lakukan Pengaduan	41
Gambar 4.13 Aktivty Diagram Pengaduan Saya	42
Gambar 4.14 Aktivty Diagram Tanggapan	43
Gambar 4.15 Aktivty Diagram Logout	44
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Login Admin.....	45
Gambar 4.17 Sequnce Diagram Dashboard.....	46
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> Data Admin.....	47
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram</i> Data Pengguna	48
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram</i> Data Pengaduan	49
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram</i> Daftar	50
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram</i> Login.....	51
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram</i> Lakukan Pengaduan.....	52

Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram</i> Pengaduan Saya	53
Gambar 4.25 <i>Sequence Diagram</i> Tanggapan	54
Gambar 4.26 <i>Sequence Diagram</i> Logout.....	55
Gambar 4.27 Class Diagram Sistem Usulan	56
Gambar 4.28 Rancangan Web Login Admin	61
Gambar 4.29 Rancangan Layar Web Home	62
Gambar 4.30 Rancangan Layar Web Menu User.....	62
Gambar 4. 31 Rancangan Layar Menu Tambah User	63
Gambar 4. 32 Rancangan Layar Menu Pengaduan.....	64
Gambar 4. 33 Rancangan Layar Menu Tambah Data Pengaduan.....	65
Gambar 4.34 Rancangan Layar Menu Artikel	65
Gambar 4. 35 Rancangan Layar Menu Tambah Artikel.....	66
Gambar 4. 36 Rancangan Layar Menu Layanan.....	67
Gambar 4. 37 Rancangan Layar Menu Tambah Layanan.....	67
Gambar 4. 38 Rancangan Layar Login	68
Gambar 4. 39 Rancangan Layar Menu Utama.....	69
Gambar 4. 40 Rancangan Layar Pengaduan	70
Gambar 4.41 Rancangan Layar Riwayat Pengaduan.....	71
Gambar 4. 42 Rancangan Layar Daftar Akun.....	72
Gambar 4. 43 Tampilan Layar Login Admin	73
Gambar 4.44 Tampilan Layar Home.....	74
Gambar 4. 45 Tampilan Layar Data User	74
Gambar 4.46 Tampilan Layar Tambah User	75
Gambar 4. 47 Tampilan Layar Pengaduan	76
Gambar 4.48 Tampilan Layar Menu Tambah Pengaduan.....	76
Gambar 4.49 Tampilan Layar Data Artikel.....	77
Gambar 4. 50 Tampilan Layar Tambah Artikel.....	78
Gambar 4.51 Tampilan Layar Data Tanggapan.....	78
Gambar 4.52 Tampilan Layar Tanggapan	79
Gambar 4. 53 Tampilan Layar Daftar	80
Gambar 4. 54 Tampilan Layar Login.....	81

Gambar 4. 55 Tampilan Layar Menu Utama.....	82
Gambar 4. 56 Tampilan Layar Menu Pengaduan.....	83
Gambar 4. 57 Tampilan Layar Menu Riwayat Pengaduan	84
Gambar 4. 58 Tampilan Layar Menu Detail Pengaduan.....	85
Gambar 4. 59 Tampilan Layar Menu Tanggapan.....	86
Gambar 4.60 Tampilan Layar Info.....	87
Gambar 4. 61 Tampilan Layar Menu Profil	88



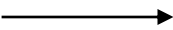

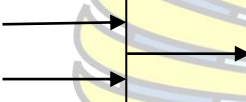
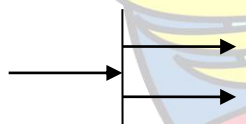



DAFTAR TABEL

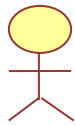
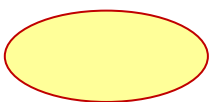
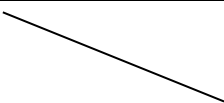
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Deskripsi Use Case Login.....	26
Tabel 4.2 Deskripsi Use Case Dashboard.....	26
Tabel 4.3 Deskripsi Use Case Data Admin.....	27
Tabel 4.4 Deskripsi Use Case Data Pengguna.....	28
Tabel 4.5 Use Case Deskripsi Data Pengaduan.....	28
Tabel 4.6 Deskripsi Use Case Logout.....	29
Tabel 4.7 Deskripsi Use Case Daftar.....	30
Tabel 4.8 Deskripsi Use Case Login.....	31
Tabel 4.9 Deskripsi Use Case Lakukan Pengaduan.....	31
Tabel 4.10 Deskripsi Use Case Pengaduan Saya.....	32
Tabel 4.11 Deskripsi Use Case Tanggapan.....	33
Tabel 4.12 Deskripsi Use Case Logout.....	33
Tabel 4.13 Spesifikasi Tabel Admin.....	57
Tabel 4.14 Spesifikasi Tabel Pengguna.....	58
Tabel 4.15 Spesifikasi Tabel Pengaduan.....	59
Tabel 4.16 Tabel Spesifikasi Tabel Status Pengaduan.....	60
Tabel 4.17 Spesifikasi Tabel Jenis Pengaduan.....	60
Tabel 4.18 Tabel Pengujian Black Box Admin.....	89
Tabel 4.19 Tabel Black Box Pengguna.....	90

DAFTAR SIMBOL

1. Activity Diagram

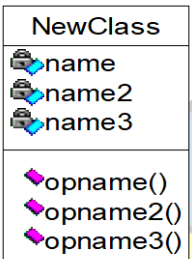

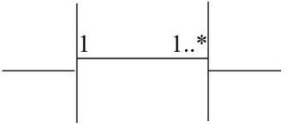
	<i>Start Point</i> : Menggambarkan awal dari sebuah kegiatan.
	<i>Activities</i> : Menggambarkan proses bisnis.
	<i>Association</i> : Menggambarkan hubungan antara obyek yang saling membutuhkan.
	<i>Decision</i> : Menggambarkan kondisi dari sebuah aktifitas yang bernilai benar atau salah.
	<i>Join (Penggabungan)</i> : Menggambarkan suatu <i>activity</i> yang berjalan secara bersamaan. Biasanya mempunyai 2 atau lebih transisi masuk dan hanya 1 transisi keluar.
	<i>Fork (Pencabangan)</i> : Menggambarkan suatu <i>activity</i> yang berjalan secara bersamaan. Biasanya mempunyai 1 transisi masuk dan 2 atau lebih transisi keluar.
	<i>End Point</i> : Menggambarkan akhir dari sebuah kegiatan dalam <i>Activity Diagram</i> .

2. Usecase Diagram

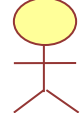
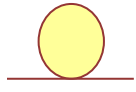
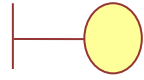
	<i>Actor</i> : Menggambarkan orang atau sistem yang menyediakan atau menerima informasi dari sistem.
	<i>Use Case</i> : Menggambarkan proses sistem (kebutuhan sistem dari sudut pandang user).
	<i>Association Aktif</i> : Menggambarkan hubungan antara obyek yang saling membutuhkan.

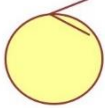




<pre><<include>> -----></pre>	<p><i>Association Include</i>: Relasi <i>Use Case</i> tambahan ke sebuah <i>Use Case</i> dimana <i>Use Case</i> yang ditambahkan memerlukan <i>Use Case</i> ini untuk menjalankan fungsinya.</p>
<pre><<extend>> -----></pre>	<p><i>Association Extend</i>: Relasi <i>Use Case</i> tambahan ke sebuah <i>Use Case</i> dimana <i>Use Case</i> yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa <i>Use Case</i> tambahan itu.</p>

3. Class Diagram

 <pre> classDiagram class NewClass { +name +name2 +name3 +opname() +opname2() +opname3() } </pre>	<p><i>Class</i>: Penggambaran dari <i>Class name</i>, <i>atribute</i> atau <i>property</i> atau data dan <i>methode</i> atau <i>function</i> atau <i>behavior</i>.</p>												
	<p><i>Association</i>: Menggambarkan hubungan antar obyek yang saling membutuhkan. Hubungan ini bisa satu arah atau lebih dari satu arah.</p>												
	<p><i>Multiplicity</i>: Menggambarkan banyaknya obyek yang terhubung satu dengan yang lainnya.</p> <p>Contoh:</p> <table border="0"> <tr> <td>0</td> <td>Nol</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Satu</td> </tr> <tr> <td>0..*</td> <td>Antara nol sampai banyak</td> </tr> <tr> <td>1..*</td> <td>Antara satu sampai banyak</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>banyak</td> </tr> <tr> <td>0..1</td> <td>Nol atau 1</td> </tr> </table>	0	Nol	1	Satu	0..*	Antara nol sampai banyak	1..*	Antara satu sampai banyak	*	banyak	0..1	Nol atau 1
0	Nol												
1	Satu												
0..*	Antara nol sampai banyak												
1..*	Antara satu sampai banyak												
*	banyak												
0..1	Nol atau 1												

4. Sequence Diagram

	<p><i>Actor</i>: Menggambarkan orang yang sedang berinteraksi dengan sistem.</p>
	<p><i>Entity Class</i>: Menggambarkan hubungan kegiatan yang akan dilakukan.</p>
	<p><i>Interface (Boundary Class)</i>: Menggambarkan sebuah penggambaran dari form atau halaman.</p>

	<p><i>Control Class</i>: Menggambarkan hubungan antara <i>boundary</i> dengan tabel.</p>
	<p><i>A Focus of Control & A life Line</i>: Menggambarkan tempat mulai dan berakhirnya sebuah <i>message</i>.</p>
	<p><i>Message to Self</i>: Menggambarkan pesan/hubungan objek itu sendiri, yang menunjukkan urutan kejadian yang terjadi.</p>
	<p><i>A Message</i>: Menggambarkan pengiriman pesan <i>a Message</i> ().</p>
	<p><i>Return Values message</i>: Menggambarkan hasil dari pengiriman <i>a Message</i> ().</p>

