

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**  
**APLIKASI KOMPLAIN PEGAWAI BERBASIS WEB**  
**PT.KANISIUS**



**Dipersiapkan oleh:**  
**Randita Ayu Nugraheni / 140707709**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**2017**



ISO 9001:2008  
www.tuv.com  
ID 9105057786

Jl. Cempaka 9 Deresan, Caturtunggal, Depok, Sleman,  
Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, INDONESIA  
Tel. +62 274 588783, Fax. +62 274 563349  
Email: office@kanisiusmedia.com  
www.kanisiusmedia.com

**PT KANISIUS**   
Mengasah Budi Mengolah Hati

## SURAT KETERANGAN

No. 144/A/SDM/RB/X/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Danang Afriady Kurnianto  
Jabatan : Kepala Departemen Pengembangan  
Nama perusahaan : PT KANISIUS  
Alamat : Jl. Cempaka 9 Deresan Yogyakarta 55281

Menerangkan bahwa :

Nama : Randita Ayu Nugraheni  
NIM : 140707709  
Program studi : Teknik Informatika

Telah melaksanakan Praktik Kerja di PT KANISIUS mulai 3 Juli s.d. 12 Agustus 2017 di bagian Sistem Informasi Manajemen.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas kepercayaan yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 16 Oktober 2017

Hormat kami,



Danang Afriady K  
Kadep. Pengembangan

No. Rekening :

BCA 037-342585-8 PT KANISIUS

BNI 588783-8887 PT KANISIUS

MANDIRI 137-00-1095419-2 PT KANISIUS

CIMB Niaga 166-01-00013-00-7 PT KANISIUS

## HALAMAN PENGESAHAN

### Laporan Kerja Praktek



Laporan ini telah diperiksa dan disetujui  
Pada tanggal :

Oleh :

**Dosen Pembimbing,**



Patricia Ardanari, S.Si., M.T.

**Pembimbing Lapangan,**



Yanuar Bestari Kumboro

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat melaksanakan Kerja Praktek di Perusahaan PT.Kanisius dengan lancar dan baik.

Kerja Praktek merupakan salah satu dari mata kuliah wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa Fakultas Teknik Industri. Penyusunan laporan Kerja Praktek ini dilakukan untuk memenuhi mata kuliah wajib dan merupakan salah satu syarat kelulusan akademik pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Melalui Kerja Praktek ini penulis banyak mendapatkan pengalaman berharga, bantuan dan bimbingan, baik bimbingan dari pihak perusahaan maupun bimbingan dari pihak kampus. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Martinus Maslim, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Patricia Ardanari, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan dukungan dalam melaksanakan Kerja Praktek sehingga terlaksana dengan baik.
3. Romo E. Azismardopo Subroto, SJ selaku Direktur Utama PT.Kanisius yang telah menerima untuk melakukan Kerja Praktek.
4. Bapak Yanuar Bestari Kumboro selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan dan masukan-masukan selama pelaksanaan kerja praktek.
5. Leo Christian Advendi Pratama dan Ibu Anna Setiawan dari bagian Sistem Informasi di PT.Kanisius yang telah ikut serta membantu dan memberi masukan selama pelaksanaan kerja praktek.

6. Orang tua tercinta, yang memberikan doa dan dukungan baik moral maupun material kepada penulis untuk selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan laporan Kerja Praktek ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun.

Akhir kata, semoga Laporan Kerja Praktek ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 2017

Penulis,

Randita Ayu Nugraheni

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR .....	3
BAB I.....	7
1.1    Sekilas Perusahaan .....	7
1.2    Sejarah Perusahaan.....	7
1.3    Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	8
1.4    Struktur Organisasi.....	10
1.5    Deskripsi Tugas Struktur Organisasi.....	11
1.6    Departemen TI dalam Perusahaan.....	12
BAB II.....	14
2.1    Penjelasan Logbook .....	14
2.2    Hasil Pekerjaan Secara Umum .....	17
2.2.1 Fungsi Produk .....	17
2.2.2 Kebutuhan Fungsionalitas Perangkat Lunak.....	19
2.2.3 Kebutuhan Fungsionalitas Perangkat Lunak.....	19
2.2.2    Kebutuhan Fungsionalitas Perangkat Lunak .....	25
2.3    Hasil Pengerjaan.....	26
2.3.1 Gambar Hasil Pengerjaan.....	26
BAB III .....	34
3.1    Manfaat Kerja Praktek.....	34
3.2    Penerapan Ilmu dalam Kerja Praktek.....	35
BAB IV .....	37
4.1    Kesimpulan.....	37
4.2    Saran .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Struktur Organisasi .....	10
Gambar 2.1 Use Case Diagram Web Komplain .....	19
Gambar 2.2 Entity Relationship Diagram Komplain.....	25
Gambar 2.3 Halaman Awal sebelum User Login .....	26
Gambar 2.4. Halaman Register Web Komplain.....	27
Gambar 2.5 Halaman Login Web Komplain .....	27
Gambar 2.6 Halaman Utama Web Komplain .....	28
Gambar 2.7 Halaman Pembuatan Komplain.....	30
Gambar 2.8 Halaman Komplain Saya.....	31
Gambar 2.9 Halaman Komplain Masuk.....	31
Gambar 2.10 Halaman Report Komplain.....	32
Gambar 2.11 Logout Akun .....	33
Gambar 2.12 Tampilan Pemberitahuan Email.....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Sekilas Perusahaan**

PT KANISIUS memberikan warna tersendiri dunia Penerbitan dan Percetakan di Indonesia. Produk buku Kanisius haruslah mampu memberikan nilai tambah bagi pembacanya, praktis dan mudah digunakan, terpercaya kebenaran isinya, serta menjadikan pembaca mampu mengalami dinamika imannya dalam kehidupan mereka sehari-hari. Sedangkan jasa Percetakan Kanisius haruslah terpercaya kualitasnya. Pelayaran baru PT KANISIUS, adalah pelayaran menuju keterpercayaan. PT KANISIUS hendak hadir sebagai Penerbit dan Percetakan yang terpercaya bagi Gereja dan masyarakat.

Alamat Perusahaan :

Jl. Cempaka 9, Deresan  
Yogyakarta 55281  
INDONESIA  
Telp. (0274) 588783, (0274) 565996  
Fax. (0274) 563349  
E-mail: [office@kanisiusmedia.com](mailto:office@kanisiusmedia.com)

### **1.2 Sejarah Perusahaan**

26 Januari 1922, sebuah percetakan bernama *Canisius Drukker'j* didirikan di Yogyakarta sebagai sebuah karya misi. Percetakan ini membantu menyediakan buku-buku pelajaran bagi sekolah kaum pribumi serta buku-buku doa bagi Gereja Katolik di Indonesia. Sekitar 1928, *Canisius Drukkerij* mencetak beberapa majalah pergerakan, seperti *Tamtama Dalem* dan *Swaratama* yang memberi



kontribusi penting dalam perjuangan kaum muda di Indonesia untuk meraih kemerdekaan. Di awal kemerdekaan, Pemerintah Indonesia mempercayai Percetakan Kanisius untuk mencetak ORI, *Oeang Republik Indonesia*. Itulah pertama kalinya ORI dicetak dan diedarkan sebagai alat perjuangan mempertahankan kemerdekaan setelah proklamasi 17 Agustus 1945. Setelah penyerahan kedaulatan Republik Indonesia, Indonesia memasuki era baru: "Proses Indonesianisasi". Percetakan Kanisius memberikan kontribusi dalam proses indonesianisasi dengan menerbitkan buku-buku pelajaran berbahasa Indonesia. Sejak saat itu karya Kanisius bukan hanya percetakan, melainkan juga penerbitan. Memasuki tahun 1970-an, Penerbit dan Percetakan Kanisius dikelola dalam kerja sama harmonis antara pastor Jesuit dan awam. Pada periode ini terjadi begitu banyak langkah modernisasi, pengembangan sumber daya manusia, dan kemandirian finansial. Pada pertengahan 1990-an kami memperluas bidang layanan hingga ke jenis produk majalah dan multimedia. Kini, setelah 90 tahun berkarya, kami tetap berkomitmen untuk menghadirkan produk-produk media yang diharapkan mampu memberikan pencerahan dan memberdayakan manusia, membangkitkan sensitivitas manusia terhadap kondisi di sekitarnya.

### **1.3 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan**

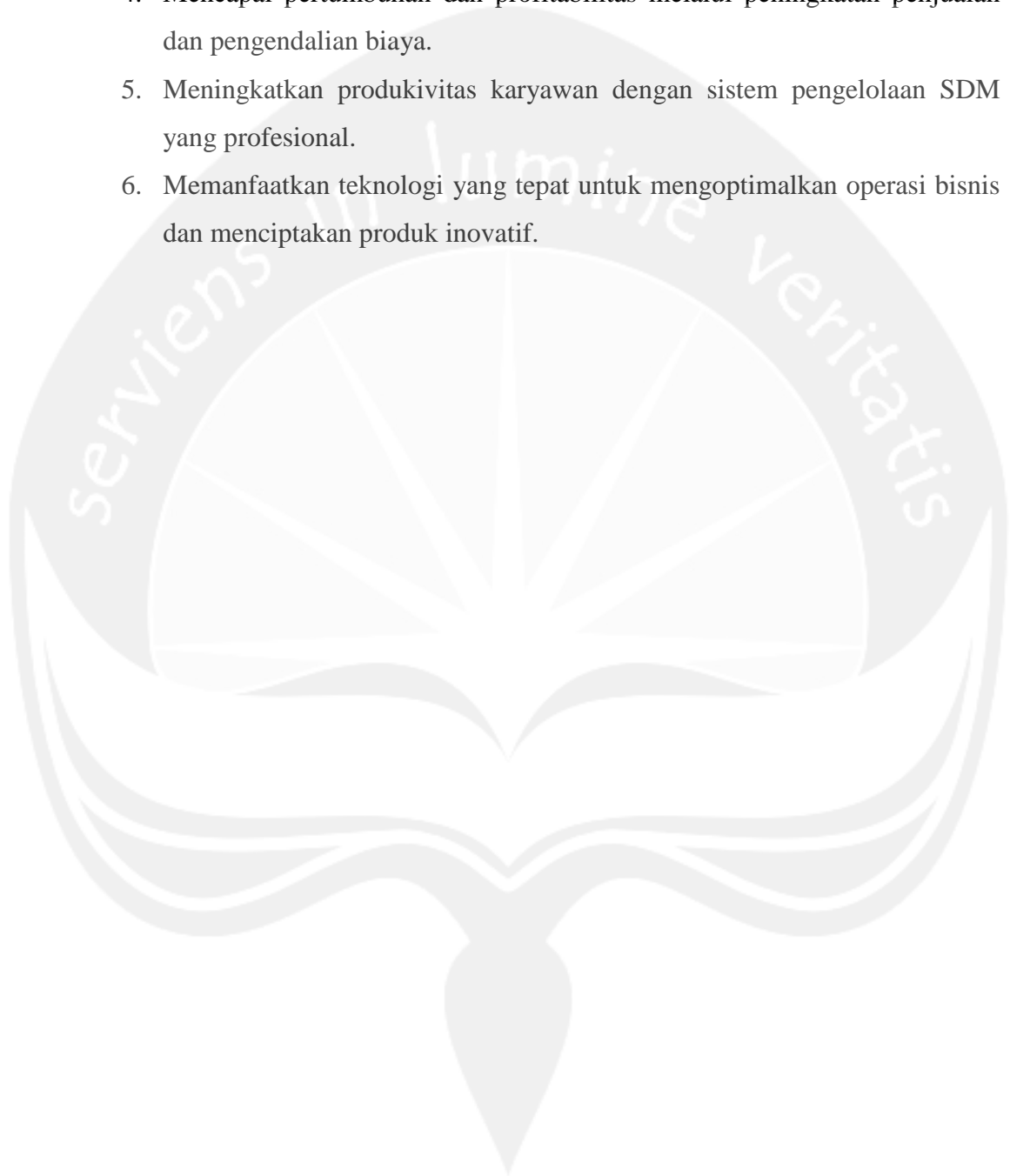
#### **Visi**

Menjadi perusahaan profesional pilihan utama pelanggan melalui produk penerbitan, percetakan, dan perdagangan, untuk mewujudkan masyarakat yang nasionalis dan bermartabat.

#### **Misi**

1. Melibatkan diri dalam karya Gereja dan pendidikan masyarakat.
2. Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk terbitan, produk cetakan, peralatan gerejani dan pendidikan, yang lengkap dan berkualitas.

3. Memperkuat dan meningkatkan jumlah pelanggan dengan membangun Taman Komunikasi dan bersinergi dengan mitra-mitra strategis.
4. Mencapai pertumbuhan dan profitabilitas melalui peningkatan penjualan dan pengendalian biaya.
5. Meningkatkan produktivitas karyawan dengan sistem pengelolaan SDM yang profesional.
6. Memanfaatkan teknologi yang tepat untuk mengoptimalkan operasi bisnis dan menciptakan produk inovatif.





## 1.5 Deskripsi Tugas Struktur Organisasi

- **Bagian Sistem Informasi Management (SIM)**

Mengelola sistem aplikasi dan atau program – program untuk mendukung operasional perusahaan serta mengelola jaringan komputer perusahaan.

- **Divisi Penjualan**

Menjual produk internal dan eksternal. Dimana produk internal merupakan produk yang dihasilkan oleh PT.Kanisius sedangkan produk eksternal merupakan produk dari supplier yang bekerja sama dengan PT.Kanisius.

- **Divisi SDM & SARPAS**

Menyusun perencanaan strategi pengembangan kompetensi karyawan, mengelola dan menjalankan proses pemberian kompensasi (gaji) dan fasilitas kesejahteraan karyawan.

- **Divisi Penerbitan**

Menerima naskah yang dibuat oleh penulis (eksternal) dan mengelompokkan naskah untuk didistribusikan kepada divisi yang terkait. Menyusun rencana pengadaan dan pengerjaan naskah produk kependidikan / umum / Gerejawi. Memetakan pasar dan potensi omset. Melakukan pengerjaan desain buku kependidikan / umum / Gerejawi. Mengelola website kanisius sebagai sarana promosi sekaligus sarana penjualan produk. Menyusun rencana pengadaan dan pengerjaan naskah produk digital book. Memproses laporan transaksi customer. Melakukan penataan buku dalam gudang. Melakukan penjualan produk buku dan multimedia di area DIY Jateng. Melakukan pelayanan penjualan retail atas produk buku dan multimedia di showroom Kanisius. Melakukan penjualan

produk buku dan multimedia di area Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Palembang.

- **Divisi Percetakan**

Melakukan pemeriksaan file sebelum masuk ke proses cetak. Melakukan pengerjaan order cetak offset dan cetak digital. Melakukan pengerjaan order pasca pencetakan, seperti jahit, potong, jilid, wrapping, dll. Melakukan penjadwalan dan pendistribusian order yang masuk. Mengontrol perjalanan order sehingga tepat dalam pengerjaan dan tepat waktu. Menjalankan penataan serta pengamanan bahan baku dan bahan pembantu. Mencari order dan melayani order pelanggan jasa cetak. Menjalankan pekerjaan administrasi pelayanan jasa cetak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Melakukan perawatan dan perbaikan mesin-mesin produksi. Melakukan penghitungan biaya produksi, membuat laporan biaya produksi, dan membuat data faktur.

- **Divisi Keuangan**

Membuat laporan keuangan. Melakukan penataan dan pengarsipan bukti transaksi. Melakukan penagihan piutang kepada customer. Melayani permintaan pengadaan dan pembelian barang. Melakukan analisa terhadap arus keuangan perusahaan dan memberikan rekomendasi untuk penyehatan keuangan perusahaan.

## **1.6 Departemen TI Dalam Perusahaan**

Departemen TI dalam perusahaan ini adalah bagian Sistem Informasi Management. Pada bagian *Software*, bagian ini mengelola sistem aplikasi dan atau program-program untuk mendukung operasional perusahaan. Bagian ini juga mengelola pemeliharaan sistem aplikasi dan program pendukung operasional perusahaan.

Pada bagian *Hardware* ini mendukung dan melakukan *maintenance* pada perangkat keras komputer yang ada pada perusahaan seperti monitor, printer,dll.



## BAB II

### PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

#### 2.1 Penjelasan Logbook

No	Tanggal	Kegiatan
1	03 Juli 2017	Hari pertama merupakan kunjungan pertama ke Perusahaan PT.Kanisius. Kegiatan hari ini diawali dengan perkenalan staff, mengunjungi ruangan-ruangan, dan penentuan pembimbing lapangan. Kemudian pembimbing lapangan memberikan proyek yang akan dikerjakan selama 30 hari mendatang . Pengerjaan proyek dimulai dengan membuat form login dan register beserta <i>database</i> nya.
2	04 Juli 2017	Framework yang digunakan dalam pembuatan web ini adalah Laravel 5.4 .Pada hari kedua ini membuat <i>database</i> dan membuat mock-up (desain awal) untuk web Komplain.
3	05 Juli 2017	Memperbaiki <i>database</i> dan membuat fungsi insert komplain
4	06 Juli 2017	Menambahkan pagination pada tampilan web komplain
5	07 Juli 2017	Membuat fungsi Closing pada web Komplain yaitu menghapus komplain pada tampilan web tanpa menghapus komplain tersebut dari <i>database</i> .
6	08 Juli 2017	Menyelesaikan fungsi closing dan membuat style

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
		tampilan pada web Komplain
7	10 Juli 2017	Merancang fungsi sendEmail, yaitu fungsi mengirim email pemberitahuan dari web Komplain.
8	11 Juli 2017	Melanjutkan pembuatan fungsi sendEmail (mengirim email).
9	12 Juli 2017	Memperbaiki error pada fungsi sendEmail
10	13 Juli 2017	Membuat fungsi notification pada web Komplain
11	14 Juli 2017	Menambahkan action pada fungsi notification
12	15 Juli 2017	Memperbaiki fungsi sendEmail dan notification
13	17 Juli 2017	Memperbaiki tampilan pada web dan mengatur css
14	18 Juli 2017	Membuat halaman untuk menampilkan laporan atau report komplain
15	19 Juli 2017	Memberikan autentikasi pada fungsi closing dan memperbaiki tampilan pada dropdown menu
16	20 Juli 2017	Menambahkan fungsi search (pencarian)
17	21 Juli 2017	Merevisi tabel complains dan menambahkan field baru. Selain itu juga memperbaiki fungsi pada kelas create komplain.
18	22 Juli 2017	Memperbaiki tampilan pada navbar
19	25 Juli 2017	Merubah fungsi notification menggunakan Pusher



No	Tanggal	Kegiatan
		realtime
20	26 Juli 2017	Menambahkan fungsi alert pada notification
21	27 Juli 2017	Membuat fungsi export to Microsoft Excel
22	28 Juli 2017	Mengubah letak fungsi search
23	29 Juli 2017	Memasukkan dan mengatur brand logo PT.Kanisius
24	31 Juli 2017	Mengkonfigurasi ulang fungsi sendEmail
25	1 Agustus 2017	Memasukkan query join <i>database</i> pada laravel
26	2 Agustus 2017	Mengubah tampilan web setelah join <i>database</i>
27	3 Agustus 2017	Memperbaiki tampilan pada web Komplain
28	4 Agustus 2017	Merapikan tampilan pada web
29	5 Agustus 2017	Memperbaiki error pada route
30	8 Agustus 2017	Memasang aplikasi web komplain ke server PT.Kanisius
31	9 Agustus 2017	Merubah tampilan pada sidebar dan halaman create komplain
32	10 Agustus 2017	Membuat dokumentasi untuk aplikasi web komplain
33	11 Agustus 2017	Memperbaiki bug dan melakukan konfigurasi yang ada pada saat pengiriman email
34	12 Agustus 2017	Menambah fungsi agar user dapat melihat

No	Tanggal	Kegiatan
		pemberitahuan komplain masuk
35	15 Agustus 2017	Memindahkan <i>database</i> dari localhost ke server PT.Kanisius
36	16 Agustus 2017	Finishing projek aplikasi web komplain

## 2.2 Hasil Pekerjaan Secara Umum

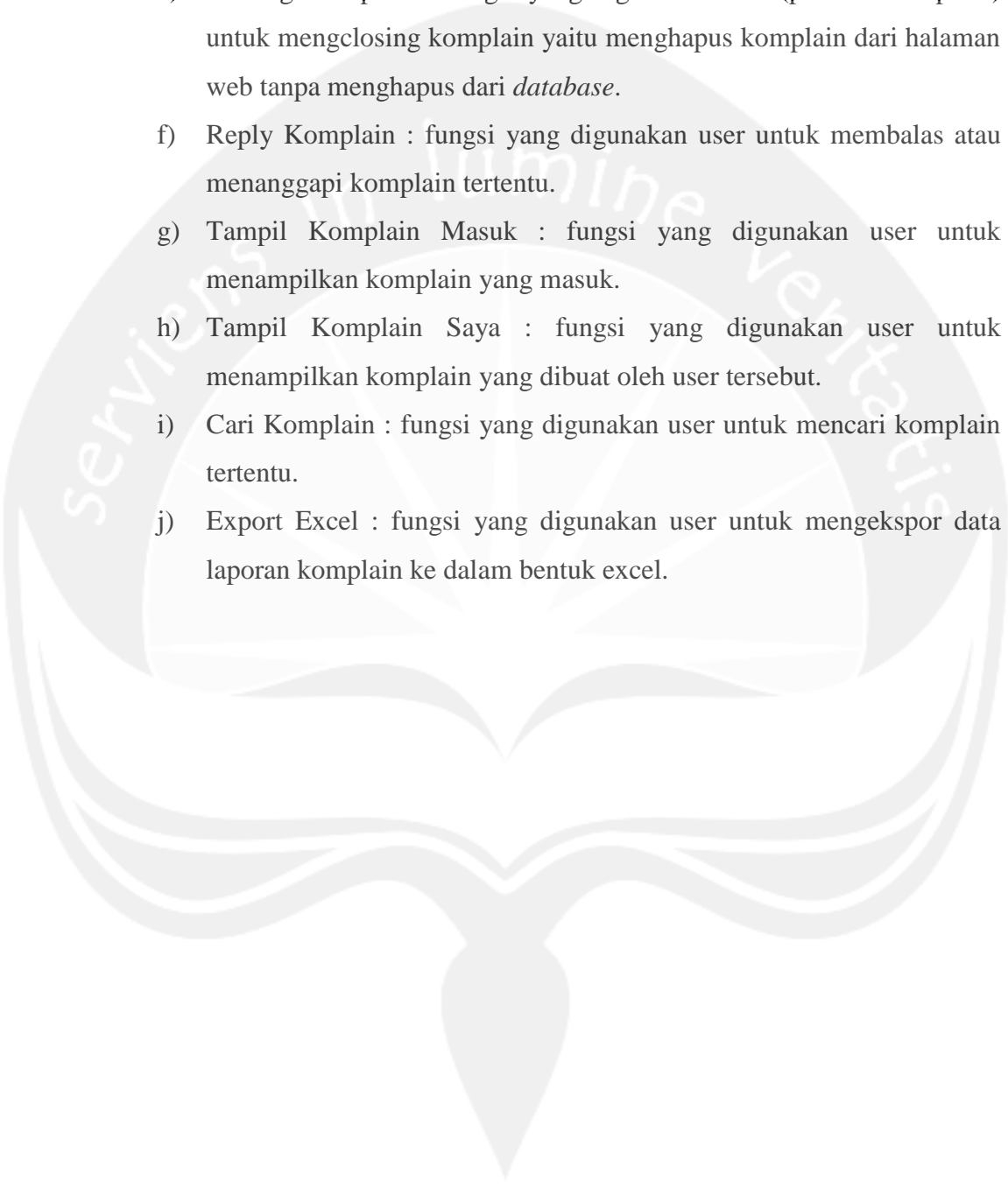
### 2.2.1 Fungsi Produk

Pada bab ini, akan dibahas tentang analisa dan perancangan aplikasi komplain PT.Kanisius yaitu mengulas tentang lingkup masalah, perspektif produk, fungsi produk, kebutuhan antarmuka eksternal dan ERD (*Entity Relationship Diagram*).

Aplikasi Komplain di PT.Kanisius ini digunakan untuk mempermudah karyawan dalam menerima dan menanggapi komplain dari klien atau pelanggan, selain itu juga mempermudah dalam mengelola komplain di PT.Kanisius. Sebelumnya pengelolaan komplain di PT.Kanisius masih dilakukan secara manual dan menggunakan email, sehingga data komplain tidak tercatat semua.

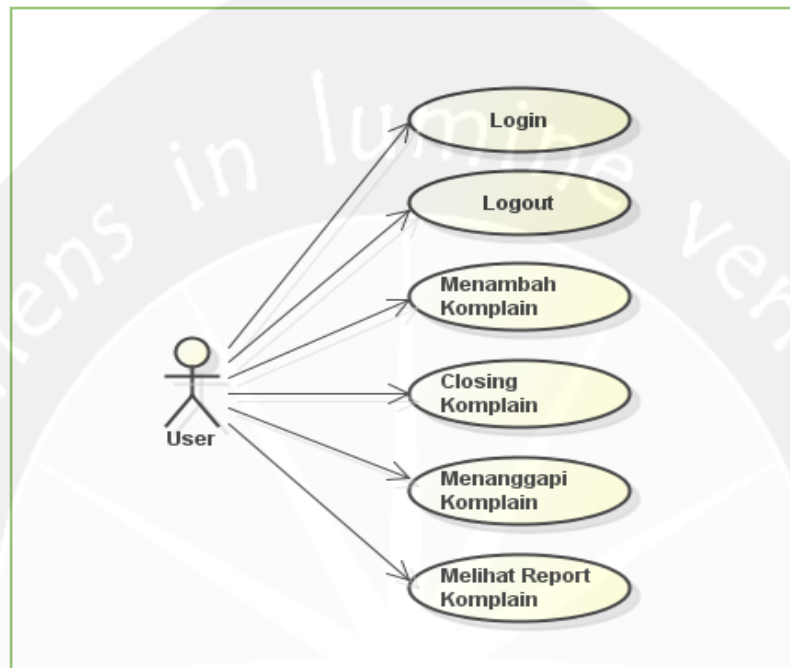
Terdapat beberapa menu dan modul yang diberikan, sebagai berikut :

1. User Access :
  - a) Sign Up : fungsi yang digunakan untuk mendaftar akun user baru. Fungsi Sign Up ini tidak disediakan untuk umum karena aplikasi ini hanya untuk karyawan PT.Kanisius saja.
  - b) Sign In : fungsi yang digunakan untuk *login* ke halaman utama *web* sesuai dengan *username* dan *password* yang sudah didaftarkan.
  - c) Sign Out : fungsi yang digunakan untuk mengeluarkan akun yang sedang *login* saat ini.

- 
- d) Tambah Komplain : fungsi yang digunakan user untuk menambah komplain ke dalam *database*.
  - e) Closing Komplain : fungsi yang digunakan user (pemilik komplain) untuk mengclosing komplain yaitu menghapus komplain dari halaman web tanpa menghapus dari *database*.
  - f) Reply Komplain : fungsi yang digunakan user untuk membalas atau menanggapi komplain tertentu.
  - g) Tampil Komplain Masuk : fungsi yang digunakan user untuk menampilkan komplain yang masuk.
  - h) Tampil Komplain Saya : fungsi yang digunakan user untuk menampilkan komplain yang dibuat oleh user tersebut.
  - i) Cari Komplain : fungsi yang digunakan user untuk mencari komplain tertentu.
  - j) Export Excel : fungsi yang digunakan user untuk mengekspor data laporan komplain ke dalam bentuk excel.

## 2.2.2 Kebutuhan Fungsionalitas Perangkat Lunak

### 2.2.2.1 Use Case Diagram



Gambar 2.1 Use Case Diagram Web Komplain

## 2.2.3 Kebutuhan Fungsionalitas Perangkat Lunak

### 2.2.3.1 Use Case Diagram Use Case Login

#### 2.2.3.1.1 Use Case Login

a. Deskripsi Singkat

Use case ini merupakan pintu masuk aktor agar dapat berinteraksi dengan sistem web komplain.

**b. Aktor**

1. User

**c. Basic Flow**

1. Use case dimulai saat aktor membuka aplikasi pada web.
2. Sistem menampilkan home untuk login.
3. Aktor mengisi username dan password dan menekan tombol login.
4. Sistem mengecek keberadaan username dan password yang diinputkan user pada *database* sistem.
  - a) Jika ada, maka lanjut ke langkah 5.
  - b) Jika belum ada, maka lanjut ke **error-flow-1-01**.
5. Aktor sudah masuk kedalam sistem dan dapat mengakses data pada sistem..

**d. Alternative Flow**

Tidak ada.

**e. Error Flow**

**error-flow-1-01:**

- 1) Sistem menampilkan pesan peringatan bahwa username atau password salah dan meminta aktor untuk menginputkan ulang username dan passwordnya.
- 2) Kembali ke Basic Flow langkah 3.

**f. Pre Condition**

1. Aktor memiliki username dan password yang sudah tersimpan didalam *database* sistem (sudah teregistrasi).

**g. Post Condition**

1. Aktor telah masuk kedalam sistem.

### 2.2.3.1.2 Use Case Logout

**a. Deskripsi Singkat**

Use case ini merupakan pintu keluar aktor dari sistem web komplain.

**b. Aktor**

1. User

**c. Basic Flow**

1. Use case dimulai saat aktor meng-klik tombol logout pada web.
2. Sistem menghentikan *session* aktor.
3. Aktor sudah keluar dari sistem.
4. Sistem menampilkan halaman home pada web komplain.

**d. Alternative Flow**

Tidak ada.

**e. Error Flow**

Tidak ada.

**f. Pre Condition**

1. Aktor sudah masuk kedalam sistem (telah berhasil login).

**g. Post Condition**

1. Aktor telah keluar dari sistem.

### 2.2.3.1.3 Use Case Menambah Komplain

**a. Deskripsi Singkat**

Use case ini digunakan oleh aktor untuk menambah komplain.

**b. Aktor**

1. User

**c. Basic Flow**

1. Use case dimulai saat aktor memilih memilih sub menu ***Tambah Komplain***
2. Sistem menampilkan form untuk menambahkan komplain.
3. Aktor mengisi data komplain.
4. Aktor mengklik tombol submit komplain.
5. Sistem mengecek apakah data yang dimasukkan user sesuai
  - a. Jika error maka , maka lanjut ke **error-flow-2-01**.
  - b. Jika tidak maka lanjut ke langkah 6
6. Satu komplain berhasil dibuat.

**d. Alternative Flow**

Tidak ada

**e. Error Flow**

**error-flow-2-01:**

- 1) Sistem menampilkan pesan peringatan bahwa username atau password salah dan meminta aktor untuk menginputkan ulang username dan passwordnya.
- 2) Kembali ke Basic Flow langkah 3.

**f. Pre Condition**

1. Aktor sudah masuk ke dalam sistem(login).

**g. Post Condition**

1. Data komplain tersimpan di *database*.

#### **2.2.3.1.4 Use Case Menutup Komplain**

**a. Deskripsi Singkat**

Use case ini digunakan oleh aktor untuk menutup komplain.

**b. Aktor**

1. User

**c. Basic Flow**

1. Use case dimulai ketika aktor mengklik button closing pada komplain.
2. Sistem menampilkan *alert* bahwa komplain berhasil ditutup.

**d. Alternative Flow**

Tidak ada.

**e. Error Flow**

Tidak ada.

**f. Pre Condition**

1. Aktor telah masuk kedalam sistem (login).

**g. Post Condition**

1. Komplain berhasil diclosing.

### **2.2.3.1.5 Use Case Menanggapi Komplain**

**a. Deskripsi Singkat**

Use case ini digunakan oleh aktor untuk menanggapi komplain.

**b. Aktor**

1. User

**c. Basic Flow**

1. Use case dimulai ketika aktor mengisi kolom komentar pada komplain tertentu dan meng-klik button replay.
2. Sistem menampilkan alert bahwa komentar berhasil dibuat.
3. Sistem menampilkan komplain beserta komentarnya.

**d. Alternative Flow**

Tidak ada.



**e. Error Flow**

Tidak ada.

**f. Pre Condition**

1. Aktor telah masuk kedalam sistem (login).

**g. Post Condition**

1. Komplain berhasil ditanggapi.

**2.2.3.1.6 Use Case Melihat Laporan Komplain**

**a. Deskripsi Singkat**

Use case ini digunakan oleh aktor untuk melihat laporan komplain.

**b. Aktor**

1. User

**c. Basic Flow**

1. Use case dimulai ketika aktor memilih tab report pada navbar.
2. Sistem menampilkan data komplain dari *database*.

**d. Alternative Flow**

Tidak ada.

**e. Error Flow**

Tidak ada

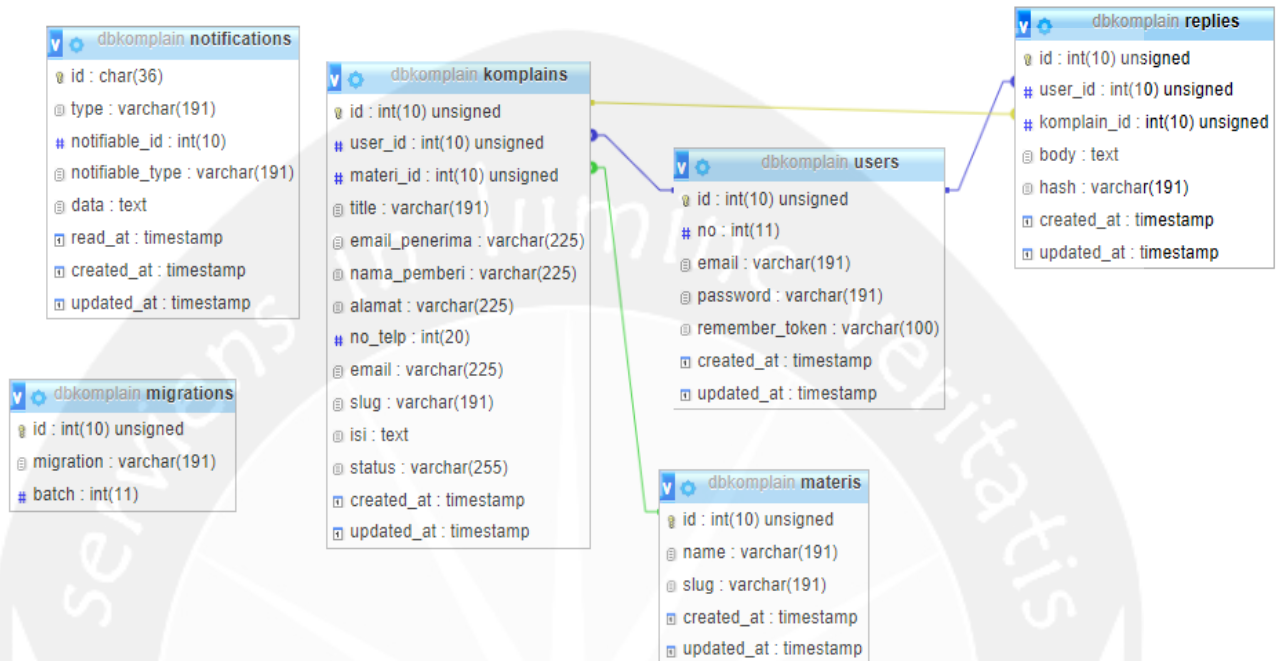
**f. Pre Condition**

1. Aktor telah masuk kedalam sistem (login).

**g. Post Condition**

1. Sistem telah menampilkan komplain.

## 2.2.2 Kebutuhan Fungsionalitas Perangkat Lunak



Gambar 2.2 Entity Relationship Diagram Komplain

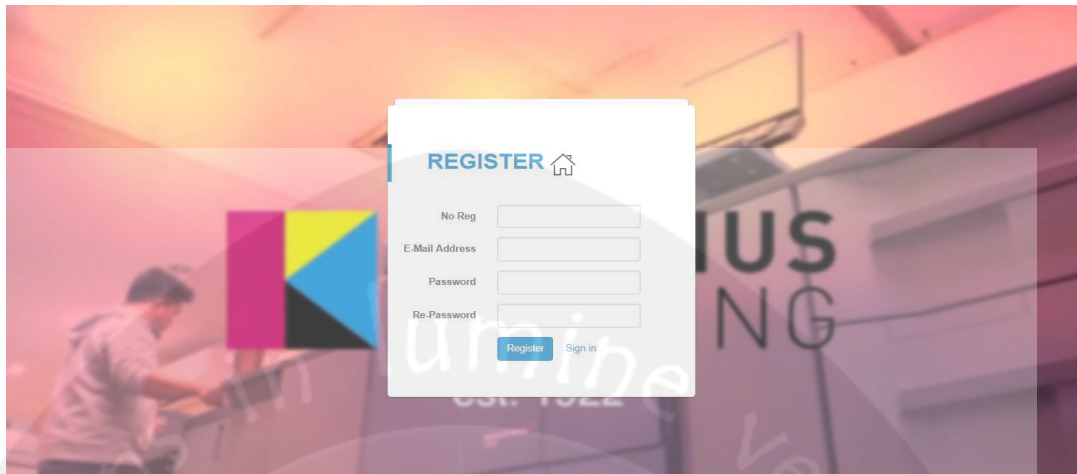
## 2.3 Hasil Pengerjaan

### 2.3.1 Gambar Hasil Pengerjaan



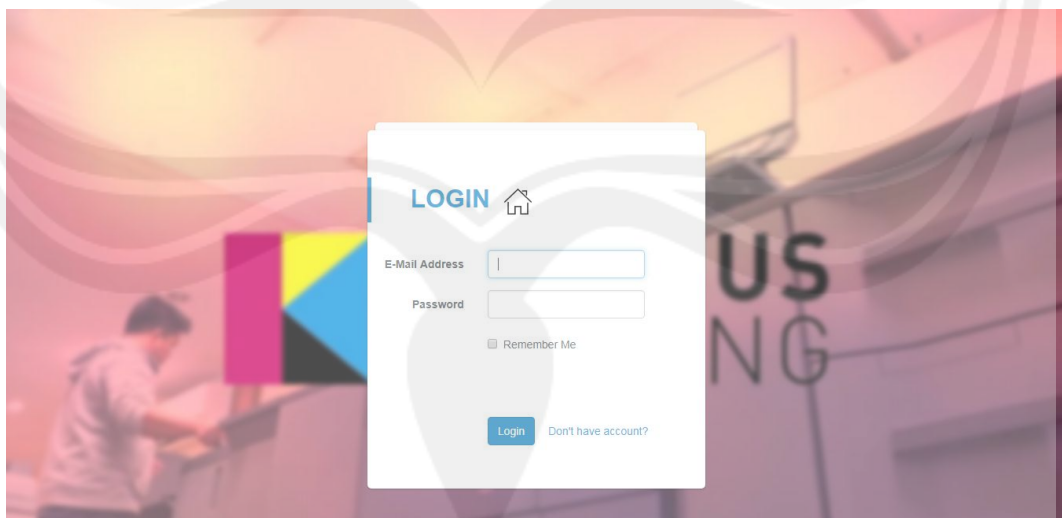
**Gambar 2.3 Halaman Awal sebelum User Login**

Halaman ini merupakan halaman awal dari Web Komplain PT Kanisius sebelum login. Pada halaman awal ini terdapat menu home, login, dan register. Jika menu home di klik maka aplikasi akan menampilkan halaman beranda yang berisi semua komplain pegawai PT.Kanisius. Kemudian jika menu login di klik maka akan menampilkan halaman login dan jika halaman register yang di klik maka akan menampilkan halaman register.



**Gambar 2.4. Halaman Register Web Komplain**

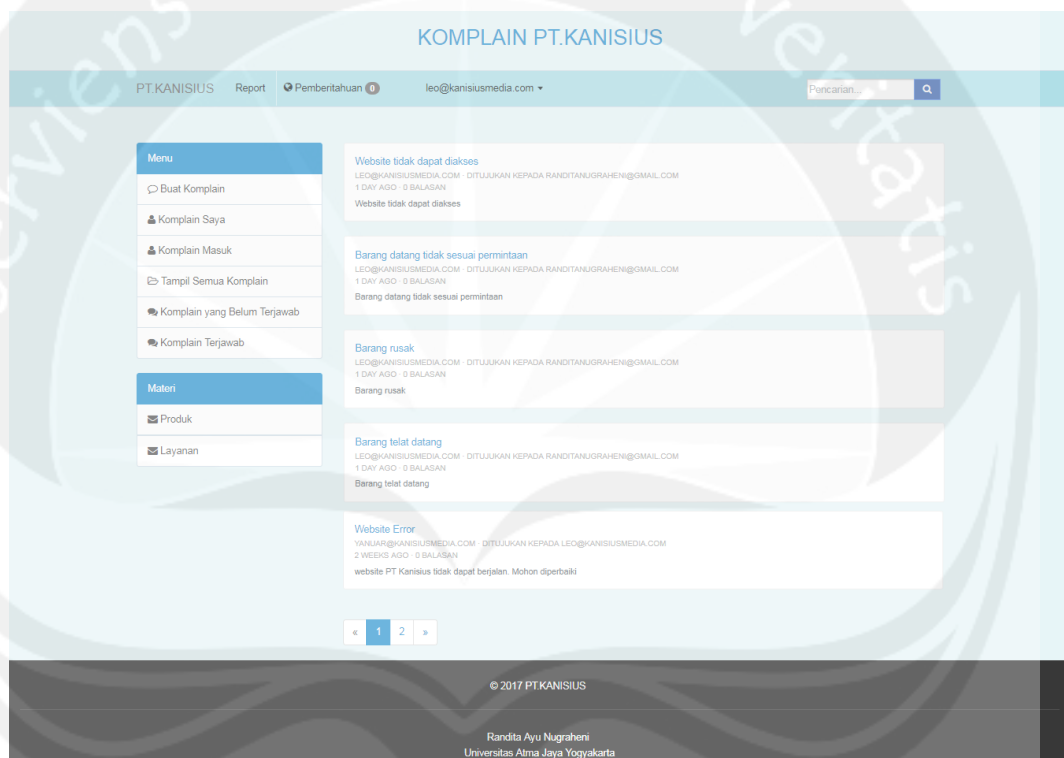
Halaman ini merupakan halaman register agar user memiliki akun login untuk masuk ke dalam web komplain. Sehingga apabila user belum memiliki akun login maka harus mendaftarkan akun user melalui halaman register ini. Halaman register dilengkapi dengan *textbox* untuk memasukkan *no req*, *email*, *password* dan *re-password*. Data user yang telah dimasukkan pada form register tersebut nantinya akan masuk ke *database* komplain.



**Gambar 2.5 Halaman Login Web Komplain**

Halaman ini merupakan halaman login user agar dapat membuat komplain dan menanggapi komplain. Halaman login dilengkapi dengan

*textbox* untuk memasukkan *username* dan *password*. Untuk masuk atau login maka user harus memiliki akun user terlebih dahulu untuk web komplain. Apabila user belum memiliki akun untuk web komplain maka user tidak dapat login dan harus mendaftarkan akun user tersebut dengan mengklik link ‘*Don’t have account?*’. Setelah user mengklik link tersebut maka aplikasi akan menampilkan halaman register.



**Gambar 2.6 Halaman Utama Web Komplain**

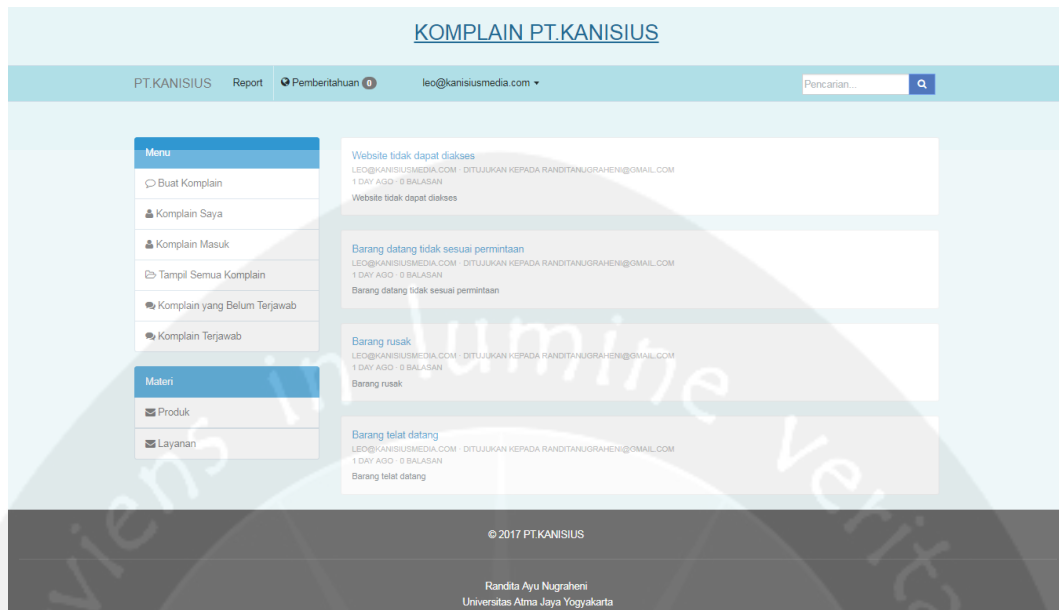
Halaman ini merupakan halaman utama setelah user berhasil login ke dalam web. Pada halaman ini ditampilkan semua komplain pegawai PT.Kanisius yang masih berstatus ‘open’ atau masih belum terjawab komplain nya sedangkan komplain yang sudah berstatus ‘closing’ tidak ditampilkan pada halaman home, karena telah terjawab. Walaupun tidak

ditampilkan pada halaman home, komplain yang berstatus 'closing' tidak terhapus pada *database*. Selain menampilkan komplain, pada halaman home terdapat banyak menu pada sidebar dan navbar. Pada sidebar terdapat menu buat komplain yang akan menampilkan halaman yang berisi untuk membuat komplain, menu komplain saya yang akan menampilkan halaman yang berisi komplain yang telah dibuat oleh user (yang sedang login), menu komplain masuk yang akan menampilkan komplain masuk atau yang ditujukan kepada user (yang sedang login), menu tampil semua komplain yang akan menampilkan semua komplain, menu komplain yang belum terjawab yang berisi komplain-komplain yang belum ditanggapi atau belum dikomentari, menu komplain terjawab berisi komplain-komplain yang telah ditanggapi atau telah dikomentari, menu produk menampilkan komplain berdasarkan materi produk dan menu layanan menampilkan komplain berdasarkan materi layanan. Kemudian pada navbar juga terdapat menu report yang menampilkan laporan keseluruhan komplain pegawai dan juga menu pemberitahuan yang akan menampilkan pemberitahuan apabila komplain user (pemilik komplain) ditanggapi oleh user lain.

The screenshot shows a web form for reporting a complaint. The header includes the company name 'PT.KANISIUS', a 'Report' button, a notification icon, and the email 'leo@kanisiusmedia.com'. A search bar is located in the top right. The form itself is organized into three main sections: 1. 'Penerima Komplain' (Complainee) with a text input for 'Email Penerima'. 2. 'Data Pemberi Komplain' (Complainant) with text inputs for 'Nama Pemberi Komplain', 'Alamat', 'No Telp/HP', and 'Email'. 3. 'Isi Komplain' (Complaint Content) with a text input for 'Judul Komplain', a dropdown menu for 'Materi' (currently set to 'Produk'), and a large text area for 'Isi Komplain'. A green 'SUBMIT' button is positioned at the bottom center of the form.

**Gambar 2.7 Halaman Pembuatan Komplain**

Halaman ini berisi form untuk membuat komplain baru yang nantinya diisi oleh user. Dimana user akan diminta untuk mengisi kolom email penerima yang berisi alamat email pegawai yang akan menerima komplain. Selanjutnya user diminta untuk mengisi data pemberi komplain yang terdiri dari nama pemberi komplain, alamat, no telpon dan alamat email pemberi komplain. Kemudian user juga mengisi bagian data komplain yang terdiri dari kolom judul komplain, materi dan isi komplain. Setelah user meng-klik tombol submit maka data yang telah diisikan akan tersimpan di *database* dan dengan otomatis status komplain tersebut adalah 'open'.



**Gambar 2.8 Halaman Komplain Saya**

Halaman ini merupakan halaman yang berisi komplain yang dibuat atau dikirim oleh user yang sedang login. Apabila user tidak atau belum login maka menu komplain saya tidak ditampilkan pada halaman home.



**Gambar 2.9 Halaman Komplain Masuk**



Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan komplain yang ditujukan untuk user yang sedang login. Apabila user tidak atau belum login maka menu komplain masuk tidak ditampilkan pada halaman home.

KOMPLAIN PT.KANISIUS

PTKANISIUS Report Pembitahuan leo@kanisiusmedia.com Pencarian...

Report Data Komplain

Export to Excel

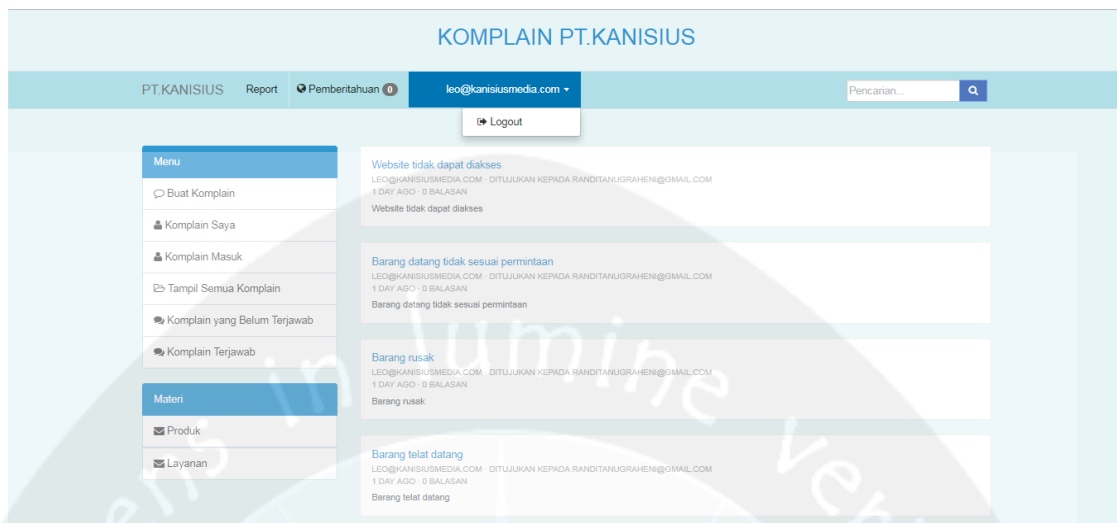
ID Komplain	Pengirim Komplain	Email Penerima	Nama Pemberi Komplain	Alamat	No Telp/HP	Alamat Email	Subjek	Materi
36	leo@kanisiusmedia.com	randitanugraheni@gmail.com	fandi	babarsari	0687485634	fandi@gmail.com	Website tidak dapat diakses	Layanan
35	leo@kanisiusmedia.com	randitanugraheni@gmail.com	heni	seturan	046774785648	heni@gmail.com	Barang datang tidak sesuai permintaan	Produk
34	leo@kanisiusmedia.com	randitanugraheni@gmail.com	ayu	seturan	095678590674	ayu@gmail.com	Barang rusak	Produk
33	leo@kanisiusmedia.com	randitanugraheni@gmail.com	dita	babarsari	0680745636	dita@gmail.com	Barang telat datang	Produk
31	yanuar@kanisiusmedia.com	leo@kanisiusmedia.com	EAS	Jl. Cempaka 9	0811 12345678	eas@gmail.com	Website Error	Layanan
30	yanuar@kanisiusmedia.com	leo@kanisiusmedia.com	EAS	Jl. Cempaka 9	0811 12345678	eas@gmail.com	Website Error	Layanan

© 2017 PTKANISIUS

Ranifita Ayu Nugraheni  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

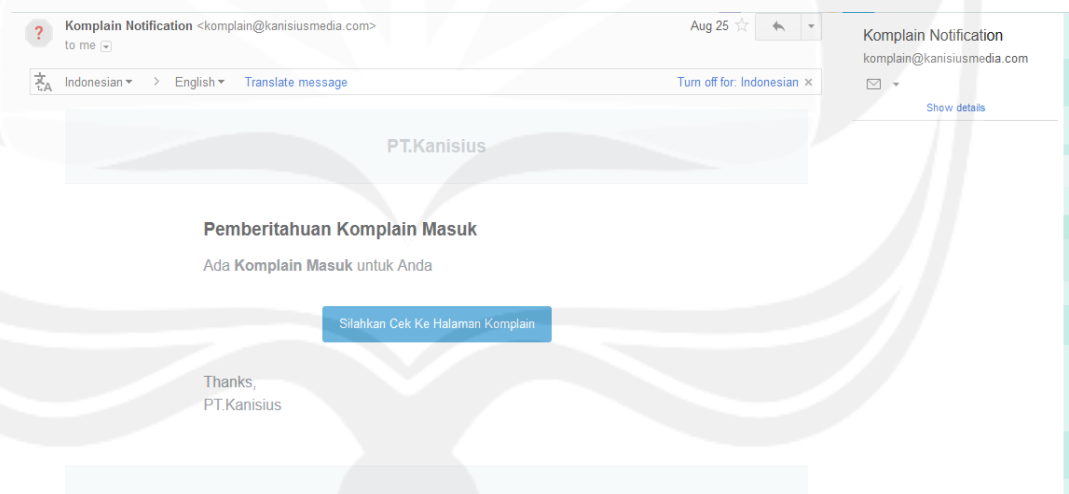
**Gambar 2.10 Halaman Report Komplain**

Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan laporan seluruh data komplain dari *database*. Kemudian pada halaman ini terdapat button export to excel yang berfungsi untuk mengeksport report menjadi file excel dan file tersebut akan secara otomatis terunduh.



**Gambar 2.11 Logout Akun**

Digunakan untuk keluar dari halaman aplikasi web komplain PT Kanisius.



**Gambar 2.12 Tampilan Pemberitahuan Email**

Gambar diatas merupakan tampilan pemberitahuan pada email apabila terdapat komplain masuk. Apabila user mengklik button 'silahkan cek ke halaman komplain' maka user akan diarahkan ke web komplain dengan tampilan halaman home.

## **BAB III**

### **HASIL PEMBELAJARAN**

#### **3.1 Manfaat Kerja Praktek**

##### **a. Bagi Universitas**

Manfaat yang diperoleh bagi Universitas khususnya program studi Teknik Informatika :

1. Menjalin hubungan baik dengan perusahaan.
2. Meningkatkan citra baik program studi Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

##### **b. Bagi Mahasiswa**

Manfaat yang diperoleh bagi mahasiswa yang melakukan kerja praktek :

1. Memenuhi kurikulum yang telah ditetapkan pada program S1 Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Mengenal cara kerja PT.Kanisius secara umum dengan lebih mendalam khususnya penerapan teknologi informasi dalam proses bisnis di PT.Kanisius.
3. Menambah wawasan dan pengalaman mengenai dunia kerja di lapangan.
4. Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan yaitu membangun sebuah sistem.
5. Memperoleh gambaran perbandingan antara teori dengan praktek yang diterapkan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

6. Mengukur seberapa jauh kemampuan mengenai teknologi informasi yang dimiliki untuk dapat dipergunakan dalam dunia kerja yang nyata.

**c. Bagi Perusahaan**

Manfaat yang diperoleh bagi PT.Kanisius:

1. Diharapkan dapat menjalin hubungan baik dengan universitas.
2. Merupakan wujud nyata badan usaha untuk ikut berperan serta dalam bidang pendidikan sumber daya manusia.
3. Dapat menjadi bahan masukan yang dapat memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan.

### **3.2 Penerapan Ilmu dalam Kerja Praktek**

Salah satu syarat pelaksanaan Kerja Praktek dapat diikuti oleh seorang mahasiswa adalah telah menempuh jumlah SKS minimal 100. Hal ini dilakukan bukan tanpa alasan, Hal ini dikarenakan oleh seorang mahasiswa sudah dianggap berpengalaman dan memiliki cukup ilmu untuk diterapkan dalam Perusahaan yang menjadi tempat Kerja Praktek.

Projek yang saya kerjakan selama Kerja Praktek ini dilakukan adalah membuat aplikasi komplain pegawai PT Kanisius berbasis web. Sehingga hal yang pertama saya lakukan adalah memahami project dengan memanfaatkan ilmu yang saya dapatkan di perkuliahan terkhususnya mata kuliah *Pemrograman Web* dan *Pemrograman Web Lanjut*. Demikian pada perancangan basis data mysql, saya merasa dipermudah setelah mempelajari matakuliah *Basis Data*. Hal yang berikutnya adalah pada perancangan workflow atau aliran bisnis dari Sistem Informasi ini dapat mempermudah saya dalam merancanganya karena sudah terlebih dahulu dipelajari pada matakuliah *Algoritma Pemrograman*. Dan

untuk perancangan userview saya menerapkan pengetahuan yang saya pelajari dari matakuliah *Interaksi Manusia dan Komputer*.

Jadi, ilmu yang saya dapatkan dari perkuliahan memiliki banyak manfaat yang dapat saya terapkan saat melakukan Kerja praktek di Perusahaan PT.Kanisius.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Setelah menjalani Kerja Praktek di PT.Kanisius, kesimpulan yang saya dapatkan adalah melalui kerja praktek ini saya mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan yang baru. Kegiatan kerja praktek ini juga memberikan manfaat untuk menunjang kemampuan saya dalam bekerja terutama dibidang teknologi informasi (TI). Selain itu, pada saat kegiatan kerja praktek ini saya dapat belajar bagaimana bekerja dalam sebuah tim. Sehingga melalui kesempatan ini saya merasakan betapa pentingnya teknologi informasi di sebuah perusahaan.

Selama kerja praktek ini saya juga berkesempatan mengerjakan proyek Aplikasi komplain pegawai berbasis web yang akan digunakan oleh perusahaan untuk mempermudah karyawan dalam menerima dan menanggapi komplain dari klien atau pelanggan, selain itu juga mempermudah dalam mengelola komplain di PT.Kanisius. Sebelumnya pengelolaan komplain di PT.Kanisius masih dilakukan secara manual dan menggunakan email, sehingga data komplain tidak tercatat semua. Maka dari itu hal ini membuat saya lebih bertanggung jawab untuk menyelesaikannya dengan sebaik mungkin. Selain itu saya juga dapat mengimplementasikan ilmu-ilmu yang didapatkan saat kuliah seperti membuat basis data MySQL, membuat aplikasi berbasis *web*, membuat *file* PHP, dan memanfaatkan *framework* Laravel untuk membangun aplikasi komplain pegawai. Sehingga melalui kesempatan ini saya merasakan betapa pentingnya juga ilmu yang saya dapat perkuliahan untuk diterapkan di lingkungan kerja. Selama kurang lebih 30 hari melakukan kerja praktek di PT. Kanisius ini saya dapat belajar mulai dari menganalisis permasalahan yang ada dalam perusahaan, kemudian membangun sebuah aplikasi berbasis web yang dapat menyelesaikan masalah tersebut sampai pemasangan aplikasi yang telah saya buat ke server PT.Kanisius.

## 4.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diambil dari proses analisa sampai pada pembuatan laporan Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang telah dibuat ini masih kurang dari sempurna, penulis menyarankan website ini dapat dikembangkan lagi dengan fasilitas yang dapat lebih memudahkan user dan memberikan keamanan data.
2. Aplikasi komplain pegawai PT Kanisius sebaiknya terpasang di web hosting agar kantor cabang dapat mengakses aplikasi komplain pegawai PT. Kanisius secara *online*.