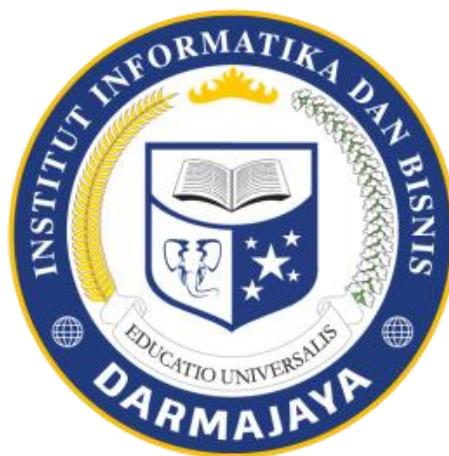


LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK
PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASALAH TEKNOLOGI
INFORMASI PADA BANK LAMPUNG



Disusun Oleh:

Nur Adinda Putri (1711050044)

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK (KP)

PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASALAH TEKNOLOGI INFORMASI PADA BANK LAMPUNG

Disusun Oleh :

Nur Adinda Putri

1711050044

Telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing

Agus Rahardi, S.Kom., M.T.I
NIK. 00670403

Pembimbing Lapangan

Agus Rahardi, S.Kom., M.T.I
NIK. 00670403

Mengetahui,



Menyetujui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

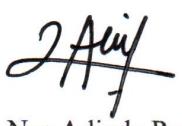
Handoyo Widi Nugroho, S.Kom., M.T.I
NIK. 00400502

RIWAYAT HIDUP

1. Identitas
 - a. Nama : Nur Adinda Putri
 - b. NPM : 1711050044
 - c. Jurusan : Sistem Informasi
 - d. Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 20 Juni 1999
 - e. Agama : Islam
 - f. Alamat : Perum Polda 2 Jl.Poksai no.10 B.Lampung
 - g. Kewarganegaraan : Indonesia
 - h. Email : nuradinda2006@gmail.com
 - i. No.HP : 081240602407
2. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : Madrasah Ibtidaiyah Diniyyah Putri Lampung
 - b. SMP : SMP N 13 Bandar Lampung
 - c. SMA : SMA N 10 Bandar Lampung
 - d. Perguruan Tinggi : Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa semua keterangan yang saya sampaikan diatas adalah benar.

Yang menyatakan,
Bandar Lampung, 30 September 2021



Nur Adinda Putri
NPM.1711050044

RINGKASAN

Kerja praktik (KP) merupakan salah satu sarana untuk melatih mahasiswa/i terhadap beberapa keahlian serta keterampilan yang telah di peroleh dari perkuliahan atau dari bidang lain, yang di terapkan di kantor atau instansi selama beberapa bulan tersebut. Pada laporan KP telah disajikan beberapa kegiatan pelaksanaan kerja, temuan kendala atau masalah serta usulan solusi terhadap temuan kendala yang ditemukan di BANK LAMPUNG PUSAT selama satu bulan tepatnya dari tanggal 30 Agustus 2021 sampai tanggal 30 September 2021.

Penempatan KP pada instansi ini terdapat pada divisi IT, adapun memiliki tugas untuk masalah yang terjadi pada sistem seperti kesalahan pin ATM, gangguan server komputer dan masalah lain yang berhubungan dengan sistem. Pada divisi IT pekerjaan yang telah dilakukan diantaranya melakukan monitoring ATM, membuat akun user teller baru, serta mereset password terhadap keluhan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian kegiatan Kerja Praktik di Bank Lampung yang dilaksanakan pada 30 Agustus 2021 sampai 30 September 2021, perlu adanya peningkatan dalam hal kerja seperti menggunakan paperless dalam proses pengaduan dari kantor cabang terhadap kantor pusat, agar dapat bekerja secara efisien dan melakukan penyelesaian terhadap pengaduan lebih banyak. Dalam pelaksanaan Kerja Praktik ini

Penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan, sehingga dapat diperlakukan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan Kerja Praktik.

Kata Kunci: Kerja Praktik, Bank Lampung Kantor Pusat.

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya Laporan Kerja Praktek yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASALAH TEKNOLOGI INFORMASI PADA BANK LAMPUNG” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karna itu, dengan rasa bangga dan rasa syukur saya smengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kelancaran dan kemudahan kepada kami dari awal pembuatan sampai selesai.
2. Kedua Orang Tua serta keluarga yang banyak memberikan motivasi serta do'a dan dukungan pada saat mengikuti perkuliahan.
3. Bapak IR. Firmansyah Y. Alfian., MBA., MSc. selaku Rektor IIB DARMAJAYA.
4. Bapak Dr. RZ. ABDUL AZIZ, ST., MT. Selaku Wakil Rektor I IIB DARMAJAYA.
5. Bapak Handoyo Widi Nugroho, S.Kom., M.T.I selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi IIB DARMAJAYA.
6. Bapak Agus Rahardi, S.Kom., M.T.I selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta saran-saran yang sangat berharga dalam kegiatan KP sampai penulisan laporan KP.
7. Bapak Ahmad Zedri selaku Kepala Divisi Teknologi Informasi Bank Lampung Kantor Pusat.
8. Bapak Vierlan Putratama selaku Kepala Bagian Teknologi Informasi Bank Lampung Kantor Pusat.
9. Bapak Harry Budiarjo selaku Kepala Divisi Umum Bank Lampung Kantor Pusat.
10. Teman-teman Divisi Teknologi Informasi Bank Lampung Kantor Pusat.
11. Semua pihak baik yang secara langsung ataupun tidak langsung telah membantu serta menjadi motivasi dalam penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini.

Saya menyadari bahwa Laporan Kerja Praktek ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati, kritik dan saran yang bersifat

membangun dari pembaca, Saya sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Laporan Kerja Praktek ini.

Bandar Lampung, 30 September 2021



Nur Adinda Putri
NPM.1711050044

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
RINGKASAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup kerja Program KP	2
1.3 Manfaat dan Tujuan.....	2
1.3.1 Manfaat	2
1.3.2 Tujuan	2
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	3
1.4.1 Waktu Pelaksanaan	3
1.4.2 Tempat Pelaksanaan	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II Gambaran Umum Perusahaan.....	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	5
2.2.1 Visi Perusahaan	5
2.2.2 Misi Perusahaan.....	5
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Umum Perusahaan.....	6
2.4 Lokasi Perusahaan	7
2.5 Struktur Organisasi	8
BAB III Permasalahan Perusahaan	9

3.1 Analisa Ppermasalahan yang Dihadapi Perusahaan.....	9
3.1.1 Temuan Masalah.....	9
3.1.2 Perumusan Masalah	9
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah	9
3.2 Landasan Teori.....	10
3.2.1 Pengertian Sistem	10
3.2.2 Pengertian Informasi.....	10
3.2.3 Pengertian Sistem Informasi.....	10
3.2.4 Pengertian Sistem Basis Data	11
3.2.5 Pengertian MySQL	11
3.2.6 Pengertian XAMPP	11
3.2.7 Pengertian Bootstrap.....	11
3.2.8 Pengertian HTML.....	12
3.2.9 Pengertian PHP	12
3.2.10 Pengertian Laravel	12
3.3 Metode yang digunakan	12
3.4 Rancangan Program yang akan dibuat.....	13
BAB IV Hasil & Pembahasan	14
4.1 Hasil	14
4.2 Pembahasan.....	14
BAB V Kesimpulan dan Saran	25
5.1 Kesimpulan.....	25
5.2 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi Perusahaan.....	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Lampung.....	8
Gambar 4.1 Data Flow Diagram	14
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Login.....	15
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Dashboard.....	16
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Form Pembuatan User	16
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Form Pembuatan User Create.....	16
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Form Insiden (1)	17
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Form Insiden (2)	17
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Form Insiden Create (1).....	17
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Form Insiden Create (2).....	18
Gambar 4.10 Coding Tampilan Login (1).....	18
Gambar 4.11 Coding Tampilan Login (2).....	18
Gambar 4.12 Coding Tampilan Login (3).....	19
Gambar 4.13 Coding Tampilan Login (4).....	19
Gambar 4.14 Coding Tampilan Login (5).....	19
Gambar 4.15 Coding Tampilan Dashboard (1).....	20
Gambar 4.16 Coding Tampilan Dashboard (2).....	20
Gambar 4.17 Coding Tampilan Dashboard (3).....	20
Gambar 4.18 Coding Tampilan Form Pembuatan User (1)	21
Gambar 4.19 Coding Tampilan Form Pembuatan User (2)	21
Gambar 4.20 Coding Tampilan Form Pembuatan User (3)	21
Gambar 4.21 Coding Tampilan Form Pembuatan User Create (1).....	22
Gambar 4.22 Coding Tampilan Form Pembuatan User Create (2).....	22
Gambar 4.23 Coding Tampilan Form Pembuatan User Create (3).....	22
Gambar 4.24 Coding Tampilan Form Insiden (1).....	23
Gambar 4.25 Coding Tampilan Form Insiden (2).....	23

Gambar 4.26 Coding Tampilan Form Insiden (3).....	23
Gambar 4.27 Coding Tampilan Form Insiden Create (1)	24
Gambar 4.28 Coding Tampilan Form Insiden Create (2)	24
Gambar 4.29 Coding Tampilan Form Insiden Create (3)	24

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Simbol-simbol Data Flow Diagram	15
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini membawa perubahan yang luar biasa. Sebagian besar perubahan teknologi dikembangkan oleh perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi juga tidak terlepas dari semakin kompleksnya sistem informasi yang dapat disampaikan. Perkembangan semacam ini banyak terjad di negara maju dan berkembang. Kecepatan pemrosesan dan penyampaian informasi memegang peranan yang sangat penting bagi setiap perusahaan, terutama bagi perusahaan yang memiliki tingkat pekerjaan sehari-hari yang tinggi dan memiliki data yang harus diolah.

Sistem lama yang secara tradisional digunakan mulai ditinggalkan, dan sistem komputerisasi digunakan sebagai gantinya, merasa lebih cepat dan lebih akurat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Jika organisasi ingin dapat berkembang maka harus dapat mengimbanginya dengan menambah tenaga kerja yang berkualitas di bidang teknologi informasi untuk menjaga efisiensi dan efektifitas perusahaan dalam mengelola persaingan dan kepuasan pelayanan pelanggan.

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat diperlukan suatu pertumbuhan ekonomi yang memiliki aturan dan pengelolaan sumber ekonomi yang ada agar lebih terarah dan terpadu. Banyak lembaga yang berperan aktif dalam proses pembangunan ekonomi agar mendapatkan hasil yang optimal dan bernilai guna. Lembaga ekonomi yang sangat berpengaruh dalam proses pertumbuhan ekonomi ialah lembaga perbankan. Seiring perkembangannya perekonomian, lembaga perbankan berfungsi dan mengambil peran yang sangat vital. Hal ini disebabkan jasa perbankan hampir digunakan sebagai dasar ekonomi di berbagai bidang yang ada seperti ekonomi, industri, perdagangan, jasa dan lain sebagainya

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP

Praktek Kerja ini dilaksanakan di Bank Lampung Kantor Pusat, Bandar Lampung yang dimulai tanggal 30 Agustus 2021 – 30 September 2021.

1.3 Manfaat dan Tujuan

1.3.1 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah didapat selama perkuliahan di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Melalui Kerja Praktek inilah mahasiswa dapat meningkatkan wawasan berfikir dalam melakukan pemecahan masalah dalam lingkungan dunia kerja, serta mahasiswa juga akan mempunyai rasa tanggung jawab dalam melaksanakan perkerjaan dan menjaga profesi nya.

2. Bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Meningkatkan proses mutu Pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang berkualitas. Menyiapkan keterampilan dan pengalaman dunia kerja bagi mahasiswa serta menjadi perguruan tinggi yang menghasilkan mahasiswa lulusan terbaik.

1.3.2 Tujuan

1. Melatih mahasiswa agar memiliki kemampuan dalam menghadapi lingkungan kerja yang sesungguhnya di perusahaan profesional.
2. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa secara langsung mengenai prosedur kerja di Bank Lampung.
3. Dengan adanya Perancangan Sistem Pengaduan Masalah Teknologi Informasi ini dapat mempermudah proses penyelesaian masalah dari kantor cabang ke kantor pusat.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan Kerja Praktek ini dilaksanakan pada :

Waktu : 30 Agustus 2021 – 30 September 2021

Tempat : Bank Lampung Kantor Pusat, Jl. Wolter Monginsidi No.182, Sumur Putri, Kec.Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan Laporan Kerja Praktek ini dibagi menjadi 5 bagian, masing-masing dalam sub bagian, diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup kerja program kerja praktek, manfaat dan tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menguraikan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, bidang usaha/kegiatan utama perusahaan, lokasi perusahaan, dan struktur organisasi.

BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN

Dalam bab ini menguraikan tentang Analisa permasalahan yang dihadapi perusahaan, temuan masalah, perumusan masalah, kerangka pemecahan masalah, landasan teori, metode yang digunakan, dan rancangan program yang akan dibuat.

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil analisis yang diperoleh berkaitan dengan landasan teori serta ketercapaian program sesuai dengan cara yang sudah diusulkan dan dibuat.

BAB V KESIMPULAN & SARAN

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang didapat serta dilanjutkan dengan saran untuk mencapai suatu hasil akhir yg baik.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Bank Lampung pertama kali didirikan di Bandar Lampung dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung atau disingkat dengan BPD Lampung. Berdiri pada tahun 1966 dan resmi beroperasi tanggal 31 Januari 1966 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965. Kemudian Bank Pembangunan Daerah Lampung mengubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris dibuat dihadapan Soekarno S.H., Notaris di Bandar Lampung Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat keputusannya No. C-8261.HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi

- Menjadi BPD komersial yang kompetitif dengan focus pada pengembangan UMKM dalam kontribusi terhadap pembangunan daerah.

2.2.2 Misi

- Menjadi mitra strategis Pemerintahan Daerah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Lampung dan memberikan nilai tambah bagi *stakeholders*.
- Mempertahankan pangsa pasar *captive market* pada segmen *salary-based loan business* dan *project-based financing* dengan peningkatan kualitas layanan.
- Mengembangkan UMKM dengan focus pada penguasaan hilirisasi pertanian dan ekosistem pasar secara komprehensif dalam aspek intermediasi finansial.

- Mengembangkan *integrated financial solution* dalam menerapkan *transaction culture* termasuk menjadi Bank devisa.
- Meningkatkan kinerja untuk menjadi Bank BUKU 2 dengan modal minimal Rp 3 triliun.
- Menjalankan tata kelola perusahaan dan manajemen risiko yang baik termasuk dalam aspek Sumber Daya Manusia dan IT.

2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan

Bidang usaha atau Kegiatan Utama yang dilakukan oleh Bank Lampung yaitu Kredit dan Pendanaan. Meliputi :

a. Kredit

- Kredit Linkage Program
- KMK Konstruksi Developer
- Kredit Usaha Rakyat (KUR)
- Rekening Koran
- Bank Garansi
- Kredit Aneka Usaha (KAU)
- Kredit Kontraktor
- Kredit Pantas Pra Pensiun
- Kredit KI/KMK Lainnya
- KMK/KI-KUR
- Kredit Resi Gudang
- Kredit Pantas Pegawai Aktif
- Kredit Pantas Pensiun
- Kredit Siger Dewan
- Kredit Perorangan (Personal Loan)

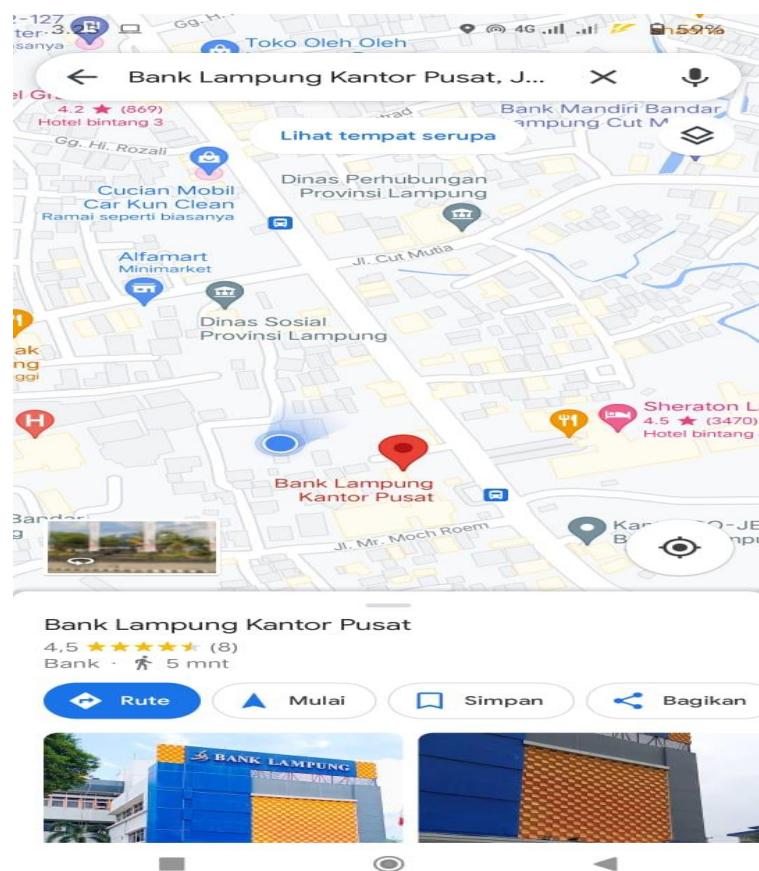
b. Pendanaan

- L Save (Lampung Save)
- SimPel

- TabunganKu.
- Simpeda
- Giro
- Deposito Rupiah

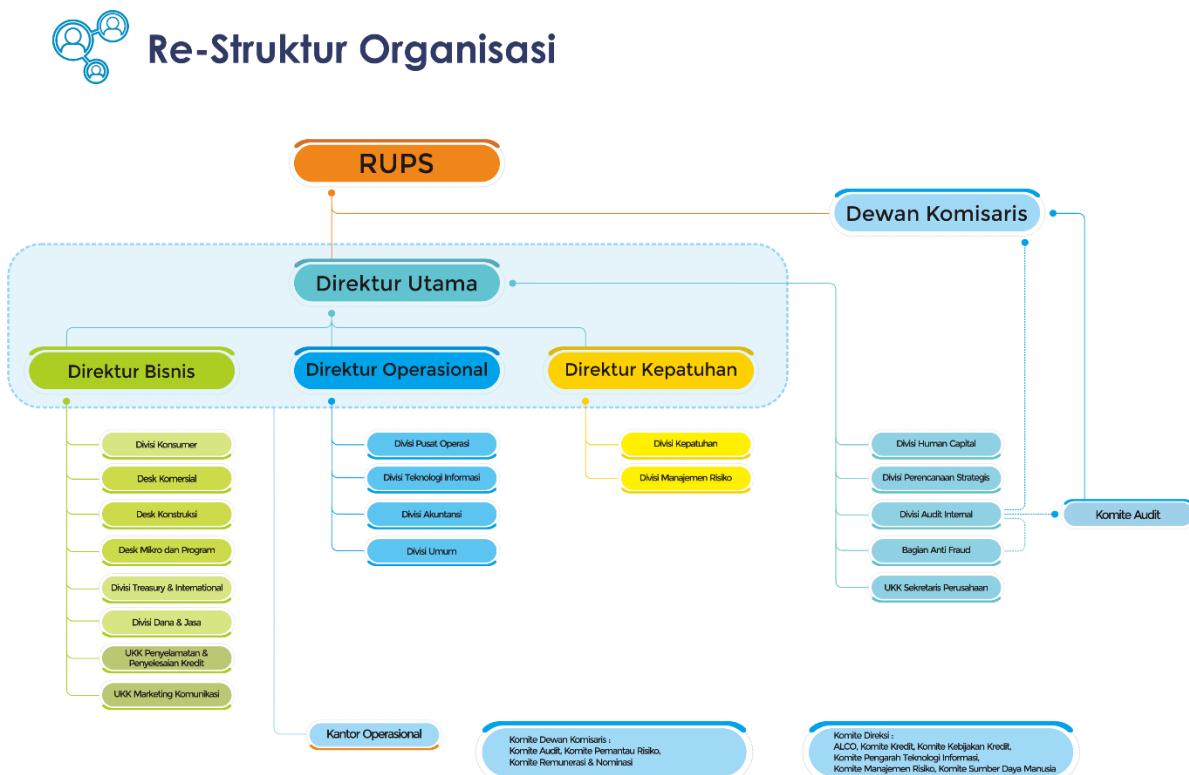
2.4 Lokasi Perusahaan

Bank Lampung Kantor Pusat beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No.182, Sumur Putri, Kec. Teluk Betung Utara, Kkota Bandar Lampung, Lampung 35224.



Gambar 2.1 Lokasi Perusahaan

2.5 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Lampung Kantor Pusat

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

- Pengaduan dari kantor cabang ke kantor pusat masih dilakukan manual menggunakan form belum paperless.
- Kurangnya efisiensi waktu karna belum adanya report terkait banyak nya pengaduan yang terjadi di kantor pusat divisi IT.

3.1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas pada laporan ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana menganalisa, merancang dan mengimplementasikan sistem informasi dalam hal pengaduan masalah teknologi informasi di Bank Lampung ?
- Bagaimana membuat laporan terkait masalah yang sering terjadi di divisi IT ?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk Mencapai tujuan yang telah ditujukan seperti tujuan penulis dilakukan dengan beberapa tahap yaitu :

- Menganalisa laporan masalah yang sering terjadi
- Menggambarkan cara kerja sistem informasi
- Membuat rancangan sistem informasi
- Merancang tiap-tiap tampilan system

3.2 Landasan Teori

3.2.1. Sistem

Pengertian Sistem Menurut Murdick, R.G (1991: 27) Suatu system adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur/bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan tertentu.

Pengertian Sistem Menurut Davis, G.B, (1991 : 45) Sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi Bersama-sama untuk menyelesaikan suatu sasaran.

Pengertian Sistem Menurut Lani Sidharta (1995: 9), “Sistem adalah himpunan dari bagian-bagian yang saling berhubungan yang secara Bersama mencapai tujuan-tujuan yang sama”.

3.2.2. Informasi

Menurut Gordon B. David: Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.

3.2.3. Sistem Informasi

Pengertian Sistem Informasi menurut Winanti (2014) Sistem Informasi adalah kumpulan hardware dan software computer, prosedur, dokumentasi, formulir dan orang yang bertanggung jawab untuk memperoleh, menggerakan, manajemen, distribusi data dan informasi.

Menurut Sutabri (2011) Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang di perlukan oleh pihak luar tertentu.

3.2.4. Sistem Basis Data

Sistem Basis Data merupakan suatu kumpulan data operasional lengkap dari suatu organisasi/perusahaan/instansi yang dikelola dan disimpan secara terintegrasi melalui metode tertentu dengan menggunakan computer, sehingga mampu menyediakan informasi secara optimal yang diperlukan pemakainya

3.2.5. MySQL

MySQL adalah Program *database* server yang mampu menerima dan mengirimkan data dengan sangat cepat, multi user serta menggunakan perintah standar SQL (*Structured Query Language*) dan baik digunakan sebagai client maupun server.

3.2.6. XAMPP

Menurut Sutanto (2014) XAMPP merupakan singkatan dari X empat sistem operasi apapun, apache, MySQL, PHP, dan Perl. XAMPP adalah tool yang menyediakan paket perangkat lunak dalam satu buah paket.

Menurut Sidik (2014) XAMPP (X(Windows/Linux) Apache MySQL, PHP, dan Perl) merupakan paket server web PHP dan database MySQL yang paling popular dikalangan pengembang web dengan menggunakan PHP dan MySQL sebagai database. XAMPP termasuk paket server yang paling mudah untuk digunakan sebagai paket untuk pengembangan aplikasi web.

3.2.7. Definisi Bootstrap

Bootstrap merupakan sebuah library framework CSS yang telah dibuat khusus untuk mengembangkan front end sebuah website. Bootstrap juga dikenal sebagai salah satu framework CSS, HTML, Javascript yang begitu popular di kalangan website developer atau pengembang website.

Menurut para ahli mengatakan bahwa Bootstrap adalah kerangka kerja front end gratis untuk pengembangan web yang lebih cepat dan mudah. Bootstrap mencakup template desain berbasis HTML dan CSS untuk tipografi, bentuk, tombol, table, navigasi, modals, korsel gambar dan banyak lainnya, serta plugin JavaScript opsional.

3.2.8. Definisi HTML

HTML (*Hyper Text Markup Language*) merupakan salah satu format yang digunakan dalam pembuatan dokumen dan aplikasi yang berjalan dihalaman web. Dokumen HTML adalah file teks murni yang dapat dibuat dengan editor teks sembarang. Dokumen ini dikenal sebagai web page. Dokumen HTML disusun oleh elemen-elemen. “Elemen” merupakan istilah bagi komponen-komponen dasar pembentuk dokumen HTML. Beberapa contoh elemen adalah: Head, Body, Table, Paragraph, dan List. Elemen dapat berupa teks murni, atau bukan teks, atau keduanya. Penandaan berbagai elemen dalam suatu dokumen HTML menggunakan tag (markup).

3.2.9. Definisi PHP

PHP (*Hypertext Preprocessor*) merupakan bahasa pemrograman berbasis web yang memiliki kemampuan untuk memproses data dinamis.

3.2.10. Definisi Laravel

Laravel adalah salah satu PHP *Framework* yang menekankan pada kesederhanaan dan fleksibilitas dalam desain. Sama seperti *Framework* lain, Laravel dibangun atas dasar *MVC* (*Model View Controller*). Laravel dilengkapi *command line tool* yang bernama “Artisan yang dapat digunakan untuk *packaging bundle* dan *instalasi bundle*. Saat ini Laravel merupakan *framework* dengan versi PHP yang *up to date*, karna Laravel mengisyaratkan PHP versi 5.3 ke atas.

3.3 Metode yang digunakan

Metode yang digunakan dalam proses pembangunan sistem ini adalah untuk metode dalam pembangunan perangkat lunak sistem informasi ini menggunakan model Prototype yaitu model metodologi pengembangan perangkat lunak yang menitik beratkan pada pendekatan aspek desain, fungsi dan user-interface.

3.4 Rancangan Program yang akan dibuat

Untuk masalah pengaduan masalah teknologi informasi dari kantor cabang ke kantor pusat masih menggunakan secara manual dengan menggunakan form dan di fax serta melewati beberapa tahapan untuk sampai di divisi IT. Penulis bermaksud membuat suatu program untuk pengaduan masalah secara online agar data-data laporan dapat tersimpan dan divisi IT dapat mengetahui laporan masalah-masalah yang sering terjadi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

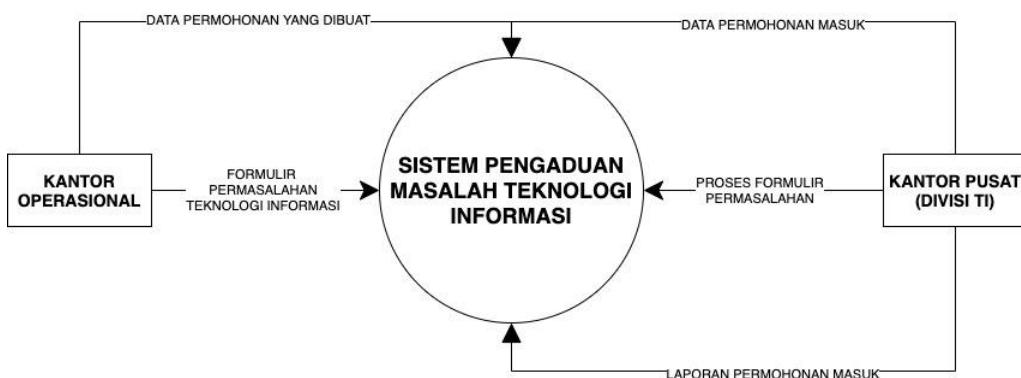
Setelah melakukan wawancara dan observasi dengan melihat proses pengaduan masalah dari kantor cabang ke kantor pusat maka didapatkan hasil yaitu Sistem Pengaduan Masalah Teknologi Informasi.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Penjelasan

Seperti yang sudah penulis sebutkan pada bab 3 tentang temuan masalah yang pertama pengaduan dari kantor cabang ke kantor pusat masih dilakukan manual menggunakan form belum paperless. Dan yang kedua kurangnya efisiensi waktu karna belum adanya report terkait banyak nya pengaduan yang terjadi di kantor pusat. Penulis mencoba memberikan masukan ke divisi IT untuk membuat suatu program agar pengaduan masalah dari kantor cabang ke kantor pusat dapat dilakukan secara online. Hal ini penulis sarankan agar mempermudah dalam melakukan pengaduan dari kantor cabang ke kantor pusat dan mempermudah divisi IT dalam menyimpan data pengaduan yang sudah diselesaikan sehingga dapat diketahui laporan masalah-masalah apa yang sering terjadi.

4.2.2 Data Flow Diagram

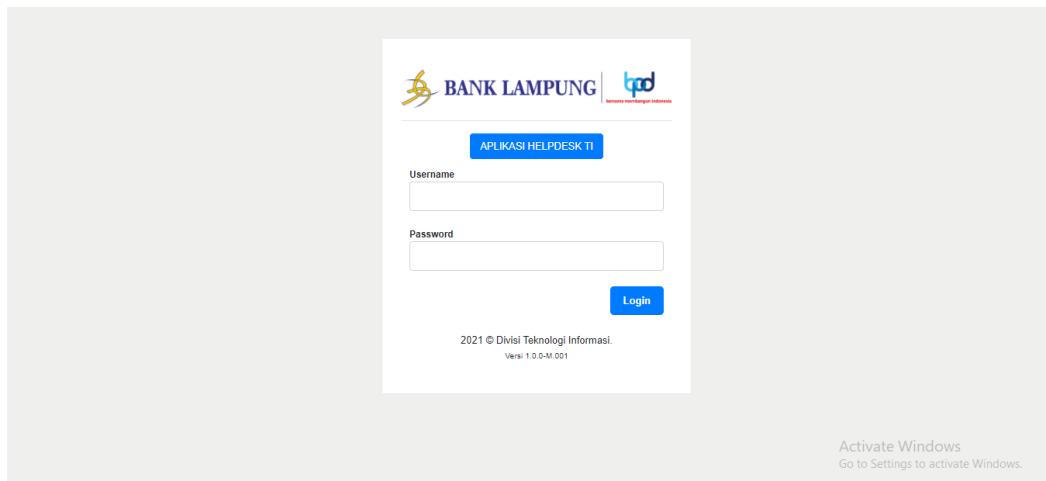


Gambar 4.1 Data Flow Diagram

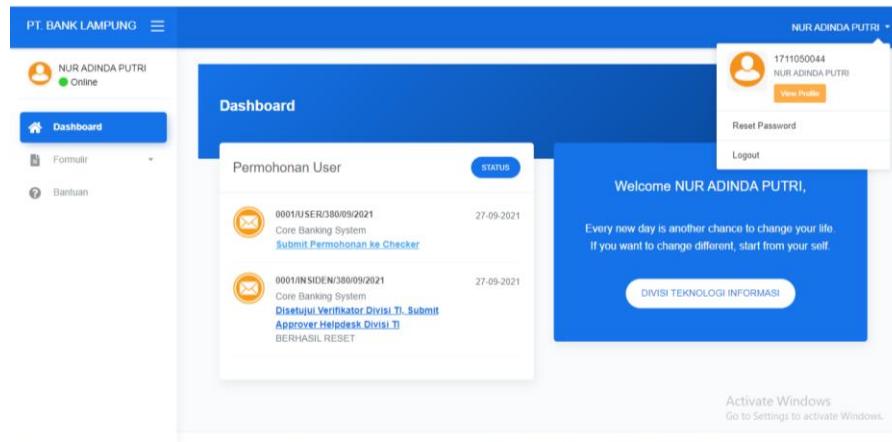
Simbol	Keterangan
	<i>External Entity</i> , merupakan kesatuan di lingkungan luar sistem yang bisa berupa orang, organisasi atau sistem lain.
	<i>Process</i> , merupakan proses seperti perhitungan aritmatik penulisan suatu formula atau pembuatan laporan
	<i>Data Store</i> (Simpan Data), dapat berupa suatu file atau database pada sistem komputer atau catatan manual
	<i>Data Flow</i> (arus data), arus data ini mengalir diantara proses, simpan data dan kesatuan luar

Tabel 4.1 Simbol-simbol Data Flow Diagram

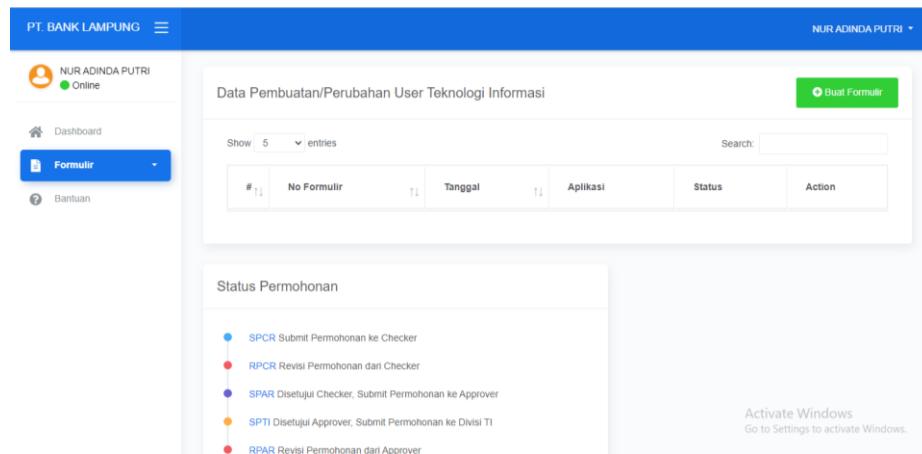
4.2.3 Tampilan Program



Gambar 4.2 Tampilan Halaman Login

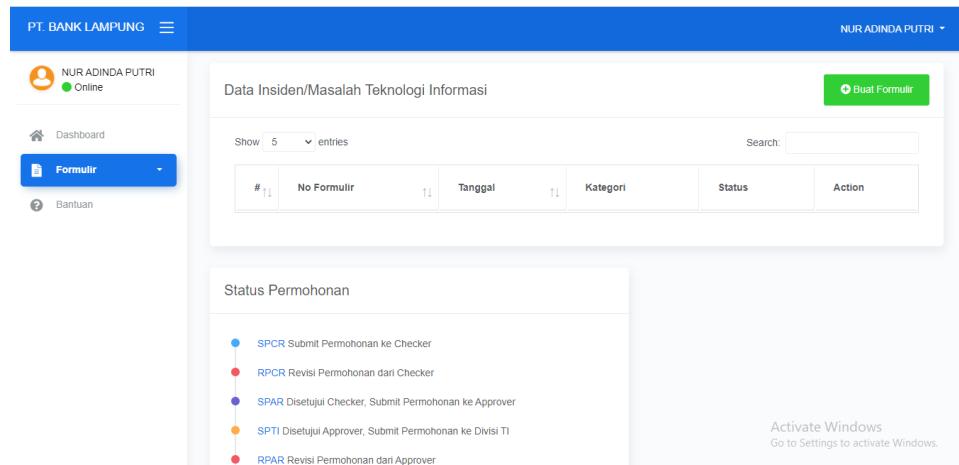


Gambar 4.3 Tampilan Halaman Dashboard

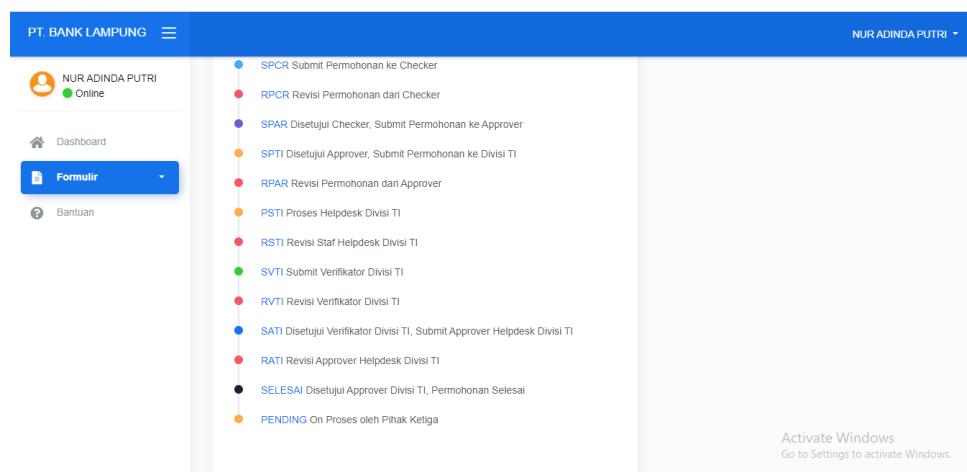


Gambar 4.4 Tampilan Halaman Form Pembuatan User

Gambar 4.5 Tampilan Halaman Form Pembuatan User Create



Gambar 4.6 Tampilan Halaman Form Insiden (1)



Gambar 4.7 Tampilan Halaman Form Insiden (2)

Gambar 4.8 Tampilan Halaman Form Insiden Create (1)

Gambar 4.9 Tampilan Halaman Form Insiden Create (2)

4.2.4 Tampilan Coding

```

Source Code bootstrap.min.css jquery.3.2.1.min.js
6     <!-- CSRF Token -->
7     <meta name="csrf-token" content="6Wxg5YwmyqFebRtkiInlgEddfh92qVP0z0A00xgE">
8     <title>Aplikasi Helpdesk TI | Login
9 </title>
10    <meta content="width=device-width, initial-scale=1.0, shrink-to-fit=no" name="viewport" />
11    <link rel="shortcut icon" href="img/img_logo.png"/>
12
13    <!-- CSS Files -->
14    <link rel="stylesheet" href="assets/css/bootstrap.min.css">
15    <style>
16        body {
17            font-size: 13px;
18        }
19
20        .login {

```

Gambar 4.10 Coding Tampilan Login (1)

```

1
2     <!DOCTYPE html>
3     <html lang="en">
4     <head>
5         <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
6         <!-- CSRF Token -->
7         <meta name="csrf-token" content="6Wxg5YwmyqFebRtkiInlgEddfh92qVP0z0A00xgE">
8         <title>Aplikasi Helpdesk TI | Login
9     </title>
10    <meta content="width=device-width, initial-scale=1.0, shrink-to-fit=no" name="viewport" />
11    <link rel="shortcut icon" href="img/img_logo.png"/>
12
13    <!-- CSS Files -->
14    <link rel="stylesheet" href="assets/css/bootstrap.min.css">
15    <style>
16        body {
17            font-size: 13px;
18        }
19
20        .login {
21            background: #eefeee;
22            margin-top: 50px;
23        }
24        .alert, .brand, .btn-simple, .h1, .h2, .h3, .h4, .h5, .h6, .navbar, .td-name, a, body, button, close, h1, h2, h3, h4, h5, h6, p, td{
25            font-family: 'Open Sans', sans-serif;
26        }
27        .login .wrapper.login .container.login .login .wrapper.login .container .sign-in{

```

Gambar 4.11 Coding Tampilan Login (2)

```

Source Code bootstrap.min.css jquery.3.2.1.min.js
27 .login .wrapper .wrapper-login {
28   height: unset;
29   padding: 15px;
30 }
31 .login .wrapper .wrapper-login .container-login, .login .wrapper .wrapper-login .container-signup {
32   width: 400px;
33   background: #fff;
34   padding: 60px 25px;
35   border: 1px solid #ebecec;
36 }
37 .form-check, .form-group {
38   margin-bottom: 0;
39   padding: 10px;
40 }
41 label {
42   margin-bottom: 0;
43   font-size: 12px !important;
44 }
45 .btn-sm {
46   font-size: 11px;
47   padding: 7px 13px;
48 }
49 .fw-bold {
50   font-weight: 600 !important;
51 }
52 .btn {
53   font-size: 13px;
54 }
55 
```

Gambar 4.12 Coding Tampilan Login (3)

```

Source Code bootstrap.min.css jquery.3.2.1.min.js
4 <head> <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=9,IE=10,IE=11,chrome=1">
5 <body class="login">
6   <div class="wrapper wrapper-login">
7     <div class="container container-login animated fadeIn">
8       <div class="login-form" style="margin-top: -20px; text-align: center;">
9         <a href="#">
10          
11        </a><br>
12      </div>
13      <div style="text-align: center;">
14        <a style="text-align: center; color: white !important;" class="btn btn-primary btn-xs">APLIKASI HELPDESK TI</a>
15      </div>
16      <form class="login-form" action="login" method="POST">
17        <input type="hidden" name="_token" value="Gwg5YwmyqFebRtkiInLgEddfh92qVPQz0A00xgE"> <input type="hidden" name="_method" value="POST"> <div class="login-form">
18          <div class="form-group">
19            <label for="username" class="placeholder"><b>Username</b></label>
20            <input id="username" name="username" type="text" class="form-control" value="" autofocus required>
21          </div>
22          <div class="form-group">
23            <label for="password" class="placeholder"><b>Password</b></label>
24            <div class="position-relative">
25              <input id="password" name="password" type="password" class="form-control" required>
26              <div class="show-password">
27                <i class="flaticon-interface"></i>
28              </div>
29            </div>
30          </div>
31          <div class="form-group float-right">
32            <button type="submit" class="btn btn-primary btn-lg fw-bold btn-login">Login</button>
33          </div>
34        </div>
35      </form>
36    </div>
37  </body>
38 </html>

```

Gambar 4.13 Coding Tampilan Login (4)

```

Source Code bootstrap.min.css jquery.3.2.1.min.js
71 <div class="login-form" style="margin-top: 70px; margin-bottom: -20px; text-align: center;">
72   <input type="hidden" name="_method" value="POST"> <div class="login-form">
73     <div class="form-group">
74       <label for="username" class="placeholder"><b>Username</b></label>
75       <input id="username" name="username" type="text" class="form-control" value="" autofocus required>
76     </div>
77     <div class="form-group">
78       <label for="password" class="placeholder"><b>Password</b></label>
79       <div class="position-relative">
80         <input id="password" name="password" type="password" class="form-control" required>
81         <div class="show-password">
82           <i class="flaticon-interface"></i>
83         </div>
84       </div>
85       <div class="form-group float-right">
86         <button type="submit" class="btn btn-primary btn-lg fw-bold btn-login">Login</button>
87       </div>
88     </div>
89     <div class="copyright" style="margin-top: 20px; margin-bottom: -20px; text-align: center;">
90       2021 <copy> Divisi Teknologi Informasi.<br>
91       <small>Versi 1.0.0-M.001</small>
92     </div>
93   </form>
94 </div>
95 <script src="assets/js/core/jquery.3.2.1.min.js"></script>
96 </body>
97 </html>

```

Gambar 4.14 Coding Tampilan Login (5)

PT. BANK LAMPUNG

NUR ADINDA PUTRI
Online

Dashboard

```
1 <!DOCTYPE html>
2
3 <html>
4   <head>
5     <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
6     <!-- CSRF Token -->
7     <meta name="csrf-token" content="shdk5awBT4vtLfkhLHm0Lpxf6RFGyEkW3bJ08jXN">
8     <title>HELPDESK TI | Home
9   </title>
10  <!-- Favicon -->
11  <link rel="icon" href="img/img_logo.png">
12  <meta content="width=device-width, initial-scale=1.0, shrink-to-fit=no" name='viewport' />
13
14  <!-- Fonts and icons -->
```

Gambar 4.15 Coding Tampilan Dashboard (1)

```
Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js
29 </head>
30 <body>
31 <div class="wrapper">
32 <div class="main-header">
33 <!-- Logo Header -->
34 <div class="logo-header" data-background-color="blue">
35
36 <a style="color: white;" class="logo">
37 PT. BANK LAMPUNG
38 </a>
39 <button class="navbar-toggler sidebar-toggler ml-auto" type="button" data-toggle="collapse" data-target="#collapse_aria-expanded="false" aria-label="Toggle navigation">
40 <span class="navbar-toggler-icon">
41 <i class="icon-menu"></i>
42 </span>
43 </button>
44 <button class="topbar-toggler more"><i class="icon-options-vertical"></i></button>
45 <div class="nav-toggle">
46 <button class="btn btn-toggle toggle-sidebar">
47 <i class="icon-menu"></i>
48 </button>
49 </div>
50 </div>
51 <!-- End Logo Header -->
52
53 <!-- Navbar Header -->
54 <nav class="navbar navbar-header navbar-expand-lg" data-background-color="blue2">
55
56 <div class="container-fluid">
57 <ul class="nav nav-topbar nav ml-md-auto align-items-center">
58 <li class="nav-item dropdown hidden-caret">
```

Gambar 4.16 Coding Tampilan Dashboard (2)

```
Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js
258         </div>
259     </div>
260   </div>
261   <div class="modal fade" id="modal-formlg" role="dialog" aria-labelledby="myModalLabel" aria-hidden="true">
262     <div class="modal-dialog modal-lg" role="document">
263       <div class="modal-content">
264         <div class="modal-header" id="modal-headerlg">
265           <h5 class="modal-title" id="modal-titlelg"></h5>
266           <button type="button" class="close" data-dismiss="modal" aria-label="Close">
267             <span aria-hidden="true">&times;</span>
268           </button>
269         </div>
270
271         <div class="modal-body" id="modal-bodylg">
272
273
274         <div class="modal-footer" id="modal-footerlg">
275           <button type="button" class="btn btn-default" data-dismiss="modal">Close</button>
276           <button type="button" class="btn btn-primary" id="modal-btn-savelg">Save changes</button>
277         </div>
278       </div>
279     </div>
280   </body>
281 </html>
282 <!-- Core JS Files -->
283 <script src="assets/js/core/jquery.3.2.1.min.js"></script>
284 <script src="assets/js/core/bootstrap.min.js"></script>
285 <script src="assets/sweetalert2/sweetalert2.all.min.js"></script>
286 <script src="js/reset.js"></script>
287
288
```

Gambar 4.17 Coding Tampilan Dashboard (3)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js datatables.min.js fonts.min.css
350 px 476 px 576 px 767 px 856 px 992 px 1199.95 px

PT. BANK LAMPUNG NUR ADINDA PUTRI


NUR ADINDA PUTRI
Online



### Data Pembuatan/Perubahan User Teknologi Informasi



Show 5 entries







Search:



Buat Formulir



```

1 <!DOCTYPE html>
2 <html>
3 <head>
4 <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
5 <!-- CSRF Token -->
6 <meta name="csrf-token" content="shdK5awBT4vtLfKHLHm0Lpxf6RFGyEkW3bJ09jXN">
7 <title>HELPDESK TI | Pembuatan/Perubahan User TI</title>
8 <!-- Favicon -->
9 <link rel="icon" href="img/img_logo.png">
10 <meta content="width=device-width, initial-scale=1.0, shrink-to-fit=no" name="viewport" />
11
12 <!-- Fonts and icons -->
13 <script src="assets/is/plugin/webfont/webfont.min.js"></script>
14
15 </head>
16 <body>
17 <div class="wrapper">
18 <div class="main-header">
19 <!-- Logo Header -->
20 <div class="logo-header" data-background-color="blue">
21
22 PT. BANK LAMPUNG
23
24 <button class="navbar-toggler sidebar-toggler ml-auto" type="button" data-toggle="collapse" data-target="#collapse"
25 aria-expanded="false" aria-label="Toggle navigation">
26
27 <i class="icon-menu"></i>
28
29 </button>
30 <button class="topbar-toggler more"><i class="icon-options-vertical"></i></button>
31 </div>
32 <div class="nav-toggle">
33 <button class="btn btn-toggle toggle-sidebar">
34 <i class="icon-menu"></i>
35 </button>
36 </div>
37 </div>
38 <!-- End Logo Header -->
39 <nav class="navbar navbar-header navbar-expand-lg" data-background-color="blue2">
40 <div class="container-fluid">
41 <ul class="navbar-nav topbar-nav ml-md-auto align-items-center">
42 <li class="nav-item dropdown hidden-caret">
43 <script src="assets/js/plugin/datatables/datatables.min.js"></script>
44 $("#pembuatan-user").DataTable([
45 responsive: true,
46 processing: true,
47 serverSide: true,
48 ajax: "table-pembuatan-user",
49 lengthMenu: [[5, 10, 25, 50, -1], [5, 10, 25, 50, "All"]],
50 columns: [
51 { data: 'DT_RowIndex', name: 'id', sClass: 'text-center', searchable: false },
52 { data: 'no_formulir', name: 'no_formulir' },
53 { data: 'tanggal', name: 'tanggal', searchable: false },
54 { data: 'get_kategori.nama_kategori', name: 'kategori', orderable: false, searchable: false },
55 { data: 'status', name: 'status', orderable: false, searchable: false },
56 { data: 'action', name: 'action', orderable: false, searchable: false }
57],
58 });
59 $(document).on('click', '.detail', function(event) {
60 event.preventDefault();
61
62 var id = $(this).attr('data');
63 var url = "pembuatan-user/:id";
64 url = url.replace(':id', id);
65
66 window.open(url, '_blank');
67 });
68 </script>
69
70
71 </div>
72 </nav>
73 </body>
74</html>

```



Activate Windows  
Go to Settings to activate


```

Gambar 4.18 Coding Tampilan Form Pembuatan User (1)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js datatables.min.js
4 <head> <meta http-equiv="X...
30 <body>
31   <div class="wrapper">
32     <div class="main-header">
33       <!-- Logo Header -->
34     <div class="logo-header" data-background-color="blue">
35       <a style="color: white;" class="logo">
36         PT. BANK LAMPUNG
37       </a>
38       <button class="navbar-toggler sidebar-toggler ml-auto" type="button" data-toggle="collapse" data-target="#collapse"
39         aria-expanded="false" aria-label="Toggle navigation">
40         <span class="navbar-toggler-icon">
41           <i class="icon-menu"></i>
42         </span>
43       </button>
44       <button class="topbar-toggler more"><i class="icon-options-vertical"></i></button>
45     </div>
46     <div class="nav-toggle">
47       <button class="btn btn-toggle toggle-sidebar">
48         <i class="icon-menu"></i>
49       </button>
50     </div>
51   </div>
52   <!-- End Logo Header -->
53   <nav class="navbar navbar-header navbar-expand-lg" data-background-color="blue2">
54     <div class="container-fluid">
55       <ul class="navbar-nav topbar-nav ml-md-auto align-items-center">
56         <li class="nav-item dropdown hidden-caret">
57           <script src="assets/js/plugin/datatables/datatables.min.js"></script>
58           $( "#pembuatan-user" ).DataTable([
59             responsive: true,
60             processing: true,
61             serverSide: true,
62             ajax: "table-pembuatan-user",
63             lengthMenu: [ [ 5, 10, 25, 50, -1 ], [ 5, 10, 25, 50, "All" ] ],
64             columns: [
65               { data: 'DT_RowIndex', name: 'id', sClass: 'text-center', searchable: false },
66               { data: 'no_formulir', name: 'no_formulir' },
67               { data: 'tanggal', name: 'tanggal', searchable: false },
68               { data: 'get_kategori.nama_kategori', name: 'kategori', orderable: false, searchable: false },
69               { data: 'status', name: 'status', orderable: false, searchable: false },
70               { data: 'action', name: 'action', orderable: false, searchable: false }
71             ],
72           });
73           $(document).on('click', '.detail', function(event) {
74             event.preventDefault();
75
76             var id = $(this).attr('data');
77             var url = "pembuatan-user/:id";
78             url = url.replace(':id', id);
79
80             window.open(url, '_blank');
81           });
82         </script>
83       </li>
84     </ul>
85   </div>
86 </body>
87</html>

```

Activate Windows
Go to Settings to activate

Gambar 4.19 Coding Tampilan Form Pembuatan User (2)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js datatables.min.js
299 <!-- Datatables -->
300 <script src="assets/js/plugin/datatables/datatables.min.js"></script>
301 <script>
302   $( "#pembuatan-user" ).DataTable([
303     responsive: true,
304     processing: true,
305     serverSide: true,
306     ajax: "table-pembuatan-user",
307     lengthMenu: [ [ 5, 10, 25, 50, -1 ], [ 5, 10, 25, 50, "All" ] ],
308     columns: [
309       { data: 'DT_RowIndex', name: 'id', sClass: 'text-center', searchable: false },
310       { data: 'no_formulir', name: 'no_formulir' },
311       { data: 'tanggal', name: 'tanggal', searchable: false },
312       { data: 'get_kategori.nama_kategori', name: 'kategori', orderable: false, searchable: false },
313       { data: 'status', name: 'status', orderable: false, searchable: false },
314       { data: 'action', name: 'action', orderable: false, searchable: false }
315     ],
316   });
317
318   $(document).on('click', '.detail', function(event) {
319     event.preventDefault();
320
321     var id = $(this).attr('data');
322     var url = "pembuatan-user/:id";
323     url = url.replace(':id', id);
324
325     window.open(url, '_blank');
326   });
327 </script>
328 </html>
329

```

Activate Windows
Go to Settings to activate

Gambar 4.20 Coding Tampilan Form Pembuatan User (3)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js select2.full.min.js jquery.mask.min.js fonts.min.css
1 <!DOCTYPE html>
2 <html>
3   <head>
4     <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
5     <!-- CSRF Token -->
6     <meta name="csrf-token" content="shdK5awBT4vtLfKHLHm0Lpxf6RFGyEkW3bJ09jXN" />
7     <title>HELPDESK TI | Form Pembuatan/Perubahan TI</title>
8     <!-- Favicon -->
9     <link rel="icon" href="img/img_logo.png" />
10    <meta content="width=device-width, initial-scale=1.0, shrink-to-fit=no" name="viewport" />
11    <!-- Fonts and icons -->
12    <script src="assets/s/bluein/webfont/webfont.min.js"></script>

```

Gambar 4.21 Coding Tampilan Form Pembuatan User Create (1)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js select2.full.min.js jquery.mask.min.js fonts.min.css
44 <a style="color: white;" class="Logo">
45   PT. BANK LAMPUNG
46 </a>
47 <button class="navbar-toggler sidenav-toggler ml-auto" type="button" data-toggle="collapse" data-target="#collapse"
48   aria-expanded="false" aria-label="Toggle navigation">
49   <span class="navbar-toggler-icon">
50     <i class="icon-menu"></i>
51   </span>
52 <button class="topbar-toggler more"><i class="icon-options-vertical"></i></button>
53 <div class="nav-toggle">
54   <button class="btn btn-toggle toggle-sidebar">
55     <i class="icon-menu"></i>
56   </button>
57 </div>
58 <!-- End Logo Header -->
59 <!-- Navbar Header -->
60 <nav class="navbar navbar-header navbar-expand-lg" data-background-color="blue2">
61   <div class="container-fluid">
62     <ul class="navbar-nav topbar-nav ml-md-auto align-items-center">
63       <li class="nav-item dropdown hidden-caret">
64         <a class="dropdown-toggle profile-pic" style="color: white;" data-toggle="dropdown" href="#" aria-
65           expanded="false">
66           NUR ADINDA PUTRI
67         </a>
68         <span class="caret" style="color: white;"></span>
69         <ul class="dropdown-menu dropdown-user">
70           <li class="dropdown-user-scroll">

```

Gambar 4.22 Coding Tampilan Form Pembuatan User Create (2)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js select2.full.min.js jquery.mask.min.js fonts.min.css
682 // confirmButtonText: 'OK',
683 // closeOnConfirm: true
684 // });
685 // window.location = "pembuatan-user";
686 // } else{
687 //   swal({
688 //     title: "Gagal!",
689 //     text: response.message,
690 //     type: "error",
691 //   });
692 // }
693 // },
694 // error: function(xhr) {
695 //   var res = xhr.responseJSON;
696 //   console.log('Error:', res);
697 //   if ($.isEmptyObject(res) == false) {
698 //     $.each(res.errors, function(key, value) {
699 //       $('#' + key)
700 //         .closest('.form-group')
701 //         .addClass('has-error')
702 //         .append('<span class="help-block"><strong style="color: red;">' + value + '</strong>
703 //           </span>')
704 //         );
705 //     }
706 //   });
707 // }
708 // 
709 </html>
710

```

Gambar 4.23 Coding Tampilan Form Pembuatan User Create (3)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js datatables.min.js fonts.min.css
1 <!DOCTYPE html>
2 <html>
3   <head>
4     <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
5     <!-- CSRF Token -->
6     <meta name="csrf-token" content="shdK5awBT4vtLfKHLmOlpxf6RFGyEkW3bJ09jXN">
7     <title>HELPDESK TI | Insiden/Masalah TI</title>
8     <!-- Favicon -->
9     <link rel="icon" href="img/img-logo.png">
10    <meta content="width=device-width, initial-scale=1.0, shrink-to-fit=no" name="viewport" />
11    <!-- Fonts and icons -->
12    <script src="assets/js/plugins/webfont/webfont.min.js"></script>
13
14
15

```

Activate Windows
Go to Settings to activate

Gambar 4.24 Coding Tampilan Form Insiden (1)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js datatables.min.js fonts.min.css
36 <a style="color: white;" class="logo">
37   PT. BANK LAMPUNG
38 </a>
39 <button class="navbar-toggler sidenav-toggler ml-auto" type="button" data-toggle="collapse" data-target="#collapse"
aria-expanded="false" aria-label="Toggle navigation">
40   <span class="navbar-toggler-icon">
41     <i class="icon-menu"></i>
42   </span>
43 </button>
44 <button class="topbar-toggler more"><i class="icon-options-vertical"></i></button>
45 <div class="nav-toggle">
46   <button class="btn btn-toggle toggle-sidebar">
47     <i class="icon-menu"></i>
48   </button>
49 </div>
50 </div>
51 <!-- End Logo Header -->
52
53 <!-- Navbar Header -->
54 <nav class="navbar navbar-header navbar-expand-lg" data-background-color="blue2">
55   <div class="container-fluid">
56     <ul class="navbar-nav topbar-nav ml-md-auto align-items-center">
57       <li class="nav-item dropdown hidden-caret">
58         <a class="dropdown-toggle profile-pic" style="color: white;" data-toggle="dropdown" href="#" aria-
expanded="false">
59           NUR ADINDA PUTRI
60           </a>
61           <span class="caret" style="color: white;"></span>
62         <ul class="dropdown-menu dropdown-user">
63           <div class="dropdown-user-scroll">

```

Activate Windows
Go to Settings to activate

Gambar 4.25 Coding Tampilan Form Insiden (2)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js datatables.min.js fonts.min.css
300 <script src="assets/js/plugins/datatables/datatables.min.js"></script>
301
302 <script>
303   $('#insiden-masalah-ti').DataTable({
304     responsive: true,
305     processing: true,
306     serverSide: true,
307     ajax: "table-insiden",
308     lengthMenu: [ [ 10, 25, 50, -1], [ 5, 10, 25, 50, "All" ] ],
309     columns: [
310       { data: "DT_RowIndex", name: "id", sClass: 'text-center', searchable: false },
311       { data: 'no_formulir', name: 'no_formulir' },
312       { data: 'tanggal', name: 'tanggal', searchable: false },
313       { data: 'get_kategori.nama_kategori', name: 'kategori', orderable: false, searchable: false },
314       { data: 'status', name: 'status', orderable: false, searchable: false },
315       { data: 'action', name: 'action', orderable: false, searchable: false }
316     ]
317   });
318
319   $(document).on('click', '.detail', function(event) {
320     event.preventDefault();
321
322     var id = $(this).attr('data');
323     var url = "insiden-masalah-ti/:id";
324     url = url.replace(':id', id);
325
326     window.open(url, '_blank');
327   });
328 </script>
329 </html>
330

```

Activate Windows
Go to Settings to activate

Gambar 4.26 Coding Tampilan Form Insiden (3)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js select2.full.min.js fonts.min.css
1 <!DOCTYPE html>
2 <html>
3   <head>
4     <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
5     <!-- CSRF Token -->
6     <meta name="csrf-token" content="shdKSw8t4vLtfKLHm0pxf6RFQyEkW3bJ09jXN">
7     <title>HELPDESK TI | Form Insiden/Masalah TI</title>
8     <!-- Favicon -->
9     <link rel="icon" href="img/img_logo.png">
10    <meta content="width=device-width, initial-scale=1.0, shrink-to-fit=no" name="viewport" />
11    <!-- Fonts and icons -->
12    <script src="assets/js/plugin/webfont/webfont.min.js"></script>

```

Gambar 4.27 Coding Tampilan Form Insiden Create (1)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js select2.full.min.js fonts.min.css
1 <a style="color: white;" class="Logo">
2   PT. BANK LAMPUNG
3 </a>
4 <button class="navbar-toggler sidemenu-toggler ml-auto" type="button" data-toggle="collapse" data-target="#collapse"
5   aria-expanded="false" aria-label="Toggle navigation">
6   <span class="navbar-toggler-icon">
7     <i class="icon-menu"></i>
8   </span>
9 </button>
10 <button class="topbar-toggler more"><i class="icon-options-vertical"></i></button>
11 <div class="nav-toggle">
12   <button class="btn btn-toggle toggle-sidebar">
13     <i class="icon-menu"></i>
14   </button>
15 </div>
16 </div>
17 <!-- End Logo Header -->
18 <!-- Navbar Header -->
19 <nav class="navbar navbar-header navbar-expand-lg" data-background-color="blue2">
20   <div class="container-fluid">
21     <ul class="navbar-nav topbar-nav ml-md-auto align-items-center">
22       <li class="nav-item dropdown hidden-caret">
23         <a class="dropdown-toggle profile-pic" style="color: white;" data-toggle="dropdown" href="#" aria-
24           expanded="false">
25             NUR ADINDA PUTRI
26           </a>
27           <span class="caret" style="color: white;"></span>
28         <ul class="dropdown-menu dropdown-user">
29           <div class="dropdown-user-scroll">

```

Gambar 4.28 Coding Tampilan Form Insiden Create (2)

```

Source Code webfont.min.js bootstrap.min.css atlantis.min.css jquery.3.2.1.min.js bootstrap.min.js sweetalert2.all.min.js reset.js select2.full.min.js fonts.min.css
389   type: 'success',
390   title: 'Success',
391   text: 'Data berhasil disimpan!',
392   showCancelButton: false,
393   confirmButtonColor: '#1572e8',
394   confirmButtonText: 'Ok',
395   closeOnConfirm: true
396   });
397   window.location = "insiden-masalah-ti";
398 },
399 & error: function(xhr) {
400   var res = xhr.responseJSON;
401   console.log("Error:", res);
402   if ($.isEmptyObject(res) == false) {
403     $.each(res.errors, function(key, value) {
404       $("#" + key)
405         .closest('.form-group')
406         .addClass('has-error')
407         .append('<span class="help-block"><strong style="color: red;">' + value + '</strong>
408         </span>');
409       })
410     });
411   });
412   });
413 });
414 });
415 </script>
416 </html>

```

Gambar 4.29 Coding Tampilan Form Insiden Create (3)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perancangan yang telah dilaksanakan, laporan ini menarik kesimpulan bahawa dengan adanya perancangan sistem ini dapat membantu Bank Lampung Kantor Pusat atau lebih tepat nya Divisi IT dalam menangani pengaduan masalah-masalah dari kantor cabang dan Divisi IT juga dapat mengetahui laporan masalah yang sering terjadi.

5.2 Saran

Perancangan Sistem Pengaduan Masalah Teknologi Informasi Bank Lampung merupakan rancangan sistem yang belum sempurna, terdapat kekurangan dan kelemahan sehingga perlu ditingkatkan untuk melengkapi fungsi-fungsi sistem, seperti menambahkan fungsi pengarsipan riwayat-riwayat pengaduan masalah agar dapat diketahui masalah-masalah apa yang sering terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Rilvani, E., & Fitakwim, F. (2020). Sistem Informasi Helpdesk Berbasis Web Menggunakan Metode Prototype Pada Pt Denso Manufacturing Indonesia. *Jurnal SIGMA*, 10(4), 162-197.
- Hutahaean, J. (2015). *Konsep sistem informasi*. Deepublish.
- Gordon B. David. (1991, Februari 27). Pengertian sistem informasi Retrieved.
- Sutanta, E. (2011). Sistem Informasi Manajemen Pada Basis Data.
- Usada, E., Yuniarsyah, Y., & Rifani, N. (2012). Rancang bangun sistem informasi jadwal perkuliahan berbasis jquery mobile dengan menggunakan php dan mysql. *Jurnal infotel*, 4(2), 40-51.
- Anhar, S. T. (2010). Panduan menguasai PHP & MySQL secara otodidak. *Jakarta: mediakita*, 3.
- Robert, A. L., & K., R. D. (2001). Sistem Informasi. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- B Winanti, M., & Prayoga, E. (2014). Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Di SMA Tamansiswa Sukabumi. *JATI-Jurnal Teknologi dan Informasi UNIKOM*, 1(6).
- Web, I. P. B., Purba, M., & Kom, M. (2015). Sistem Informasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Teknologi Informasi Dan Bisnis. *Jurnal Informatika*, 1(2).
- Esteria, N. W. (2016). Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4).
- Rohman, 2014, Mengenal Framework “Laravel (Best PHP Frameworks For 2014)”.
- ATMAJA, J. (2015). *RANCANG BANGUN APLIKASI TOKO BUKU ONLINE MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan Surabaya-Faculty of Computer Science-Department Of Information System).
- <https://banklampung.co.id/profil>

LAMPIRAN

RENCANA BENTUK KEGIATAN

Kegiatan Harian

NO	Rencana Jenis Kegiatan	Output Kegiatan	Kategori Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Melakukan adaptasi di Bank Lampung	Perkenalan di tempat Lokasi	1. Memperkenalkan diri 2. Mencari Informasi tentang penanggung Jawab	Minggu Ke 1
2.	Mendukung dan melakukan kegiatan di tempat KP	Mengetahui bagaimana cara-cara dalam menemukan permasalahan yang akan di bahas untuk merumuskan suatu kebijakan	1. Mengikuti Kegiatan Di perusahaan 2. Mebganati kegiatan di perusahaan mencari informasi yang ada di perusahaan	Minggu Ke 2
3.	Memberikan masukan terhadap permasalahan yang ada	Mengetahui bagaimana tahapan-tahapan yang dilakukan dalam hal pelayanan terhadap kantor cabang	1. Berdiskusi dengan beberapa pihak terkait masalah yang ada 2. Memberikan masukan atau saran	Minggu Ke 3
4.	Persiapan Pembuatan Laporan	Mengetahui bagaimana cara mengatasi permasalahan yang ada di Divisi IT Bank Lampung	1. Mengumpulkan data 2. Meminta pengesahan dan memberikan plakat ke Bank Lampung 3. Perpisahan untuk bersiap meminta draft nilai	Minggu Ke 4

LAPORAN KEGIATAN HARIAN KERJA PRAKTEK

Nama : Nur Adinda Putri
NPM : 1711050044
Dosen Pembimbing : Agus Rahardi, S.Kom., M.T.I
Tempat : Bank Lampung Kantor Pusat
Tanggal : 30 Agustus 2021 – 30 September 2021

No.	Tanggal	Kegiatan
1	30 Agustus 2021	Monitoring ATM
2	31 Agustus 2021	Monitoring ATM
3	01 September 2021	Monitoring ATM
4	02 September 2021	Monitoring Mobile Banking
5	03 September 2021	Monitoring Mobile Banking
6	04 September 2021	Libur
7	05 September 2021	Libur
8	06 September 2021	Monitoring ATM
9	07 September 2021	Monitoring ATM
10	08 September 2021	Monitoring ATM
11	09 September 2021	Monitoring Mobile Banking
12	10 September 2021	Monitoring Mobile Banking
13	11 September 2021	Libur
14	12 September 2021	Libur
15	13 September 2021	Mereset Password Teller
16	14 September 2021	Monitoring ATM
17	15 September 2021	Monitoring ATM
18	16 September 2021	Membuat User Karyawan KCU
19	17 September 2021	Membuat User Karyawan KCU
20	18 September 2021	Libur
21	19 September 2021	Libur
22	20 September 2021	Monitoring ATM
23	21 September 2021	Mereset Password Teller
24	22 September 2021	Monitoring ATM
25	23 September 2021	Belajar Testing Aplikasi
26	24 September 2021	Belajar Testing Aplikasi
27	25 September 2021	Libur
28	26 September 2021	Libur
29	27 September 2021	Monitoring ATM
30	28 September 2021	Monitoring ATM
31	29 September 2021	Monitoring ATM
32	30 September 2021	Monitoring ATM

DOKUMENTASI



Foto Bank Lampung Kantor Pusat



**Foto Pada saat Penyerahan Surat Permohonan KP ke Bagian SDM Bank
Lampung**



Foto saat Monitoring ATM



Foto Ruangan Divisi Teknologi Informasi Bank Lampung



Institut Informatika & Bisnis

DARMAJAYA

Yayasan Alfan Husin

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700281 <http://darmajaya.ac.id>

FORMULIR

BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (BAAK)

FORMULIR PENGAJUAN JUDUL LAPORAN KERJA PRAKTEK

Nama Mahasiswa : Nur Adinda Putri

NPM : 1711050044

Jurusan : Sistem Informasi

Pembimbing KP : Agus Rahardi, S.Kom., M.T.I

JUDUL YANG DIAJUKAN

1. Perancangan Sistem Pengaduan Masalah Teknologi Informasi
pada Bank Lampung

2.

3.

Bandar Lampung, 23 September 2021

Menyetujui
Ketua Jurusan

(Handoyo Widhi Nugroho, S.Kom., M.T.I
NIK 00400502)

Mahasiswa yang bersangkutan,

(Nur Adinda Putri
NPM. 1711050044)

Syarat:

Judul yang disetujui dilingkari dan diberi paraf pada nomor tersebut



FORMULIR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN KERJA PRAKTEK

Nama : NUR ABINDA PUTRI
NPM : 1711050044
Instansi : Bank Lampung
Nama Pembimbing : AGUS RAIARDI, S.KOM., M.T.I
Judul Laporan : Perancangan Sistem Pengaduan Masalah Teknologi
Informasi Pada Bank Lampung

Bandar Lampung, 01 September 2021
Ketua Jurusan

Ketua Jurusan

Hendovo Widi Nugroho, S.kom., M.T.I

NIK D0400 E02



Institut Informatika & Bisnis

DARMAJAYA

Yayasan Alfan Husin

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700261 http://darmajaya.ac.id

FORMULIR

NILAI PROSES BIMBINGAN KERJA PRAKTEK

Nama : Nur Adinda Putri
NPM : 1711050044
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Kerja Praktek : Perancangan Sistem Pengaduan Masalah Teknologi, Informasi
Pada Bank Lampung

Tabel Penilaian

NO	KOMPONEN	BOBOT NILAI	NILAI
1.	Ketelitian dan Kerapihan	20%	16.
2.	Motivasi dan Kerajinan	20%	16,2.
3.	Penguasaan materi dan kedalaman pembahasan	20%	16.
4.	Inisiatif dan Kreatifitas (Inovasi)	40%	32.
TOTAL NILAI :			80,2

Bandar Lampung, 01 September 2021
Dosen Pembimbing,Agus Rahardi, S.I.Kom., M.T.I.
NIK. 00670903



Institut Informatika & Bisnis

DARMAJAYA

Yayasan Aliran Husin

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700261 http://darmajaya.ac.id

FORMULIR

REKAPITULASI NILAI KERJA PRAKTEK

Nama : Nur Adinda Putri
 NPM : 1711050049
 Program Studi : Sistem Informasi
 Judul Kerja Praktek : Perancangan Sistem Pengaduan Masalah Teknologi
 Informasi pada Bank Lampung

Tabel Penilaian:

NO.	Komponen	Bobot Nilai	Nilai	
			Angka	Huruf
1.	Nilai dari instansi tempat kerja praktek	40%	70	28,8
2.	Nilai Proses Bimbingan	60%	80,2	48
Total Nilai			(76)	

KESIMPULAN : LULUS dengan predikat A (B/C*)

: TIDAK LULUS dengan predikat D / E *) karena (tuliskan alasannya)

Bandar Lampung, 01 September 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Handoyo Widj Ngroho, S.Kom, M.T.I.
NIK. 00900502

Dosen Pembimbing,



Agus Rahardji, S.Kom, M.T.I.
NIK. 00670403

Tabel Nilai

Nilai	Range
A	80 - 100
B	68 - 79.99
C	55 - 67.99
D (tidak lulus)	45 - 54.99
E (tidak lulus)	0 - 44.99

*) Coret yang tidak perlu



Institut Informatika & Bisnis

DARMAJAYA

Yayasan Affian Husin

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700261 <http://darmajaya.ac.id>

FORMULIR

DAFTAR NILAI PESERTA KERJA PRAKTEK

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : AHMAD ZEDRI
Jabatan : KEPALA DIVISI TI
Perusahaan : PT BPD LAMPUNG

Memberikan penilaian atas prestasi kerja selama melakukan kegiatan kerja praktek kepada mahasiswa :

Nama : NUR ADINDA PUTRI
NPM : 1711050044

Dengan hasil yang dicapai :

NO.	Komponen	Nilai	Bobot Nilai	Nilai Total
1.	Kemampuan (kualitas) kerja	80	20%	16
2.	Kecepatan kerja	80	10%	8
3.	Disiplin/ketepatan kerja	55	15%	8.25
4.	Daya Tangkap	90	10%	8
5.	Kejujuran	55	10%	5.5
6.	Motivasi Diri	55	5%	2.75
7.	Tanggung Jawab kerja	55	10%	5.5
8.	Koordinasi/hubungan dengan atasan	90	10%	9
9.	Kemampuan Berkomunikasi	90	10%	9
Total Nilai				72
Huruf Mutu				B

Bandar Lampung, 30 September 2021

Pembimbing Instansi

.....AHMAD ZEDRI.....
NIK.

Tabel Nilai :

Range	Nilai	Sebutan	Keterangan
80 - 100	A	Sangat Memuaskan	Lulus
68 - 79.99	B	Memuaskan	Lulus
55 - 67.99	C	Cukup	Lulus
45 - 54.99	D(tidak lulus)	Kurang	Mengulang
0 - 44.99	E(tidak lulus)	Sangat Kurang	Tidak Lulus



Institut Informatika & Bisnis

DARMAJAYA

Yayasan Alfan Husin

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700261 <http://darmajaya.ac.id>

FORMULIR

DAFTAR HADIR PESERTA KERJA PRAKTEK

Nama Instansi

: Bank Lampung

Alamat Instansi

: JL. Wolter Monginsidi No.182, Sumur Putri, Kec. Teluk Betung Utara

Nama Pembimbing Instansi

: Ahmad Zedri

Nama Penanggung Jawab Instansi

: Vierlan Putratama

Tahun Akademik

:/.....

No.	NAMA MAHASISWA	NPM	MINGGU KE - I				MINGGU KE - II				MINGGU KE - III				MINGGU KE - IV				MINGGU KE - V				MINGGU KE - VI					
			3/2 08	3/3 08	01/2 09	02/2 09	03/2 09	04/2 09	05/2 09	06/2 09	07/2 09	08/2 09	09/2 09	10/2 09	11/2 09	12/2 09	13/2 09	14/2 09	15/2 09	16/2 09	17/2 09	18/2 09	19/2 09	20/2 09	21/2 09	22/2 09	23/2 09	24/2 09
1	NUR ADINDA PUTRI	1711050044	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2																												
3																												
4																												
5																												
6																												

Catatan : Daftar Hadir harus diisi (ditanda tangani) oleh mahasiswa yang bersangkutan dibawah pengawasan Penanggung Jawab Absensi Instansi setempat

Bandar Lampung, 30 September 2021...

Mengetahui,

Pembimbing Instansi

(AHMAD ZEDRI)

NIP.

No. Dokumen :
4.FM-S1.08.15

Penanggung Jawab Absensi,

(VIERLAN)

NIP. 80601007

Revisi :

00

Tanggal Berlaku :
03 Agustus 2017

Nama : Nur Adinda Putri
NPM : 1711050044

IIB DARMAJAYA			
Rabu, 14 Juli 2021	Bank ShopeePay	Ganti KTM	Rp 50.000
Rabu, 14 Juli 2021	Bank ShopeePay	Kuliah Kerja Nyota / Biaya KP / PKPM	Rp. 600.000
Senin, 15 Februari 2021	Bank BJB H2H	SKS	Rp. 1.650.000
Senin, 15 Februari 2021	Bank BJB H2H	BPP	Rp. 3.200.000

9.59	4G+ M all 91%	← Rincian Pesanan	Pembayaran
	IIB Darma Jaya		
No. Pembayaran/No. Siswa	32028860		
Nama Siswa	NUR ADINDA PUTRI		
Total Tagihan	Rp650.000		
Dekripsi	Fakultas : / Jurusan : S1 - SISTEM INFORMASI / Tahun Akademik : 2020		
Biaya Penalti	Rp0		
Total Tagihan	Rp650.000		
No. Pesanan	2626239440019251597		
No. Referensi	298727938		
Waktu Pemesanan	14 Jul 2021 12:10		
(S) Informasi Pembayaran			
Tagihan	Rp650.000		
Biaya Admin	Rp3.500		
Total Pembayaran	Rp653.500		

