# **LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**ANALISA DAN PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN KOMPLAIN E-TILANG BERBASIS WEBSITE   
PADA PT POS INDONESIA JAKARTA PUSAT**

Fakultas Ilmu Komputer



Oleh :

41817010103, Satria Mulya

PROGRAM STUDI INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
(April, 2021)

# **LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Nama

NIM

: Satria Mulya

: 41817010103

Program Studi : Sistem Informasi

Judul : Analisa dan Perancangan Aplikasi Komplain E-Tilang

Berbasis Website Pada PT Pos Indonesia Jakarta Pusat

Laporan Kerja Praktek Ini Telah Diperiksa Dan Disetujui

Jakarta, ………………

Pembimbing,

(Riri Fajriah, S.Kom, M.M)

# **LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Nama

NIM

: Satria Mulya

: 41817010103

Program Studi : Sistem Informasi

Judul : Analisa dan Perancangan Aplikasi Komplain E-Tilang

Berbasis Website Pada PT Pos Indonesia Jakarta Pusat

……………………………………………………………...

Disetujui dan disahkan oleh :

Jakarta, ………………

Pembimbing

(Riri Fajriah, S.Kom, M.M)

Ketua Program Studi

Sistem Informasi

Koordinator Kerja Praktek

(Ratna Mutu Manikam, SKom., M.T)

(Inge Handriani, M.Ak., M.MSI)

# **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan saya kesehatan dan hanya atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga Laporan Kerja Praktek yang berjudul “Analisa dan Perancangan Aplikasi Komplain E-Tilang Berbasis Website Pada PT Pos Indonesia Jakarta Pusat” telah selesai saya lakukan. Adapun tujuan penulisan laporan ini adalah sebagai dokumentasi dari pengganti kerja praktek yang dilaksanakan kurang lebih 2 bulan.

Dalam penyusunan laporan hasil kerja praktek ini banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Riri Fajriah, S.Kom, M.M selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek.
2. Ibu Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT selaku Ketua Program Studi.
3. Ibu Inge Handriani, M. MSI, M. Ak selaku Koordinator Kerja Praktek.
4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
5. Kedua orang tua, yang selalu memberikan semangat dan doa untuk menyelesaikan tugas ini
6. Bapak Hendra, selaku Manajer SDM yang sudah memberikan kesempatan saya untuk kerja praktek di PT Pos Indonesia Jakarta Pusat.
7. Bapak Trihadi, selaku Manajer Penjualan Jasa Keuangan yang telah mengajarkan dan memberikan pengetahuan selama saya kerja praktek di PT Pos Indonesia Jakarta Pusat serta mengarahkan untuk penyelesaian analisa ini.
8. Ibu Fera, selaku Karyawan PT Pos Indonesia Jakarta Pusat yang telah mengajarkan dan memberikan pengetahuan selama saya kerja praktek di PT Pos Indonesia Jakarta Pusat.

Tidak lupa juga penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu, baik itu untuk pelaksanaan kerja praktek maupun dalam penyelesaian laporan kerja praktek ini.

Jakarta, 1 April 2021

(Satria Mulya)

# **DAFTAR ISI**

# **DAFTAR TABEL**

# **DAFTAR GAMBAR**

# **DAFTAR LAMPIRAN**

# **ABSTRAK**

Kasus penularan COVID-19 yang terjadi di Indonesia dilaporkan masih terus bertambah setiap harinya. Pemerintah melalui Satuan Tugas Penanganan COVID-19 telah mengimbau masyarakat untuk melakukan protokol kesehatan. Untuk mendukung program pemerintah dalam menerapkan protokol kesehatan ada beberapa instansi yang melakukan kerja sama dalam hal pelayanan publik contohnya adalah PT Pos Indonesia Jakarta Pusat dengan Kejaksaan Negeri Jakarta Pusat.Kedua instansi tersebut  membuat program inovasi baru yang bernama POSTIL yang merupakan kepanjangan dari Pos E-Tilang yang dapat membantu pelanggar lalu lintas dalam hal pembayaran denda tilang, biaya perkara dan biaya pengiriman. Walaupun program tersebut merupakan inovasi yang bagus tetapi faktanya pelaksanaan program tersebut belum optimal. Kasus yang sering terjadi dalam pelaksanaan program tersebut adalah lamanya pengiriman barang bukti pelanggar lalu lintas dan lebih parahnya lagi untuk mengkomplain masalah tersebut si pelanggar lalu lintas harus datang langsung ke kantor Pos Jakarta Pusat. Mengacu dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan perancangan aplikasi komplain yang datanya berdasarkan dari metode kualitatif. Hasil dari perancangan aplikasi ini nanti semoga kedepannya adalah sebuah aplikasi yang dapat membantu pelanggar lalu lintas dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik PT Pos Indonesia Jakarta Pusat dalam hal komplain.

**Kata Kunci :**

Pelayanan Publik, Komplain, Perancangan Aplikasi, Pelanggar Lalu Lintas, PT Pos Indonesia Jakarta Pusat

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Saat ini hampir setiap negara di belahan dunia sedang dilanda wabah COVID-19. COVID-19 merupakan virus yang penyebarannya sangat cepat dan merupakan virus yang mematikan, untuk itu negara-negara di dunia disibukkan dalam menetapkan berbagai kebijakan sebagai upaya dalam memutus rantai penyebaran virus corona, salah satunya Indonesia. Indonesia sendiri menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diberlakukan disetiap daerah. Kebijakan tersebut menjadikan adanya perbahan-perubahan besar, seperti bidang ekonomi, bidang kesehatan, maupun bidang hukum.

Dalam bidang hukum ada beberapa instansi yang melakukan kerja sama dalam hal pelayanan publik contohnya adalah Kejaksaan Negeri Jakarta Pusat dengan PT Pos Indonesia Jakarta Pusat. Kerja sama tersebut dilakukan untuk mendukung program pemerintah menerapkan protokol kesehatan. Kedua instansi tersebut  membuat program inovasi baru yang bernama POSTIL yang merupakan kepanjangan dari Pos E-Tilang yang dapat membantu masyarakat dalam hal pembayaran denda tilang, biaya perkara dan biaya pengiriman. Melalui program ini pelanggar lalu lintas tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor Kejaksaan Negeri Jakarta Pusat untuk membayar denda tilang, cukup bayar dikantor pos terdekat dengan menunjukan bukti tilang ditambah KTP kemudian mengisi form alamat penerima bukti tilang lalu bayar denda dan biaya kirim tilang sesuai nominal kepada petugas kantor pos dan selanjutnya tinggal menunggu barang tilang diantarkan oleh petugas kantor pos ke rumah.

Walaupun program POSTIL merupakan inovasi yang bagus tetapi faktanya pelaksanaan program tersebut belum optimal. Kasus yang sering terjadi dalam pelaksanaan program tersebut adalah lamanya pengiriman barang bukti pelanggar lalu lintas. lamanya pengiriman barang bukti pelanggar lalu lintas dan lebih parahnya lagi untuk mengkomplain masalah tersebut si pelanggar lalu lintas harus datang langsung ke kantor Pos Jakarta Pusat yang dimana ada banyak kerugian yang akan dialami oleh si pelanggar lalu lintas yaitu waktu yang terbuang karena seharusnya bisa digunakan untuk bekerja dan yang kedua ketidakpastian karena ketika si pelanggar lalu lintas datang untuk mengkomplain lamanya pengiriman barang buktinya,belum tentu barang bukti si pelanggar bisa langsung dikirim atau bisa diambil secara langsung dihari itu juga. Selain itu dari pihak PT Pos Indonesia Jakarta Pusat dalam mencatat komplain E-Tilang masih menggunakan kertas, hal ini dapat menyebabkan hilangnya data yang dicatat.

Dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk membuat sebuah perancangan aplikasi layanan komplain yang diharapkan nantinya bisa dijadikan sebuah aplikasi yang dapat membantu pelanggar lalu lintas dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik PT Pos Indonesia Jakarta Pusat dalam hal komplain E-Tilang . Dengan pertimbangan dan pemikiran tersebut, maka penulis sangat tertarik membuat proyek kerja praktek perancangan aplikasi dengan mengangkat judul “ANALISA DAN PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN KOMPLAIN E-TILANG BERBASIS WEBSITE PADA PT POS INDONESIA JAKARTA PUSAT”.

## **1.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek**

Ruang lingkup dari pembahasan dalam penulisan laporan Kerja Praktek ini merupakan batasan yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas kerja praktek sesuai dengan bidang dan jurusan yang ditempuh, dalam kesempatan kerja praktek ini penulis bertugas dibagian penjualan jasa keuangan yang dimana betugas untuk melayani pelanggar lalu lintas yang komplain mengenai barang buktinya yang tidak terkirim kerumahnya dan dari tugas ini penulis juga bertugas sebagai sistem analisis untuk menganalisis permasalahan yang ada serta mencari data yang dibutuhkan seperti apa agar mengubah sistem manual yang ada menjadi sistem yang sudah terkomputerisasi yang penulis rancang dengan nama perancangan aplikasi layanan komplain E-Tilang pada PT Pos Indonesia Jakarta Pusat.

## **1.3 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktek**

Waktu dan Tempat Dilaksanakannya Kerja Praktek adalah :

Hari : Senin – Jumat

Tanggal : 01 Februari 2021 s.d 31 Maret 2021

Waktu : 08.00 – 15.00

Tempat : Kantor Pos Jakarta Pusat Jl. Lapangan Banteng

Utara No. 1 Jakarta 10710

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari perancangan sistem ini :

1. Mengubah sistem layanan komplain E-Tilang yang tadinya masih manual menjadi terkomputerisasi.
2. Meningkatkan pelayanan di PT Pos Indonesia Jakarta Pusat agar menjadi menjadi lebih bagus lagi.
3. Memudahkan masyarakat terutama pelanggar lalu lintas dalam hal mengkomplain E-Tilang.

Manfaat dari perancangan sistem ini :

1. Diharapkan dapat membantu pelanggar lalu lintas untuk mengetahui keadaan barang buktinya yang diambil ketika pengirimannya agak lama.
2. Diharapkan dapat membantu pelanggar lalu lintas mengenai waktu jadi si pelanggar lalu lintas tidak harus ke kantor pos untuk komplain barang buktinya jadi waktunya bisa dipakai untuk bekerja dsb.
3. Diharapkan dapat membantu pihak PT Pos Indonesia Jakarta Pusat untuk memperkecil resiko hilangnya data komplain E-Tilang.

## **1.5 Sistematika Penulisan**