

ABSTRAK

RANCANG BANGUN APLIKASI *DASHBOARD* LAPORAN PENGADUAN KENDALA SISTEM INTERNAL PADA PT. TELKOM INDONESIA WITEL PURWOKERTO BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *PROTOTYPE*

Oleh
Raihan Ahmad Fahrezi
20102313

Sebagai perusahaan telekomunikasi, PT. Telkom Indonesia Tbk. (Telkom) menyediakan layanan Indihome yang pelanggannya terus bertambah. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ini, Telkom memberi tanggung jawab kepada unit *Access Service Operation* (ASO) di Witel Purwokerto untuk mengawasi dan mengendalikan layanan Indihome. Namun, pencatatan pengaduan kendala oleh unit ASO masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan duplikasi *order* dan ketidaksempurnaan pencatatan. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem yang mempermudah unit ASO Witel Purwokerto dalam menampung data laporan pengaduan dari pelapor yang baik dan efisien. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merancang sistem laporan pengaduan menggunakan metode seperti *System Development Life Cycle* (SDLC) model *Prototype* untuk mengatasi masalah tersebut serta menggunakan metode pengujian *black box* dan *white box*. Sistem ini dibangun dengan bahasa pemrograman PHP dan *framework* Laravel, sementara untuk manajemen basis data digunakan MySQL. Hasil pengujian sistem dengan metode *black box* dan *white box* menunjukkan keberhasilan sebesar 99,74% untuk pengujian *black box*, 100% untuk pengujian *white box*, dan *Excellent* dan *Acceptable* dengan skor 80,09 atau *grade B* untuk hasil pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Dapat disimpulkan bahwa setiap fungsi pada *dashboard website* laporan pengaduan kendala sistem internal ini dapat berfungsi dengan baik, efektif, efisien, dan dapat membantu para pengguna atau karyawan dalam melaporkan dan memproses pengaduan kendala sistem.

Kata Kunci : Laporan Pengaduan, *Laravel*, *Prototype*, Telkom Witel Purwokerto, *Website Dashboard*