

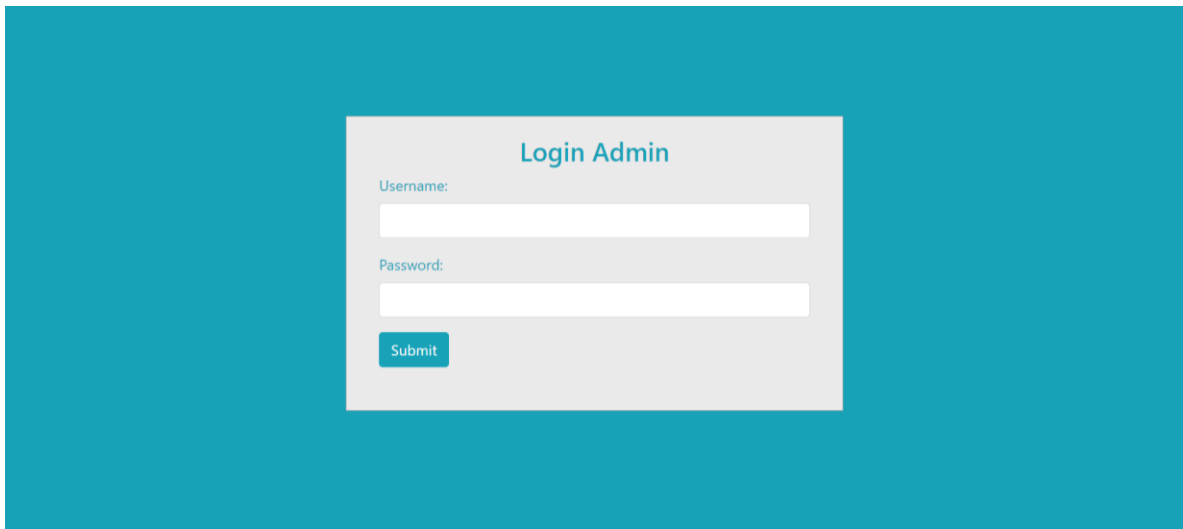
BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Implementasi Desain

Pada sub bab ini akan membahas tentang implementasi dari desain *website* sistem informasi pengelolaan data keluhan pelanggan yang telah kami buat dengan tujuan mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan terkait listrik dan melihat informasi terbaru dari PT. PLN Area Kepanjen. Sub bab ini akan memiliki bab yang menunjukkan implementasi dari desain masing-masing fitur yang dimiliki oleh sistem serta diberikan penjelasan atau pembahasan sedetail mungkin.

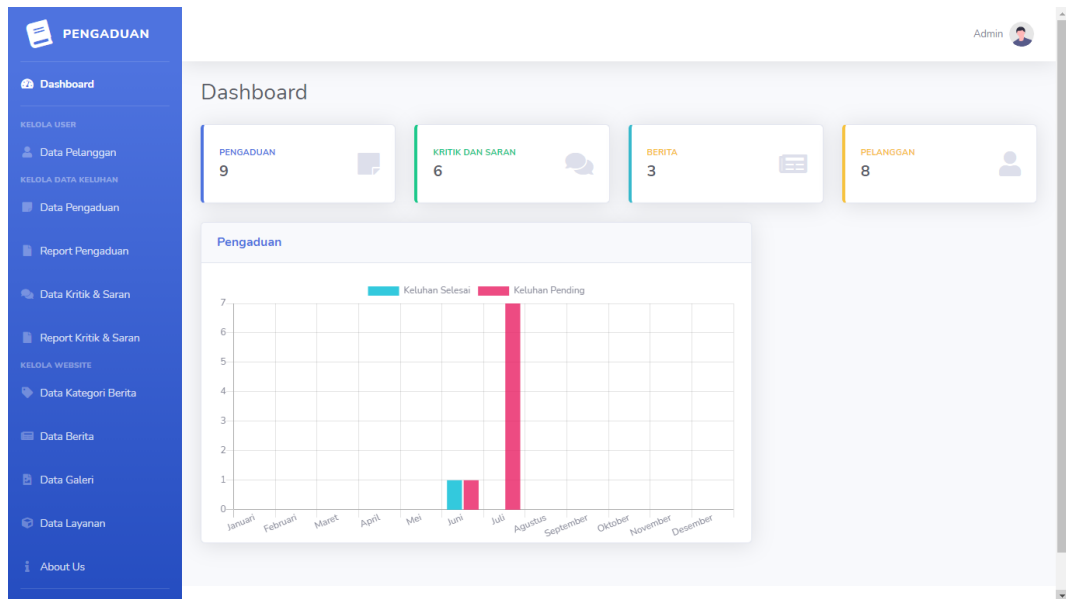
4.1.1 Implementasi Desain Halaman Admin



The image shows a login form for an administrator. The form is centered on a teal background. It has a title 'Login Admin' at the top. Below the title, there are two input fields: one for 'Username:' and one for 'Password:'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Submit'.

Gambar 4.1 *Login Admin*

Pada gambar 4.1 ditunjukkan halaman utama admin terdapat login admin yang berisi *username* dan *password* yang harus diisi oleh admin.



Gambar 4.2 Dashboard Admin

Pada Gambar 4.2 merupakan tampilan *dashboard* terdapat jumlah pengaduan, kritik dan saran, berita, pelanggan dan grafik keluhan yang telah dikerjakan maupun belum. Dan pada tampilan kiri terdapat menu data pelanggan, data keluhan, data kritik dan saran, data kategori berita, data berita, data galeri, data layanan, dan *about us*.

The 'Daftar Pelanggan' page displays a table with 5 columns: No, Nama Pelanggan, No Telepon, Email, and Aksi. Each row contains customer information and two action icons (eye and trash).

No	Nama Pelanggan	No Telepon	Email	Aksi
1	firdharahmania	0895809659060	firdharahma@gmail.com	
2	firdha rahmania	083552567677	firdhanovenda@gmail.com	
3	ilhamm	089653076369	frpbypazz0@gmail.com	
4	iman	429857359	iman@gmail.com	
5	budi	24839	budi@gmail.com	

Gambar 4.3 Halaman Data Pelanggan

Pada tampilan data pelanggan menampilkan informasi pelanggan yang telah terdaftar. Pada halaman ini admin dapat melihat detail pelanggan dan melakukan pengolahan data dengan memanfaatkan fitur di tabel aksi.

No	Nama Pelanggan	Tanggal	Keluhan Pelanggan	Status	Aksi
1	John Doe	07-06-2021	rmgbhrg	PENDING	[Eye] [Trash] [Trash]
2	John Doe	31-05-2021	dfbt	PENDING	[Eye] [Trash] [Trash]
3	John Doe	28-05-2021	dfhdf	PENDING	[Eye] [Trash] [Trash]
4	John Doe	19-05-2021	esgsh	SELESAI	[Eye] [Trash] [Trash]

Gambar 4.4 Halaman Data Pengaduan

Gambar 4.4 adalah halaman data keluhan dimana halaman ini akan menampilkan nama pelanggan, tanggal keluhan, keluhan yang dialami, status penanganan dan aksi. Pada halaman ini admin dapat melihat detail data keluhan dan melakukan pengolahan data keluhan dengan memanfaatkan fitur pada tabel aksi.

Detail Keluhan	
Nama Pelanggan	firdharahmania
Tanggal	22-06-2021
Keluhan	listrik eror
Status	Pending
Bukti Keluhan	
Nama Approval	-
Tanggal Approval	00-00-0000
Bukti Approval	-

Gambar 4.5 Detail Data Pengaduan

Gambar 4.5 menampilkan detail data keluhan yang berisi nama pelanggan, tanggal keluhan, keluhan yang dialami, status penanganan, bukti foto keluhan pelanggan serta keterangan *approval*.

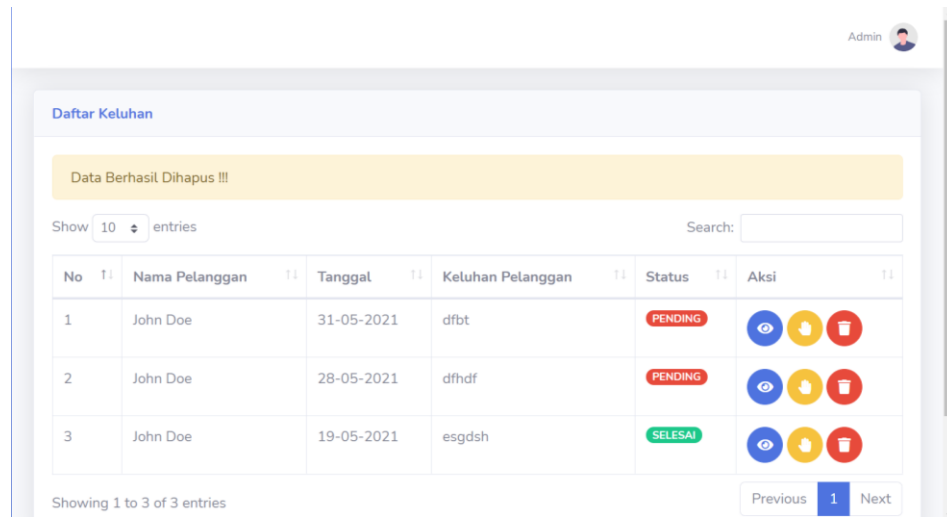
Gambar 4.6 *Approval* Pengaduan

Gambar 4.6 menampilkan halaman yang akan diisi oleh admin terkait dengan keluhan pelanggan. Admin dapat mengisi nama karyawan yang menangani keluhan, waktu penanganan keluhan, dan bukti foto penanganan oleh karyawan.

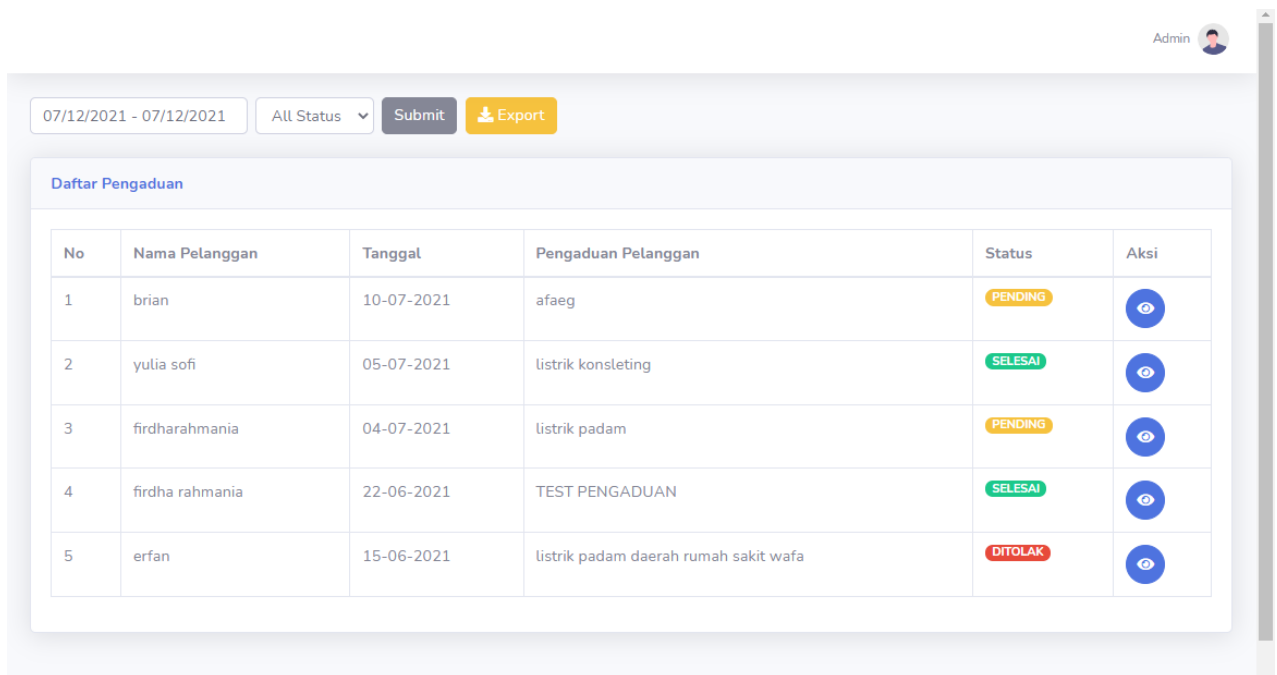
No	Nama Pelanggan	Tanggal	Keluhan Pelanggan	Status	Aksi
1	John Doe	07-06-2021	rmbhrg	PENDING	[View] [Edit] [Delete]
2	John Doe	31-05-2021	dfbt	PENDING	[View] [Edit] [Delete]
3	John Doe	28-05-2021	dfhdf	PENDING	[View] [Edit] [Delete]
4	John Doe	19-05-2021	esgdsh	SELESAI	[View] [Edit] [Delete]

Gambar 4.7 Konfirmasi Hapus Data Pengaduan

Jika admin memilih tombol hapus pada kolom aksi, maka akan muncul notifikasi untuk mengkonfirmasi hapus data seperti Gambar 4.7. Jika admin memilih OK maka data akan muncul notifikasi bahwa data berhasil dihapus seperti pada Gambar 4.8.

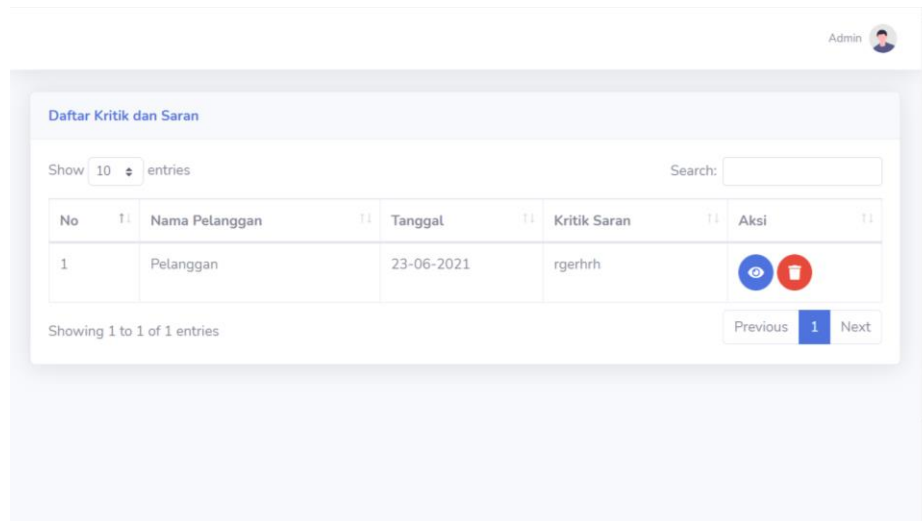


Gambar 4.8 Berhasil Hapus Data Pengaduan



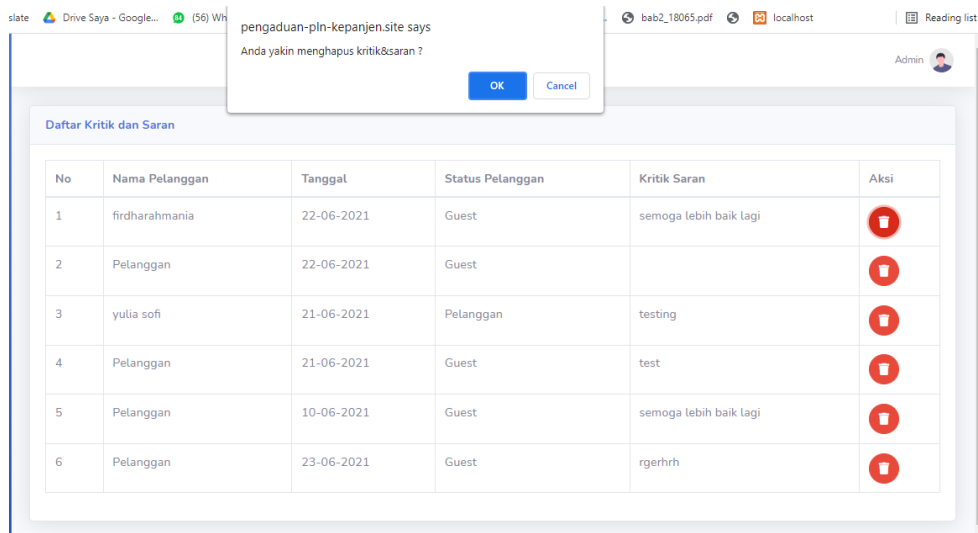
Gambar 4.9 Halaman Report Pengaduan

Pada gambar 4.9 tampilan report data pengaduan yang berisi informasi data pengaduan yang dapat ditampilkan sesuai dengan waktu tertentu dapat dalam waktu harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Dalam halaman ini admin dapat mencetak data pengaduan dengan format file .xls yang digunakan untuk laporan setiap kali data dibutuhkan.



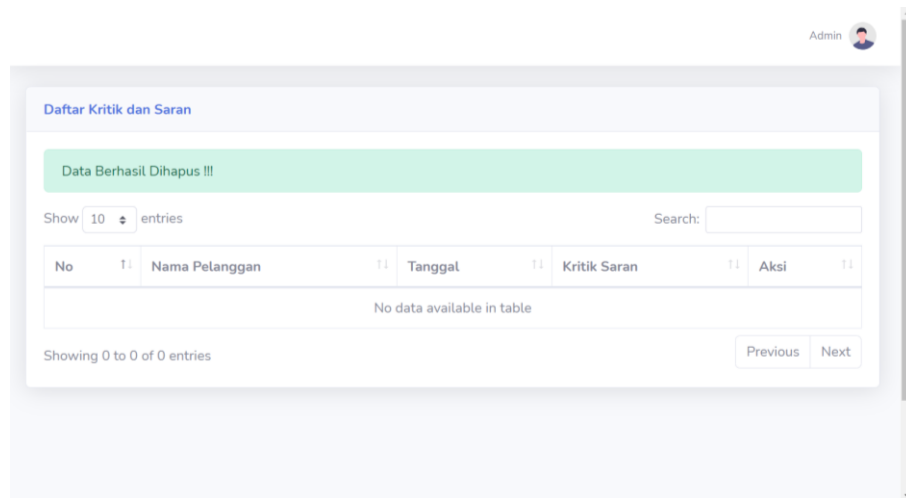
Gambar 4.10 Halaman Data Kritik & Saran

Gambar 4.10 adalah halaman kritik dan saran dimana admin dapat melihat nama pelanggan, tanggal kritik dan saran diisi serta isi kritik dan saran. Pada halaman ini admin dapat melakukan pengolahan data keluhan dengan memanfaatkan fitur di tabel aksi.

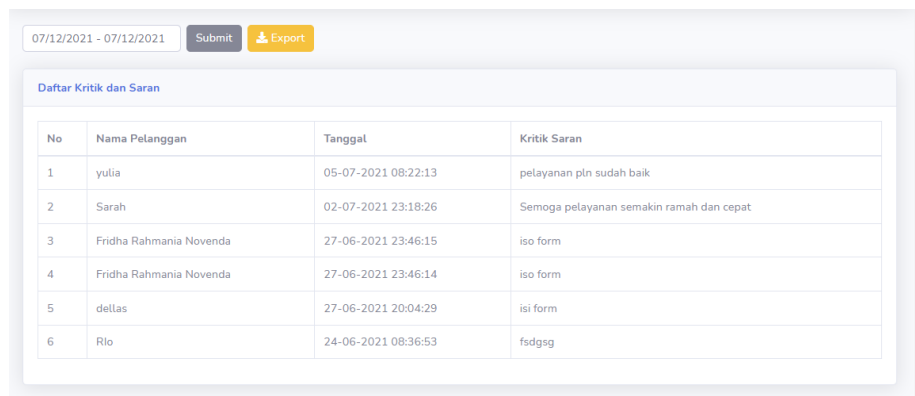


Gambar 4.11 Konfirmasi Hapus Data Kritik & Saran.

Jika admin memilih tombol hapus pada kolom aksi, maka akan muncul notifikasi untuk mengkonfirmasi hapus data seperti Gambar 4.11. Jika admin memilih OK maka data akan muncul notifikasi bahwa data berhasil dihapus seperti pada Gambar 4.12.

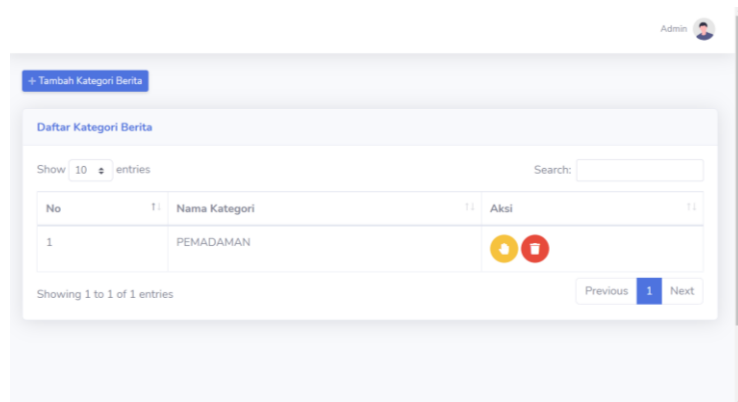


Gambar 4.12 Berhasil Hapus Data Kritik & Saran.



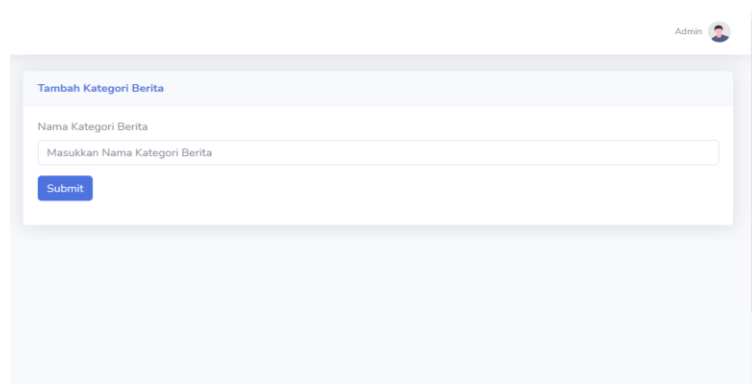
Gambar 4.13 Halaman Report Kritik dan Saran

Pada gambar 4.13 tampilan report data kritik dan saran yang berisi informasi data pengaduan yang dapat ditampilkan sesuai dengan waktu tertentu dapat dalam waktu harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Dalam halaman ini admin dapat mencetak data pengaduan dengan format file .xls yang digunakan untuk laporan setiap kali data dibutuhkan.



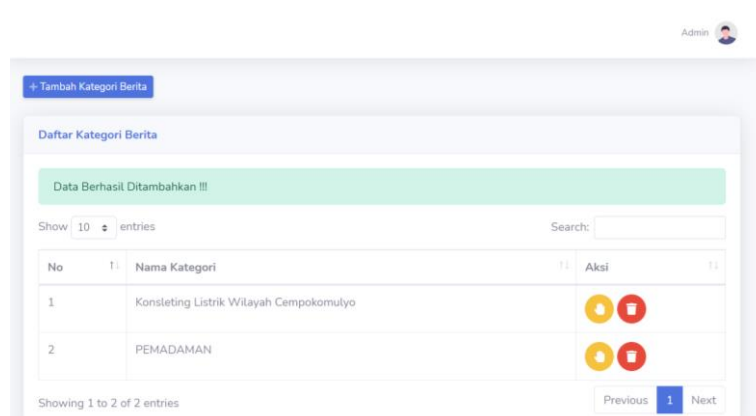
Gambar 4.14 Halaman Kategori Berita

Pada Gambar 4.14 adalah halaman Kategori Berita dimana admin dapat menambah, menghapus, dan melakukan *edit* data kategori berita.



Gambar 4.15 Halaman Menambah Kategori Berita

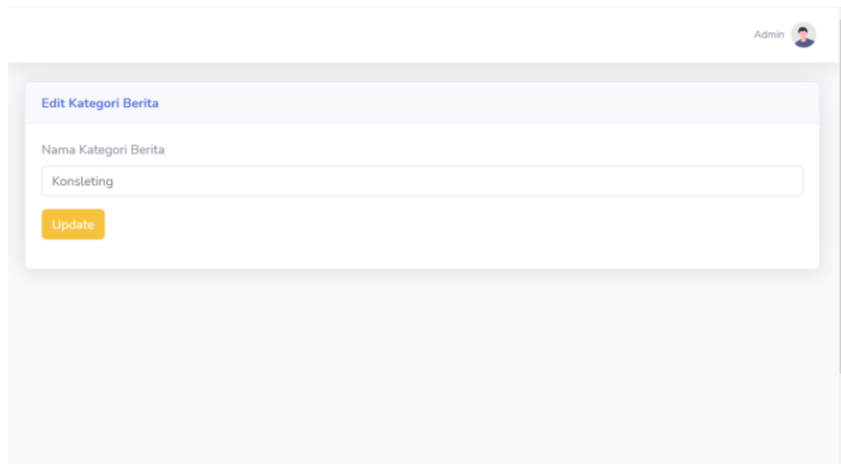
Pada gambar 4.15 Admin dapat menambahkan kategori berita, selanjutnya admin dapat memilih tombol “Submit” untuk menyimpan kategori berita.



Gambar 4.16 Notifikasi Berhasil Menambah Kategori Berita

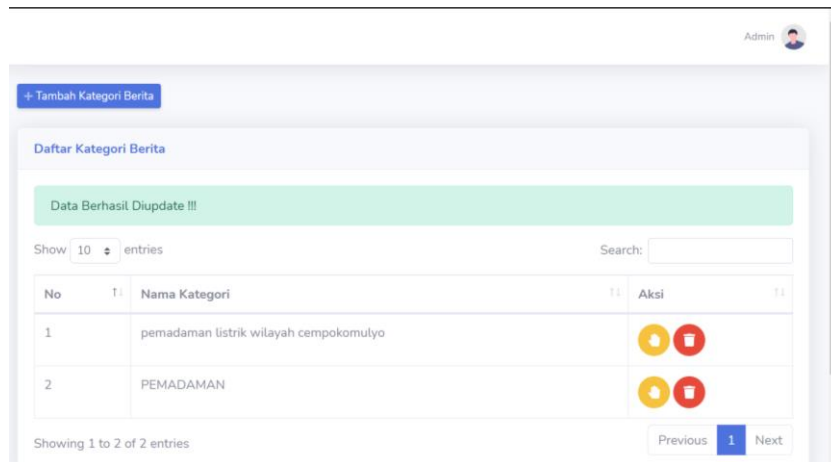
Pada Gambar 4.16 merupakan tampilan notifikasi pada saat admin berhasil menambahkan

kategori berita.



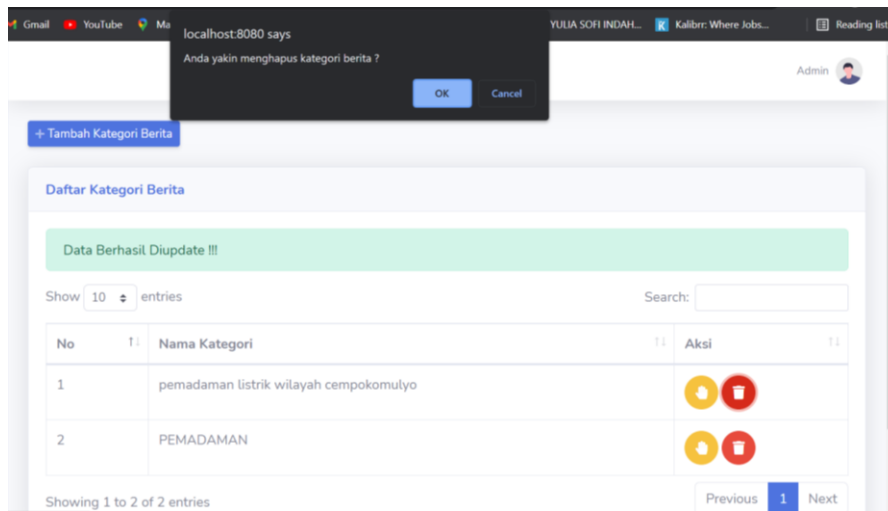
Gambar 4.16 Halaman *Edit* Kategori Berita

Gambar 4.16 menampilkan halaman untuk admin dapat melakukan pembaruan data pada kategori berita.



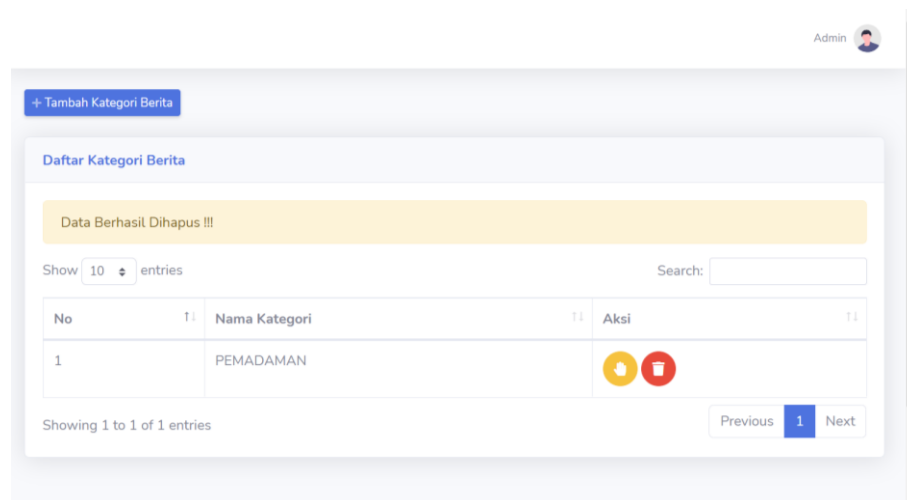
Gambar 4.17 Berhasil *Edit* Kategori Berita

Gambar 4.17 menampilkan notifikasi jika data berhasil diperbarui oleh admin.



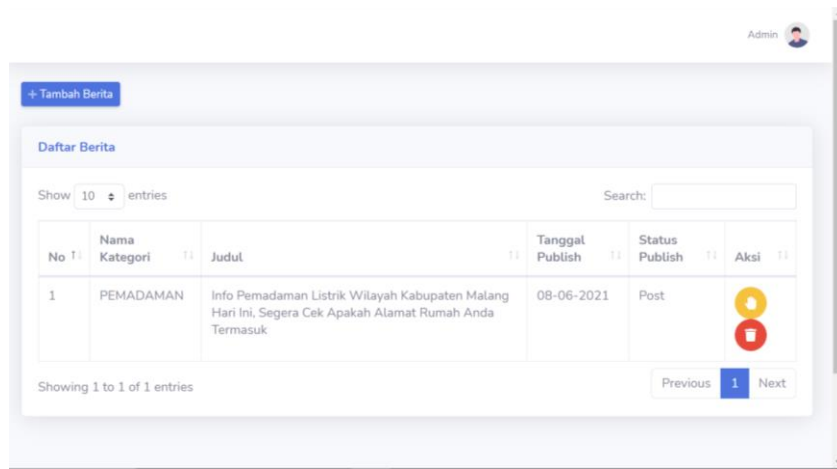
Gambar 4.18 Konfirmasi Menghapus Data Kategori Berita

Jika admin memilih tombol hapus pada kolom aksi, maka akan muncul notifikasi untuk mengkonfirmasi hapus data seperti Gambar 4.18. Jika admin memilih OK maka akan menampilkan notifikasi bahwa data berhasil terhapus seperti pada Gambar 4.19.



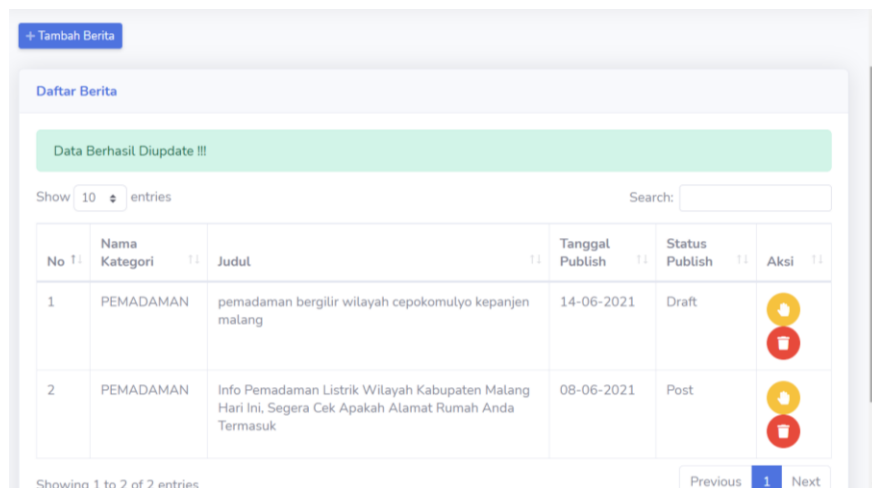
Gambar 4.19 Berhasil Menghapus Data Kategori Berita

Pada gambar 4.19 muncul notifikasi bahwa data kategori berita berhasil dihapus oleh admin.



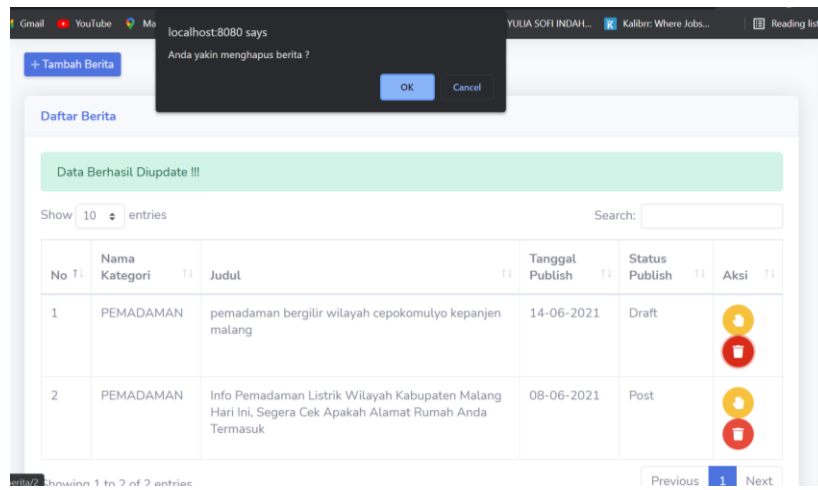
Gambar 4.20 Halaman Data Berita

Pada Gambar 4.20 merupakan halaman data berita dimana admin dapat menambah berita yang akan ditampilkan dengan mengisi kategori berita, judul berita, gambar berita, deskripsi, tanggal *publish* berita, status *publish* akan diterbitkan langsung atau disimpan terlebih dahulu, jika selesai klik tombol *submit* yang kemudian berita dapat ditampilkan. Admin juga dapat melakukan *edit* dan penghapusan data berita.



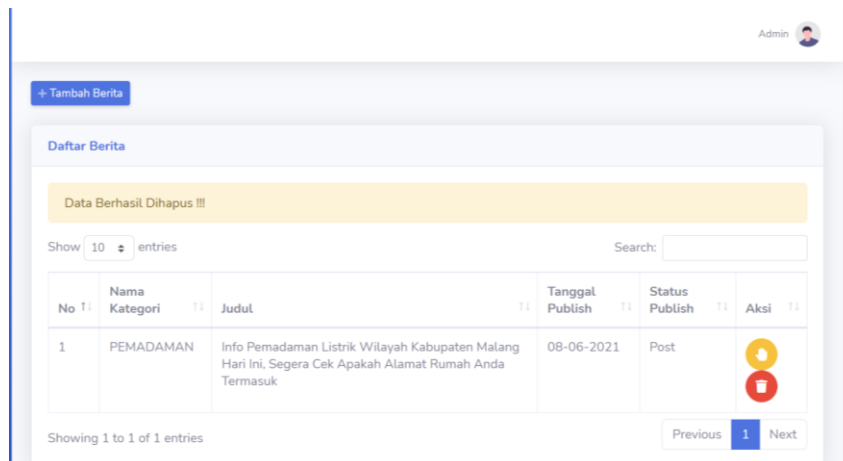
Gambar 4.21 Notifikasi Data Berhasil Diperbarui

Gambar 4.21 adalah notifikasi jika admin berhasil memperbarui berita.



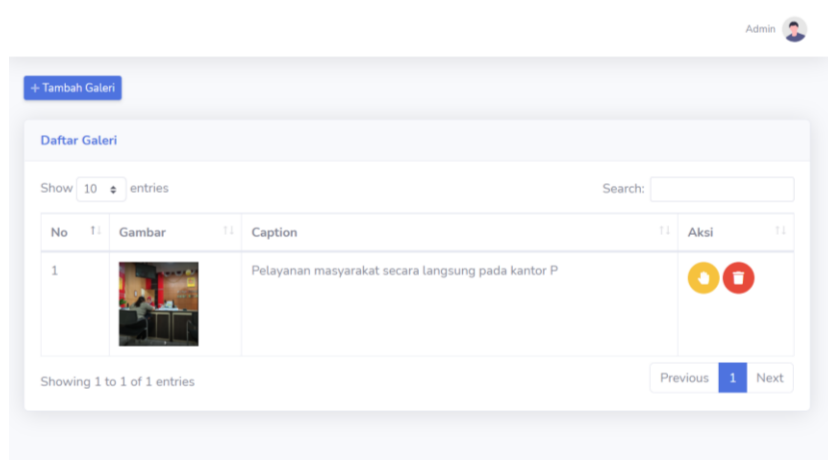
Gambar 4.22 Konfirmasi Hapus Data Berita

Jika admin memilih tombol hapus pada kolom aksi, maka akan muncul notifikasi untuk mengkonfirmasi hapus data seperti Gambar 4.22. Jika admin memilih OK maka data akan terhapus seperti pada Gambar 4.23.



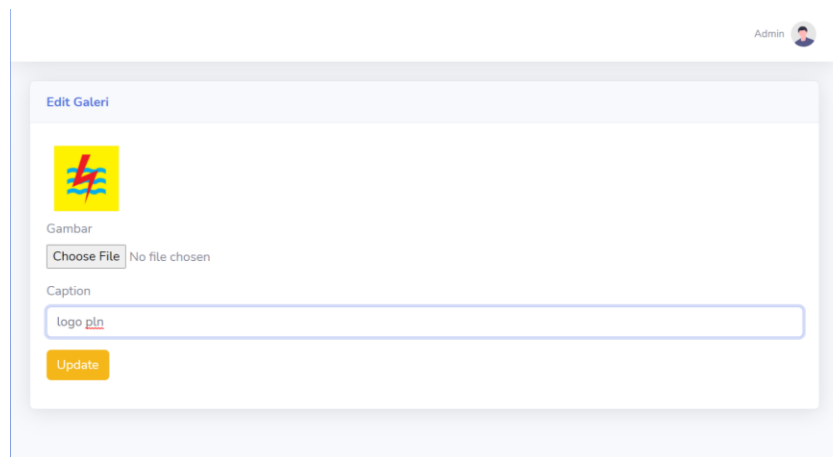
Gambar 4.23 Notifikasi Berhasil Hapus Data Berita

Gambar 4.23 adalah notifikasi jika admin berhasil menghapus berita yang ditampilkan dengan memilih tombol sampah pada tabel aksi lalu klik ok maka data akan terhapus.



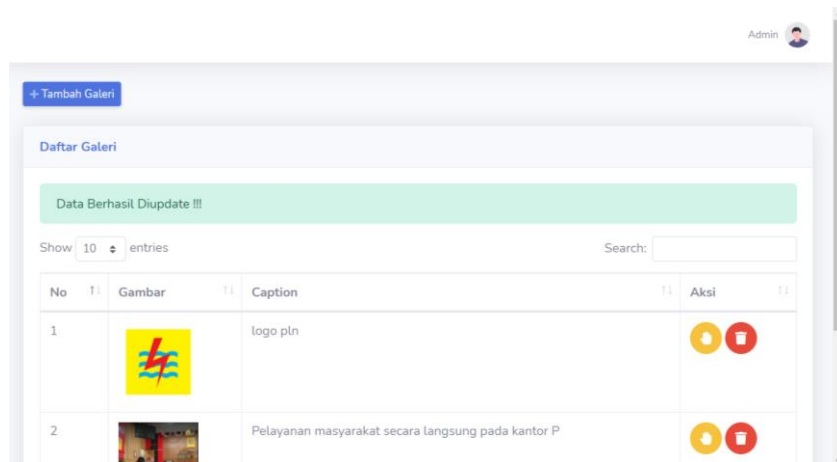
Gambar 4.24 Halaman Data Galeri

Pada Gambar 4.24 adalah halaman Data Galeri dimana admin dapat menambah gambar disertai deskripsinya. Kemudian admin juga dapat melakukan pengolahan data berupa menghapus dan melakukan *edit* data data galeri.



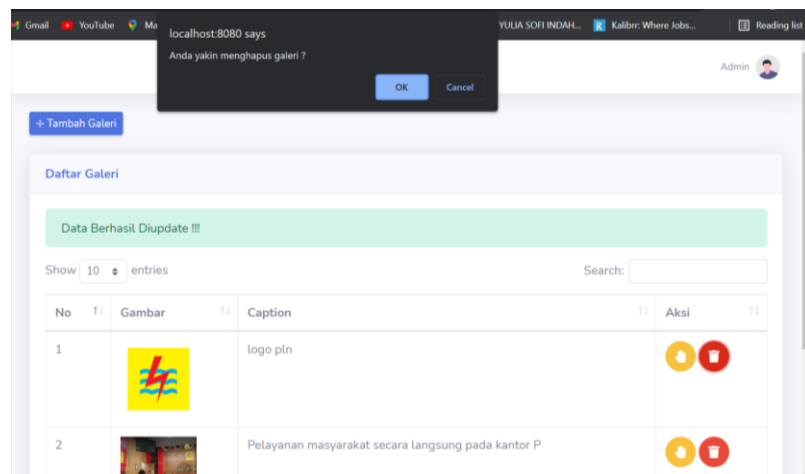
Gambar 4.25 Halaman *Edit* Data Galeri

Pada gambar 4.25 halaman *edit* data galeri admin dapat melakukan *edit* data gambar dan deskripsi dari foto tersebut.



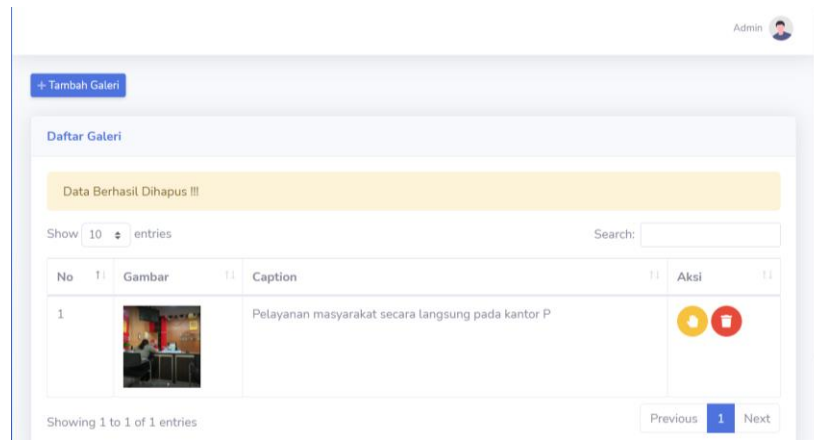
Gambar 4.26 Notifikasi Berhasil *Edit* Data Galeri

Pada Gambar 4.26 menampilkan notifikasi bahwa data berhasil *diedit* oleh admin.

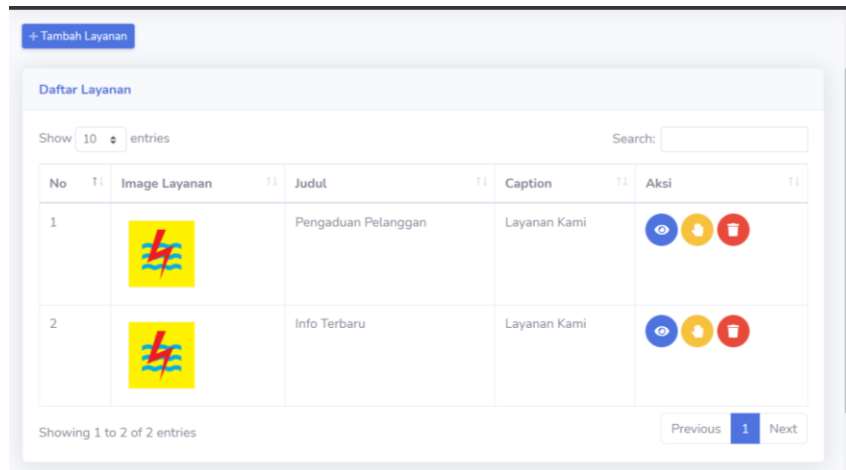


Gambar 4.27 Konfirmasi Hapus Data Galeri

Jika admin memilih tombol hapus pada kolom aksi, maka akan muncul notifikasi untuk mengkonfirmasi hapus data seperti Gambar 4.27. Jika admin memilih OK maka data akan terhapus seperti pada Gambar 4.28.

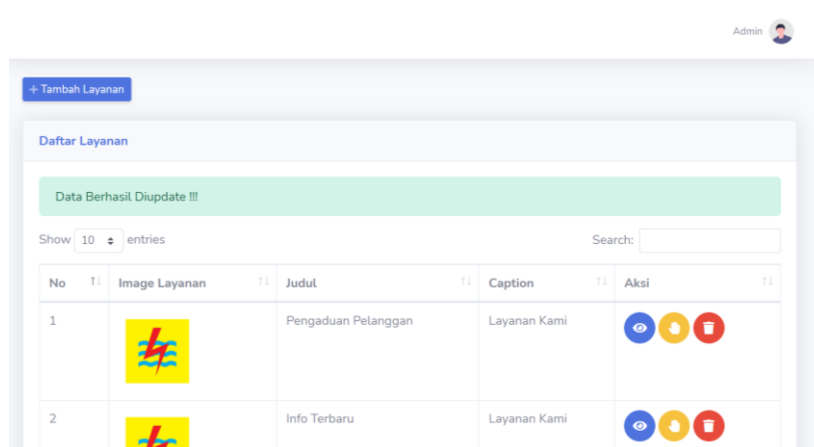


Gambar 4.28 Notifikasi Berhasil Hapus Data Galeri



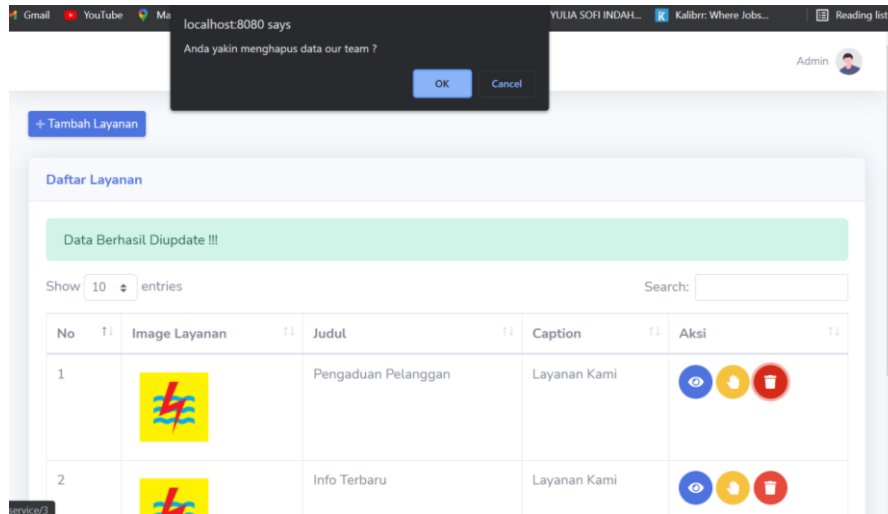
Gambar 4.29 Halaman Data Layanan

Pada Gambar 4.29 adalah halaman Data Layanan dimana admin dapat menambah layanan yang ada di PT. PLN area Kapanjen beserta judul dan deskripsinya. Admin juga dapat melakukan *edit*, dan hapus data layanan.



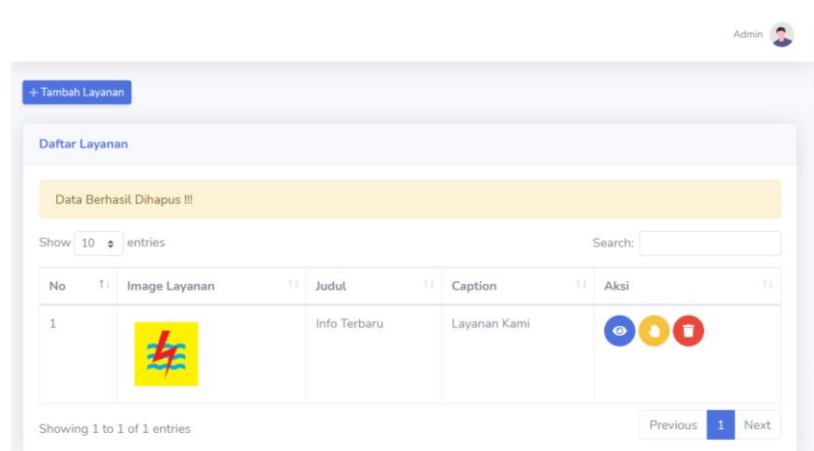
Gambar 4.30 Berhasil Melakukan *edit* data Data Layanan

Pada gambar 4.30 admin dapat melakukan *edit* data isi dari data layanan dengan memilih tombol tangan pada tabel aksi setelah mengubah isi maka klik ubah maka data berhasil diubah.

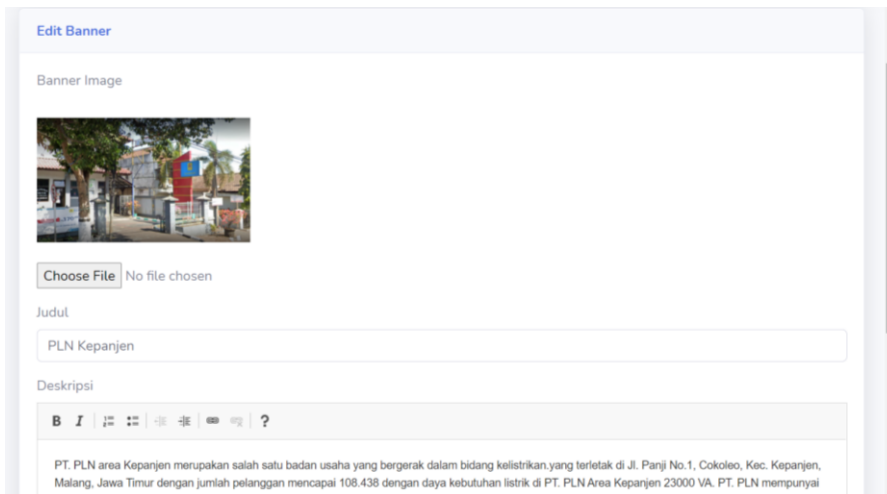


Gambar 4.31 Konfirmasi Hapus Data Galeri

Jika admin memilih tombol hapus pada kolom aksi, maka akan muncul notifikasi untuk mengkonfirmasi hapus data seperti Gambar 4.31. Jika admin memilih OK, maka data akan terhapus seperti pada Gambar 4.32.



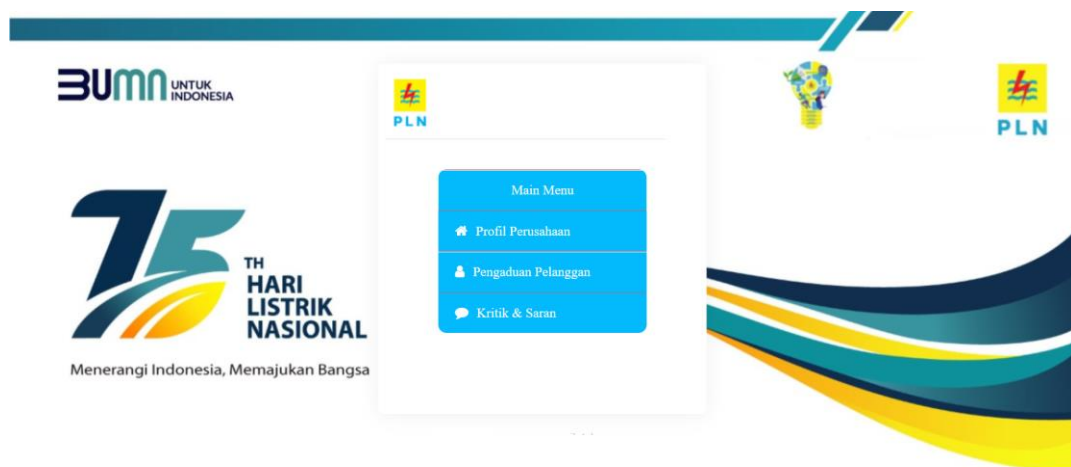
Gambar 4.32 Notifikasi Berhasil Hapus Data Galeri



Gambar 4.33 *Edit About Us*

Gambar 4.33 menampilkan halaman *edit About Us* dimana admin hanya dapat memperbarui gambar, judul dan deskripsi PT. PLN Area Kapanjen yang ditampilkan di halaman *dashboard* pelanggan.

4.1.2 Implementasi Desain Halaman Pelanggan



Gambar 4.34 Halaman Utama Pelanggan

Gambar 4.34 di atas adalah halaman utama saat pelanggan mengunjungi atau memilih alamat *website* PT. PLN Area Kapanjen yang terdapat 3 pilihan *main menu* yaitu profil perusahaan, menu pengaduan pelanggan yang akan pelanggan sampaikan atas kendala listrik yang terjadi dan yang ketiga menu kritik dan saran untuk pelanggan PT PLN Area Kapanjen.

PLN Kepanjen

PT. PLN area Kapanjen merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang kelistrikan,yang terletak di Jl. Panji No.1, Cokoleo, Kec. Kapanjen, Malang, Jawa Timur dengan jumlah pelanggan mencapai 108.438 dengan daya kebutuhan listrik di PT. PLN Area Kapanjen 23000 VA. PT. PLN mempunyai visi yaitu menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energy serta mempunyai misi yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelangan, anggota perusahaan dan pemegang saham, Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan



Layanan Kami



Pemasangan Baru

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.



Sambung Sementara

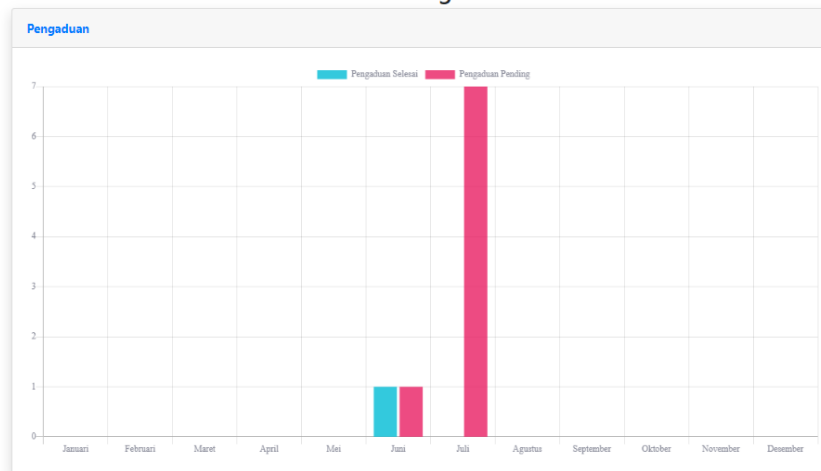
Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.

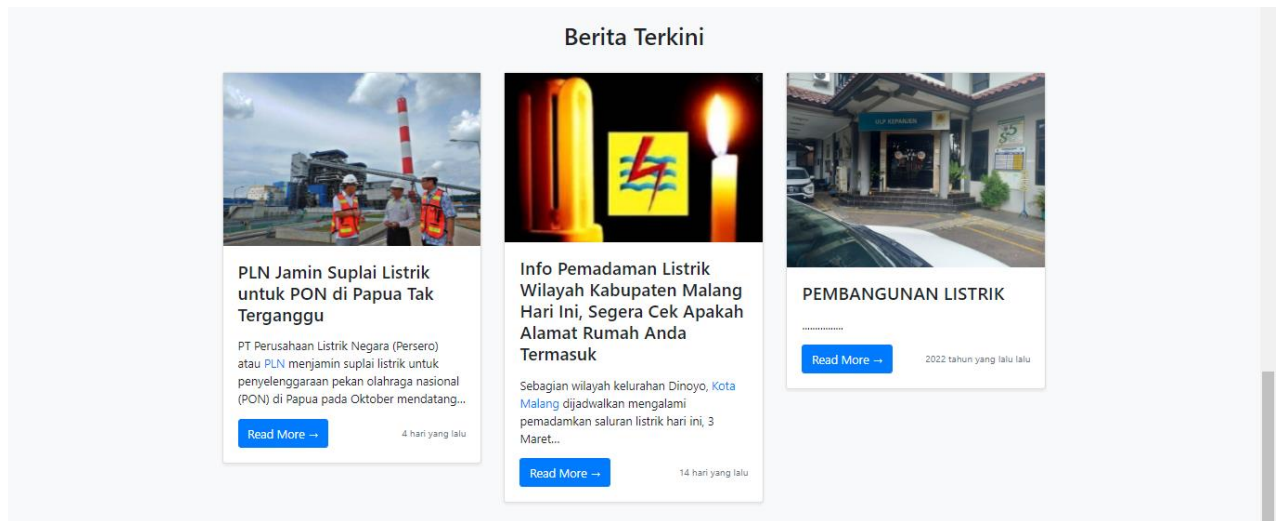


Ubah Daya

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.

Grafik Pengaduan





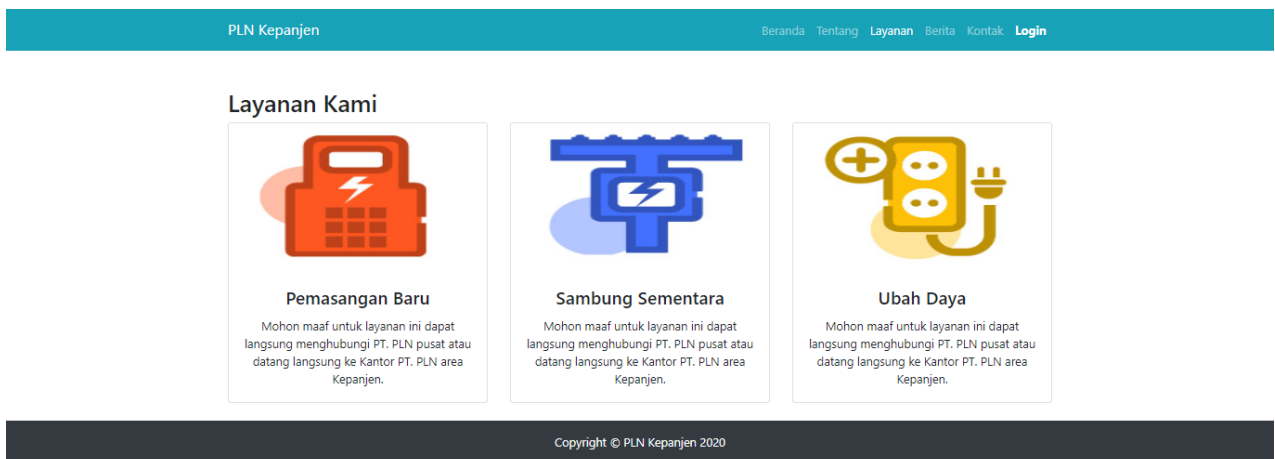
Gambar 4.35 Halaman Beranda

Gambar 4.35 adalah tampilan pada saat pelanggan memilih profil perusahaan maka akan muncul halaman *dashboard* yang terdapat beberapa submenu yaitu Beranda, Tentang, Layanan, Berita, Kontak, Dan *Login*. Pada halaman Beranda berisi tentang deskripsi PT. PLN Area Kapanjen, layanan yang diberikan perusahaan, grafik keluhan dari pelanggan yang sudah dan belum dikerjakan serta berita terkini dari PT. PLN Area Kapanjen seperti gambar 4.38 di bawah ini:



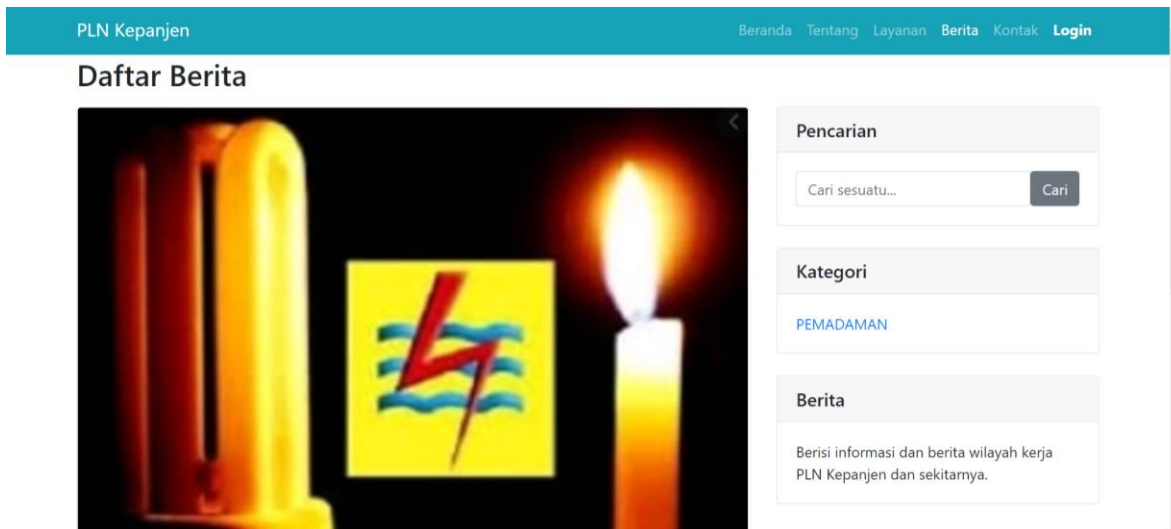


Gambar 4.36 Halaman Tentang



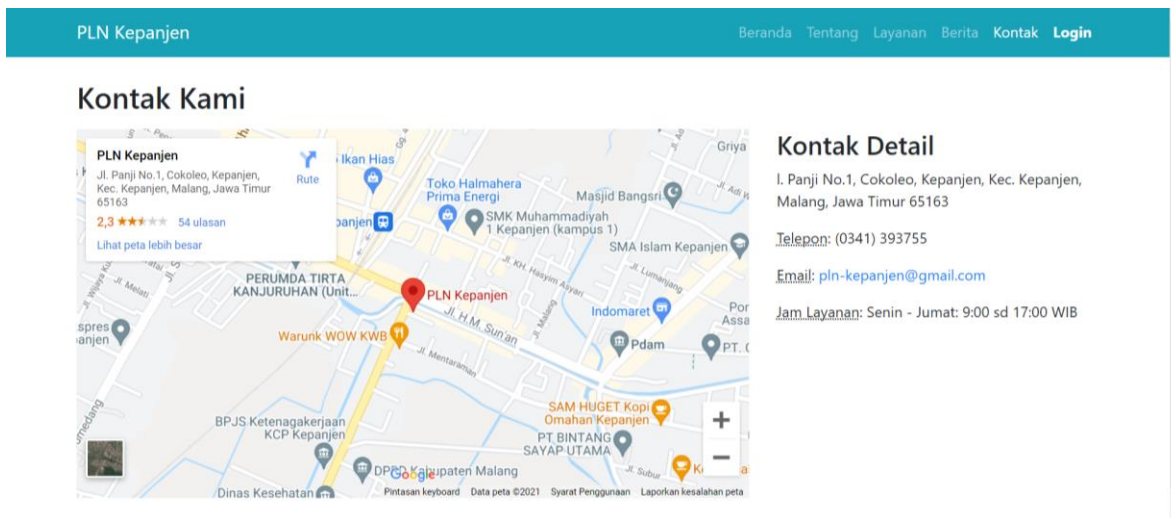
Gambar 4.37 Halaman Layanan

Gambar 4.37 menampilkan Halaman layanan apa saja yang ada di PT. PLN area Keparjen.



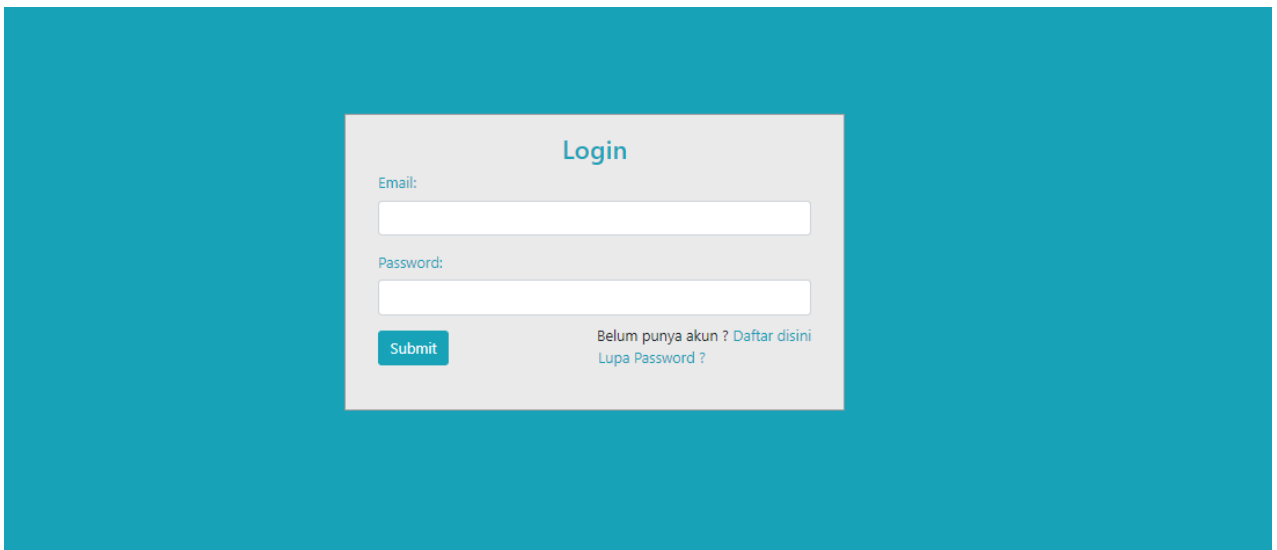
Gambar 4.38 Halaman Berita

Gambar 4.38 menampilkan halaman berita dimana pelanggan dapat melihat berita terbaru mengenai kelistrikan pelanggan juga dapat mencari berita melalui kolom pencarian, dan kategori berita.



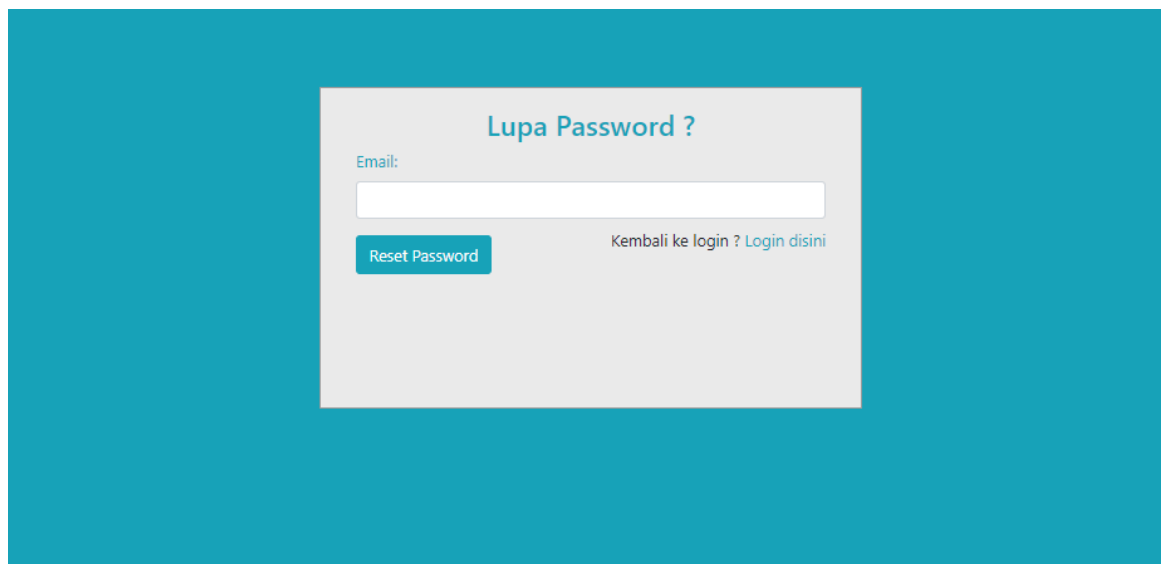
Gambar 4.39 Halaman Kontak

Gambar 4.39 adalah halaman kontak dimana di dalamnya terdapat tampilan peta yang menunjukkan secara detail lokasi kantor PT. PLN Area Kapanjen serta dilengkapi nomor telepon, email dan jam buka layanan kantor PT. PLN Area Kapanjen.



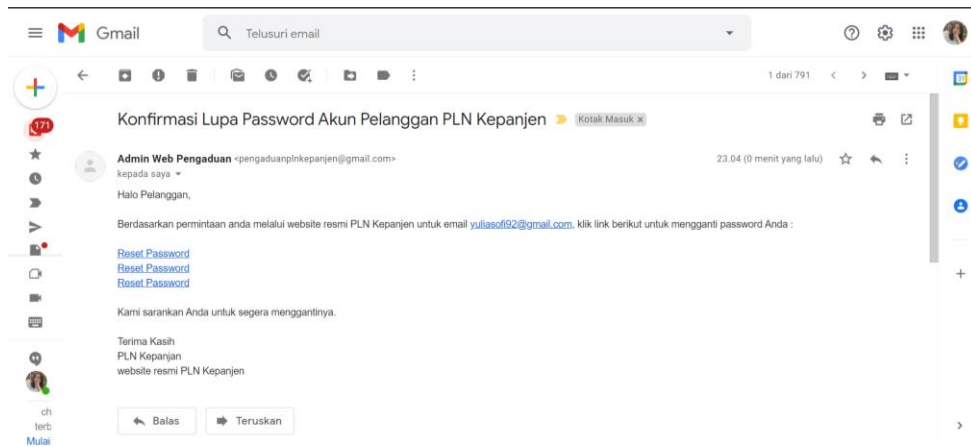
Gambar 4.40 Halaman *Login*

Pada gambar 4.40 adalah halaman *login* untuk pelanggan jika ingin menyampaikan pengaduan. Pelanggan yang sudah mendaftarkan dapat langsung memasukkan *username* dan *password*.



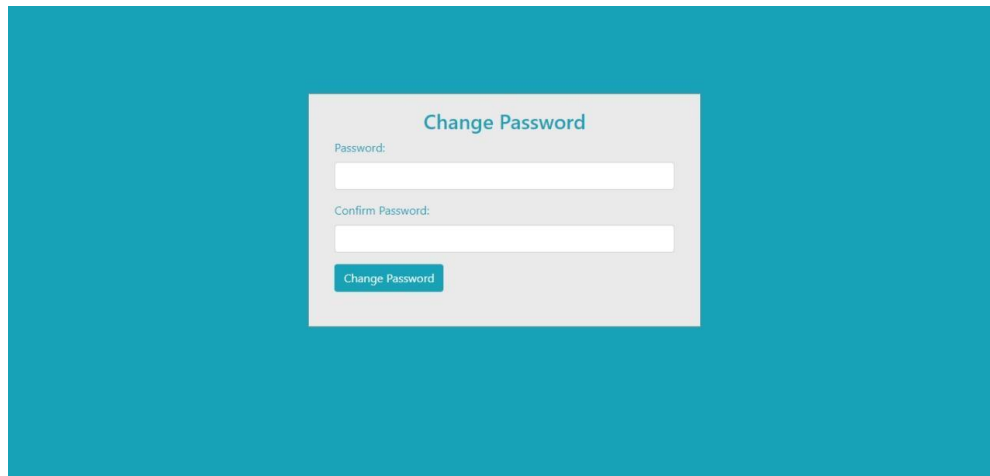
Gambar 4.41 Halaman Lupa *Password*

Pada gambar 4.41 pada halaman lupa *password* pelanggan wajib mengisi email yang telah didaftarkan sehingga verifikasi dikirimkan langsung ke email seperti gambar di bawah ini :



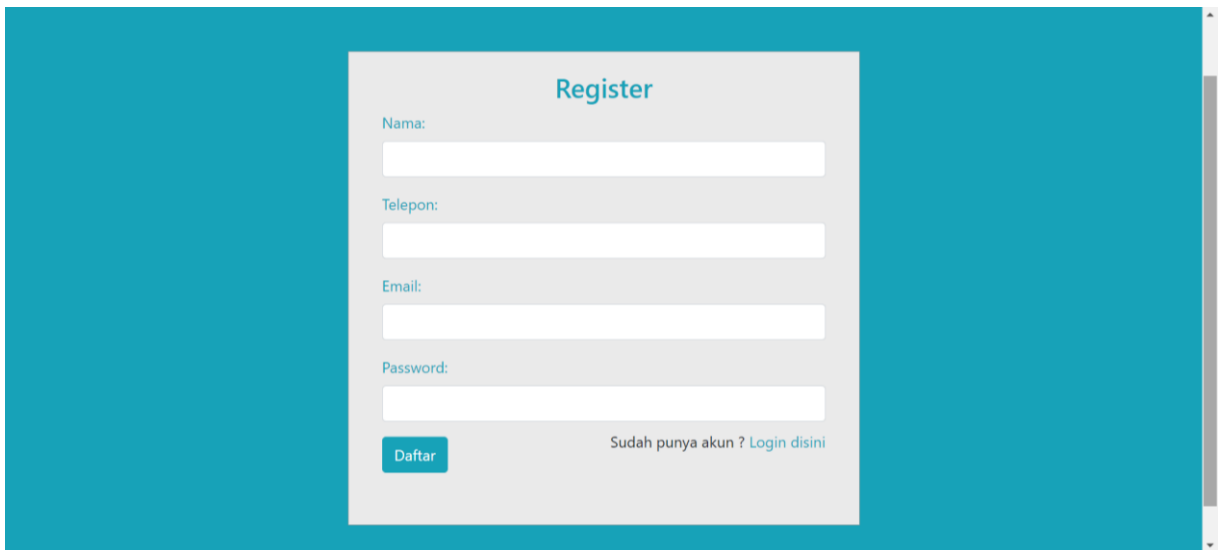
Gambar 4.42 Verifikasi Email

Pada gambar 4.42 adalah gambar email yang berisikan link yang akan diarahkan ke halaman *reset password*.



Gambar 4.43 Halaman Lupa *password*

Pada gambar 4.43 adalah halaman mendapatkan *email* konfirmasi untuk melakukan *reset password*, setelah *klik reset password* pada *email* maka pelanggan harus melakukan perubahan *password*, setelah *password* baru diisikan dan *klik change password* maka pelanggan akan kembali ke halaman *login*.



Register

Nama:

Telepon:

Email:

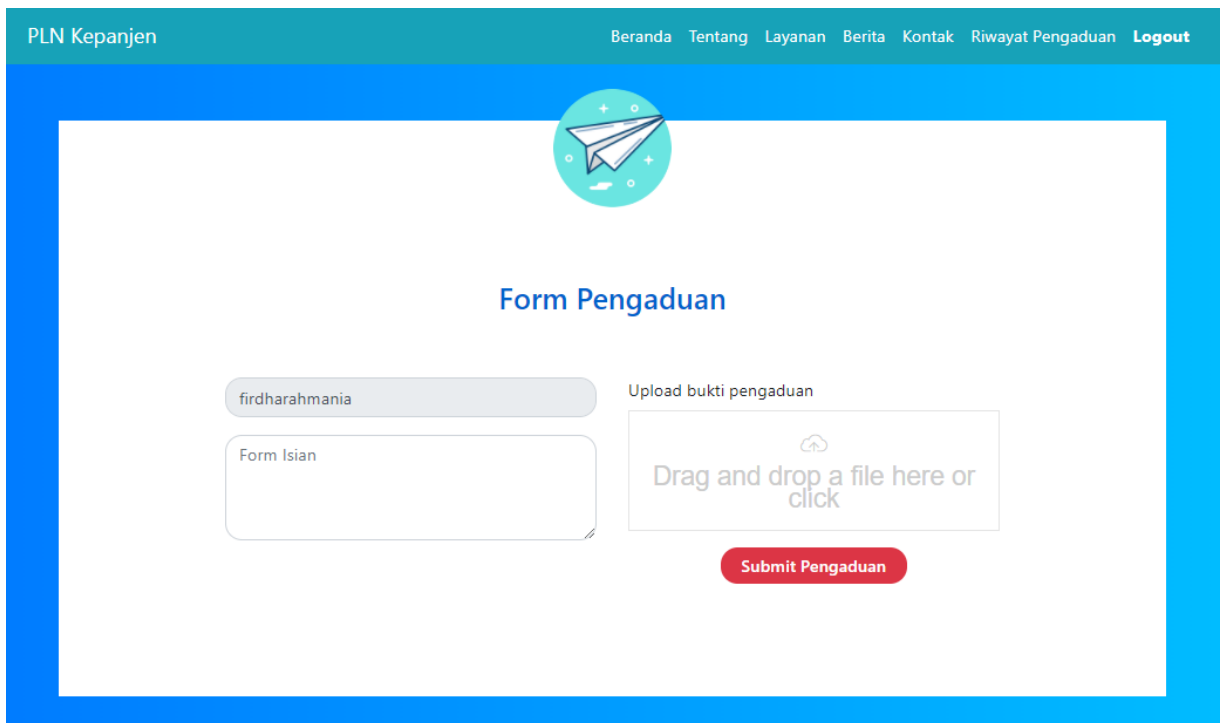
Password:

Daftar

Sudah punya akun? [Login disini](#)

Gambar 4.44 Halaman *Register*

Gambar 4.44 adalah tampilan untuk halaman *register*. Pelanggan yang belum memiliki *username* dan *password* dapat melakukan registrasi akun dengan mengisi nama, telepon, email, dan *password* agar dapat melakukan pengaduan.



PLN Kapanjen

Beranda Tentang Layanan Berita Kontak Riwayat Pengaduan Logout

Form Pengaduan

firdharahmania

Form Isian

Upload bukti pengaduan

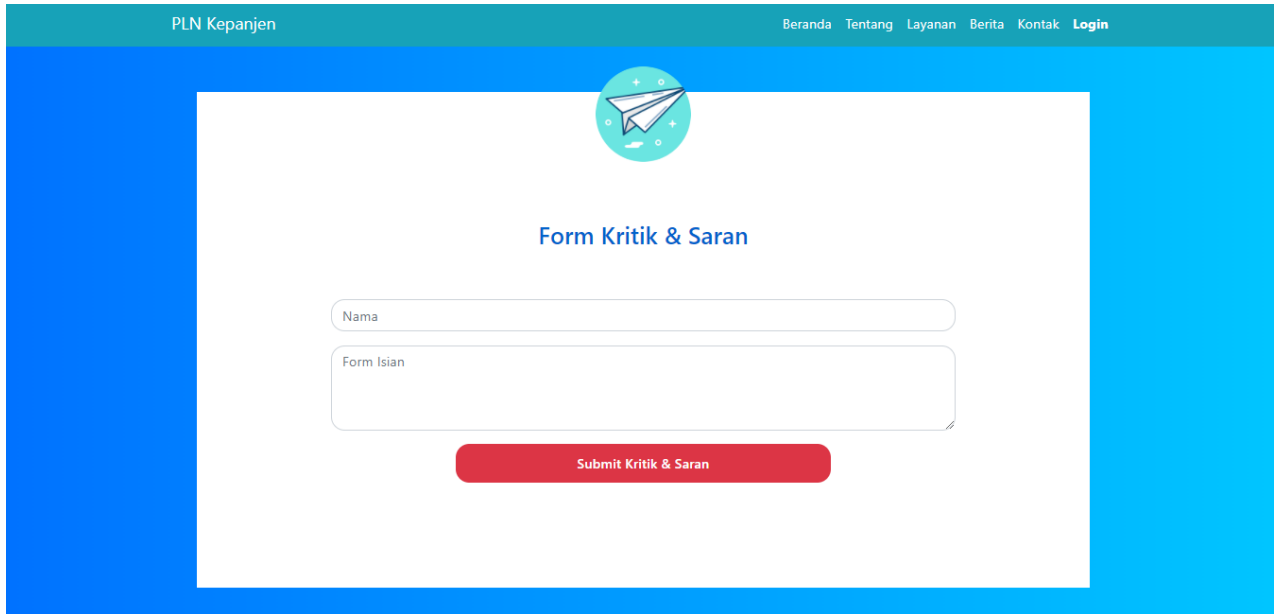
Drag and drop a file here or click

Submit Pengaduan

Gambar 4.45 Halaman Form Pengaduan

Pada *main menu* jika pelanggan sudah *login* dan memilih kategori pengaduan pelanggan maka terdapat tampilan seperti gambar 4.45, pelanggan dapat mengisi pengaduan atau keluhan yang dialami dengan menyertakan bukti foto kendala yang dialami dan jika sudah terisi maka pelanggan

dapat memilih tombol *submit*. Pelanggan juga dapat melihat riwayat pengaduan yang telah diadakan.



Gambar 4.46 Halaman Form Kritik & Saran

Jika pada *main menu* jika pelanggan memilih menu Kritik & Saran, maka akan menampilkan halaman Form Kritik & Saran seperti Gambar 4.46. Jika pelanggan ingin mengisi form dengan *anonymous* (tanpa nama) maka pelanggan diperbolehkan untuk tidak *login*.

4.2 Hasil Pengujian Sistem

Pada sub bab ini, akan membahas tentang pengujian-pengujian yang dilakukan dalam mendukung pengembangan system yang sesuai dengan kebutuhan dari Mitra. Pada sub bab ini, akan memiliki sub sub bab yang membahas tentang metode pengujian yang dilakukan, tahapan yang dilakukan dalam pengujian, serta hasil pengujian secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan sesuai dengan kebutuhan Mitra.

4.2.1 Pengujian Fungsionalitas

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang pengujian aplikasi dari segi fungsionalitasnya

a) Lingkungan Pelaksanaan Pengujian

Pengujian tugas akhir ini dilakukan pada perangkat yang ada pada Tabel 4.1.

Perangkat Uji	Sisi Pengguna	Sisi Server
Aplikasi	Perangkat Bergerak	Website
Jenis Perangkat	Perangkat Bergerak	Komputer

Prosesor	AMD Ryzen 3 3200U with Radeon Vega Mobile Gfx (4CPUs)~ 2.6GHz	AMD A9-9425 Radeon R5
Memori	8 GB	8GB
Sistem Operasi	Windows	Windows
Jenis Sistem Operasi	Windows 10 64bit	Windows 10 64bit

Tabel 4.1 Tabel Lingkungan Pelaksanaan Pengujian

b) Pengujian Login Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan *login*.

Test ID	TUC001			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan login dengan tepat			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman login			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data login, <i>username</i> "admin" dan <i>password</i> "44ddmm11nn".	Pengguna memasukkan data login pada kolom masukan <i>login</i> .	Admin berhasil melakukan login dan masuk pada halaman dashbord.	Admin masuk pada halaman <i>dashboard</i> utama.	Pengujian fitur login berhasil.

Tabel 4.2 Pengujian Fitur Input Data Login

c) Pengujian Pengolahan Data Pelanggan Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data pelanggan berupa hapus data dan menampilkan detail data pelanggan.

Test ID	TUC002			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data pelanggan dengan tepat			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data pelanggan			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data pelanggan yang dikelola oleh admin.	Menampilkan detail data pelanggan dan menghapus data pelanggan	Sistem berhasil menampilkan detail data pelanggan dan berhasil menghapus data serta memberikan notifikasi ketika data berhasil dihapus.	Sistem dapat menampilkan detail data pelanggan dan berhasil menghapus data serta memberikan notifikasi ketika data berhasil dihapus.	Pengujian pengolahan data pelanggan berhasil.

Tabel 4.3 Pengujian Pengolahan Data Pelanggan

d) Pengujian Pengolahan Data Keluhan Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data

keluhan berupa menampilkan detail keluhan dan menghapus data keluhan.

Test ID	TUC003			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data keluhan dengan tepat			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data keluhan			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data keluhan yang dikelola oleh admin.	Melakukan pengolahan data keluhan	Sistem berhasil menampilkan detail data keluhan, melakukan pengolahan data keluhan.	Sistem dapat menampilkan detail data keluhan, melakukan pengolahan data keluhan .	Pengujian pengolahan data keluhan berhasil.

Tabel 4.4 Pengujian Pengolahan Data Keluhan

e) Pengujian Pengolahan Data Kritik & Saran Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data kritik dan saran berupa menampilkan detail data kritik & saran dan menghapusnya.

Test ID	TUC004			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data kritik dan saran dengan tepat			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data kritik dan saran			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data kritik dan saran yang dikelola oleh admin.	Melakukan pengolahan data kritik dan saran.	Sistem berhasil menampilkan detail data kritik dan saran, melakukan pengolahan data kritik dan saran.	Sistem dapat menampilkan detail data kritik dan saran, melakukan pengolahan data kritik dan saran.	Pengujian pengolahan data kritik dan saran berhasil.

Tabel 4.5 Pengujian Pengolahan Data Kritik dan saran

f) Pengujian Pengolahan Data Kategori Berita Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data kategori berita berupa menambah, menampilkan, memperbarui dan menghapus data kategori berita.

Test ID	TUC005			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data kategori berita.			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data kategori berita			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan

Data kategori berita yang dikelola oleh admin.	Melakukan pengolahan data berupa menampilkan, menambah, memperbarui, dan menghapus data kategori berita.	Sistem berhasil melakukan pengolahan data kategori berita dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Sistem dapat melakukan pengolahan data kategori berita dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Pengujian pengolahan data kategori berita berhasil.
--	--	---	--	---

Tabel 4.6 Pengujian Pengolahan Data Kategori Berita

g) Pengujian Pengolahan Data Berita Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data berita berupa menambah, menampilkan, memperbarui dan menghapus data berita.

Test ID	TUC006			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data berita.			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data berita			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data berita yang dikelola oleh admin.	Melakukan pengolahan data berupa menampilkan, menambah, memperbarui, dan menghapus data berita.	Sistem berhasil melakukan pengolahan data berita dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Sistem dapat melakukan pengolahan data berita dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Pengujian pengolahan data berita berhasil.

Tabel 4.7 Pengujian Pengolahan Data Berita

h) Pengujian Pengolahan Data Galeri Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data galeri berupa menambah, menampilkan, memperbarui dan menghapus data galeri.

Test ID	TUC007			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data galeri.			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data galeri			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data galeri yang dikelola oleh admin.	Melakukan pengolahan data berupa menampilkan, menambah, memperbarui, dan	Sistem berhasil melakukan pengolahan data galeri dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Sistem dapat melakukan pengolahan data galeri dan menampilkan notifikasi ketika	Pengujian pengolahan data galeri berhasil.

	menghapus data galeri.		data berhasil diperbarui.	
--	------------------------	--	---------------------------	--

Tabel 4.8 Pengujian Pengolahan Data Galeri

i) Pengujian Pengolahan Data Layanan Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data layanan berupa menambah, menampilkan, memperbarui dan menghapus data layanan.

Test ID	TUC008			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data layanan.			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data layanan			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data layanan yang dikelola oleh admin.	Melakukan pengolahan data berupa menampilkan, menambah, memperbarui, dan menghapus data layanan.	Sistem berhasil melakukan pengolahan data layanan dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Sistem dapat melakukan pengolahan data layanan dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Pengujian pengolahan data layanan berhasil.

Tabel 4.9 Pengujian Pengolahan Data Layanan

j) Pengujian Pengolahan Data About Us Oleh Admin

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan pengolahan data *about us* berupa menambah, menampilkan, memperbarui dan menghapus data *about us*.

Test ID	TUC009			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan pengolahan data <i>about us</i> .			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman data <i>about us</i>			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data <i>about us</i> yang dikelola oleh admin.	Melakukan pengolahan data berupa menampilkan, menambah, memperbarui, dan menghapus data <i>about us</i> .	Sistem berhasil melakukan pengolahan data <i>about us</i> dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Sistem dapat melakukan pengolahan data <i>about us</i> dan menampilkan notifikasi ketika data berhasil diperbarui.	Pengujian pengolahan data <i>about us</i> berhasil.

Tabel 4.10 Pengujian Pengolahan Data *About us*

k) Pengujian Register Pelanggan

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan register untuk

pelanggan.

Test ID	TUC0010			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan register pelanggan.			
Kondisi Awal	Pegguna berada pada halaman data <i>register</i>			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data register, nama, email, nomor telepon, <i>username</i> , <i>password</i> .	Pegguna memasukkan data register pada kolom masukan register.	Pelanggan berhasil melakukan registrasi akun dan masuk pada halaman login.	Pelanggan berhasil melakukan registrasi akun masuk pada halaman login.	Pengujian fitur register berhasil.

Tabel 4.11 Pengujian Register Pelanggan

l) Pengujian Login Pelanggan

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan login untuk pelanggan.

Test ID	TUC0011			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan login pelanggan.			
Kondisi Awal	Pegguna berada pada halaman login pelanggan			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data login, <i>username</i> dan <i>password</i>	Pegguna memasukkan data login pada kolom masukan login.	Pelanggan berhasil melakukan login dan masuk pada halaman utama.	Pelanggan berhasil masuk pada halaman utama.	Pengujian fitur login berhasil.

Tabel 4.12 Pengujian Login Pelanggan

m) Pengujian *Reset password* Pelanggan

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melakukan *reset password* untuk pelanggan.

Test ID	TUC0012			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat melakukan <i>reset password</i> pelanggan.			
Kondisi Awal	Pegguna berada pada halaman <i>reset password</i>			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data <i>Reset password</i> , email	Pegguna memasukkan <i>email</i> pada kolom masukan <i>reset password</i> .	Pelanggan berhasil melakukan <i>reset password</i> dan masuk pada halaman login.	Pelanggan masuk pada halaman login.	Pengujian fitur <i>reset password</i> berhasil.

Tabel 4.13 Pengujian *Reset password* Pelanggan

n) Pengujian Menampilkan Fitur Beranda

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melihat fitur beranda.

Test ID	TUC0013			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat menampilkan halaman beranda			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman beranda			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data Beranda dan Profil PT. PLN area Kapanjen	Pelanggan masuk ke <i>Website</i> dan masuk ke halaman beranda.	Data yang ditampilkan adalah sekilas tentang PT. PLN area Kapanjen, Layanan yang tersedia, Grafik keluhan, dan Berita terkini.	Sistem berhasil menampilkan data yang berupa sekilas tentang PT. PLN area Kapanjen, Layanan yang tersedia, Grafik keluhan, dan Berita terkini.	Pengujian menampilkan halaman beranda berhasil.

Tabel 4.14 Pengujian Melihat Fitur Beranda

o) Pengujian Menampilkan Fitur Tentang

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melihat fitur tentang.

Test ID	TUC0014			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat menampilkan halaman tentang			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman tentang			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data tentang PT. PLN area Kapanjen	Pelanggan masuk ke <i>Website</i> dan masuk ke halaman tentang	Data yang ditampilkan adalah profil PT. PLN area Kapanjen.	Sistem berhasil menampilkan data yang berupa profil PT. PLN area Kapanjen.	Pengujian menampilkan halaman tentang berhasil.

Tabel 4.15 Pengujian Melihat Fitur Tentang

p) Pengujian Menampilkan Fitur Layanan

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melihat fitur layanan.

Test ID	TUC0015			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat menampilkan halaman layanan			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman layanan			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan

Data layanan yang tersedia PT. PLN area Kepanjen	Pelanggan masuk ke <i>Website</i> dan masuk ke halaman layanan	Data yang ditampilkan adalah layanan yang tersedia PT. PLN area Kepanjen.	Sistem berhasil menampilkan data yang berupa layanan yang tersedia di PT. PLN area Kepanjen.	Pengujian menampilkan halaman layanan berhasil.
--	--	---	--	---

Tabel 4.16 Pengujian Melihat Fitur Layanan

q) Pengujian Menampilkan Fitur Berita

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melihat fitur berita.

Test ID	TUC0016			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat menampilkan halaman berita			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman berita			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data berita terbaru	Pelanggan masuk ke <i>Website</i> dan masuk ke halaman berita	Data yang ditampilkan adalah berita terbaru	Sistem berhasil menampilkan data yang berupa berita terbaru	Pengujian menampilkan halaman berita berhasil.

Tabel 4.17 Pengujian Melihat Fitur Berita

r) Pengujian Menampilkan Fitur Kontak

Pada bagian ini akan dijelaskan pengujian fitur untuk melihat fitur kontak.

Test ID	TUC0016			
Tujuan Test	Memeriksa apakah sistem dapat menampilkan halaman kontak			
Kondisi Awal	Pengguna berada pada halaman kontak			
Data Input	Prosedur pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil yang diperoleh	Kesimpulan
Data kontak PT. PLN area Kepanjen	Pelanggan masuk ke <i>Website</i> dan masuk ke halaman kontak	Data yang ditampilkan adalah kontak PT. PLN area Kepanjen yang berupa peta lokasi, alamat, nomor telepon, email resmi, dan jam pelayanan PT. PLN area Kepanjen.	Sistem berhasil menampilkan kontak PT. PLN area Kepanjen yang berupa peta lokasi, alamat, nomor telepon, email resmi, dan jam pelayanan PT. PLN area Kepanjen.	Pengujian menampilkan halaman kontak berhasil.

Tabel 4.18 Pengujian Melihat Fitur Kontak

4.2.2 Pengujian Terhadap Pengguna

Pengujian terhadap pengguna adalah pengujian yang dilakukan terhadap masyarakat dan pelanggan PT PLN Kepanjen. Masyarakat dan pelanggan bisa melakukan pengujian dengan cara mengisi kuisioner yang telah disediakan.

a) Hasil Kuisioner

Kebenaran data responden serta hasil presentasi dapat dibuktikan pada link gform : <https://forms.gle/gb9KV3auJrRRChnj8> , dan hasilnya sebagai berikut :

No	Nama	Alamat
1	Prasidya Wasistha	Kepanjen
2	Francisca Widya Natalia	Kepanjen
3	Ulum	Kepanjen
4	Ayiek	Jl A Yani 153 kepanjen
5	Qolbiyyatul Azkiya	Jl Melati Kepanjen
6	Shalsabilla F	Jl Teratai Kepanjen
7	Valentya Novenda	Jl bromo sukun kepanjen
8	Anastasha Firdhaussy	Jl punten gg kenari kepanjen
9	Densis Nickindo	Jl mawar kepanjen
10	M F Lazuardi	Jl bromo kepanjen
11	Dara Dwita	Jl welirang kepanjen
12	Ajeng Marissa	Jl dahlia kepanjen
13	Erika Novendira Purnamasari	Kepanjen
14	Alfina	Perum adisantoso kepanjen
15	Intan Febriyana	Kepanjen
16	Euro Elanda Zahra	Kepanjen
17	Rosidatul Amala	Kepanjen
18	Irena Putri savira	Kepanjen
19	Aulia	Kepanjen
20	Sekar Kinanti	Jl panji kepanjen
21	Khoirunnisa	Jl adi wacana blok a kepanjen
22	Alfatih	Jl hm sunan kepanjen
23	Nola Natalingga Najwa	Kepanjen
24	Nur Annisa	Kepanjen
25	Amalia	Kepanjen
26	Hikam Putra	Jl adi mulyo kepanjen

27	Jordan Lilypali	Kepanjen
28	Intan Bunga	Kepanjen
29	Andika Setya Harari	Kepanjen
30	Moch Salman Al Fatihah	Kepanjen
31	Vidia Vika	Kepanjen
32	Ahmad Hanan	Jl cepoko kepanjen
33	Lucke Karimah Pamungkas Saputro	jl krapyak kepanjen
34	Sonia Maureta Nabella	Kepanjen
35	Maftukh suwadi	Cepokomulyo
36	Eka krisna F	Kepanjen
37	Niti	Kepanjen
38	Bella Fanthika Permatasari	Kepanjen
39	Tubagus Putra Dharma	Jl semeru 23 kepanjen
40	Ahmad Fahrul Ardian	Cepokomulyo
41	Mohammad aziz Albastomi	Kepanjen
42	Amien Widianti	Kepanjen
43	Allysia Diva N	Kepanjen
44	Feti Dita Nur Rahmawati	Kepanjen
45	Dika Salva Rachmawati	Kepanjen
46	Ashilla G A	Kepanjen
47	Winda	Kepanjen
48	Ekta Sela Andansari	Jl krapyak kepanjen
49	Rahmy Fauzanibudi A	Jl salak kepanjen
50	Kintania Lesya	Jl pudak kepanjen
51	Winda Ast	Kepanjen
52	Santi Putri	Kepanjen
53	Denisha	Kepanjen
54	Tara Nabila	Jl raya penarukan kepanjen
55	Cahya Eka Permana	Kepanjen
56	Intan Febriyana	Kepanjen
57	Lazuardi	Kepanjen
58	Alfina rossa	Perum istana ardirejo kepanjen
59	Amalia	Kepanjen

Tabel 4.19 Hasil Kuisoner

Pada Tabel 4.19 menunjukkan hasil dari kuisioner, terdapat 59 responden yang telah mengisi kuisioner tersebut. Terdapat kolom nama dan email pada tabel tersebut.

No.	Pertanyaan	Sangat Setuju	Ragu - Ragu	Tidak Setuju
1.	Apakah fitur dalam aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Data Keluhan Pelanggan mudah digunakan?	91,5 %	8,5 %	0,0 %
2	Apakah aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Data Keluhan Pelanggan memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan?	96,6 %	1,7 %	1,7 %
3	Apakah aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Data Pelayanan Pelanggan memberikan info terbaru kepada pelanggan?	89,8 %	8,5 %	1,7 %
4	Apakah aplikasi memudahkan masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran?	96,6 %	3,4 %	0,0 %
5	Apakah tampilan aplikasi yang disajikan terlihat rumit?	11,9 %	18,6 %	69,5 %

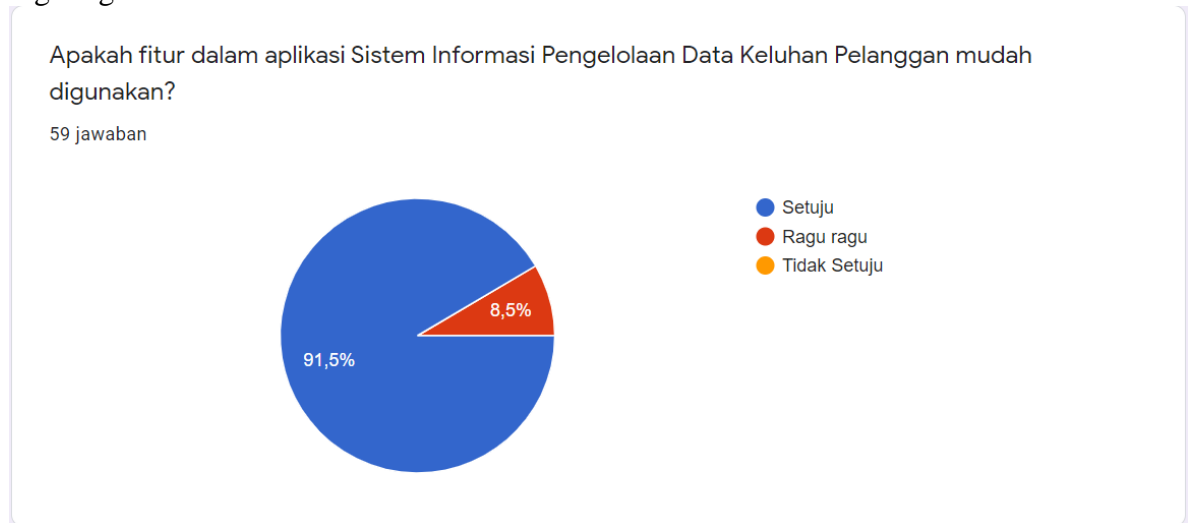
Tabel 4.20 Penilaian Dari Responden

Pada Tabel 4.20 adalah tabel daftar pertanyaan yang diberikan untuk kuisioner pelanggan, terdapat 5 pertanyaan. Responden dapat memberikan penilaian Setuju, Ragu – Ragu, Tidak Setuju.

b) *User Acceptance Test (UAT)*

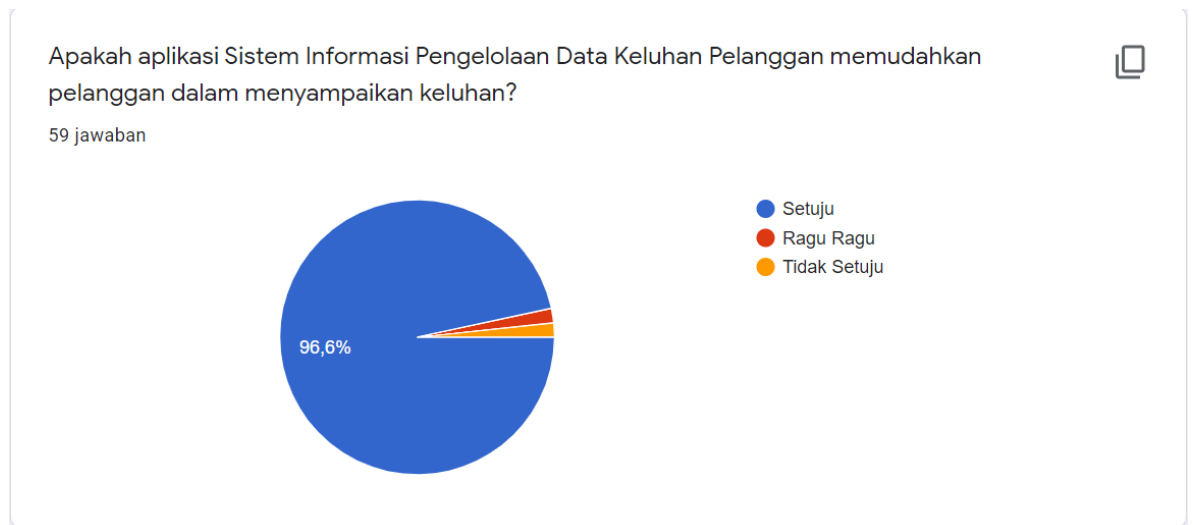
Pengujian ini dilakukan pada pelanggan PT. PLN Area Kepanjen dengan mengisi kuisioner yang telah disediakan. Hasil Kuisioner Kepuasan Pelanggan terhadap Sistem Informasi Pengelolaan Data Keluhan Pelanggan Berbasis *Website* Studi Kasus PT. PLN Area Kepanjen memperoleh 59 responden sebagai berikut :

1. Pada pertanyaan pertama, 91,5 % responden memilih setuju dan 8,5% lainnya memilih ragu ragu.



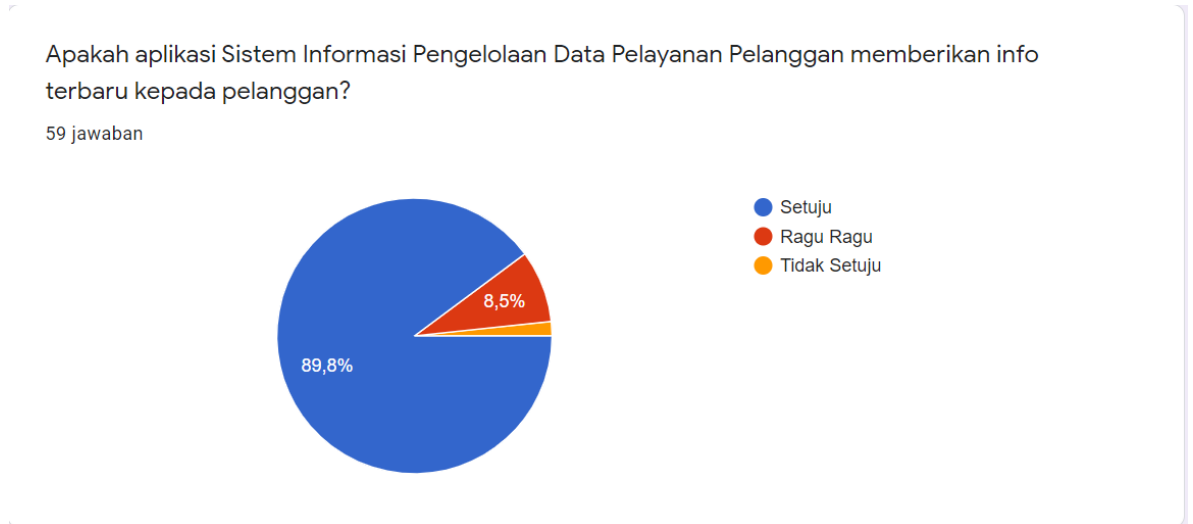
Gambar 4.47 Pertanyaan Pertama Kuisisioner

2. Pada pertanyaan kedua, 96,6% responden memilih setuju, 1,7% memilih ragu ragu, dan 1,7% lainnya memilih tidak setuju



Gambar 4.48 Pertanyaan Kedua Kuisisioner

3. Pada pertanyaan ketiga 89,8% responden memilih setuju, 8,5% memilih ragu ragu, dan 1,7% lainnya memilih tidak setuju



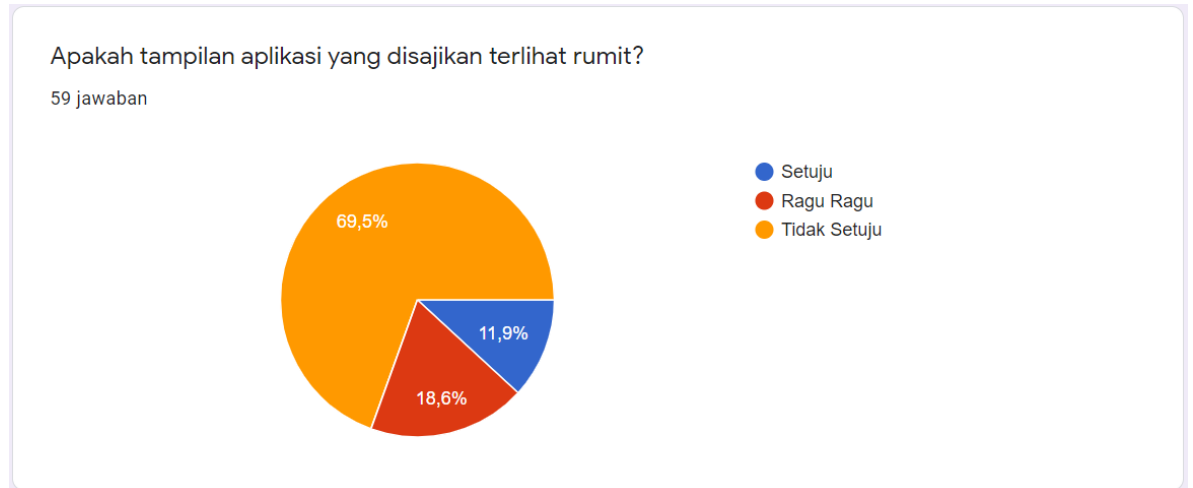
Gambar 4.49 Pertanyaan Ketiga Kuisiner

4. Pada pertanyaan keempat, 96,6% responden memilih setuju, dan 3,4% lainnya menjawab ragu – ragu.



Gambar 4.50 Pertanyaan Keempat Kuisiner

5. Pada pertanyaan kelima, 69,5% responden menjawab setuju, 18,6% menjawab ragu ragu, dan 11,9% lainnya menjawab tidak setuju



Gambar 4.51 Pertanyaan Kelima Kuisisioner

Dari hasil pendapat responden menghasilkan total 59 responden dari 5 total pertanyaan, maka jika di rata-rata menghasilkan suatu nilai 93,6% responden menjawab Setuju bahwa fitur dalam aplikasi mudah digunakan, memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan, memberikan info terbaru kepada pelanggan, dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran. Lalu pada pertanyaan terakhir sebanyak 69,5% reponden menjawab tampilan aplikasi tidak terlihat rumit. Dari hasil pendapat responden di atas dapat dikatakan bahwa aplikasi yang dikembangkan dapat memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi dan memberikan saran/ keluhan kepada PT. PLN Area Kepanjen.