

## ABSTRAK

### PENGEMBANGAN APLIKASI PENGADUAN NASABAH BERBASIS WEBSITE DENGAN METODE RAD MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL

(Studi Kasus : PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung)

*DEVELOPMENT OF WEB-BASED CUSTOMER COMPLAINTS APPLICATION  
WITH THE RAD METHOD USING THE LARAVEL FRAMEWORK  
Disease (Case Study: PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung)*

Oleh:

**Edwin Dwi Andriano**

**16312232**

Pengembangan sistem pengaduan nasabah ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses pencatatan transaksi yang berhubungan dengan pengaduan nasabah serta dapat membantu dalam proses pelaporan ke pada pihak ke tiga yaitu OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan dapat meningkatkan *efisiensi* tenaga dan waktu. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode analisis dan perancangan. Metode analisis dilakukan dengan cara melakukan wawancara kebutuhan sistem yang di perlukan dalam pencatatan pengaduan nasabah yang selama ini masih dilakukan secara manual. Metode perancangan yaitu merancang sistem yang baru dengan cara pendekatan berorientasi objek dengan pemodelan visual UML. Pengembangan aplikasi berbasis *web* yang dibuat dengan bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan framework laravel dan *database* MySQL.

Pengujian dalam penelitian pengembangan aplikasi ini dilakukan dengan pengujian hasil laporan yang akan di hasilkan apakah sesuai dengan yang di butuhkan PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung. Pengujian sistem dalam penelitian ini menggunakan pengujia *blackbock*, Pengujian *blackbock* dilakukan sebagai proses pengujian kinerja atau tingkat keberhasilan suatu sistem. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan sejauh mana sistem memiliki tingkat keberhasilan pada pengujian *blackbock*. Pengujian hasil laporan dan pengujian *blackbock* dilakukan pengujian dari pihak PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung. Dan memiliki hasil uji yang baik dan dapat membantu dalam proses pencatatan dan pelaporan pengaduan nasabah.

**Kata Kunci :** Pengaduan Nasabah, Laravel, Uji *blackbock*, *Website*, PHP, MySQL

## **ABSTRAK**

The development of this customer complaint system aims to optimize the process of recording transactions related to customer complaints and can assist in the process of reporting to third parties, namely the OJK (Otoritas Jasa Keuangan) and can improve energy and time efficiency. The research method used is the method of analysis and design. The analytical method is carried out by conducting interviews with system requirements needed in recording customer complaints, which so far has been done manually. The design method is designing a new system by means of an object-oriented approach with UML visual modeling. Development of web-based applications created with the PHP programming language using the Laravel framework and MySQL database.

Testing in this application development research is carried out by testing the results of the report that will be generated whether it is in accordance with what is needed by PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung. Testing the system in this study uses a blackbox tester. Blackboard testing is carried out as a process of testing the performance or level of success of a system. This test is carried out to determine the extent to which the system has a success rate on blackbox testing. Testing the results of the report and blackbock testing was carried out by PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung. And have good test results and can assist in the process of recording and reporting customer complaints.

Keywords : Customer Complaints, Laravel, Blackbock Test, Website, PHP, MySQL