

**APLIKASI PELAYANAN WIFI BERBASIS WEBSITE
DENGAN METODE PAYMENT GATEWAY DAN CUSTOMER
COMPLAINT HANDLING MODEL PADA CV. EVAN
NETWORK**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Mata Kuliah Skripsi
Pada Program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika

Oleh :

Nama : Arden Arjuna Mulvi
NIM : 21090128

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
TEGAL
2025**

**APLIKASI PELAYANAN WIFI BERBASIS WEBSITE
DENGAN METODE PAYMENT GATEWAY DAN CUSTOMER
COMPLAINT HANDLING MODEL PADA CV. EVAN
NETWORK**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Mata Kuliah Skripsi
Pada Program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika

Oleh :

Nama : Arden Arjuna Mulvi
NIM : 21090128

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
TEGAL
2025**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arden Arjuna Mulvi

NIM : 21090128

Adalah mahasiswa Program Studi DIV Teknik Informatika Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Proposal Skripsi yang berjudul :

**“APLIKASI PELAYANAN WIFI BERBASIS WEBSITE DENGAN
METODE PAYMENT GATEWAY DAN CUSTOMER COMPLAIN
HANDLING MODEL PADA CV. EVAN NETWORK “**

Merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Pada laporan Proposal Skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 9 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Arden Arjuna Mulvi

NIM. 21090128

HALAMAN REKOMENDASI

Nama : Arden Arjuna Mulvi
NIM : 21090128
Program Studi : Sarjana Terapan Teknik Informatika
Judul Skripsi : Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan WiFi Berbasis Website
dengan Menggunakan Metode Payment Gateway dan
Customer Complain Handling Model (CCHM) pada CV.
Evan Network

Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Tugas Akhir pada tahun akademik

Tegal, 8 Juli 2025

Pembimbing I,



Dega Surono Wibowo, S.T., M.Kom.

NIPY 06.014.183

Pembimbing II,



Taufiq Abidin, S.Pd., M.Kom.

NIPY 06.014.184

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Arden Arjuna Mulvi
NIM : 21090128
Program Studi : Sarjana Terapan Teknik Informatika
Judul Skripsi : Aplikasi Pelayanan WiFi Berbasis Website dengan
Menggunakan Metode Payment Gateway dan Customer
Complain Handling Model pada CV. Evan Network

Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi pada Program Studi Sarjana Terapan Teknik
Informatika Politeknik Harapan Bersama.

Tegal, 25 Juli 2025

Dewan Penguji:

Nama

1. Ketua : Ginanjar Wiro Sasmito, M.Kom.
2. Anggota I : Dwi Intan Af'idah, S.T., M.Kom.
3. Anggota II : Taufiq Abidin, S.Pd., M.Kom.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika



Dyah Apriliani, S.T., M.Kom.

NIPY. 09.015.225

ABSTRAK

Dalam persaingan pasar layanan internet yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang unggul dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi pelayanan WiFi berbasis website untuk CV. Evan Network (PT Media Cepat Indonesia) yang mencakup fitur pengajuan layanan, pembayaran digital, dan penanganan keluhan pelanggan secara terintegrasi. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan, khususnya di wilayah Brebes. Metodologi yang digunakan adalah Unified Modeling Language (UML), meliputi pembuatan Use Case Diagram, Activity Diagram, dan Sequence Diagram untuk menggambarkan proses bisnis. Setelah tahap pemodelan, dilakukan perancangan antarmuka sebagai visualisasi sistem. Pengembangan sistem menggunakan framework Laravel, database MySQL, serta integrasi API pembayaran digital seperti Midtrans dan OVO. Pengujian aplikasi dilakukan menggunakan tools Selenium, dan seluruh skenario pengujian berhasil diselesaikan dengan hasil sukses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi berhasil dirancang dan dikembangkan secara terintegrasi dengan fitur pengajuan layanan, pembayaran digital, serta pengelolaan keluhan pelanggan. Aplikasi ini telah diuji menggunakan Selenium dan terbukti mendukung peningkatan efisiensi operasional layanan internet di Evan Network. Selain itu, sistem terintegrasi yang diterapkan mampu mengotomatisasi seluruh proses layanan secara menyeluruh, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas kerja admin dalam menjalankan operasional harian.

Kata Kunci: Aplikasi WiFi, UML, Payment Gateway, CCHM

KATA PENGANTAR

Kami memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, Maha Pengasih, dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya. Laporan skripsi dengan judul "Aplikasi Pelayanan WiFi Berbasis Website dengan Menggunakan Metode Payment Gateway dan Customer Complain Handling Model pada CV. Evan Network" merupakan syarat kelulusan dalam mencapai gelar Sarjana Terapan Teknik Informatika di Politeknik Harapan Bersama. Dalam penulisan laporan skripsi ini, kami menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Dyah Apriliani, S.T., M. Kom., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika Politeknik Harapan Bersama.
3. Dega Surono Wibowo, S.T., M.Kom dan Taufiq Abidin, S.Pd., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I dan II.
4. Evi Prihanti, selaku orang tua yang telah mendukung dan mendoakan.
5. Abdul Haq Al'Asir, selaku orang tua yang telah mendukung dan mendoakan
6. Chaerunnisa Salsabila, atas segala dukungan dan motivasi yang diberikan selama penyusunan laporan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah mendukung, membantu serta mendoakan penyelesaian laporan Skripsi ini.

Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam bidang kesehatan mental.

Tegal, 9 Juli 2025

Penulis



Arden Arjuna Mulvi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN REKOMENDASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.2.1 Tujuan	3
1.2.2 Manfaat Aplikasi	4
1.3 Tinjauan Pustaka	5
1.4 Data Penelitian	11
1.4.1 Bahan Penelitian	11
1.4.2 Alat Penelitian	12
BAB II.....	14
PRODUK	14
2.1 Perancangan Aplikasi	14
2.1.1 Perancangan Sistem Menggunakan UML.....	15

2.1.2 Interface.....	53
2.1.3 Pengujian Aplikasi Menggunakan Selenium	67
2.1.4 Usability Testing.....	71
2.1.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
2.2 Kesimpulan dan Saran	81
BAB III.....	83
HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HKI)	83
3.1 Proses	83
3.2 Identitas HKI.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Use Case Diagram Pengguna, Admin, Super Admin, dan Teknisi ..	16
Gambar 2. 2 Activity Diagram Login User.....	17
Gambar 2. 3 Activity Diagram Registrasi User.....	18
Gambar 2. 4 Activity Diagram Pengajuan User	19
Gambar 2. 5 Activity Diagram Tagihan User	20
Gambar 2. 6 Activity Diagram Pengaduan User	21
Gambar 2. 7 Activity Diagram Login Admin	22
Gambar 2. 8 Activity Diagram Kelola Data Paket Admin.....	23
Gambar 2. 9 Activity Diagram Kelola Data Pelanggan Admin	24
Gambar 2. 10 Activity Diagram Kelola Data Tagihan Admin.....	25
Gambar 2. 11 Activity Diagram Kelola Data Pengajuan Admin	26
Gambar 2. 12 Activity Diagram Kelola Data Pengaduan Admin	26
Gambar 2. 13 Activity Diagram Login Super Admin	27
Gambar 2. 14 Activity Diagram Laporan Keuangan Super Admin	28
Gambar 2. 15 Activity Diagram Login Teknisi.....	29
Gambar 2. 16 Activity Diagram Update Status Pengajuan.....	30
Gambar 2. 17 Activity Diagram Update Status Pengaduan	31
Gambar 2. 18 Sequence Diagram User	32
Gambar 2. 19 Sequence Diagram Register	33
Gambar 2. 20 Sequence Diagram Pengajuan	34
Gambar 2. 21 Sequence Diagram Tagihan.....	34
Gambar 2. 22 Sequence Diagram Pengaduan	35
Gambar 2. 23 Sequence Diagram Login	35
Gambar 2. 24 Sequence Diagram Kelola Data Paket WiFi	36
Gambar 2. 25 Sequence Diagram Kelola Data Pelanggan.....	37
Gambar 2. 26 Sequence Diagram Kelola Data Tagihan.....	38
Gambar 2. 27 Sequence Diagram Kelola Data Pengajuan.....	39
Gambar 2. 28 Sequence Diagram Kelola Data Pengaduan.....	40
Gambar 2. 29 Sequence Diagram Super Admin.....	41
Gambar 2. 30 Sequence Diagram Laporan Keuangan.....	42

Gambar 2. 31 Sequence Diagram Teknisi.....	42
Gambar 2. 32 Sequence Diagram Update Status Pengajuan.....	43
Gambar 2. 33 Sequence Diagram Update Status Pengaduan.....	44
Gambar 2. 34 Class Diagram	44
Gambar 2. 35 Database Schema	45
Gambar 2. 36 Interface Tampilan Awal.....	54
Gambar 2. 36 Interface Login User	54
Gambar 2. 38 Interface Registrasi User	55
Gambar 2. 39 Interface Halaman Utama User	56
Gambar 2. 40 Interface Halaman Pengajuan User.....	56
Gambar 2. 41 Interface Halaman Tagihan dan Pembayaran User	57
Gambar 2. 42 Interface Halaman Pengaduan User.....	58
Gambar 2. 43 Interface Halaman Notifikasi	59
Gambar 2. 44 Interface Halaman Login Admin.....	60
Gambar 2. 45 Interface Halaman Dashboard Admin	60
Gambar 2. 46 Interface Halaman Kelola Data Paket Admin	61
Gambar 2. 47 Interface Halaman Kelola Data Pelanggan Admin.....	62
Gambar 2. 48 Interface Halaman Kelola Data Tagihan Admin	62
Gambar 2. 49 Interface Kelola Data Pengajuan Admin	63
Gambar 2. 50 Interface Halaman Kelola Data Pengaduan Admin.....	63
Gambar 2. 51 Interface Halaman Login Super Admin	64
Gambar 2. 52 Interface Halaman Kelola Keuangan Super Admin	65
Gambar 2. 53 Interface Halaman Login Teknisi	65
Gambar 2. 54 Interface Halaman Update Status Pengajuan Teknisi.....	66
Gambar 2. 55 Interface Halaman Update Status Pengaduan Teknisi	66
Gambar 2. 56 Penilaian Skor SUS.....	75
Gambar 2. 57 Pencatatan Keluhan.....	76
Gambar 2. 58 Distribusi dan Pemantauan Keluhan.....	76
Gambar 2. 59 Perubahan Status Keluhan.....	76
Gambar 2. 60 Pemberian Umpan Balik kepada Pelanggan.....	77
Gambar 2. 61 Notifikasi Pembayaran.....	78
Gambar 2. 62 Proses Penyelesaian Pembayaran.....	78

Gambar 2. 63 Penanganan Status Lain.....	79
Gambar 2. 64 Update Status Tagihan.....	79
Gambar 2. 65 Pembuatan Tagihan Bulanan Otomatis.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Ringkasan Tinjauan Pustaka.....	6
Tabel 1.2 Tabel Alat Penelitian.....	10
Tabel 2. 1 Tabel Users	46
Tabel 2. 2 Tabel Role.....	46
Tabel 2. 3 Tabel Paket Wifi.....	47
Tabel 2. 4 Tabel Pengajuan	48
Tabel 2. 5 Tabel Pengaduan	48
Tabel 2. 6 Tabel Payment.....	49
Tabel 2. 7 Tabel Keluhan	50
Tabel 2. 8 Tabel Tagihan	50
Tabel 2. 9 Tabel Notifications	51
Tabel 2. 10 Status Pengajuan	52
Tabel 2. 11 Tabel Status Tagihan	52
Tabel 2. 12 Tabel Status Pengaduan.....	52
Tabel 2. 13 Pertanyaan metode SUS.....	72
Tabel 2. 14 Skor Metode SUS.....	72
Tabel 2. 15 Skor Metode SUS.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi.....	A-1
Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Tugas Akhir	B-1
Lampiran 3 Surat Pengalihan Hak Cipta.....	C-1
Lampiran 4 Surat Pernyataan HKI	D-1
Lampiran 5 Manual Book	E-1
Lampiran 6 Dokumen Teknikal.....	F-1
Lampiran 7 Sertifikat HKI	G-1
Lampiran 8 Lembar Bimbingan	H-1