

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 1.1</b> Kerangka Berfikir Penelitian .....   | 4  |
| <b>Gambar 2.1</b> <i>Diagram Fishbone</i> .....  | 10 |
| <b>Gambar 3.2</b> Diagram Tahapan Penelitian .....   | 15 |
| <b>Gambar 3.2</b> Logo Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri.....   | 18 |
| <b>Gambar 3.3</b> Struktur Organisasi .....  | 19 |
| <b>Gambar 3.4</b> Activity Diagram Proses Pengaduan Nasabah Yang Sedang Berjalan .....   | 20 |
| <b>Gambar 3.5</b> Use Case Diagram Proses Pengaduan Nasabah Yang Sedang Berjalan .....   | 21 |
| <b>Gambar 3.6</b> Hasil kuisioner nasabah tentang pengalaman menyampaikan keluhan.....   | 22 |
| <b>Gambar 3.7</b> Hasil kuisioner nasabah tentang metode pengaduan yang berjalan .....   | 22 |
| <b>Gambar 3.8</b> Hasil kuisioner nasabah tentang kemudahan pengaduan saat ini.....  | 23 |
| <b>Gambar 3.9</b> Hasil kuisioner nasabah tentang pelayanan pihak penagih .....  | 23 |
| <b>Gambar 3.10</b> Hasil kuisioner nasabah tentang kecepatan penyelesaian masalah .....  | 24 |
| <b>Gambar 3.11</b> Hasil kuisioner pihak koperasi tentang kualitas metode pengaduan yang berjalan terhadap permasalahan nasabah .....          | 25 |
| <b>Gambar 3.12</b> Hasil kuisioner pihak koperasi tentang kegunaannya metode pengaduan yang berjalan terhadap kinerja staff pengawas .....     | 25 |
| <b>Gambar 3.13</b> Hasil kuisioner pihak koperasi tentang perlunya pengelompokan permasalahan dalam sebuah media pengaduan.....                | 26 |
| <b>Gambar 3.14</b> Hasil kuisioner pihak koperasi tentang adanya pengelompokan permasalahan pada proses pengaduan yang berjalan saat ini ..... | 27 |
| <b>Gambar 3.13</b> Lembar Wawancara Pertama.....   | 28 |
| <b>Gambar 3.14</b> Lembar Wawancara Kedua .....  | 29 |
| <b>Gambar 3.15</b> Diagram Fishbone Hasil Analisis .....   | 30 |
| <b>Gambar 4.1</b> <i>Diagram Use Case</i> rancangan sistem nasabah usulan .....  | 36 |
| <b>Gambar 4.2</b> <i>Diagram Use Case</i> rancangan system staff pengawas usulan.....  | 36 |
| <b>Gambar 4.3</b> <i>Diagram Activity</i> Pengisian Aduan .....  | 38 |
| <b>Gambar 4.4</b> <i>Diagram Activity</i> Melihat Daftar Data Aduan.....   | 39 |
| <b>Gambar 4.5</b> <i>Diagram Activity</i> Staff Pengawas Aduan Diterima .....  | 40 |
| <b>Gambar 4.6</b> <i>Diagram Activity</i> Staff Pengawas Aduan Ditolak .....   | 42 |
| <b>Gambar 4.7</b> <i>Diagram Activity</i> Staff Pengawas Menambahkan Data Nasabah Baru .....   | 44 |
| <b>Gambar 4.8</b> <i>Diagram Activity</i> Staff Pengawas Mengedit Data Nasabah .....   | 46 |
| <b>Gambar 4.9</b> <i>Diagram Activity</i> Staff Pengawas Menghapus Data Nasabah .....  | 48 |
| <b>Gambar 4.10</b> <i>Diagram class</i> rancangan <i>website helpdesk</i> koperasi.....  | 49 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 4.11</b> <i>sequence diagram</i> nasabah mengisi aduan.....                     | 50 |
| <b>Gambar 4.12</b> <i>sequence diagram</i> nasabah melihat daftar data aduan .....        | 51 |
| <b>Gambar 4.13</b> <i>sequence diagram</i> staff pengawas aduan diterima .....            | 52 |
| <b>Gambar 4.14</b> <i>sequence diagram</i> staff pengawas aduan ditolak .....             | 53 |
| <b>Gambar 4.15</b> <i>sequence diagram</i> staff pengawas menambah data nasabah baru..... | 54 |
| <b>Gambar 4.16</b> <i>sequence diagram</i> staff pengawas edit data nasabah .....         | 55 |
| <b>Gambar 4.17</b> <i>sequence diagram</i> staff pengawas hapus data nasabah .....        | 56 |
| <b>Gambar 4.18</b> Rancangan <i>Form Login</i> .....                                      | 58 |
| <b>Gambar 4.19</b> Rancangan Halaman Utama Nasabah .....                                  | 59 |
| <b>Gambar 4.20</b> Rancangan Halaman Aduan Nasabah .....                                  | 60 |
| <b>Gambar 4.21</b> Rancangan Halaman Daftar Data Aduan Nasabah.....                       | 61 |
| <b>Gambar 4.22</b> Rancangan Halaman Tentang .....  | 62 |
| <b>Gambar 4.23</b> Rancangan Halaman Utama Staff Pengawas .....                           | 63 |
| <b>Gambar 4.24</b> Rancangan Halaman Data Aduan Masuk Staff Pengawas .....                | 64 |
| <b>Gambar 4.25</b> Rancangan Halaman Data Aduan Diproses Staff Pengawas.....              | 65 |
| <b>Gambar 4.26</b> Rancangan Halaman Data Aduan Selesai Staff Pengawas.....               | 66 |
| <b>Gambar 4.27</b> Rancangan Halaman Data Aduan Ditolak Staff Pengawas .....              | 67 |
| <b>Gambar 4.28</b> Rancangan Halaman Data Nasabah Staff Pengawas .....                    | 68 |
| <b>Gambar 4.29</b> Rancangan Halaman Tambah Data Nasabah Baru Staff Pengawas .....        | 69 |
| <b>Gambar 4.30</b> Tampilan Form Login.....   | 76 |
| <b>Gambar 4.31</b> Tampilan Halaman Utama Nasabah .....                                   | 77 |
| <b>Gambar 4.32</b> Tampilan Halaman Aduan Nasabah .....                                   | 78 |
| <b>Gambar 4.33</b> Tampilan Daftar Data Aduan Nasabah.....                                | 79 |
| <b>Gambar 4.34</b> Tampilan Halaman Tentang .....   | 80 |
| <b>Gambar 4.35</b> Tampilan Halaman Utama Staff Pengawas .....                            | 81 |
| <b>Gambar 4.36</b> Tampilan Halaman Data Aduan Masuk Staff Pengawas .....                 | 82 |
| <b>Gambar 4.37</b> Tampilan Halaman Data Aduan Diproses Staff Pengawas .....              | 83 |
| <b>Gambar 4.38</b> Tampilan Halaman Data Aduan Selesai Staff Pengawas .....               | 84 |
| <b>Gambar 4.39</b> Tampilan Halaman Data Aduan Ditolak Staff Pengawas .....               | 84 |
| <b>Gambar 4.40</b> Tampilan Halaman Data Nasabah Staff Pengawas .....                     | 85 |
| <b>Gambar 4.41</b> Tampilan Halaman Tambah Data Nasabah Baru Staff Pengawas .....         | 86 |