



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
PENGADUAN & STATUS MASALAH PENGELOLAAN
PROYEK PADA PT. ALMITA JALAMAYA**



TUGAS AKHIR

Edward Widodo

41811120027

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2013**



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
PENGADUAN & STATUS MASALAH PENGELOLAAN
PROYEK PADA PT. ALMITA JALAMAYA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:

Edward Widodo

41811120027

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

20114

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41811120027
Nama : Edward Widodo
Judul Skripsi : **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
PENGADUAN & STATUS MASALAH
PENGELOLAAN PROYEK PADA
PT. ALMITA JALAMAYA**

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sangsi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 16 Februari 2014



(Edward Widodo)

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

NIM : 41811120027
Nama : Edward Widodo
Judul Skripsi : **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
PENGADUAN & STATUS MASALAH
PENGELOLAAN PROYEK PADA
PT. ALMITA JALAMAYA**

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

JAKARTA, 6 Februari 2014



Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41811120027
Nama : Edward Widodo
Judul Skripsi : **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
PENGADUAN & STATUS MASALAH
PENGELOLAAN PROYEK PADA
PT. ALMITA JALAMAYA**

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

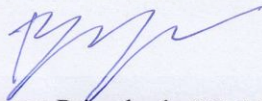
JAKARTA, 16 Februari 2014



Ratna Mutu Manikam S.Kom,MT
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



Bagus Priambodo ST, M.TI

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, S.T.MMSI

Kaprodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur di panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang Sarjana Strata Satu (S1), Program Studi Sistem Informasi pada Universitas Mercu Buana. Berharap karya tulis ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan tambahan pengetahuan bagi para pembaca umumnya serta mahasiswa khususnya. Semoga karya tulis ini dapat menjadi bahan perbandingan dalam periode selanjutnya, dan dapat menjadi suatu karya ilmiah yang baik.

Menyadari sepenuhnya bahwa Laporan TUGAS Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan. Untuk itu senantiasa terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna kelengkapan dan kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan ini bermaksud mengucapkan terima kasih atas bantuannya yang tidak ternilai harganya, kepada :

1. Ratna Mutu Manikam, S.Kom,MT, selaku pembimbing yang memberikan support dan doanya.
2. Ibu Nur Ani, S.T.MMSI, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana
3. Kepada Mama dan Papa yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materil serta dorongan dan doa sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Pimpinan PT.Almita Jalamaya yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian di perusahaan tersebut.

5. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya karya tulis ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya.

Hormat,

Edward widodo



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Batasan Masalah.....	17
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	18
1.5 Metodologi Penelitian.....	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
2.1 Pengertian Sistem.....	20
2.2 Karakteristik Sistem.....	20
2.3 Klasifikasi Sistem.....	22
2.4 Konsep Dasar Informasi.....	23
2.5 Pengertian Informasi.....	23
2.6 Kualitas Informasi.....	23
2.7 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	24
2.7. 1 Pengertian Sistem Informasi.....	24
2.7. 2 Komponen Dan Jenis Sistem Informasi.....	25
2.8 Manajemen Proyek.....	26
2.8. 1 Perencanaan Proyek.....	26

2.9 Konsep Dasar Basis Data.....	27
2.9. 1 Pengertian Basis Data.....	27
2.9. 2 Sistem Basis Data.....	27
2.9. 3 Kamus Data.....	28
2.10 Konsep Dasar Basis Data.....	28
2.10. 1 Metode Waterfall.....	28
2.11 Unified Modeling Language (UML).....	31
2.11. 1 Diagram UML.....	32
2.12 ASP.NET MVC 4.....	38
2.12. 1 Pengertian ASP .Net MVC 4.....	38
2.12. 2 Keunggulan ASP .Net MVC 4.....	39
2.13 Microsoft SQL Server 2008.....	39
2.13. 1 Pengertian SQL Server 2008.....	39
2.14 Javascript.....	40
2.15 Metode Pengujian.....	40
2.15. 1 Metode White Box.....	40
2.15. 2 Metode Black Box.....	41
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN.....	43
3.1 Sejarah Organisasi.....	43
3.1.1 Visi dan Misi.....	43
3.1.2 Struktur Organisasi.....	43
3.2 Sistem Berjalan.....	44
3.2.1 Use Case Diagram Berjalan.....	45
3.2.2 Activity Diagram Sistem Berjalan.....	46
3.3 Sistem Usulan.....	48
3.3.1 Use case Sistem Usulan.....	48
3.3.2 Activity Diagram Sistem Usulan.....	53
3.3.3 Sequence Diagram Sistem Usulan.....	64
3.3.4 Class Diagram.....	75
3.4 Kamus Data.....	76
3.5 Perancangan Database.....	77
3.6 Rancangan Layar.....	81

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	88
4. Implementasi Perancangan Sistem Informasi Pengaduan dan Status Masalah Pengelolaan Proyek Pada PT. Almita Jalamaya.....	88
4.1.1 Spesifik kebutuhan Sistem.....	88
4.2 Implementasi Basis Data.....	88
4.3 Implementasi Program.....	93
4.3 Metode Pengujian.....	102
4.3.1 Procedure Pengujian.....	102
4.3.2 Skenario Pengujian.....	103
4.3.3 Hasil Pengujian.....	105
4.3.4 Analisa Hasil Pengujian.....	108
BAB V PENUTUP.....	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LISTING PROGRAM.....	110
A1. Code Login.....	112
Views.....	112
Controller.....	112
Model.....	113
A2. Code Form Masalah.....	113
Views.....	113
Controller.....	114
Model.....	115
A3. Code Penyelesaian.....	115
Views.....	115
Controller.....	116
Model.....	118

A4. Code Laporan Penyelesaian.....	118
Views.....	118
Controller.....	119
Model.....	120
A4. Logout.....	122
Views.....	122
Controller.....	122
Model.....	122
LAMPIRAN.....	124



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 ILUSTRASI MODEL WATERFALL.....	30
GAMBAR 2.2 SIKLUS HIDUP PENGEMBANGAN SISTEM (SDLC).....	30
GAMBAR 2.3 CONTOH ACTIVITY DIAGRAM.....	34
GAMBAR 2.4 CONTOH SQUENCE DIAGRAM.....	37
GAMBAR 2.5 CONTOH CLASS DIAGRAM.....	38
GAMBAR 3.1 STRUKTUR ORGANISASI PT. ALMITA JALAMAYA	44
GAMBAR 3.2 GAMBAR USE CASE SISTEM BERJALAN PENGELOLAAN PROYEK.....	45
GAMBAR 3.3 ACTIVITY DIAGRAM PENGADUAN MASALAH.....	46
GAMBAR 3.4 ACTIVITY DIAGRAM PENANGANAN MASALAH.....	47
GAMBAR 3.5 ACTIVITY DIAGRAM PELAPORAN MASALAH.....	47
GAMBAR 3.6 USE CASE SISTEM USULAN PENGELOLAAN PROYEK....	48
GAMBAR 3.7 ACTIVITY LOGIN SISTEM USULAN.....	53
GAMBAR 3.8 ACTIVITY LOGOUT SISTEM USULAN.....	54
GAMBAR 3.9 ACTIVITY JENIS MASALAH SISTEM USULAN.....	55
GAMBAR 3.10 ACTIVITY TINGKATAN SISTEM USULAN.....	56
GAMBAR 3.11 ACTIVITY MENGELOLA STATUS SISTEM USULAN.....	57
GAMBAR 3.12 ACTIVITY DIAGRAM MENGELOLA KARYAWAN.....	58
GAMBAR 3.13 ACTIVITY DIAGRAM MENGELOLA KLIEN USULAN.....	59
GAMBAR 3.14 ACTIVITYIY DIAGRAM MENGELOLA PENGGUNA.....	60
GAMBAR 3.15 ACTIVITY MENGENTRI MASALAH.....	61
GAMBAR 3.16 ACTIVITY DIAGRAM PENYELESAIAN.....	62
GAMBAR 3.17 ACTIVITY CETAK LAPORAN.....	63
GAMBAR 3.18 SEQUENCE DIAGRAM LOGIN	64
GAMBAR 3.19 SEQUENCE DIAGRAM LOGOUT.....	65
GAMBAR 3.20 SEQUENCE DIAGRAM MENGENTRI JENIS MASALAH..	66
GAMBAR 3.21 SEQUENCE DIAGRAM TINGKAT PENGGUNA.....	67
GAMBAR 3.22 SEQUENCE DIAGRAM STATUS MASALAH	68
GAMBAR 3.23 SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA KARYAWAN	69
GAMBAR 3.24 SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA KLIEN	70

GAMBAR 3.25 SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA PENGGUNA.....	71
GAMBAR 3.26 SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA MASALAH.....	72
GAMBAR 3.27 SEQUENCE DIAGRAM PENYELESAIAN.....	73
GAMBAR 3.28 SEQUENCE DIAGRAM CETAK LAPORAN.....	74
GAMBAR 3.29 CLASS DIAGRAM.....	75
GAMBAR 3.30 STRUKTUR LAYAR PENGGUNA.....	81
GAMBAR 3.31 STRUKTUR LAYAR KLIEN.....	81
GAMBAR 3.32 RANCANGAN LOGIN.....	82
GAMBAR 3.33 RANCANGAN HALAMAN UTAMA.....	82
GAMBAR 3.34 RANCANGAN JENIS MASALAH.....	83
GAMBAR 3.35 RANCANGAN STATUS MASALAH.....	83
GAMBAR 3.36 TINGKATAN PENGGUNA.....	84
GAMBAR 3.37 RANCANGAN KARYAWAN.....	84
GAMBAR 3.38 RANCANGAN KLIEN.....	85
GAMBAR 3.39 RANCANG PENGGUNA.....	85
GAMBAR 3.40 RANCANGAN MASALAH.....	86
GAMBAR 3.41 RANCANGAN PENYELESAIAN.....	86
GAMBAR 3.42 RANCANG GANTI PASSWORD.....	87
GAMBAR 3.43 RANCANGAN LAPORAN.....	87
GAMBAR 4.1 MENU SQL SERVER.....	88
GAMBAR 4.2 LOGIN SQL SERVER.....	88
GAMBAR 4.3 TAMPILAN DATABASE.....	89
GAMBAR 4.4 TAMPILAN TABEL JENIS MASALAH.....	89
GAMBAR 4.5 TAMPILAN TABEL KARYAWAN.....	90
GAMBAR 4.6 TAMPILAN TABEL KLIEN.....	90
GAMBAR 4.7 TAMPILAN TABEL MASALAH.....	91
GAMBAR 4.8 TAMPILAN TABEL PENGGUNA.....	91
GAMBAR 4.9 TAMPILAN TABEL PENYELESAIAN.....	92
GAMBAR 4.10 TAMPILAN TABEL STATUS.....	92
GAMBAR 4.11 TAMPILAN TABEL TINGKAT.....	93
GAMBAR 4.12 HALAMAN LOGIN KLIEN.....	93
GAMBAR 4.13 HALAMAN MASALAH KLIEN.....	94

GAMBAR 4.14 HALAMAN DAFTAR MASALAH.....	94
GAMBAR 4.15 HALAMAN GANTI PASSWORD KLIEN.....	95
GAMBAR 4.16 HALAMAN CHART.....	95
GAMBAR 4.17 HALAMAN LOGIN PROJECT MANAGER.....	96
GAMBAR 4.18 HALAMAN JENIS MASALAH.....	96
GAMBAR 4.19 HALAMAN STATUS.....	97
GAMBAR 4.20 HALAMAN TINGKAT.....	97
GAMBAR 4.21 HALAMAN KARYAWAN.....	98
GAMBAR 4.22 HALAMAN KLIEN.....	98
GAMBAR 4.23 HALAMAN PENGGUNA.....	99
GAMBAR 4.24 HALAMAN PENYELESAIAN.....	99
GAMBAR 4.25 HALAMAN LAPORAN MASALAH.....	100
GAMBAR 4.26 HALAMAN LAPORAN PENYELESAIAN.....	100
GAMBAR 4.27 HALAMAN LAPORAN KLIEN.....	101
GAMBAR 4.28 HALAMAN LAPORAN KARYAWAN.....	101
GAMBAR 4.29 HALAMAN GANTI PASSWORD PENGGUNA.....	102



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 SIMBOL USE CASE DIAGRAM.....	33
TABEL 2.2 SIMBOL ACTIVITY DIAGRAM.....	34
TABEL 2.3 SIMBOL SEQUENCE DIAGRAM.....	35
TABEL 2.4 SIMBOL CLASS DIAGRAM.....	37
TABEL 3.1 DESKRIPSI USE CASE SISTEM BERJALAN PENGELOLAAN PROYEK.....	45
TABEL 3.2 DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM PENGADUAN MASALAH.....	46
TABEL 3.3 DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM PENANGANAN MASALAH.....	47
TABEL 3.4 DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM PELAPORAN MASALAH..	48
TABEL 3.5 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA JENIS MASALAH.....	49
TABEL 3.6 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA TINGKATAN PENGGUNA.....	50
TABEL 3.7 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA STATUS MASALAH.....	50
TABEL 3.8 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA KARYAWAN..	51
TABEL 3.9 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA KLIEN.....	51
TABEL 3.10 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA PENGGUNA..	52
TABEL 3.11 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA MASALAH....	52
TABEL 3.12 DESKRIPSI USE CASE SISTEM MENGELOLA PENYELESAIAN.....	53
TABEL 3.13 DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM LOGIN USULAN.....	54
TABEL 3.14 DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM LOGOUT USULAN.....	55
TABEL 3.15 DESKRIPSI ACTIVITY JENIS MASALAH SISTEM USULAN.....	56

TABEL 3.16	DESKRIPSI ACTIVITY TINGKATAN SISTEM USULAN.....	57
TABEL 3.17	DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM STATUS SISTEM USULAN.....	58
TABEL 3.18	DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM KARYAWAN.....	59
TABEL 3.19	DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM KLIEN.....	60
TABEL 3.20	DESKRIPSI ACTIVITY DIAGRAM PENGGUNA.....	61
TABEL 3.21	DESKRIPSI ACTIVITY MENGENTRI MASALAH.....	62
TABEL 3.22	DESKRIPSI ACTIVITY PENYELESAIAN.....	63
TABEL 3.23	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM LOGIN.....	65
TABEL 3.24	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM LOGOUT.....	66
TABEL 3.25	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA JENIS MASALAH.....	67
TABEL 3.26	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA TINGKAT PENGGUNA.....	68
TABEL 3.27	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA STATUS MASALAH.....	69
TABEL 3.28	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA KARYAWAN.....	70
TABEL 3.29	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA KLIEN....	71
TABEL 3.30	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA PENGGUNA.....	72
TABEL 3.31	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM MENGELOLA MASALAH.....	73
TABEL 3.32	DESKRIPSI SEQUENCE DIAGRAM PENYELESAIAN.....	74
TABEL 3.33	KARYAWAN.....	76
TABEL 3.34	KLIEN.....	76
TABEL 3.35	JENIS MASALAH.....	77
TABEL 3.36	MASALAH.....	77
TABEL 3.37	PENGGUNA.....	78

TABEL 3.38 PENYELESAIAN.....	78
TABEL 3.39 STATUS.....	79
TABEL 3.40 TINGKATAN.....	79
TABEL 4.1 PENGUJIAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN DAN STATUS MASALAH PENGELOLAAN PROYEK.....	103
TABEL 4.2 HASIL PENGUJIAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN DAN STATUS MASALAH PENGELOLAAN PROYEK.....	106

