



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASICOMPLAINT
HANDLING CUSTOMERBERDASARKAN CRM PADA
PT MENTARISINERGI SISTEM SOLUSI**

Trie Indriani Partiw
41812110059

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI COMPLAINT
HANDLING CUSTOMER BERDASARKAN CRM PADA
PT MENTARI SINERGI SISTEM SOLUSI**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:
Trie Indriani Partiw
41812110059

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 41812110059
Nama : Trie Indriani Partiw
Judul Skripsi : RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI HANDLING
COMPLAINT CUSTOMER BERDASARKAN CRM PADA
PT. MENTARI SINERGI SISTEM SOLUSI

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

Jakarta, 05 Juli 2014



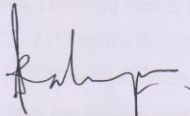
Trie Indriani Partiw

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

NIM : 41812110059
Nama : Trie Indriani Partiw
Judul Skripsi : RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI HANDLING
COMPLAIN CUSTOMER BERDASARKAN E-CRM PADA
PT. MENTARI SINERGI SISTEM SOLUSI

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

Jakarta, 05 Juli 2014



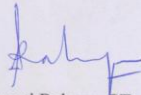
Sarwati Rahayu, ST., MMSI

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41812110059
Nama : Trie Indriani Partiw
Judul Skripsi : RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI COMPLAINT
HANDLING CUSTOMER BERDASARKAN CRM PADA
PT. MENTARI SINERGI SISTEM SOLUSI

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN
Jakarta, 10 Juli 2014



Sarwati Rahayu, ST., MMSI
Dosen Pembimbing



Bagus Priambodo, ST., MTI
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST., MMSI
KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang selalu senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini yang berjudul : **“Rancang Bangun Sistem Informasi Complaint Handling Customer Berdasarkan CRM Pada PT. Mentari Sinergi Sistem Solusi”**.

Sebelumnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan dorongan selama proses penyusunan hingga penyelesaian tugas akhir skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Ibu Nur Ani, ST., MMSI selaku KaProdi Sistem Informasi.
3. Bapak Bagus Priambodo, ST., MTI selaku Koordinator Sistem Informasi.
4. Ibu Sarwati Rahayu, ST., MMSI, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan dalam menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini.
5. Bpk. Marcellino Immanuel Tirtajasa, selaku Direktur Utama PT. Mentari Sinergi Sistem Solusi. Berserta seluruh rekan-rekan yang meluangkan waktunya sebagai nara sumber, memberikan arahan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam proses penulisan laporan tugas akhir skripsi ini.
6. Orang Tua tercinta, yang dengan tulus membesarkan, mendidik dan senantiasa memberikan semangat dan do'a yang tiada henti-hentinya.

Untuk menuju suatu perubahan terkadang banyak menemui masalah, sehingga sangat dibutuhkan pemikiran yang bijak, dimana terkadang rencana yang telah disusun sedemikian rupa hasilnya tidak atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Penulis menyadari hasil laporan tugas akhir skripsi ini masih belum

sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin...

Jakarta, 05 Juli 2014

Penulis,

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Sistem.....	6
2.1.1 Karakteristik Sistem	6
2.1.2 Pengertian Informasi	8
2.1.3 Konsep Dasar Sistem Informasi	8
2.2. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	9
2.2.1 Fungsi-Fungsi Dalam CRM	10
2.2.2 Pengimplementasian CRM.....	10
2.3. Keluhan Pelanggan.....	11
2.3.1 Penanganan Keluhan Pelanggan	12
2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4. <i>Unified Modelling Language</i> (UML).....	14
2.4.1 Sejarah UML	15
2.4.2 Diagram UML	16
2.4.3 <i>Use Case Diagram</i>	17

2.4.4	Activity Diagram	19
2.4.5	Class Diagram.....	21
2.4.6	Sequence Diagram	23
2.5.	SDLC (<i>Software Development Life Cycle</i>)	25
2.5.1	Model Waterfall.....	26
2.6.	XAMPP.....	27
2.7.	MySQL (<i>Structure Query Language</i>)	29
2.8.	PHP (<i>Personal Home Page</i>)	29
2.9.	Adobe Dreamweaver CS6	30
2.10.	Metode Pengujian Sistem.....	32
2.10.1	Black Box Testing	32
2.10.3	White Box Testing.....	33
BAB III ANALISA PERANCANGAN SISTEM		
3.1.	Profil Perusahaan	34
3.1.1	Visi dan Misi	35
3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
3.1.3	Complaint Handling Customer	38
3.2.	Proses Bisnis Berjalan.....	40
3.3.	Analisa Kebutuhan	45
3.4.	Perancangan Aplikasi	49
3.5.	UMLUsulan	50
3.5.1	Use Case Sistem Usulan.....	47
3.5.2	Activity Diagram	52
3.5.3	Rancangan Sequence Diagram.....	59
3.5.4	Rancangan Class Diagram.....	57
3.6.	Struktur Database	69
3.7.	Rancangan Struktur Menu Aplikasi	71
3.8.	Rancangan Layar Aplikasi	72
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		
4.1.	Implementasi Software dan Hardware	79
4.2.	Implementasi Database	799
4.3.	Implementasi Antar Muka Aplikasi	84

4.4. Metode Pengujian Sistem.....	95
4.4.1. Skenario Pengujian	95
4.4.2. Analisa Hasil Pengujian	99
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Diagram UML.....	17
Gambar 2.2Use Case Model.....	19
Gambar 2.3Activity Diagram Model.....	21
Gambar 2.4Class Diagram Model.....	24
Gambar 2.5Sequence Diagram Model	25
Gambar 2.6Model Waterfall.....	26
Gambar 2.7Tampilan Ruang Kerja XAMPP	27
Gambar 2.8Tampilan Ruang Kerja AdobeDreamweaver CS6.....	31
Gambar 3.1Struktur Organisasi PT. Mentari Sinergi Sistem Solusi	35
Gambar 3.2Use Case Berjalan	40
Gambar 3.3Activity Diagram Sistem Berjalan.....	46
Gambar 3.4Use Case Sistem Usulan Complaint Handling.....	50
Gambar 3.5Activity Diagram Login	55
Gambar 3.6Activity Diagram input complaint	56
Gambar 3.7Activity DiagramComplaint Handling.....	57
Gambar 3.8Activity DiagramChange Status	58
Gambar 3.9Activity DiagramView Status	59
Gambar 3.10Activity DiagramPrint Report.....	60
Gambar 3.11Sequence DiagramHalaman Utama	62
Gambar 3.12Sequence Diagram Login.....	63
Gambar 3.13Sequence Input Complaint	64
Gambar 3.14Sequence Diagram Complaint Handling	65
Gambar 3.15Sequence Diagram Change Status	66
Gambar 3.16Sequence Diagram view status.....	67
Gambar 3.17Sequence DiagramPrint Report.....	68
Gambar 3.18Class Diagram Sistem Usulan	69
Gambar 3.24Rancangan Halaman Login Complaint Handling Customer	75
Gambar 3.25Rancangan Halaman Form Complaint.....	76

Gambar 3.27Rancangan Halaman <i>Complaint Report</i>	78
Gambar 4.1Database Aplikasi <i>Complaint Handling Customer</i>	80
Gambar 4.2Implementasi Tabel Barang.....	80
Gambar 4.3Implementasi Tabel FAQ	82
Gambar 4.7Implementasi Halaman Portal Aplikasi	84
Gambar 4.9Implementasi Halaman <i>Contact Us</i>	80
Gambar 4.10Implementasi Halaman <i>Login</i>	89
Gambar 4.11Implementasi Halaman <i>Form Complaint</i>	93
Gambar 4.14Implementasi Halaman <i>Complaint Report</i>	95



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-jenis Diagram	15
Tabel 2.1 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	18
Tabel 2.2 Simbol <i>Activity Diagram</i>	20
Tabel 2.3 Simbol <i>Class Diagram</i>	23
Tabel 2.4 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	24
Tabel 3.1 Penyampaian Keluhan	41
Tabel 3.2 Memberikan Data Perangkat	41
Tabel 3.3 Mencatat Data Keluhan	42
Tabel 3.4 Melaporkan Data Keluhan	42
Tabel 3.5 Menangani Keluhan	43
Tabel 3.6 <i>Update Status</i> Keluhan	43
Tabel 3.7 Konfirmramasi Laporan Keluhan	44
Tabel 3.10 Menerima Laporan	45
Tabel 3.11 Skenario Sistem Berjalan	47
Tabel 3.12 Skenario <i>Login</i>	51
Tabel 3.14 Senario <i>Complaint Handling</i>	52
Tabel 3.17 Skenario <i>Print Report</i>	54
Tabel 3.21 Skenario <i>Change Status</i>	58
Tabel 3.23 <i>View Report</i>	61
Tabel 3.25 Skenario <i>Sequence Login</i>	63
Tabel 3.26 Skenario <i>Sequence Input Complaint</i>	64
Tabel 3.29 Skenario <i>Sequence View Status</i>	68
Tabel 3.31 Tabel <i>User</i>	70
Tabel 3.32 Tabel <i>Barang</i>	70
Tabel 3.33 Tabel <i>Komplain</i>	70
Tabel 3.34 Tabel <i>FAQ</i>	71
Tabel 3.35 Tabel <i>Kategori</i>	71
Tabel 4.1 Skenario Pengujian Sistem	95
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Sistem	98