



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
CUSTOMER SERVICE OFFICE BERBASIS WEB
PADA PT. ANTILOPE MADJU PURI INDAH

Diajukan Oleh

Thomas Yuda Kristanda

41809010231

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA

2014

LEMBARAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thomas Yuda Kristanda
Nim : 41809010231
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : **PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER SERVICE OFFICER BERBASIS WEB PADA PT. ANTILOPE MADJU PURI INDAH**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademi yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, ²¹ July 2014



Thomas Yuda Kristanda

LEMBAR PENGESAHAN

Nama mahasiswa : Thomas Yuda Kristanda
Nim : 41809010231
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : **PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER SERVICE
OFFICER BERBASIS WEB PADA PT. ANTILOPE
MADJU PURI INDAH**

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

Jakarta, 21 July 2014

Menyetujui



Sarwati Rahayu ST.MMSI
Dosen Pembimbing

Mengetahui,



Bagus Priambodo, ST., M.TI
Koordinator Tugas Akhir Ketua

Mengetahui,



Nur Ani, ST.,MMSI
Program Studi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-nya sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER SERVICE OFFICER BERBASIS WEB PADA PT. ANTILOPE MADJU PURI INDAH”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi kewajiban yang harus ditempuh dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercubuana Jakarta.

Penyusunan Skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Pihak keluarga khususnya orang tua yang telah banyak memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis baik moril maupun materil.
2. Ibu Sarwati Rahayu ST.,MMSI. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis.
3. Ibu Nur Ani, ST., MMSI, selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Sistem Informasi.
4. Bapak Bagus Priambodo, ST., M.TI, selaku Koordinator TA Program Studi Sistem Informasi.
5. Para dosen Sistem Informasi yang telah memberi bekal selama saya kuliah di Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 04 July 2014

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.2 Analisa Sistem	5
1.5.3 Metode Perancangan.....	5
1.5.4 Metode Rekayasa Perangkat Lunak.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Definisi Sistem.....	8
2.2 Konsep Dasar Informasi	8
2.2.1 Definisi Informasi	9
2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi	9
2.3.1 Sistem Informasi	9
2.4 Analisa Sistem	10

2.5	Metode Waterfall	10
2.6	Unified Modelling Language (UML)	11
2.6.1	Diagram	11
	1. <i>Use Case Diagram</i>	12
	2. <i>Class Diagram</i>	13
	3. <i>Sequence Diagram</i>	15
	4. <i>Activity Diagram</i>	16
2.6.2	Metode Pengujian	19
2.6.3	Customer Service.....	19
2.6.4	PHP.....	20
2.6.5	MySQL.....	21
2.6.6	Xampp.....	21
2.6.7	Macromedia Dreamweaver.....	22
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM.....		24
3.1.1	Sejarah Singkat.....	24
3.1.2	Visi.....	25
3.1.3	Misi.....	25
3.1.4	Struktur Organisasi	25
3.2	Analisa Sistem Berjalan	27
3.2.1	<i>Use Case</i> Sistem Berjalan.....	27
3.3	Analisa Sistem Usulan	29
3.3.1	<i>Use Case Diagram</i> Usulan	30
3.4	Activity Diagram Usulan	34
3.4.1	<i>Activity Diagram</i> Login/Masuk.....	34
3.4.2	<i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Event.....	35

3.4.3	<i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Promosi.....	36
3.4.4	<i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Tenant	37
3.4.5	<i>Activity Diagram</i> Mengolah Booth.....	38
3.4.6	<i>Activity Diagram</i> Mengolah Kritik dan Saran	39
3.4.7	<i>Activity Diagram</i> Mencetak Laporan.....	40
3.4.8	<i>Activity Diagram</i> Melihat Isi Website	41
3.4.9	<i>Activity Diagram</i> Menginput Kritik dan Saran.....	42
3.4.10	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Customer Service	43
3.4.11	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Owner	44
3.5	<i>Sequence Diagram</i> Usulan	45
3.5.1	<i>Sequence Diagram</i> Login/Masuk	45
3.5.2	<i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Event.....	46
3.5.3	<i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Promosi.....	47
3.5.4	<i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Tenant.....	48
3.5.5	<i>Sequence Diagram</i> Mengolah Booth.....	49
3.5.6	<i>Sequence Diagram</i> Mengolah Kritik dan Saran	50
3.5.7	<i>Sequence Diagram</i> Mencetak Laporan.....	51
3.5.8	<i>Sequence Diagram</i> Menginput Kritik dan Saran.....	52
3.5.9	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Isi Website	52
3.5.10	<i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Customer Service	53
3.5.11	<i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Owner	54
3.6	<i>Class Diagram</i>	55
3.7	Struktur Tampilan	58
3.7.1	Rancangan Layar (<i>interface</i>) Home.....	59
3.7.2	Rancangan Layar (<i>interface</i>) Mengolah Data Event	59

3.7.3	Rancangan Layar (<i>interface</i>) Mengolah Data Promosi	60
3.7.4	Rancangan Layar (<i>interface</i>) Mengolah Data Tenant.....	60
3.7.5	Rancangan Layar (<i>interface</i>) Mengolah Data Booth.....	61
3.7.6	Rancangan Layar (<i>interface</i>) Mencetak Laporan	61
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		62
4.1	Impementasi.....	62
4.2	Impementasi Basis Data.....	63
4.3	Impementasi Program	69
4.3.1	Tampilan Program Lama	70
4.3.2	Tampilan Program Baru	72
4.4	Metode Pengujian	82
4.5	Skenario Pengujian	82
4.5.1	Hasil Pengujian.....	85
4.5.2	Analisa Hasil Pengujian.....	89
BAB V PENUTUP.....		90
4.4	Kesimpulan	90
4.5	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jenis-jenis Diagram UML	11
Tabel 2.2	Simbol <i>Use Case Diagram</i>	12
Tabel 2.3	Simbol <i>Class Diagram</i>	14
Tabel 2.4	Simbol <i>Sequence Diagram</i>	15
Tabel 2.5	Simbol <i>Activity Diagram</i>	16
Tabel 3.1	<i>Skenario Use Case Berjalan</i> Mencatat Data Event.....	28
Tabel 3.2	<i>Skenario Use Case Berjalan</i> Mencatat Data Promosi.....	28
Tabel 3.3	<i>Skenario Use Case Berjalan</i> Mencatat Data Penyewaan Booth	28
Tabel 3.4	<i>Skenario Use Case Berjalan</i> Mencatat Data Tenant	29
Tabel 3.5	<i>Skenario Use Case Berjalan</i> Mencatat Data Kritik dan Saran.....	29
Tabel 3.6	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Login Customer Service	31
Tabel 3.7	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Mengelola Data Event	31
Tabel 3.8	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Mengelola Data Promosi	31
Tabel 3.9	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Mengelola Data Penyewaan Booth	31
Tabel 3.10	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Mengelola Data Tenant	32
Tabel 3.11	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Mengelola Kritik dan Saran	32
Tabel 3.12	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Melihat Laporan	32
Tabel 3.13	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Melihat Isi Website	33
Tabel 3.14	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Menginput Kritik dan Saran.....	33
Tabel 3.15	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Mengelola Data Customer Service... 33	
Tabel 3.16	<i>Skenario Use Case Usulan</i> Mengelola Data Owner	34
Tabel 3.17	Keterangan Activity Diagram Usulan Login.....	35
Tabel 3.18	Keterangan Activity Diagram Usulan Mengelola Data Event	36
Tabel 3.19	Keterangan Activity Diagram Usulan Mengelola Data Promosi . 37	

Tabel 3.20	Keterangan Activity Diagram Usulan Mengelola Data tenant.....	38
Tabel 3.21	Activity Diagram Usulan Mengelola Data Penyewaan Booth.....	39
Tabel 3.22	Activity Diagram Usulan Mengelola Data Kritik dan Saran	40
Tabel 3.23	Keterangan Activity Diagram Usulan Melihat Laporan	41
Tabel 3.24	Keterangan Activity Diagram Usulan Melihat Isi Website.....	41
Tabel 3.25	Activity Diagram Usulan Menginput Kritik dan Saran	42
Tabel 3.26	Activity Diagram Usulan Mengelola Data Customer Service	43
Tabel 3.27	Activity Diagram Usulan Mengelola Data Owner	44
Tabel 3.28	Sequence Diagram Login	45
Tabel 3.29	Sequence Diagram Mengelola Data Event.....	46
Tabel 3.30	Sequence Diagram Mengelola Data Promosi.....	47
Tabel 3.31	Sequence Diagram Mengelola Data Tenant.....	48
Tabel 3.32	Sequence Diagram Mengelola Data Penyewa Booth.....	49
Tabel 3.33	Sequence Diagram Mengelola Kritik dan Saran	50
Tabel 3.34	Sequence Diagram Melihat Laporan.....	51
Tabel 3.35	Sequence Diagram Menginput Kritik dan Saran.....	52
Tabel 3.36	Sequence Diagram Melihat Isi Website	53
Tabel 3.37	Sequence Diagram Mengelola Data Customer Service	54
Tabel 3.38	Sequence Diagram Mengelola Data Owner	55
Tabel 3.39	Struktur Tabel Admin.....	56
Tabel 3.40	Struktur Tabel Event	57
Tabel 3.41	Struktur Tabel Promosi	57
Tabel 3.42	Struktur Tabel Tenant.....	57
Tabel 3.43	Struktur Tabel Booth	57
Tabel 3.44	Struktur Tabel Owner	57

Tabel 3.45 Struktur Tabel Customer Service	58
Tabel 4.1 Skenario Pengujian Aplikasi	83
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Aplikasi	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Waterfall	10
Gambar 2.2 Xampp	22
Gambar 2.3 Macromedia Dreamweaver	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Antilope Madju Puri Indah	25
Gambar 3.2 <i>Use case</i> Sistem Berjalan.....	27
Gambar 3.3 <i>Use case</i> Sistem Usulan	30
Gambar 3.4 <i>Activity Diagram</i> Usulan Login.....	34
Gambar 3.5 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Event.....	35
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Promosi.....	36
Gambar 3.7 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Tenant.....	37
Gambar 3.8 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Penyewaan Booth.....	38
Gambar 3.9 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Kritik dan Saran	39
Gambar 3.10 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan.....	40
Gambar 3.11 <i>Activity Diagram</i> Melihat Isi Website	41
Gambar 3.12 <i>Activity Diagram</i> Menginput Kritik dan Saran.....	42
Gambar 3.13 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Customer Service	43
Gambar 3.14 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Owner	44
Gambar 3.15 <i>Sequence Diagram</i> Login	45
Gambar 3.16 <i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Event.....	46
Gambar 3.17 <i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Promosi.....	47
Gambar 3.18 <i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Tenant.....	48
Gambar 3.19 <i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Penyewaan Booth	49
Gambar 3.20 <i>Sequence Diagram</i> Mengolah Data Kritik dan Saran	50
Gambar 3.21 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan.....	51

Gambar 3.22	<i>Sequence Diagram</i> Menginput Kritik dan Saran.....	52
Gambar 3.23	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Isi Website	52
Gambar 3.24	<i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Customer Service.....	53
Gambar 3.25	<i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Owner	54
Gambar 3.26	<i>Class Diagram</i> Mengelola Data pada Customer Service	56
Gambar 3.27	Struktur Tampilan.....	58
Gambar 3.28	Rancangan Layar (<i>Interface</i>) Home	59
Gambar 3.29	Rancangan Layar (<i>Interface</i>) Mengolah Data Event.....	59
Gambar 3.30	Rancangan Layar (<i>Interface</i>) Mengolah Data Promosi.....	60
Gambar 3.31	Rancangan Layar (<i>Interface</i>) Mengolah Data Tenant	60
Gambar 3.32	Rancangan Layar (<i>Interface</i>) Mengolah Data Booth.....	61
Gambar 3.33	Rancangan Layar (<i>Interface</i>) Laporan.....	61
Gambar 4.1	Data Base Localhost Pada Mozilla.....	63
Gambar 4.2	Data Base Puri Indah Mall.....	63
Gambar 4.3	Tampilan Data Base Admin.....	64
Gambar 4.4	Tampilan Data Base Booth.....	64
Gambar 4.5	Tampilan Data Base Customer Service.....	65
Gambar 4.6	Tampilan Data Base Event	66
Gambar 4.7	Tampilan Data Base Owner.....	67
Gambar 4.8	Tampilan Data Base Promosi	67
Gambar 4.9	Tampilan Data Base Saran.....	68
Gambar 4.10	Tampilan Data Base Tenant.....	69
Gambar 4.11	Tampilan Halaman Home Sebelum Diperbaharui.....	70
Gambar 4.12	Tampilan Halaman Event Sebelum Diperbaharui	70
Gambar 4.13	Tampilan Halaman Saran Sebelum Diperbaharui	71

Gambar 4.14	Tampilan Halaman Login.....	72
Gambar 4.15	Tampilan Halaman Home.....	73
Gambar 4.16	Tampilan Halaman Event	74
Gambar 4.17	Tampilan Halaman Tambah Event	74
Gambar 4.18	Tampilan Halaman Promosi	75
Gambar 4.19	Tampilan Halaman Tambah Promosi	76
Gambar 4.20	Tampilan Halaman Tenant	77
Gambar 4.21	Tampilan Halaman Tambah Tenant	78
Gambar 4.22	Tampilan Halaman Booth.....	79
Gambar 4.23	Tampilan Halaman Tambah Booth.....	80
Gambar 4.24	Tampilan Halaman Kritik Dan Saran	81
Gambar 4.25	Tampilan Halaman Customer Service.....	81
Gambar 4.26	Tampilan Halaman Tambah Customer Service.....	82
Gambar 4.27	Tampilan Halaman Laporan	83