



**APLIKASI PENILAIAN AGENT CALL CENTER
PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA
DENGAN MENGGUNAKAN
PHP DAN MYSQL**

Oleh:

Taufik
41809110028

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



**APLIKASI PENILAIAN AGENT CALL CENTER
PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA
DENGAN MENGGUNAKAN
PHP DAN MYSQL**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Taufik
41809110028

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41809110028
Nama : Taufik
Judul Skripsi : APLIKASI PENILAIAN AGENT CALL CENTER PADA
PT INFOMEDIA NUSANTARA DENGAN
MENGUNAKAN PHP DAN MYSQL

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

Jakarta, Juli 2011

(Taufik)

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

NIM : 41809110028
Nama : Taufik
Judul Skripsi : APLIKASI PENILAIAN AGENT CALL CENTER PADA PT
INFOMEDIA NUSANTARA DENGAN MENGGUNAKAN
PHP DAN MYSQL

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

JAKARTA, 19 Juli 2011

Bambang Jokonowo, S.Si., MTI
Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41809110028
Nama : Taufik
Judul Skripsi : APLIKASI PENILAIAN AGENT CALL CENTER PADA PT
INFOMEDIA NUSANTARA DENGAN MENGGUNAKAN
PHP DAN MYSQL

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

JAKARTA, Agustus 2011

Bambang Jokonowo, S.Si., MTI
Pembimbing

Anita Ratnasari, S.Kom., M.Kom
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi

Nur Ani, ST., MMSI
KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ayahanda (Alm) dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa serta selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bpk. Bambang Jokonowo, S.Si., MTI selaku pembimbing tugas akhir.
3. Ibu Anita Ratnasari, S.Kom., M.Kom selaku koordinator tugas akhir.
4. Ibu Nur Ani, S.T., MMSI selaku Kaprodi Sistem Informasi serta segenap Dosen pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana Kelas Karyawan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
5. Abangku tercinta yang selalu memberikan spirit maupun bantuan dalam meminjamkan alat pendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini
6. Rekan-rekan PT. Infomedia Nusantara yang telah memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan pada mereka yang memberikan bantuan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin Yaa Rob.

Jakarta, 14 Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Ruang Lingkup	2
Tujuan dan Manfaat.....	2
Metode Penelitian.....	3
Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Sistem	5
2.2. Pengertian Informasi.....	6
2.3. Pengertian Sistem Informasi	7
2.4. Pengertian Perancangan Sistem	7
2.5. Model Pengembangan Sistem	8
2.6. Pengertian UML	9
2.6.1. Diagram- Diagram UML	10
2.6.2. Diagram- Diagram UML yang digunakan	11
2.7. Database.....	17
2.7.1. Database Relational	17

2.7.2. Pemetaan <i>Problem Domain</i> Objek ke RDBMS	18
2.8. Pengertian Pengujian	20
2.9. Dasar- Dasar Pembuatan Aplikasi Berbasis Web	20
2.9.1. Hyper Text Markup Language.....	21
2.9.2. PHP	21
2.9.3. MySQL	23
2.10. Pengertian Call Center	26

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1. Latar Belakang Organisasi.....	27
3.1.1. Struktur Organisasi	27
3.2. Analisis Sistem	29
3.2.1 Sistem Berjalan	29
3.2.1.1. Use Case Sistem Berjalan.....	30
3.2.2. Sistem Usulan	34
3.2.2.1. Use Case Sisem Usulan.....	35
3.2.2.2. Activity Diagram	41
3.2.2.3. Class Diagram	46
3.2.2.4. Sequence Diagram.....	47
3.3. Struktur Basis Data	50
3.3.1. <i>Relational Database Management System</i>	50
3.3.2. Struktur Tabel	51
3.4. Rancangan Layar	54

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1. Implementasi	60
4.1.1. Spesifikasi Perangkat Lunak.....	60
4.1.2. Spesifikasi Perangkat Keras.....	60
4.1.3. Implementasi Basis Data	61
4.1.4. Implementasi Antar muka Sistem.....	64
4.1.4.1. Halaman Login	64
4.1.4.2. Halaman Utama Administrator.....	65
4.1.4.3. Halaman Inisialisasi Data Agent	66

4.1.4.4.	Halaman Inisialisasi Data Periode.....	67
4.1.4.5.	Halaman Utama Supervisor.....	68
4.1.4.6.	Halaman Menu Penilaian	69
4.1.4.7.	Halaman Menu Evaluasi.....	71
4.1.4.8.	Halaman Utama Koordinator.....	72
4.1.4.9.	Halaman Utama Monitoring Penilaian spv	73
4.1.4.10.	Halaman Report Summary Penilaian Agent.....	74
4.1.4.11.	Halaman Report Summary Status Penilaian	75
4.1.4.12.	Halaman Report Summary Parameter	77
4.1.4.13.	Halaman Report Summary Evaluasi.....	79
4.2.	Pengujian	80
4.2.1.	Metode Pengujian	80
4.2.2.	Dokumen Pengujian	80
4.2.3.	Hasil Pengujian.....	83
4.2.4.	Analisis Hasil Pengujian	88

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan	89
5.2.	Saran	89

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	----

LAMPIRAN	L1
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 2.1 Tipe Diagram UML	11
2. Tabel 2.2 Jenis Stereotype	12
3. Tabel 2.4 Simbol <i>Activity</i> Diagram.....	13
4. Tabel 3.1 Skenario Use Case Melakukan Inisialisasi	31
5. Tabel 3.2 Skenario Use Case Melakukan Input nilai.....	32
6. Tabel 3.3 Skenario Use Case Melakukan evaluasi hasil penilaian	32
7. Tabel 3.4 Skenario Use Case Mengirimkan Hasil Penilaian	33
8. Tabel 3.5 Skenario Use Case Melakukan rekap hasil penilaian	34
9. Tabel 3.6 Skenario Use Case Membuat Data Inisialisasi	36
10. Tabel 3.7 Skenario Use Case Melakukan proses inisialisasi	37
11. Tabel 3.8 Skenario Use Case Melakukan Input nilai.....	38
12. Tabel 3.9 Skenario Use Case Melakukan evaluasi hasil penilaian	39
13. Tabel 3.10 Skenario Use Case Monitoring Penilaian	40
14. Tabel 3.11 Skenario Use Case Mencetak laporan	40
15. Tabel 3.12 Tabel master_agent.....	51
16. Tabel 3.13 Tabel master_spv	51
17. Tabel 3.14 Tabel m_skill	51
18. Tabel 3.15 Tabel m_nilai	52
19. Tabel 3.16 Tabel periode	52
20. Tabel 3.17 Tabel hist_coaching	52
21. Tabel 3.18 Tabel list_penilaian	53
22. Tabel 4.1 Spesifikasi Perangkat Lunak.....	60
23. Tabel 4.2 Spesifikasi Perangkat Keras	60
24. Tabel 4.3 Skenario Pengujian Perangkat Lunak.....	80
25. Tabel 4.4 Hasil Pengujian Perangkat Lunak.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Siklus Informasi.....	6
2. Gambar 2.2 Siklus hidup (<i>life cycle</i>) dengan model <i>waterfall</i>	9
3. Gambar 2.3 Model 4+1 <i>view</i>	10
4. Gambar 2.4 <i>Syntax for Use Case Diagram</i>	12
5. Gambar 2.5 Contoh Penerapan <i>Partition</i>	14
6. Gambar 2.6 Visualisasi Dari Class.....	15
7. Gambar 2.7 Macam- macam <i>Multiplicity</i>	16
8. Gambar 2.8 Simbol- simbol yang ada pada <i>sequence diagram</i>	17
9. Gambar 2.9 contoh Pemetaan <i>Problem Domain Object</i> ke RDBMS.....	19
10. Gambar 3.1 Struktur Organisasi Site Call Center Kedoya	27
11. Gambar 3.2 Use Case Sistem Berjalan.....	30
12. Gambar 3.3 Use Case Sistem Usulan.....	35
13. Gambar 3.4 Activity Diagram Proses Inialisasi Data	41
14. Gambar 3.5 Activity Diagram Entry Penilaian	43
15. Gambar 3.6 Activity Diagram Entry Evaluasi	44
16. Gambar 3.7 Activity Diagram Merekap hasil penilaian.....	45
17. Gambar 3.8 Class Diagram	46
18. Gambar 3.9 Siquence Diagram proses inialisasi	47
19. Gambar 3.10 Siquence Diagram input nilai	48
20. Gambar 3.11 Siquence Diagram evaluasi	48
21. Gambar 3.12 Siquence Diagram Monitoring penilaian.....	49
22. Gambar 3.13 Siquence Diagram export laporan	49
23. Gambar 3.14 Relasi Basis Data.....	50
24. Gambar 3.15 Rancangan layar halaman login.....	55
25. Gambar 3.16 Rancangan layar halaman utama Administrator.....	55
26. Gambar 3.17 Rancangan layar halaman inialisasi Data Agent.....	56
27. Gambar 3.18 Rancangan layar halaman Inialisasi periode penilaian	56
28. Gambar 3.19 Rancangan layar halaman utama koordinator.....	57

29. Gambar 3.20	Rancangan layar halaman monitoring penilaian spv	57
30. Gambar 3.21	Rancangan layar halaman summary penilaian agent.....	58
31. Gambar 3.22	Rancangan layar halaman utama supervisor.....	59
32. Gambar 3.23	Rancangan layar halaman Entry penilaian	59
33. Gambar 3.23	Rancangan layar halaman Entry Evaluasi	59
34. Gambar 4.1	Tabel Master_agent	61
35. Gambar 4.2	Tabel Master_spv	61
36. Gambar 4.3	Tabel m_skill.....	61
37. Gambar 4.4	Tabel m_nilai	62
38. Gambar 4.5	Tabel periode.....	62
39. Gambar 4.6	Tabel hist_coaching.....	62
40. Gambar 4.7	Tabel list_penilaian_spv	63
41. Gambar 4.8	Tampilan Halaman Login.....	64
42. Gambar 4.9	Tampilan Halaman Utama Administrator	65
43. Gambar 4.10	Tampilan Halaman Add data Agent	66
44. Gambar 4.11	Tampilan Halaman list data Agent	66
45. Gambar 4.12	Tampilan Halaman add data Inisialisasi periode	67
46. Gambar 4.13	Tampilan Halaman Inisialisasi data Periode.....	67
47. Gambar 4.14	Tampilan Halaman Utama Supervisor.....	68
48. Gambar 4.15	Tampilan Halaman List Penilaian	69
49. Gambar 4.16	Tampilan Halaman Entry Penilaian Courtesy Call.....	70
50. Gambar 4.17	Tampilan Halaman Entry Evaluasi.....	83
51. Gambar 4.18	Tampilan Halaman Utama Koordinator	72
52. Gambar 4.19	Tampilan Halaman Monitoring Penilaian Spv	73
53. Gambar 4.20	Tampilan Halaman Report Summary Penilaian Agent	74
54. Gambar 4.21	Tampilan Halaman Hasil Export Summary Penilaian Agent	75
55. Gambar 4.22	Halaman Summary Status Penilaian Agent by Spv.....	75
56. Gambar 4.23	Halaman Export Summary Status Penilaian Agent by Spv.....	76
57. Gambar 4.24	Halaman Report Summary Parameter	77
58. Gambar 4.25	Halaman Hasil Export Summary Parameter.....	78
59. Gambar 4.26	Halaman Summary Evaluasi	79
60. Gambar 4.27	Halaman Hasil Export Summary Evaluasi	79