



**PERANCANGAN SISTEM e-COMPLAINT HANDLING
DI PT. TOYOTA ASTRA MOTOR**

Dipta Widya Hanif

41808120058

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011



**PERANCANGAN SISTEM e-COMPLAINT HANDLING
DI PT. TOYOTA ASTRA MOTOR**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Dipta Widya Hanif

41808120058

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41808120058

Nama : Dipta Widya Hanif

Judul Skripsi : **PERANCANGAN SISTEM e-COMPLAINT HANDLING
DI PT. TOYOTA ASTRA MOTOR**

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,.....

(Dipta Widya Hanif)

KATA PENGANTAR

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. Oleh karena 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. Ibu Sarwati Rahayu ST, MMSI selaku pembimbing tugas akhir pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercubuana.
3. Papa, Mama dan Saudara tercinta yang telah mendukung penulis.
4. Yogi Eka Hardiprasetyo yang telah mendukung dan mencurahkan waktunya.
5. Sahabat dan teman angkatan 2009 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus meyelesaikan tugas akhir ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta limpahan kasih sayang kepada kita semua, Amin.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41808120058

Nama : Dipta Widya Hanif

Judul Skripsi : **PERANCANGAN SISTEM e-COMPLAINT HANDLING
DI PT. TOYOTA ASTRA MOTOR**

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,.....

(Dipta Widya Hanif)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
KATA PENGANTAR	III
ABSTRACTION	IV
ABSTRAKSI	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Metodeologi Penulisan	5
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep Dasar Sistem Informasi	9
2.2. Karakteristik Sistem	11
2.3. System Development Life Cycle	12
2.4. Entity Relationship Diagram (ERD)	13
2.5. Unified Modeling Language (UML)	15
2.5.1 Use Case Diagram	17
2.5.2 Activity Diagram	19
2.6. Basis Data	21

2.6.1	Komponen Utama DBMS.....	22
2.6.2	Bahasa Basis Data	23
2.6.3	Abstraksi Data	24
2.7.	e-Complaint Handling	25
2.8.	ASP.net	26
2.9.	SQL Server 2000	27
2.10.	Crystal Report 11	28

BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM

3.1.	Deskripsi Umum Sistem	25
3.2.	Sistem yang Berjalan Saat Ini	25
3.3.	Analisa Kebutuhan Sistem	27
3.4.	Pengguna Sistem	29
3.5.	Spesifikasi Kebutuhan Pengguna	30
3.6.	Desain	31
3.6.1	Desain Infrastruktur Jaringan.....	31
3.6.2	Analisa dan Desain Sistem.....	32
3.6.3	Desain Basis Data.....	40
3.6.4	Desain Antar Muka.....	44

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1.	Implementasi Aplikasi	47
4.1.1	Perangkat Lunak	47
4.1.2	Perangkat Keras	47
4.2.	Implementasi Basis Data	48
4.3.	Tampilan Antar Muka	52

4.3.1 Halaman User Dan Admin Divisi.....	52
4.3.2 Halaman PIC	55
4.3.3 Halaman Admin	58
4.4. Pengujian	62
4.4.1 Skenario dan Hasil Pengujian.....	62
4.4.1 Analisa Pengujian.....	67
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	68
6.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Elemen – elemen sistem	9
GAMBAR 2.2	Penerapan ER Diagram	15
GAMBAR 2.3	Penerapan Use Case	19
GAMBAR 2.4	Penerapan Activity Diagram	21
GAMBAR 2.5	Komponen – komponen utama system basis data	22
GAMBAR 2.6	Level abstraksi data	25
GAMBAR 3.1	Gambaran system yang berjalan saat ini	26
GAMBAR 3.2	Desain Jaringan Komputer	32
GAMBAR 3.3	Gambaran Umum Perancangan system e-Complaint Handling ...	32
GAMBAR 3.4	Use Case Perancangan system e-Complaint Handling.....	34
GAMBAR 3.5	Activity Diagram Data & Respon Keluhan.....	38
GAMBAR 3.6	Activity Diagram Lihat Keluhan & Respon Keluhan	39
GAMBAR 3.7	Activity Diagram Laporan Keluhan	40
GAMBAR 3.8	ERD Perancangan system e-Complaint Handling.....	41
GAMBAR 3.9	Tampilan interface login.....	45
GAMBAR 3.10	Tampilan interface setelah login.....	45
GAMBAR 3.11	Tampilan display komplain	46
GAMBAR 4.1	Database diagram	48
GAMBAR 4.2	Halaman login	52
GAMBAR 4.3	Halaman awal user	53
GAMBAR 4.4	Halaman komplain.....	53
GAMBAR 4.5	Report komplain	54

GAMBAR 4.6 Display Keluhan	54
GAMBAR 4.7 Halaman login	55
GAMBAR 4.8 Display data keluhan	56
GAMBAR 4.9 Display detail data keluhan.....	56
GAMBAR 4.10 Kirim Respon.....	57
GAMBAR 4.11 Display reminder	57
GAMBAR 4.12 Halaman login	58
GAMBAR 4.13 Display data karyawan.....	58
GAMBAR 4.14 Display data admin divisi	59
GAMBAR 4.15 Display data prioritas.....	59
GAMBAR 4.16 Display kategori keluhan.....	60
GAMBAR 4.17 Display jenis keluhan	60
GAMBAR 4.18 Display jenis keluhan (open).....	61
GAMBAR 4.19 Display jenis keluhan (close).....	61
GAMBAR 4.20 Display report keluhan	62

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 ER Diagram Simbol	14
TABEL 2.2 Use Case Diagram Simbol	18
TABEL 2.3 Activity Diagram Simbol	20
TABEL 3.1 Analisa Kebutuhan Sistem	27
TABEL 3.2 Mapping Keluhan.....	28
TABEL 3.3 Spesifikasi Use Case Data Keluhan	35
TABEL 3.4 Spesifikasi Use Case Lihat Keluhan	35
TABEL 3.5 Spesifikasi Use Case Respon Keluhan.....	36
TABEL 3.6 Spesifikasi Use Case Lihat Respon.....	36
TABEL 3.7 Spesifikasi Use Case Lihat Data Keluhan.....	37
TABEL 3.8 Spesifikasi Use Case Approval	37
TABEL 3.9 Spesifikasi Use Case Lihat Report.....	38
TABEL 3.10 Daftar Entitas.....	40
TABEL 3.11 Daftar Relasi.....	41
TABEL 3.12 Tabel TB_M_Kategori	42
TABEL 3.13 Tabel TB_M_Jenis	42
TABEL 3.14 Tabel TB_R_Komplain.....	42
TABEL 3.15 Tabel TBL_ViewTest.....	43
TABEL 3.16 Tabel TB_R_komplainedetail.....	43
TABEL 3.17 Tabel HRIS_Login	44
TABEL 3.18 Tabel TB_M_Divisi	44
TABEL 3.19 Tabel TB_M_Prioritas	44

TABEL 4.1 Spesifikasi perangkat lunak.....	47
TABEL 4.2 Spesifikasi perangkat keras	47
TABEL 4.3 Tabel TBL_Viewtest.....	48
TABEL 4.4 Tabel TB_M_Divisi	49
TABEL 4.5 Tabel TB_M_Jenis	50
TABEL 4.6 Tabel TB_M_Kategori	50
TABEL 4.7 Tabel TB_M_Prioritas	51
TABEL 4.8 Tabel TB_R_Keluhan	51
TABEL 4.9 Tabel TB_R_Keluhan_detail.....	52
TABEL 4.10 Tabel Skenario Pengujian.....	63
TABEL 4.11 Tabel Hasil Pengujian	65