



**SISTEM CALL DISPATCH
GANGGUAN KONEKSI INTERNET PADA ISP XYZ**

Tugas Akhir

HERY HARISTA

41808110020

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

NIM : 41808110020

Nama : HERY HARISTA

Judul Skripsi : SISTEM MANAJEMEN CALL DISPATCH
GANGGUAN KONEKSI INTERNET PADA ISP XYZ

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 akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta,

(Hery Harista)

LEMBAR PERSETUJUAN

NIM : 41808110020
Nama : HERY HARYSTA
Judul Skripsi : SISTEM MANAJEMEN CALL DISPATCH
GANGGUAN KONEKSI INTERNET PADA ISP XYZ

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

JAKARTA,.....

Nur Ani, ST., MMSI

Pembimbing

Nur Ani, ST., MMSI

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi

Sarwati Rahayu, ST, MMSI

KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat 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. Ibu Nur Ani, ST, MMSI, selaku pembimbing tugas akhir pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.
3. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama Kawan-kawan Angkatan 2008 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan tugas akhir ini

4. Rekan – rekan mahasiswa kelas karyawan SI – Angkatan XIII.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufiknya, Amin

Jakarta, 14 Juli 2010

Hery Harista

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
KATA PENGANTAR	III
ABSTRACT	V
ABSTRAK	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penulisan.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	7
2.2 Rekayasa Perangkat Lunak	9
2.2.1 Karakteristik Perangkat Lunak.....	12
2.3 Pengantar Model Visual	12
2.3.1 Definisi Unified Modeling Language (UML).....	13
2.4 Perancangan Basis Data.....	26
2.4.1 Atribut	26
2.4.2 Ketergantungan(<i>Dependensi</i>).....	28
2.4.3 Anomali.....	29
2.5 Entity Relationship Diagram (ERD).....	30
2.6 Personal Home Page (PHP)	36
2.6.1 Struktur Program PHP.....	37
2.6.2 Mengakses Basis Data pada PHP.....	39
2.7 Structured Query Language (SQL).....	40
2.8 XAMPP.....	42
2.9 Dreamweaver .8.....	45
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	
3.1 Gambaran Umum.....	46
3.1.1 Tinjauan Perusahaan	47
3.1.2 Sejarah Perusahaan	47
3.1.3 Struktur Organisasi dan Fungsi Organisasi.....	47
3.2 Analisa Sistem Berjalan	49

3.3	Rancangan Sistem Usulan.....	53
3.3.1	Respond Time dan Waktu Selesai	56
3.4	Usecase Diagram.....	58
3.5	Activity Diagram.....	60
3.6	Class Diagram.....	64
3.7	Sequence Diagram	65
3.8	Perancangan Database.....	66
3.9	Perancangan Tampilan layar	69
3.8.1	Modul Layar Menu	69
 BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM		
4.1	Implementasi.....	80
4.1.1	Kebutuhan Aplikasi	80
4.1.2	Implementasi Basis Data	80
4.1.3	Implementasi Tampilan Layar	84
4.2	Pengujian.....	94
4.2.1	Skenario Pengujian	94
4.2.2	Hasil Pengujian.....	95
4.2.3	Analisa Hasil Pengujian.....	96
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	99
 DAFTAR PUSTAKA.....		100
LAMPIRAN KODE PROGRAM.....		101

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. GAMBAR 2.1	MODEL WATERFALL.....	11
2. GAMBAR 2.2	NOTASI AKTOR Pada UML.....	14
3. GAMBAR 2.3	NOTASI CLASS Pada UML	14
4. GAMBAR 2.4	NOTASI USECASE Pada UML.....	15
5. GAMBAR 2.5	DIAGRAM – DIAGRAM Pada UML VERSI 2.0	16
6. GAMBAR 2.6	USECASE MODEL	16
7. GAMBAR 2.7	CONTOH USECASE DIAGRAM Pada PENUALAN VCD..	17
8. GAMBAR 2.8	CLASS DIAGRAM.....	18
9. GAMBAR 2.9	CONTOH CLASS DIAGRAM PENJUALAN VCD	18
10. GAMBAR 2.10	CONTOH ACTIVITY DIAGRAM PENJUALAN VCD	20
11. GAMBAR 2.11	SIMBOL SEQUENCE DIAGRAM.....	20
12. GAMBAR 2.12	SIMBOL STATE CHART DIAGRAM	21
13. GAMBAR 2.13	PENAMBAHAN DETAIL KE STATE	21
14. GAMBAR 2.14	COLLABORATION DIAGRAM.....	22
15. GAMBAR 2.15	CONTOH COMPONENT DIAGRAM	23
16. GAMBAR 2.16	NOTASI ERD.....	31
17. GAMBAR 2.17	CONTOH CARDINALITAS SATU Ke SATU.....	33
18. GAMBAR 2.18	CONTOH CARDINALITAS SATU Ke BANYAK	34
19. GAMBAR 2.19	CONTOH CARDINALITAS BANYAK Ke BANYAK	34
20. GAMBAR 2.20	XAMPP VERSI 1.5.4.....	44
21. GAMBAR 2.21	TAMPILAN XAMP 1.5.4	44
22. GAMBAR 2.22	MACROMEDIA DREAMWEAVER 8.0	45
23. GAMBAR 2.23	TAMPILAN MACROMEDIA DREAMWEAVER 8.0	45
24. GAMBAR 3.1	SRTUKTUR ORGANISASI	48
25. GAMBAR 3.2	BISNIS PROSES BERJALAN	52
26. GAMBAR 3.3	STATUS TIKET	56
27. GAMBAR 3.4	RESPOND TME DAN WAKTU SELESAI	57
28. GAMBAR 3.5	USECASE DIAGRAM PENANGANAN GANGGUAN.....	59
29. GAMBAR 3.6	DIAGRAM AKTIVITAS PROSES LOGIN USER.....	61
30. GAMBAR 3.7	DIAGRAM AKTIVITAS PROSES DATA PELANGGAN....	62
31. GAMBAR 3.8	DIAGRAM AKTIVITAS DATA TIKET	63
32. GAMBAR 3.9	DIAGRAM LAPORAN GANGGUAN	64
33. GAMBAR 3.10	SEQUENCE DIAGRAM TIKET LAPORAN GANGGUAN.....	70
34. GAMBAR 3.11	LAYAR MENU LOGIN.....	71
35. GAMBAR 3.12	LAYAR MENU HOME.....	71
36. GAMBAR 3.13	LAYAR MENU ACTION	71
37. GAMBAR 3.14	LAYAR SUB MENU OPEN TICKET.....	72
38. GAMBAR 3.15	LAYAR SUB MENU OPNE TICKET	73
39. GAMBAR 3.16	LAYAR SUB MENU PENDING TICKET	74

40. GAMBAR 3.17	LAYAR SUB MENU MONITORING TICKET	75
41. GAMBAR 3.18	LAYAR SUB MENU CLOSE TICKET	76
42. GAMBAR 3.19	LAYAR MENU TICKET	76
43. GAMBAR 3.20	LAYAR SUB MENU MY INBOX	77
44. GAMBAR 3.21	LAYAR SUB MENU ALL TICKET	77
45. GAMBAR 3.22	LAYAR MENU HISTORY.....	78
46. GAMBAR 3.23	LAYAR MENU LAYANAN.....	79
47. GAMBAR 3.24	LAYAR MENU LOGOUT	79
48. GAMBAR 4.1	HALAMAN PEMBUATAN DATABASE Pada MYSQL DENGAN BROWSER.....	82
49. GAMBAR 4.2	HALAMAN PEMBUATAN TABEL Pada MYSQL DENGAN BROWSER.....	82
50. GAMBAR 4.3	HALAMAN PEMBUATAN STRUKTUR TABEL PADA MYSQL DENGAN BROWSER.	83
51. GAMBAR 4.4	HALAMAN STRUKTUR DATABASE BESERTA SELURUH TABEL.....	83
52. GAMBAR 4.5	FORM LOGIN.....	84
53. GAMBAR 4.6	FORM MENU HOME	85
54. GAMBAR 4.7	FORM OPEN TICKET	86
55. GAMBAR 4.8	FORM OPEN TICKET	86
57. GAMBAR 4.9	FORM PENDING TICKET	87
58. GAMBAR 4.10	FORM MONITORING TICKET	88
59. GAMBAR 4.11	FORM CLOSE TICKET	89
60. GAMBAR 4.12	FORM TICKET	90
61. GAMBAR 4.13	FORM MY INBOX	91
62. GAMBAR 4.14	FORM ALL TICKET	92
63. GAMBAR 4.15	FORM HISTORY	93
63. GAMBAR 4.16	FORM HISTORY.....	93

DAFTAR TABEL

Halaman

1.	TABEL 2.1	NOTASI ACTIVITY DIAGRAM.....	19
2.	TABEL 2.2	TABEL MAHASISWA	32
3.	TABEL 3.1	DATABASE PELANGGAN.....	66
4.	TABEL 3.2	DATABASE PETUGAS	67
5.	TABEL 3.3	DATABASE LAYANAN	67
6.	TABEL 3.3	DATABASE TIKET.....	68
7.	TABEL 3.4	DATABASE TIKET PROGRESS	69
8.	TABEL 4.1	SKENARIO PENGUJI SISTEM	94
9.	TABEL 4.2	HASIL PENGUJI SISTEM.....	96