



**APLIKASI PENCATATAN GANGGUAN LISTRIK PADA CONTACT
CENTER BERBASIS WEB**

Laporan Tugas Akhir
Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

MERCU BUANA
Oleh :
Rizky Wahyu Rifanto
41511110031

PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nim : 41511110031

Nama : Rizky Wahyu Rifanto

Judul Skripsi : Aplikasi Pencatatan Gangguan Listrik Pada Contact Center Berbasis Web

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, 18 Februari 2016

Penulis



Rizky Wahyu Rifanto

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41511110031
Nama : Rizky Wahyu Rifanto
Jurusan : Teknik Informatika
Fakultas : Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Aplikasi Pencatatan Gangguan Listrik Pada Contact Center Berbasis Web

Jakarta, Februari 2016

Disetujui dan diperiksa oleh :

Dr.Ida Nurhaida, ST, MT

Dosen Pembimbing

Sabar Rudiarto, S.Kom, M.Kom

KaProdi Teknik Informatika

Nia Kusuma Wardhani, S.Kom, MM

Koordinator Tugas Akhir

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.

Dalam laporan tugas akhir ini, penulis memilih judul “APLIKASI PENCATATAN GANGGUAN LISTRIK PADA CONTACT CENTER BERBASIS WEB ” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada jurusan Teknik Informatika Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan bimbingan dalam bentuk moral, materil maupun moril yang penulis peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung dari pihak-pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Pada kesempatan ini, perkenanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ida Nurhaida, ST, MT selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, pemikiran serta kesabaran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Sabar Rudiarto, S.Kom, M.Kom, selaku kepala program studi Teknik Informatika.
3. Ibu Nia Kusuma Wardhani, S.Kom, M.M, selaku koordinator tugas akhir program studi Teknik Informatika.
4. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Bambang Rifanto dan Ibu Susiati dan Kakak Adik yang telah memberikan dukungan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman Mercu Buana angkatan IXX Program Studi Teknik Informatika, yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

6. Seluruh Staff Pengajar Mercu Buana yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu namanya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencerahkan Taufik dan hidayahnya, Amin.

Sebagai Penutup, penulis dengan segala kerendahan hati meminta maaf atas kesalahan yang mungkin ada dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dan berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 06 Februari 2016

Rizky Wahyu Rifanto

Penulis



DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan masalah	2
1.4 Tujuan Pembahasan.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.6.1 Rancang Bangun Dengan Metode Waterfall	3
1.6.2 Pemodelan Aplikasi.....	4
1.6.3 Implementasi	4
1.6.4 Pengujian	4
1.6.5 Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 UML	6
2.1.1 Diagram <i>use case</i>	6
2.1.2 Class Diagram	6
2.1.3 Diagram aktifitas	6
2.1.4 Diagram <i>Sequence</i>	6
2.2 BLACK-BOX.....	7
2.3 WHITE BOX.....	7
2.4 Waterfall.....	7
2.5 MySQL.....	8
2.6 HTML.....	9
2.7 CSS	9
2.8 Pengertian Sistem	10
2.8.1 Elemen Sistem.....	10
2.8.2 Klasifikasi Sistem.....	11
2.9 Pengertian Informasi	12
2.10 Pengertian Aplikasi	13
2.11 Pengertian Sistem Informasi	13
2.12 Helpdesk	16
2.12.1 Kelebihan <i>Helpdesk</i>	16
2.13 XAMPP	17
2.14 PHP.....	17
 BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	19
3.1 System Initiation.....	19
3.2 Identifikasi Masalah	19

3.3.	Sistem Yang Berjalan	19
3.3.1	Prosedur Pelaporan Masalah	20
3.4	Analisis Sistem Usulan.....	21
3.5	Tujuan Dibuatnya Sistem	22
3.6	Design.....	23
3.6.1	<i>Use Case Diagram</i>	23
3.6.2	Activity Diagram	25
3.6.3	Class Diagram	29
3.6.4	Squence Diagram.....	29
3.6.5	Stuktur Database.....	30
3.7	Perancangan Antar Muka	35
 BAB IV		39
4.1	Implementasi	39
4.2	Kebutuhan Perangkat Keras	39
4.3	Kebutuhan Perangkat Lunak	39
4.4	Skenario pengujian sistem.....	40
4.5.1	Tampilan login	41
4.5.2	Tampilan Menu	42
4.5.3	Tampilan Ticket.....	44
4.5.4	Tampilan my request	46
4.5.5	Tampilan my assignment.....	47
4.5.6	Tampilan search ticket.....	48
4.5.6	Tampilan SLA chart	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Cara kerja <i>helpdesk</i>	17
Gambar 3.1 alur sistem yang sedang berjalan.....	21
Gambar 3.2 Analisis alur sistem usulan.....	22
Gambar 3.3 <i>use case</i> pencatatan kejadian pemadaman listrik	24
Gambar 3.4 <i>Activity diagram</i> laporan user	26
Gambar 3.5 <i>Activity diagram</i> pembuatan tiket <i>CSO</i> ke <i>BO</i>	27
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram</i> Pembuatan tiket <i>BO</i> ke Teknisi.....	28
Gambar 3.7 <i>Class Diagram</i>	29
Gambar 3.8 <i>Sequence Diagram</i> pembuatan tiket.....	30
Gambar 3.11.Rancangan antar muka tampilan pembuatan ticket baru.....	36
Gambar 3.12 Rancangan antar muka tampilan ticket baru	37
Gambar 3.13 Rancangan antar muka tampilan laporan SLA pada area pelayanan	37
Gambar 3.17 Rancangan antar muka tampilan SLA dalam bentuk chart atau diagram.....	38
Gambar 4.1 Tampilan login	41
Gambar 4.2 Tampilan Menu	43
Gambar 4.3 Tampilan Ticket	44
Gambar 4.4 Tampilan my request ticket	46
Gambar 4.5 Tampilan my assignment	47
Gambar 4.6 Tampilan search ticket	48
Gambar 4.7 Tampilan SLA chart	49
Gambar 4.8 Tampilan login berhasil.....	48
Gambar 4.9 Tampilan login tidak berhasil.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perbandingan sistem berjalan dengan sistem usulan	22
Tabel 3.2 Keterangan <i>Use Case</i>	24
Tabel 3.3 Databse user	30
Tabel 3.4 Database Customer	31
Tabel 3.5 Database log_email	31
Tabel 3.6 Database Sla	32
Tabel 3.7 Database user	33
Tabel 3.8 Database news	33
Tabel 3.9 project.....	34
Tabel 3.10 Tabel Tiket	34
Tabel 3.11 Tabel SLA	35
Tabel 4.1 skenario pengujian	40

