



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN
BERBASIS WEB PADA PT. NIPARINDO SARITAMA**

Oleh :

EndiSaputra

41809010178

PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER

FAKULTAS SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN
BERBASIS WEB PADA PT. NIPARINDO SARITAMA**

Laporan Tugas Akhir

Oleh :

Endi Saputra

41809010178

PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER

FAKULTAS SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Tiada kata yang terindah selain ucapan Puji dan Syukur kehadirat ALLAH SWT. Yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga telah dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN BERBASIS WEB PADA PT. NIPARINDO SARITAMA. Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata satu Program Studi Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, Makaperkenankanlahpenulismenyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besaryakepada:

1. Pihakkeluargakhususnyakedua orang tua yang telahbanyakmemberikandukungan, semangat, dandoabaikmorilmaupunmateril.Terutamamamah. Akucintamamahselamanya.
2. Ibu RatnaMutuManikam,S.Kom.,MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nur Ani, ST., MMSI, selaku Ka. Prodi Sistem Informasi.
4. Bapak Bagus Priambodo, ST, M.TI, selaku Koordinator TA Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama kuliah di Universitas Mercu Buana.
6. Teman-temanJurusanSistemInformasi 2009 yang telahbanyakmemberikandukungan, semangat, dandoa. Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman MT2C yang telah memberikan dukungan dukungan, semangat, dan doa.

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.

Wasalamualaikum.Wr.Wb

Jakarta,.....Juli 2013

Endi Saputra

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

NIM : 41809010178
Nama : Endi Saputra
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN BERBASIS WEB
PADA PT. NIPARENDO SARITAMA

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

Jakarta, Juli 2013

Menyetujui,



Rata Rata Manik, S.Kom., MT

Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 41809010178

Nama : Endi Saputra

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN
BERBASIS WEB PADA PT. NIPARINDO SARITAMA

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, 23-8-2013



LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Endi Saputra
NIM : 41809010178
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN
DAN PENANGANAN BERBASIS WEB PADA PT.
NIPARINDO SARITAMA

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN
JAKARTA,.....

Menyetujui,



Ratna Mutu Manikam, S.Kom., MT
Dosen Pembimbing

Mengetahui,



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

Mengesahkan,



Nur Ani, ST.,MMSI
Kaprosdi Sistem Informasi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	I
LEMBAR PERNYATAAN.....	II
KATA PENGANTAR	III
ABSTRAK.....	V
ABSTRACT.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL.....	XII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan masalah.....	4
1.5 Metodologi.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Konsep Dasar Sistem	7
2.1.1 Pengertian Sistem.....	7
2.1.2 Karakteristik Sistem.....	9
2.1.3 Klasifikasi Sistem	9
2.2 Konsep Dasar Informasi.....	9
2.2.1 Pengertian Informasi	10
2.2.2 Kualitas Informasi.....	10
2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	10
2.3.1 Definisi Sistem Informasi	12
2.3.2 Komponen Sistem Informasi	12

2.4	Definisi Waterfall.....	13
2.5	UML (Unified Modelling Language)	13
2.5.1	Diagram-Diagram UML	16
2.6	Analisa Berorientasi Objek	18
2.6.1	Use Case Diagram.....	19
2.6.2	Activity Diagram.....	20
2.6.3	Sequence Diagram	20
2.6.4	Class Diagram	21
2.7	Basis Data (<i>Database</i>)	22
2.7.1	Kamus Data.....	23
2.8	Perangkat Lunak Pendukung	23
2.8.1	PHP (Personal Home Page)	24
2.8.2	MYSQL (Structured Query language)	24
2.8.3	Macromedia Dreamweaver	25
2.8.4	Internet	25
2.9	XAMPP.....	26
2.10	Pengaduan dan Penanganan	26
2.11	Metode Pengujian	27
2.11.1	Metode <i>Black Box</i>	27
BAB III		28
ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM		28
3.1.	Sejarah Umum PT. Niparindo Saritama	30
3.3.	Analisa Sistem Berjalan	30
3.3.1.	Use Case Sistem Berjalan	33
3.4	Activity Diagram Sistem Berjalan	33
3.4.1	Activity Diagram Meminta Form Data Pengaduan	36
3.4.2	Activity Diagram Meminta Form Data Pengaduan	37
3.4.3	Activity Diagram Mengelola From Pengaduan	41
3.4.4	Activity Diagram Membuat Laporan Keluhan	41
3.5.	Perancangan Sistem Usulan	59
3.5.1.	Use Case Diagram Usulan	60
3.6	Activity Diagram Sistem Usulan	64
3.6.1	Activity Diagram Usulan Mengisi form keluhan.....	65

3.6.2	Activity Diagram Usulan Mengisi form keluhan.....	65
3.6.3	Activity Diagram Usulan Menginput data master	66
3.6.4	Activity Diagram Usulan Menginput Data Pengaduan.....	67
3.6.5	Activity Diagram Usulan Menginput data solusi.....	67
3.6.6	Activity Diagram Usulan Mencetak Data Laporan.....	68
3.7	Sequence Diagram Sistem Usulan	68
3.7.1.	Sequence Diagram Login.....	69
3.7.2	Sequence Diagram Menginput Data Master Karyawan.....	69
3.7.3	Sequence Diagram Menginput Data Master Custom.....	70
3.7.4	Sequence Diagram Menginput Data Master Jenis Pengaduan.....	71
3.7.5	Sequence Diagram Menginput Data Pengaduan.....	71
3.7.6	Sequence Diagram Menginput Data Solusi	71
3.7.7	Sequence Diagram Mencetak Laporan Karyawan.....	71
3.5.9	Sequence Diagram Laporan	72
3.8	Class diagram.....	72
3.9	Rancangan Struktur Tabel.....	72
3.9.1	Tabel Bagian	73
3.9.2	Tabel Jabatan.....	73
3.9.3	Tabel Karyawan	73
3.9.4	Tabel Karyawan	74
3.9.4	Tabel Pengaduan.....	74
3.9.5	Tabel Pengaduan Pelanggan	75
3.9.6	Tabel Solusi	75
3.9.6	Tabel User.....	75
3.10	Rancangan Layar (<i>interface</i>).....	76
3.10.1	Rncangan layar Login	76
3.10.3	Rancangan Layar Input Karyawan.....	76
3.10.5	Rancangan Layar Input Jabatan	76
3.10.6	Rancangan Layar From Input Data Karyawan.....	77
3.10.8	Rancangan Layar Daftar Pengaduan.....	77
BAB IV	78
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	78
4.1	Implementasi Sistem.....	78

4.2	Perangkat Pengujian.....	78
4.2.1	Perangkat Keras	79
4.2.2	Perangkat Lunak	79
4.3	Implementasi Basis Data.....	80
4.4	Implementasi dan Pengujian Program	89
4.5	Metode Pengujian	107
4.5.1	Skenario Pengujian	107
4.6	Analisa Hasil Pengujian.....	110
BAB V	113
PENUTUP	113
5.1.	Kesimpulan	113
5.2.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1

2.1 Gambar Model <i>Waterfall</i>	13
2.2 Gambar Model 4+1 View	15
2.3 Gambar Use Case Model	18
2.4 Gambar Contoh Ringkasan Use Case Sistem Restoran	19
2.5 Gambar Contoh Activity Diagram Pengiriman barang	21
2.6 Contoh Sequence Diagram Parkir Kendaraan	23
2.7 Contoh Class Diagram Penjualan	25
2.8 MySQL Server	28
2.9 Contoh Interface Macromedia Dreamweaver	29
2.10 Contoh Panel XAMPP	30

Gambar 3.1

3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33
3.2 Use Case Diagram Sistem Berjalan	36
3.3 Diagram Activity Berjalan Mengisi Form Pengajuan	38
3.4 Diagram Activity Berjalan Form Data Pengaduan	39
3.5 Diagram Activity Berjalan Mengelola Form Pengaduan	40
3.6 Diagram Activity Membuat Laporan Keluhan	41
3.7 Use Case Usulan Pada PT. Niparindo Saritama	42
3.8 Diagram Activity Usulan Mengisi Form Keluhan	46
3.9 Diagram Activity Usulan Mengisi Form Keluhan	47
3.10 Diagram Activity Usulan Menginput Data Master Karyawan	48
3.11 Diagram Activity Usulan Menginput Data Pengaduan	49
3.12 Diagram Activity Menginput Data Solusi	50
3.13 Diagram Activity Usulan Mencetak Data Laporan	51
3.14 Sequence Diagram Login	52

3.15	Sequence Diagram Menginput Data Master Karyawan.....	53
3.16	Sequence Diagram Menginput Data Master Customer.....	54
3.17	Sequence Diagram Meninput Data Master JenisPengaduan.....	55
3.18	Sequce Diagram Meninput Data Pengaduan.....	56
3.19	Sequce Diagram Menginput Data Solusi	57
3.20	Sequce Diagram MencetakLaporanKaryawan.....	58
3.21	SequceDiagram laporan	59
3.22	Class Diagram	58
3.23	KeteranganRancanganLayar Login.....	65
3.24	KeteranganRancangan Menu Utama.....	65
3.25	RancanganLayar Input Karyawan.....	66
3.26	RancanganLayarInput Bagian.....	66
3.27	RancanganLayar Input Jabatan	67
3.28	RancanganLayarFrom Input Data Karyawan.....	67
3.29	RancanganLayarFrom Entry Solusi	68
3.30	RancanganLayarDaftarPengaduan	68
3.31	RancanganLayar Entry Solusi.....	69
3.32	RancanganLayarLaporanKaryawan.....	69

Gambar 4.1

4.1	Tabel Database Handling Complain	71
4.2	TabelBagian	71
4.3	TabelJabatan.....	72
4.4	TabelKaryawan	72
4.5	TabelPelanggan	73
4.6	TabelPengaduan	73
4.7	TabelPengaduan_Pelanggan	74
4.8	TabelSolusi.....	74

4.9 Tabel User	75
4.10 Tampilan Home.....	75
4.11 Tampilan Entry PengaduanKaryawan.....	76
4.12 Tampilan Login	76
4.13 TampilanHalamanUtama	77
4.14 TampilanTampilanHalaman Admin DaftarKaryawan.....	77
4.15 Tampilan Admin DaftarBagian.....	78
4.16 TampilanHalamanDaftarJabatan.....	78
4.17 TampilanHalaman Admin View Data Pelanggan	79
4.18 TampilanHalaman Admin DaftarPengaduan	79
4.19 TampilanHalaman Admin DaftarSolusi.....	80
4.20 TampilanHalaman Admin DaftarPengaduan	80
4.21 TampilanHalaman Admin LaporanKaryawan	81
4.22 TampilanHalaman Admin LaporanPelanggan	81
4.23 TampilanHalaman Admin LaporanPengaduan	82
4.20 TampilanHalaman Admin LaporanSolusi.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-Jenis <i>Diagram UML</i>	15
Tabel 2.2 Simbol-simbol pada diagram use case	18
Tabel 2.3 Simbol-simbol yang sering dipakai pada activity diagram	20
Tabel 2.4 Simbol-simbol yang sering dipakai pada Sequence Diagram	22
Tabel 2.5 Notasi pada Class Diagram	24
Tabel 2.6 Notasi Kamus Data	26
Tabel 3.1 Deskripsi Use Case Meminta Form Data Pengaduan	36
Tabel 3.2 Deskripsi Use Case Meminta Form Data Pengaduan	36
Tabel 3.3 Deskripsi Use Case Mengelola Data Keluhan	37
Tabel 3.4 Deskripsi Use Case Mengelola Data Keluhan	37
Tabel 3.5 Deskripsi Use Case Membuat Data Laporan Keluhan	37
Tabel 3.6 Deskripsi Use Case Menyetujui Laporan Keluhan	38
Tabel 3.7 Keterangan Activity Diagram Meminta Form Data Keluhan	39
Tabel 3.8 Keterangan Activity Diagram Meminta Form Data Keluhan	39
Tabel 3.9 Keterangan Activity Diagram Mengelola Form Pengaduan	40
Tabel 3.10 Keterangan Activity Diagram Membuat Laporan Keluhan	41
Tabel 3.11 Skenario Use Case Mengisi Form Pengaduan Keluhan	42
Tabel 3.12 Skenario Use Case Mengisi Form Pengaduan Keluhan	43
Tabel 3.13 Skenario Use Case Melihat Solusi	43
Tabel 3.14 Deskripsi Use Case Melihat Solusi	43
Tabel 3.15 Deskripsi Use Case Menginput Data Master	44
Tabel 3.16 Deskripsi Use Case Menginput Data Keluhan	44
Tabel 3.17 Deskripsi Use Case Menginput Data Solusi	44
Tabel 3.18 Deskripsi Use Case Mencetak Laporan	45
Tabel 3.19 Deskripsi Use Case Menerima Laporan	45
Tabel 3.20 Keterangan Activity Diagram Mengolah Data Master	46

Tabel 3.21	Keterangan Activity Diagram Mengolah Data Master	47
Tabel 3.22	Keterangan Activity Diagram Menginput Data Master Karyawan ..	48
Tabel 3.23	Keterangan Activity Diagram Kelola Data Komplain	49
Tabel 3.24	Keterangan Activity Diagram Menginput Data Solusi	50
Tabel 3.25	Keterangan Activity Diagram Mencetak Data Laporan	51
Tabel 3.26	Keterangan Sequence Diagram Login	52
Tabel 3.27	Keterangan Sequence Menginput Data Master Karyawan	53
Tabel 3.28	Keterangan Sequence Menginput Data Master.....	54
Tabel 3.29	Keterangan Sequence Menginput Data Master Karyawan	55
Tabel 3.30	Keterangan Sequence Menginput Data Pengaduan	56
Tabel 3.31	Keterangan Sequence Menginput Data Solusi.....	57
Tabel 3.32	Keterangan Sequence Menginput Data Solusi.....	58
Tabel 3.33	Keterangan Sequence Laporan.....	59
Tabel3.34	StrukturTabel Data Karyawan	61
Tabel3.35	StrukturTabel Data Karyawan	62
Tabel3.36	StrukturTabel Detail Pengaduan	62
Tabel3.37	StrukturTabel Detail Pengaduan	63
Tabel3.38	StrukturTabel Data Karyawan	63
Tabel3.39	StrukturTabel Detail Pengaduan	64
Tabel3.40	StrukturTabel Detail Pengaduan	64
Tabel3.41	SkenarioHasilPengujian	83