



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**APLIKASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB
PADA PT. ROTARYANA ENGINEERING**

TUGAS AKHIR

Oleh :

DEFIKA DIPTYANTI

41811110150

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**APLIKASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB
PADA PT. ROTARYANA ENGINEERING**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Starta 1 (S1) Ilmu
Komputer Bidang Sistem Informasi

Oleh :

DEFIKA DIPTYANTI

41811110150

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2016

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41811110150

Nama : Defika Diptyanti

Judul Skripsi : **Aplikasi Penanganan Keluhan Pelanggan Berbasis Web Pada
PT. Rotaryana Engineering.**

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Februari 2016



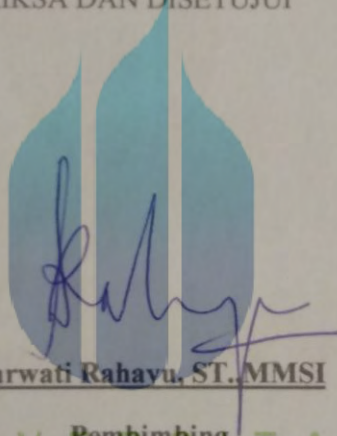
(Defika Diptyanti)

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41811110150
Nama : Defika Diptyanti
Judul Skripsi : Aplikasi Penanganan Keluhan Pelanggan Berbasis Web Pada
PT. Rotaryana Engineering.

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

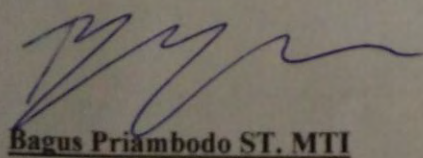
JAKARTA, 14-03-2016



Sarwati Rahayu, ST., MMSI

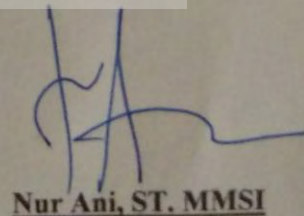
Pembimbing
UNIVERSITAS

MERCU BUANA



Bagus Priambodo ST. MTI

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST. MMSI

Kaprodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir “Aplikasi Penanganan Keluhan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Rotaryana Engineering” ini tepat pada waktunya.

Laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa diterima dengan lapang hati. Dengan segala keterbatasan, laporan tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan juga *support* dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dihaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Aris Setyanto Nugroho, Dr., MM, selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Bapak Bambang Hariyanto, Dr., MT, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercubuana.
3. Ibu Nur Ani, ST, MMSI, selaku Kepala Prodi Sistem Informasi,
4. Bapak Bagus Priambodo, ST, M. TI, selaku Kordinator Tugas Akhir Sistem Informasi,
5. Ibu Sarwati Rahayu, ST., MMSI, selaku Dosen Pembimbing yang selalu teliti memberikan koreksi terhadap penulisan laporan tugas akhir ini disertai dengan penjelasan yang rinci.
6. Sahabat – sahabatku di PKK Univ. Mercubuana yang telah memberikan dukungan moril untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga atas motivasi dan dukungan moril maupun materil.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat hidayah dan inayah-Nya.

Jakarta, Februari 2016

Defika Diptyanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
KATA PENGANTAR.....	III
ABSTRACTION	IV
ABSTRAKSI	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6.2 Metode Perancangan	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	6

2.1.1 Pengertian Sistem.....	6
2.1.2 Pengertian Informasi.....	6
2.1.3 Pengertian Sistem Informasi.....	6
2.2 Keluhan Pelanggan	7
2.2.1 Penanganan Keluhan Pelanggan.....	8
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.3 Unified Modeling Language (UML).....	9
2.3.1 Use Case Diagram.....	10
2.3.2 Activity Diagram.....	13
2.3.3 Sequence Diagram	15
2.3.4 Class Diagram.....	17
2.4 SDLC (Software Development Life Cycle).....	18
2.4.1 Model Waterfall	18
2.5 Web Server.....	19
2.6 XAMPP.....	20
2.7 MySQL (Structure Query Language)	20
2.8 Personal Home Page (PHP)	20
2.9 Adobe Dreamweaver CS6.....	21
2.10 Metode Pengujian Sistem.....	21
2.10.1 Black Box Testing.....	21
2.10.2 White-Box Testing.....	22
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN.....	23
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	23

3.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	23
3.1.2 Struktur Organisasi	24
3.1.3 Tugas & Tanggung Jawab.....	24
3.2 Analisa Sistem Berjalan.....	29
3.2.1 Uraian Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Berjalan.....	30
3.2.2 Use Case Diagram Sistem Berjalan	31
3.2.3 Activity Diagram Sistem Berjalan	36
3.2.4 Hasil Analisa Kebutuhan	39
3.3 Perancangan Sistem Usulan.....	39
3.3.1 Use Case Diagram Sistem Usulan	40
3.3.2 Activity Diagram Sistem Usulan	44
3.3.3 Sequence Diagram Sistem Usulan.....	52
3.3.4 Class Diagram Sistem Usulan.....	59
3.3.5 Struktur Database.....	60
3.3.6 Rancangan Struktur Menu Aplikasi.....	62
3.3.7 Rancangan Layar Aplikasi.....	63
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	68
4.1 Implementasi Sistem.....	68
4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware)	68
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak (Software).....	68
4.2 Implementasi Database	68
4.3 Implementasi Antar Muka Aplikasi.....	71
4.4 Metode Pengujian Sistem.....	77

4.5 Skenario Pengujian	77
4.6 Hasil Pengujian	79
4.6.1 Analisa Hasil Pengujian	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SDLC	18
Gambar 2.2 Model Waterfall	19
Gambar 3.1 Struktur Perusahaan	24
Gambar 3.2 Use Case Diagram Sistem Berjalan	32
Gambar 3.3 Activity Diagram Sistem Berjalan	37
Gambar 3.4 Use Case Diagram Sistem Usulan.....	40
Gambar 3.5 Activity Diagram Usulan Login.....	45
Gambar 3.6 Activity Diagram Usulan Add User.....	46
Gambar 3.7 Activity Diagram Keluhan.....	47
Gambar 3.8 Activity Diagram Usulan Menangani Keluhan.....	48
Gambar 3.9 Activity Diagram Usulan Merubah Status	49
Gambar 3.10 Activity Diagram Usulan Lihat Status	50
Gambar 3.11 Activity Diagram Usulan Cetak Laporan.....	51
Gambar 3.12 Sequence Diagram Usulan Login.....	52
Gambar 3.13 Sequence Diagram Usulan Add User.....	53
Gambar 3.14 Sequence Diagram Usulan Input Keluhan	54
Gambar 3.15 Sequence Diagram Usulan Menangani Keluhan.....	55
Gambar 3.16 Sequence Diagram Usulan Merubah Status	56
Gambar 3.17 Sequence Diagram Usulan Lihat Status	57
Gambar 3.18 Sequence Diagram Usulan Cetak Laporan.....	58
Gambar 3.19 Class Diagram Sistem Usulan.....	59
Gambar 3.20 Rancangan Struktur Menu Aplikasi CRM	62
Gambar 3.21 Rancangan Login Complaint Handling.....	63
Gambar 3.22 Rancangan Halaman Menu Utama.....	63

Gambar 3.23 Rancangan Halaman Form Complaint	64
Gambar 3.24 Rancangan Halaman History Complaint.....	65
Gambar 3.25 Rancangan Halaman History Report.....	66
Gambar 3.26 Rancangan Halaman Add User	67
Gambar 4.1 Database k6382362_crm.sql	69
Gambar 4.2 Implementasi Tabel tb_barang.....	69
Gambar 4.3 Implementasi Tabel_kategori.....	70
Gambar 4.4 Implementasi Tabel tb_komplain.....	70
Gambar 4.5 Implementasi Tabel tb_user	71
Gambar 4.6 Implementasi Halaman Login.....	71
Gambar 4.7 Implementasi Halaman Utama.....	72
Gambar 4.8 Implementasi Form Complaint Handling.....	73
Gambar 4.9 Implementasi Halaman History Complaint.....	74
Gambar 4.10 Implementasi Halaman Complaint Report.....	75
Gambar 4.11 Implementasi Halaman Add User	76



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol Use Case Diagram.....	10
Tabel 2.2 Simbol-simbol Activity Diagram.....	14
Tabel 2.3 Simbol-simbol Sequence Diagram	15
Tabel 2.4 Simbol-simbol Class Diagram.....	17
Tabel 3.1 Skenario Use case Menyampaikan Keluhan.....	33
Tabel 3.2 Skenario Use case Memberikan Data Equipment.....	33
Tabel 3.3 Skenario Use case Mencatat Data Keluhan	33
Tabel 3.4 Skenario Use case Penugasan Penanganan Keluhan	34
Tabel 3.5 Skenario Use case Menerima Penugasan.....	34
Tabel 3.6 Skenario Use case Update Status Keluhan	35
Tabel 3.7 Skenario Use case Mengkonfirmasi Laporan Keluhan.....	35
Tabel 3.8 Skenario Use case Menerima Konfirmasi Penanganan Keluhan.....	35
Tabel 3.9 Skenario Use case Penyelesaian Tugas.....	36
Tabel 3.10 Skenario Use case Menerima Laporan Penugasan	36
Tabel 3.11 Skenario Activity Diagram Sistem Berjalan.....	37
Tabel 3.12 Skenario Use case Usulan Login	41
Tabel 3.13 Skenario Use case Usulan Tambah User	41
Tabel 3.14 Skenario Use case Usulan Input Keluhan.....	42
Tabel 3.15 Skenario Use case Usulan Menangani Keluhan	42
Tabel 3.16 Skenario Use case Usulan Merubah Status.....	43
Tabel 3.17 Skenario Use case Usulan Lihat Status.....	43
Tabel 3.18 Skenario Use case Usulan Cetak Laporan	44
Tabel 3.19 Skenario Activity Diagram Usulan Login	45

Tabel 3.20 Skenario Activity Diagram Add User.....	46
Tabel 3.21 Skenario Activity Diagram Input Keluhan	47
Tabel 3.22 Skenario Activity Diagram Usulan Menangani Keluhan.....	49
Tabel 3.23 Skenario Activity Diagram Usulan Merubah Status.....	50
Tabel 3.24 Skenario Activity Diagram Usulan Lihat Status.....	51
Tabel 3.25 Skenario Activity Diagram Usulan Cetak Laporan	52
Tabel 3.26 Skenario Sequence Diagram Usulan Login	53
Tabel 3.27 Skenario Sequence Diagram Usulan Add User	53
Tabel 3.28 Skenario Sequence Diagram Usulan Input Keluhan.....	54
Tabel 3.29 Skenario Sequence Diagram Usulan Menangani Keluhan	55
Tabel 3.30 Skenario Sequence Diagram Usulan Merubah Status.....	56
Tabel 3.31 Skenario Sequence Diagram Usulan Lihat Status.....	57
Tabel 3.32 Skenario Sequence Diagram Usulan Cetak Laporan	58
Tabel 3.33 tb_user.....	60
Tabel 3.34 tb_barang	60
Tabel 3.35 tb_komplain	61
Tabel 3.36 tb_kategori	62
Tabel 4.1 Tabel Skenario Pengujian User Pelanggan	77
Tabel 4.2 Tabel Skenario Pengujian Halaman User Engineer	78
Tabel 4.3 Tabel Skenario Pengujian Halaman User Technical Manager	79
Tabel 4.4 Tabel Hasil Pengujian User Pelanggan.....	79
Tabel 4.5 Tabel Hasil Pengujian Halaman User Engineer.....	80
Tabel 4.6 Tabel Hasil Pengujian Halaman User Technical Manager	81