



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**APLIKASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
PEMESANAN BARANG RETAIL BERBASIS WEB
PADA PT INDOMARCO ADI PRIMA**

RIAN ARDIANSYAH

41815110107

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



**APLIKASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
PEMESANAN BARANG RETAIL BERBASIS WEB
PADA PT INDOMARCO ADI PRIMA**

Laporan Tugas Akhir

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sistem
Informasi**

**Oleh :
RIAN ARDIANSYAH
41815110107**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

NIM : **41815110107**

Nama Mahasiswa : Rian Ardiansyah

Judul Skripsi : **APLIKASI PELAYANAN INFORMASI DAN
PENGADUAN PEMESANAN BARANG RETAIL
BERBASIS WEB PADA PT INDOMARCO ADI PRIMA**

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme. Dan apabila ternyata ditemukan dalam tugas akhir saya unsur plagiarisme, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademis terkait hal tersebut.

Jakarta, Desember 2017



Rian Ardiansyah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41815110107
Nama Mahasiswa : Rian Ardiansyah
Judul Skripsi : **APLIKASI PELAYANAN INFORMASI DAN
PENGADUAN PEMESANAN BARANG RETAIL
BERBASIS WEB PADA PT INDOMARCO ADI
PRIMA**

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

Jakarta, 29 Desember 2017

Menyetujui


Nur Ani, ST, MMSI
Dosen Pembimbing

Mengetahui


Inge Handriani, M.Ak.MMSI
Koordinator Tugas Akhir Sistem Informasi


Nur Ani, ST, MMSI
KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **"APLIKASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PEMESANAN BARANG RETAIL BERBASIS WEB PADA PT INDOMARCO ADI PRIMA"** tepat pada waktunya.

Hasil laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan penelitian dan obsevasi yang dilakukan penulis terhadap PT Indomarco Adi Prima selaku objek penelitian dalam tugas akhir ini. Dalam penulisan laporan ini, penulis banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang berharga. Untuk itu, penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih, khususnya kepada:

1. Ibu Nur Ani, ST, MMSI selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Inge Handriani, SE, M.MSI, selaku Sekertaris Program Studi Sistem Informasi II.
3. Bapak Abdi Wahab, S.Kom, MT selaku Dosen Pembimbing Akademik dalam penulisan Tugas Akhir.
4. Seluruh Staff PT Indomarco Adi Prima, khususnya kepada Bapak Nyoman Sutaja selaku Supervisor pada bagian staff admin dan Bapak Sutanto selaku Sales Manager yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data untuk Tugas Akhir ini.
5. Seluruh teman-teman Mahasiswa Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan informasi-informasi yang bermanfaat untuk Tugas Akhir ini.

Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan sehingga terwujudnya Tugas Akhir ini. Penulis menyadari penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis

mengharapkan segala kritik serta saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan. Semoga laporan tugas akhir yang sederhana dan singkat ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 29 Desember 2017



Rian Ardiansyah



DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstract.....	vi
Abstraksi.....	vii
Daftar isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	2
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Dan Manfaat.....	3
1.4.1. Tujuan.....	3
1.4.2. Manfaat.....	3
1.5. Metodologi Penelitian.....	3
1.5.1. Metode Pengumpulan Data.....	3
1.5.2. Metode Pengembangan Sistem.....	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Literatur Terkait.....	7
2.2. Helpdesk.....	8
2.2.1. Pengertian Helpdesk.....	8

2.2.2. Pengertian Ticketing.....	9
2.2.3. Tipe Helpdesk.....	9
2.2.4. Kelebihan Helpdesk.....	10
2.2.5. Fungsional Helpdesk.....	10
2.2.6. Pengertian CRM.....	10
2.2.7. Komponen CRM.....	11
2.2.8. Tahapan CRM.....	12
2.2.9. Tujuan CRM.....	13
2.2.10. Penerapan Sistem CRM.....	13
2.3. Metode Pengembangan <i>Waterfall</i>	13
2.3.1. <i>Unified Modeling Language</i> (UML).....	15
2.3.2. Use Case Diagram.....	15
2.3.3. Sequence Diagram.....	16
2.3.4. Activity Diagram.....	18
2.3.5. Class Diagram.....	19
2.4. Website.....	21
2.5. Pengertian HTML.....	23
2.6. Pengertian XAMPP.....	23
2.7. MySQL.....	24
2.8. PHP.....	25
2.9. Dreamweaver.....	25
2.10. CSS (<i>Cascade Style Sheet</i>).....	26
2.11. Metode Pengujian <i>Black Box</i>	27
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM	28
3.1. Tinjauan objek penelitian	28
3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3.1.3. Tujuan Organisasi Perusahaan.....	29

3.2. Analisa Sistem.....	29
3.2.1. Identifikasi Masalah.....	30
3.2.2. Analisa KebutuhanMasalah.....	30
3.3. Perancangan Sistem.....	31
3.3.1. Use Case Diagram.....	31
3.3.2. <i>Activity Diagram</i>	34
3.3.3. <i>Class Diagram</i>	35
3.3.4. Sequence Diagram.....	35
3.4. Rancangan dan Tampilan Web.....	37
3.4.1. Rancangan Halaman Login.....	37
3.4.2. Rancangan Halaman Form Pelaporan Tiket.....	38
3.4.3. Rancangan Halaman Daftar Tiket Laporan.....	38
3.4.4. Rancangan Halaman Update Tiket.....	39
3.5. Struktur Database.....	40
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	41
4.1. Implementasi Aplikasi.....	41
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras.....	41
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak.....	41
4.2. Implementasi Database.....	42
4.2.1 Tabel Operator.....	42
4.2.2 Tabel Pelapor.....	42
4.2.3 Tabel Tiket.....	43
4.3. Implementasi Aplikasi Antarmuka.....	43
4.3.1. Tampilan Login Helpdesk.....	43
4.3.2. Tampilan Helpdesk Input Laporan.....	44
4.3.3. Tampilan Update Laporan.....	45
4.3.4. Tampilan Laporan Via Web.....	45
4.3.5. Tampilan Track Laporan/Pencarian Status.....	46

4.4. Metode Pengujian.....	46
4.5. Skenario Pengujian.....	47
4.5.1. Hasil Pengujian.....	47
4.5.2. Analisa Hasil Pengujian.....	48
BAB V PENUTUP.....	49
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pengembangan <i>Waterfall</i>	14
Gambar 2. 2 Contoh <i>use case diagram</i>	15
Gambar 2. 3 Contoh <i>Sequence Diagram</i>	17
Gambar 2.4. Contoh <i>Class diagram</i>	21
Gambar 2.5. Contoh <i>Class diagram</i>	21
Gambar 2.6. Struktur Php.....	25
Gambar 3. 1 Use Case Diagram Sistem Usulan.....	31
Gambar 3. 2 <i>Activity Diagram</i> Input Data Pengaduan Masuk.....	34
Gambar 3. 3 <i>Class Diagram</i>	35
Gambar 3. 4 <i>Sequence Diagram</i> Pelapor.....	35
Gambar 3. 5 <i>Sequence Diagram</i> Tiket Pelaporan.....	36
Gambar 3. 6 <i>Sequence Diagram</i> Helpdesk.....	37
Gambar 3. 7 Rancangan Halaman Login.....	38
Gambar 3. 8 Rancangan Halaman Form Pelaporan.....	38
Gambar 3. 9 Rancangan Halaman Daftar Tiket.....	39
Gambar 3. 10 Rancangan Halaman Update Tiket.....	39
Gambar 4. 1 Tabel Operator.....	42
Gambar 4. 2 Tabel Pelapor.....	42
Gambar 4. 3 Tabel Tiket.....	43
Gambar 4. 4 Tampilan Halaman Login.....	44
Gambar 4. 5 Tampilan Input Laporan HelpDesk.....	44
Gambar 4. 6 Tampilan Update Laporan.....	45
Gambar 4. 7 Tampilan Input Pelaporan Baru.....	45
Gambar 4. 8 Tampilan Pencarian Status Pelaporan.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Jurnal Literatur.....	7
Tabel 2.2 Simbol <i>use case diagram</i>	16
Tabel 2.3 Simbol <i>Sequence diagram</i>	18
Tabel 2.4 Simbol <i>Activity diagram</i>	19
Tabel 2.5 Simbol <i>Class diagram</i>	20
Tabel 3.1 <i>Use case Login</i>	32
Tabel 3.2 <i>Use Case Form</i> Tiket Pelaporan.....	33
Tabel 3.3 <i>Use Case</i> Daftar Tiket Laporan.....	34
Tabel 3.4 <i>Use Case Update</i> Tiket.....	34
Tabel 3.5 <i>Use Case</i> Status Tiket.....	35
Tabel 3.6 Tabel Tiket Laporan.....	40
Tabel 3.7 Tabel <i>HelpDesk</i>	40
Tabel 3.8 Tabel Pelapor.....	40
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Aplikasi.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Riset

Lampiran 2. Kartu Asistensi Tugas Akhir

