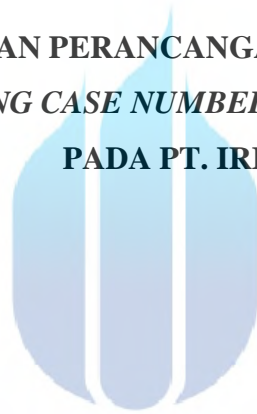




UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *WEB SUPPORT*
UNTUK *MONITORING CASE NUMBER* DAN *CUSTOM REQUEST*
PADA PT. IRIS**



UNIVERSITAS
TIARA ISNA PRATIWI
41814120191
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANALISIS DAN PERANCANGAN *WEB SUPPORT*
UNTUK *MONITORING CASE NUMBER* DAN *CUSTOM REQUEST*
PADA PT. IRIS

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:

TIARA ISNA PRATIWI

41814120191

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

2016

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Isna Pratiwi
NIM : 41814120191
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis dan Perancangan *Web Support Untuk Monitoring Case Number dan Custom Request* di PT. IRIS

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan tugas akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait hal tersebut.

Jakarta, 23 Desember 2016

Tiara Isna Pratiwi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Isna Pratiwi
NIM : 41814120191
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis dan Perancangan *Web Support* Untuk *Monitoring Case Number* dan *Custom Request* di PT. IRIS

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

JAKARTA, 23 Desember 2016



Andi Nugroho, ST, M.Kom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

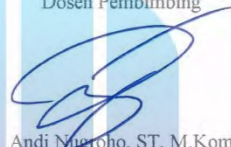
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tiara Isna Pratiwi
NIM : 41814120191
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis dan Perancangan *Web Support Untuk Monitoring Case Number dan Custom Request* di PT. IRIS

SKRIPSI INI TELAH DISIDANGKAN, DIPERIKSA DAN DISETUJUI
SEBAGAI LAPORAN TUGAS AKHIR

Jakarta, 7 Januari 2017

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Andi Nugroho, ST, M.Kom

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir


Mengetahui,

Ka. Prodi Sistem Informasi

UNIVERSITAS

MERCU BUANA


Inge Handriani, M.Ak., MMSI


Nur Ani, ST., MMSI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya. Serta tak lupa shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Dengan ridho dan ijin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis dan Perancangan *Web Support* Untuk *Monitoring Case Number* dan *Custom Request* Pada PT. IRIS”.

Tugas Akhir ini dibuat dan diselesaikan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan strata satu pada jurusan sistem informasi di Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu penyelesaian tugas akhir ini, karena penulis menyadari tugas akhir ini tidak dapat selesai tepat waktu tanpa adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak diantaranya:

1. Kepada orang tua penulis yang tak henti-hentinya berdo'a dan mendukung secara moril dan materil.
2. Kepada pembimbing Bapak Andi Nugroho, yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, saran serta kritiknya.
3. Ibu Nur Ani, ST., MMSI selaku Ka. Prodi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Inge Handriani, SE., MMSI selaku Koordinator Tugas Akhir Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
5. Kepada keluarga, sahabat dan teman-teman yang memberikan do'a dan semangat
6. Serta semua pihak terkait yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, mereka yang telah memberikan bantuannya kepada penulis

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam laporan ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan kedepannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis, amin.

Jakarta, 23 Desember 2016

Tiara Isna Pratiwi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan Laporan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Rekayasa Perangkat Lunak (RPL)	7
2.1.1 <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC).....	9
2.1.2 <i>Prototyping Model</i>	9
2.1.3 <i>Black Box Testing</i>	11
2.2 <i>Unified Modeling Language</i> (UML).....	12
2.2.1 <i>Use Case Diagram</i>	13
2.2.2 <i>Class Diagram</i>	15
2.2.3 <i>Sequence Diagram</i>	17
2.2.4 <i>Activity Diagram</i>	18
2.3 PIECES.....	19
2.4 <i>Monitoring</i>	22
2.5 <i>Web Support</i>	23

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	25
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
3.1.1 Struktur Organisasi Perusahaan	27
3.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Posisi Terkait	27
3.2 Analisa Sistem Berjalan.....	29
3.2.1 Diagram Konseptual Sistem Berjalan	29
3.2.2 Fakta Di Lapangan.....	34
3.2.3 Analisa Permasalahan Dengan Metode <i>Analysis PIECES</i>	35
3.2.4 Masalah Sistem Berjalan.....	36
3.3 Analisa Sistem Usulan	37
3.3.1 Spesifikasi Sistem yang Diusulkan	37
3.3.2 <i>Use Case</i> Diagram Sistem Usulan.....	39
3.3.3 <i>Activity</i> Diagram Sistem Usulan	43
3.3.4 <i>Sequence</i> Diagram Sistem Usulan.....	49
3.3.5 <i>Class</i> Diagram Sistem Usulan.....	52
BAB IV PERANCANGAN TABEL DAN <i>MOCKUP</i>	53
4.1 Struktur Tabel Basis Data	53
4.2 Perancangan Tampilan (<i>Mockup</i>)	64
4.2.1 Rancangan Tampilan Halaman <i>Login</i>	64
4.2.2 Rancangan Tampilan Halaman <i>Administrator</i>	64
4.2.3 Rancangan Tampilan Halaman PIC CN.....	66
4.2.4 Rancangan Tampilan Halaman <i>Coordinator Programmer</i>	67
4.2.5 Rancangan Tampilan Halaman QA.....	69
4.2.6 Rancangan Tampilan Halaman <i>Client</i>	71
4.2.7 Rancangan Tampilan Halaman <i>Report</i>	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Software Engineering Layers	8
Gambar 2. 2 Paradigma Pembuatan Prototype	10
Gambar 2. 3 Contoh Use Case Diagram.....	15
Gambar 2. 4 Contoh Class Diagram.....	16
Gambar 2. 5 Contoh Sequence Diagram	18
Gambar 2. 6 Contoh Activity Diagram	19
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	27
Gambar 3. 2 Diagram Konseptual Penanganan Case Number (CN)	30
Gambar 3. 3 Diagram Konseptual Penanganan Custom Request (CR)	32
Gambar 3. 4 Use Case Diagram Sistem Usulan	40
Gambar 3. 5 Activity Diagram Mengelola Konten.....	44
Gambar 3. 6 Activity Diagram Mengelola Master Data (Administrator)	45
Gambar 3. 7 Activity Diagram Mengelola Master Data (Admin Support).....	45
Gambar 3. 8 Activity Diagram Mengakses Master Data	46
Gambar 3. 9 Activity Diagram Mengelola Data CN dan CR	47
Gambar 3. 10 Activity Diagram Mengakses Data CN dan CR.....	47
Gambar 3. 11 Activity Diagram Menambah File CN dan CR.....	48
Gambar 3. 12 Activity Diagram Mengakses File CN dan CR.....	48
Gambar 3. 13 Sequence Diagram Mengelola Konten	49
Gambar 3. 14 Sequence Diagram Mengelola Master Data.....	49
Gambar 3. 15 Sequence Diagram Mengakses Master Data	50
Gambar 3. 16 Sequence Diagram Mengelola Data CN dan CR	50
Gambar 3. 17 Sequence Diagram Mengakses Data CN dan CR	51
Gambar 3. 18 Sequence Diagram Mengelola File CN dan CR.....	51
Gambar 3. 19 Sequence Diagram Mengakses File CN dan CR.....	52
Gambar 3. 20 Class Diagram	52
Gambar 4. 1 Rancangan Tampilan Halaman Login	64
Gambar 4. 2 Rancangan Tampilan Halaman Awal	65
Gambar 4. 3 Rancangan Tampilan Halaman Menambah Menu	65
Gambar 4. 4 Rancangan Tampilan Halaman Grouping Menu.....	66
Gambar 4. 5 Rancangan Tampilan Halaman List CN	66
Gambar 4. 6 Rancangan Tampilan Halaman Penanganan CN	67
Gambar 4. 7 Rancangan Tampilan Halaman List CR.....	68

Gambar 4. 8 Rancangan Tampilan Halaman Update PIC CR dan QA.....	68
Gambar 4. 9 Rancangan Tampilan Halaman Update Planning Date	69
Gambar 4. 10 Rancangan Tampilan Halaman Update Status	70
Gambar 4. 11 Rancangan Tampilan Halaman Upload File	71
Gambar 4. 12 Rancangan Tampilan Halaman List File CR.....	71
Gambar 4. 13 Rancangan Tampilan Halaman View List Free Mandays	72
Gambar 4. 14 Rancangan Tampilan Halaman Report	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol Use Case Diagram.....	14
Tabel 2. 2 Simbol-Simbol Class Diagram.....	15
Tabel 2. 3 Simbol-Simbol Class Diagram (Lanjutan).....	16
Tabel 2. 4 Simbol-Simbol Sequence Diagram.....	17
Tabel 2. 5 Simbol-Simbol Activity Diagram.....	19
Tabel 3. 1 Spesifikasi Data Masukan.....	38
Tabel 3. 2 Skenario Use Case Mengelola Konten.....	40
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Mengelola Master Data.....	41
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Mengakses Master Data.....	41
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Mengelola Data CN dan CR.....	42
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Mengakses Data CN dan CR.....	42
Tabel 3. 7 Skenario Use Case MenambahFile CN dan CR.....	43
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Mengakses File CN dan CR.....	43
Tabel 4. 1 Tabel Data User.....	53
Tabel 4. 2 Tabel Data Group.....	54
Tabel 4. 3 Tabel Data GroupingUser.....	54
Tabel 4. 4 Tabel Data Menu.....	55
Tabel 4. 5 Tabel Data GroupingMenu.....	55
Tabel 4. 6 Tabel Data CN_Mstr.....	56
Tabel 4. 7 Tabel Data CN_Det.....	56
Tabel 4. 8 Tabel Data CR_Mstr.....	57
Tabel 4. 9 Tabel Data CR_Det.....	58
Tabel 4. 10 Tabel Data Client.....	58
Tabel 4. 11 Tabel Data ClientProduct.....	59
Tabel 4. 12 Tabel Data FM_Mstr.....	60
Tabel 4. 13 Tabel Data FM_Det.....	60
Tabel 4. 14 Tabel Data Product.....	61
Tabel 4. 15 Tabel Data Survey.....	61
Tabel 4. 16 Tabel Data Proposal.....	62
Tabel 4. 17 Tabel Data Prog_Type.....	62
Tabel 4. 18 Tabel Data CRProgTypeHist.....	63
Tabel 4. 19 Tabel Data Status.....	63
Tabel 4. 20 Tabel Data File.....	63