



**APLIKASI INFORMASI PENGADUAN ELECTRONIC DATA CAPTURE
(EDC) MERCHANT BERBASIS WEB PADA PT. BANK BRI TAMBUN-
BEKASI**

FARHAN FIRDAUS

41818320001

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



**APLIKASI INFORMASI PENGADUAN ELECTRONIC DATA CAPTURE
(EDC) MERCHANT BERBASIS WEB PADA PT. BANK BRI TAMBUN-
BEKASI**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer

Oleh:

UNIVERSITAS
Farhan Firdaus 41818320001
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41818320001
Nama : Farhan Firdaus
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Informasi Pengaduan Electronic Data Capture (EDC) Merchant Berbasis Web Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Tambun-Bekasi

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.

Jakarta, 22 Agustus 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Farhan Firdaus

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Farhan Firdaus
NIM : 41818320001
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Informasi Pengaduan Electronic Data Capture (EDC) Merchant Berbasis Web Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Tambun-Bekasi

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Agustus 2020



Farhan Firdaus

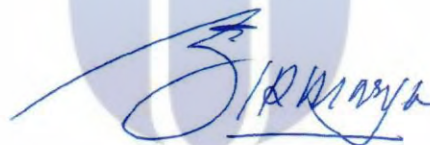
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Farhan Firdaus
NIM : 41818320001
Judul Tugas Akhir : APLIKASI INFORMASI PENGADUAN *ELECTRONIC DATA CAPTURE* (EDC) *MERCHANT* BERBASIS WEB PADA PT. BANK BRI TAMBUN BEKASI

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui

Jakarta, 22 Agustus 2020

Menyetujui,



(Ir. Fajar Masya, MMSI)

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

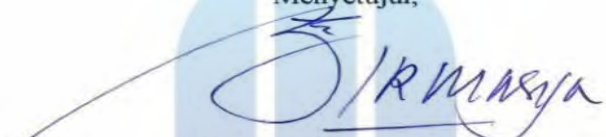
LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41818320001
Nama : Farhan Firdaus
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Informasi Pengaduan Electronic Data Capture (EDC) Merchant Berbasis Web Pada PT.BANK BRI TAMBUN BEKASI


Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 22 Agustus 2020

Menyetujui,


(Ir. Fajar Masya, MMSI)

Mengetahui,


(Inge Handriani, M.Ak., M.MSI)
Koordinator Tugas Akhir


(Ratna Mutu Manikam, S.Kom., MT)
KaProdi Sistem Informasi

ABSTRAK

Nama : Farhan Firdaus
NIM : 41818320001
Pembimbing TA : Ir. Fajar Masya, MMSI.
Judul : Aplikasi Informasi Pengaduan Electronic Data Capture (EDC) Merchant Berbasis Web Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Tambun-Bekasi

PT. Bank Rakyat Indonesia. Merupakan salah satu Bank yang berada dibawah naungan BUMN, berdiri sejak tahun 1895, Bank BRI menawarkan berbagai macam fasilitas untuk masyarakat dan *merchant* atau nasabah yang berkerjasama dengan BRI. Diantara fasilitas yang ditawarkan Bank BRI adalah penyediaan jasa *EDC* (*Electronic Data Capture*). BRI selalu mengedepankan pelayanan terhadap *merchant*. Salah satunya adalah pelayanan pengaduan keluhan dan kerusakan pada *EDC* yang ada pada *merchant*, namun untuk saat ini pelaporan kerusakan pada *EDC* harus melalui *call center* atau langsung datang ke cabang Bank BRI terdekat, dengan melalui beberapa tahapan, artinya tidak bisa langsung berhubungan dengan tim terkait, sehingga proses perbaikannya memerlukan waktu yang lama, hal ini membuat kurang maksimalnya pelayanan Bank BRI dalam mengumpulkan dan menjaring komplain kerusakan *EDC*. Dengan membuat sarana pengaduan kerusakan dan keluhan *merchant EDC* yang berupa *web* maka *Merchant* Bank BRI dapat mengadakan permasalahan yang ada pada *EDC* dan diharapkan dapat penanganan langsung dengan tim terkait tanpa dibatasi tempat dan waktu, sehingga *merchant* pengguna *EDC* mempunyai kemudahan untuk melakukan komplain mengenai permasalahan *EDC* kapanpun dan dimanapun

Kata Kunci: Pengaduan, *Merchant*, *EDC*, *Website*

ABSTRACT

Name : Farhan Firdaus
Nim : 41818320001
TA Supervisor : Ir. Fajar Masya, MMSI.
Title : *Electronic Data Capture Complaint Information Application (EDC) Web based Merchant at PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) branch Office of Tambun-Bekasi*

PT Bank Rakyat Indonesia. is one of the banks under the auspices of BUMN, established since 1895, Bank BRI offers a wide range of facilities for the community and merchants or customers who cooperate with BRI. Among the facilities offered by Bank BRI is the provision of EDC (Electronic Data Capture) services. BRI always prioritizes services to merchants. One of them is service complaints complaint and damage to EDC that is in the merchant, but for now the damage reporting on the EDC must go through the call center or directly come to the nearest Bank BRI branch, by going through several stages, meaning that it can not directly relate to the related team, so that the improvement process takes a long time, this makes a less maximal service Bank BRI in collecting and net complaints complaint EDC. By making a means of complaint complaints and EDC merchant complaints in the form of Web, the Merchant Bank BRI can complain about problems in EDC and is expected to be directly handling with the related team without being restricted place and time, so that EDC users have the ability to complain about the EDC problem anytime and anywhere

Keywords: Merchant complaints, EDC, Website

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanahu wata'ala yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “**APLIKASI INFORMASI PENGADUAN *ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC) MERCHANT* BERBASIS WEB PADA PT. BANK BRI TAMBUN-BEKASI**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan kelulusan Program Strata Satu (S1) di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan berbagai pihak dan bimbingan penyusunan skripsi ini tidak akan selesai pada waktunya untuk itu sebagai rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Fajar Masya, MMSI. selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini tepat pada waktunya.
2. Bapak Muhammad Fachri selaku Relationship Manager Dana yang memberikan segala bentuk informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan dan penyusunan skripsi ini serta izin untuk melakukan riset.
3. Ibu Sri Dianning Asri, ST., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik Sistem Informasi dan Sekprodi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan.
4. Bapak Banu Lubtiko SE selaku koordinator tim *Preparation EDC* Bank BRI Tambun Bekasi.
5. Bapak Purwadi S.Kom selaku koordinator tim *Helpdesk EDC* Bank BRI Tambun Bekasi.
6. Kedua Orang Tua yang mendukung dalam proses penulisan skripsi baik dari segi Moral maupun Materi

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Namun penulis berharap semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Bekasi, 22 Agustus 2020



Farhan Firdaus



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Sistematika Penulisan.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep Dasar Pemrograman	5
2.1.1 Konsep Dasar Website.....	5
2.1.2 <i>Web Browser</i>	6
2.1.3 <i>Java Script</i>	6
2.1.4 <i>Codeigniter</i>	6
2.1.5 <i>Desaign Responsive</i>	6
2.2 <i>Electronic Data Capture</i>	7
2.3 Pengertian Merchant	7
2.4 Penanganan Pengaduan.....	8
2.4.1 Definisi Pengaduan	8
2.4.2 <i>Service / Layanan Konsumen</i>	9
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keluhan.....	9
2.4.4 Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan	9
2.4.5 Mengelola Pengaduan	10
2.5 Penelitian Terkait	12
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	17
3.1 Tujuan Penelitian	17
3.2 Manfaat Penelitian	17
BAB 4 METODE PENELITIAN	18
4.1 Lokasi Penelitian.....	18

4.2	Sarana Pendukung.....	18
4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	18
4.4	Diagram Alir Penelitian.....	19
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
5.1	Analisa Sistem Berjalan.....	22
5.1.1	Analisa Proses Bisnis.....	22
5.1.2	Identifikasi Masalah.....	23
5.1.3	Analisa PIECES.....	23
5.2	Analisa Kebutuhan.....	25
5.3	Perancangan UML.....	25
5.4	Perancangan Basis Data.....	56
5.5	Perancangan Antar Muka.....	59
5.6	Perancangan Masukan.....	64
5.7	Perancangan Keluaran.....	69
5.8	Implementasi Basis Data.....	76
5.9	Implementasi Hasil Keluaran.....	79
5.10	Hasil Pengujian Aplikasi.....	87
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
6.1	Kesimpulan.....	93
6.2	Saran.....	93
	DAFTAR PUSTAKA.....	95
	LAMPIRAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Literatur Review</i>	12
Tabel 4.1 Sarana Pendukung.....	18
Tabel 5.1 Hasil Analisa Sistem Kebutuhan.....	23
Tabel 5.2 Dekripsi <i>Use Case</i> Tambah Akun <i>User</i>	29
Tabel 5.3 Dekripsi <i>Use Case</i> Hapus data <i>User</i> dan <i>Merchant</i>	29
Tabel 5.4 Dekripsi <i>Use Case</i> Pengaduan.....	30
Tabel 5.5 Dekripsi <i>Use Case</i> Tanggapan Awal <i>Helpdesk</i>	30
Tabel 5.6 Dekripsi <i>Use Case</i> Tanggapan <i>Preparation</i>	31
Tabel 5.7 Dekripsi <i>Use Case</i> Tanggapan Akhir <i>Helpdesk</i>	32
Tabel 5.8 Dekripsi <i>Use Case</i> Profile	32
Tabel 5.9 Dekripsi <i>Use Case</i> Password.....	33
Tabel 5.10 Dekripsi <i>Use Case</i> Rekapitulasi Laporan.....	33
Tabel 5.11 Tabel bri_level	56
Tabel 5.12 Tabel bri_user	57
Tabel 5.13 Tabel bri_complain	57
Tabel 5.14 Tabel bri_comp_status	58
Tabel 5.15 Tabel bri_comp_document	58
Tabel 5.16 Tabel indikasi_fraud	58
Tabel 5.17 Tabel tipe_pekerjaan	59
Tabel 5.18 Tabel Tahap Pengujian Sistem.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian	19
Gambar 5.1 Sistem Yang Berjalan.....	22
Gambar 5.2 Use Case Diagram Merchant,Admin,Helpdek & Preparation	26
Gambar 5.4 Use Case Diagram Pengaduan	27
Gambar 5.5 Use Case Diagram Tanggapan Awal Helpdesk	27
Gambar 5.6 Use Case Diagram Tanggapan Preparation.....	28
Gambar 5.7 Use Case Diagram Tanggapan Akhir Helpdesk.....	28
Gambar 5.8 Activity Diagram Login	34
Gambar 5.9 Activity Diagram Registrasi Merchant	35
Gambar 5.10 Activity Diagram Admin.....	36
Gambar 5.11 Activity Diagram Helpdesk.....	38
Gambar 5.12 Activity Diagram Preparation	40
Gambar 5.13 Activity Diagram Merchant	41
Gambar 5.14 Activity Diagram Proses Pengaduan	43
Gambar 5.15 Activity Diagram Profile	45
Gambar 5.16 Activity Diagram Password.....	46
Gambar 5.17 Activity Diagram Rekapitulasi Laporan Pengaduan	47
Gambar 5.18 Sequence Diagram Login	48
Gambar 5.19 Sequence Diagram Pengaduan Merchant.....	49
Gambar 5.20 Sequence Diagram Admin	50
Gambar 5.21 Sequence Diagram Helpdesk	51
Gambar 5.22 Sequence Diagram Preparation	52
Gambar 5.23 Sequence Diagram Profile.....	53
Gambar 5.24 Sequence Diagram Pengaturan.....	54
Gambar 5.25 Sequence Diagram Rekapitulasi Laporan	55
Gambar 5.26 Class Diagram Pengaduan EDC.....	56
Gambar 5.27 Tampilan Beranda	59
Gambar 5.28 Tampilan Login	60
Gambar 5.29 Tampilan Admin	61
Gambar 5.30 Tampilan Tentang BRI.....	62
Gambar 5.31 Tampilan Daftar-Login	63
Gambar 5.32 Registrasi <i>Merchant</i>	64
Gambar 5.33 Tampilan Buat Akun <i>User</i>	65
Gambar 5.34 Tampilan Buat Pengaduan	66
Gambar 5.35 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Admin.....	67
Gambar 5.36 Tampilan Pengaturan.....	67
Gambar 5.37 Tampilan Pengaduan Langsung	68
Gambar 5.38 Tampilan Daftar <i>Merchant</i>	69
Gambar 5.39 Tampilan Halaman <i>Helpdesk</i>	70

Gambar 5.40 Tampilan Halaman Merchant.....	70
Gambar 5.41 Laporan <i>Merchant</i>	71
Gambar 5.42 Tampilan Halaman <i>Preparation</i>	71
Gambar 5.43 Laporan <i>Preparation</i>	72
Gambar 5.44 Indikasi Fraus.....	73
Gambar 5.45 Trand Merchant Rusak.....	73
Gambar 5.46 Tampilan Profile.....	75
Gambar 5.47 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Administrator.....	75
Gambar 5.48 Daftar Tabel User.....	76
Gambar 5.49 Daftar Tabel Level.....	76
Gambar 5.50 Daftar Tabel Bri_comp_status.....	76
Gambar 5.51 Daftar Tabel Bri_comp_document.....	77
Gambar 5.52 Daftar Tabel Bri_Complain.....	77
Gambar 5.53 Gambar Daftar Tabel Indikasi_fraud.....	77
Gambar 5.54 Gambar Daftar Tabel Tipe_Pekerjaan.....	78
Gambar 5.55 Implementasi Halaman Beranda.....	79
Gambar 5.56 Implementasi Halaman Login.....	80
Gambar 5.57 Implementasi Halaman Admin.....	80
Gambar 5.58 Implementasi Halaman Merchant.....	81
Gambar 5.59 Implementasi Halaman Helpdesk.....	81
Gambar 5.60 Implementasi Rekap. Laporan Helpdesk.....	82
Gambar 5.61 Implementasi Halaman <i>Preparation</i>	82
Gambar 5.62 Implementasi Rekap. Laporan <i>Preparation</i>	83
Gambar 5.63 Implementasi Halaman Buat Akun User.....	83
Gambar 5.64 Implementasi Halaman Pengaduan Langsung.....	84
Gambar 5.65 Implementasi Halaman Daftar Merchant.....	85
Gambar 5.66 Implementasi Halaman Rekapitulasi Pengaduan.....	86
Gambar 5.67 Gambar Hasil Print Laporan.....	86
Gambar 5.68 Gambar Hasil Print Laporan Excel.....	87
Gambar 5.69 Gambar Hasil Print Laporan PDF.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pendukung Penelitian	98
Lampiran 2 Suart Pendukung Penelitian Universitas Mercu Buana	99
Lampiran 3 Biodata Diri	100

