



**SISTEM PUSAT PELAYANAN PENGADUAN BERBASIS WEB
STUDI KASUS DI PT INTI HEKSA INTERNATIONAL**

Disusun oleh:

Nama : Yohanes Surya Kurniawan S

Nim : 41812120012

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 41812120012
Nama : Yohanes Surya Kurniawan S
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Sistem Pusat Pelayanan Pengaduan Berbasis Web Studi Kasus di PT Inti Heksa International.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut diatas adalah hasil karya seni 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, 21 Februari 2015



(Yohanes Surya K.S)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lembar Pengesahan

NIM : 41812120012
Nama : Yohanes Surya Kurniawan S
Judul Skripsi : Sistem Pusat Pelayanan Pengaduan Berbasis Web Studi Kasus di
PT Inti Heksa International.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Bagus Priambodo, ST, MTI Nur Ani, ST, MMSI

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi

Kaprodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi nikmat iman dan kesehatan yang dapat mempermudah langkah-langkah hamba-Nya dalam mengerjakan berbagai urusan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagaimana mestinya. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang Strata Satu (S-1) pada program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Di balik penyusunan laporan tugas akhir ini, tak lepas dari berbagai bantuan dan dorongan baik secara moril dan materil yang sangat besar dari berbagai pihak yang terkait. Dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, pencipta alam semesta yang selalu memberikan kekuatan dalam setiap pekerjaan yang penulis lakukan dan selalu memudahkan segala urusan serta selalu menjaga dan menemani di saat apa pun.
2. Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
3. Bapak Denny Permana, selaku manager PT. Inti Heksa International yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan riset Tugas Akhir di PT Inti Heksa International.

Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan atau kekeliruan baik dalam penulisan maupun pembahasan materi yang kurang lengkap atau kurang jelas. Penulis juga menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat memberikan masukan serta pengalaman bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis, tetapi juga dapat bermanfaat bagi orang lain terutama adik angkatan kami yang ingin menjadikan Tugas Akhir penulis ini sebagai bahan referensi. Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan tugas akhir ini semoga Tuhan memberikan balasan yang setimpal. Amiin.

Jakarta, Januari 2015

Penulis

Abstraksi	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1 Latar belakang	1
2 Rumusan Masalah	2
3 Batasan Masalah.....	3
4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
5 Metodologi Penelitian	3
6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
1 Konsep Dasar Sistem	5
2 Sistem Informasi Pemasaran.....	5
3 Pelayanan	7
4 Pelanggan.....	8
5 Pengolahan Keluhan Pelanggan.....	8
6 IT Service Management	10
6 SDLC	13
7 <i>UML</i> (Unified Modelling Language).....	15
8 Basis Data (<i>Database</i>)	18
8.1 <i>DBMS</i>	19
8.2 SQL	19
9 Bahasa Pemrograman	20
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN	
1 Tinjauan Perusahaan	24
1.1 Visi Perusahaan.....	24
1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	24
1.3 Produk.....	25
2 Analisa Sistem	26
2.1 Sistem Berjalan	26
2.2 <i>Sistem Usulan</i>	27

2.3	Use Case Diagram	28
2.4	<i>Activity Diagram</i>	31
2.5	Sequence Diagram	40
2.6	Class Diagram	45
3	Struktur Basis Data	46
4	Arsitektur Sistem	49
5	Perancangan Struktur Menu	50
6	Perancangan Antar Muka	52

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM DAN PENGUJIAN

1	Implementasi Sistem.....	57
1.1	Perangkat Keras	57
1.2	Perangkat Lunak	57
2	Implementasi Antar Muka	58
3	Pengujian	61
3.1	Skenario Pengujian Sistem	62
3.2	Hasil Pengujian.....	62
3.3	Analisa Hasil Pengujian	63

BAB V PENUTUP

1	Kesimpulan	64
2	Saran	64
	Daftar Pustaka	
	Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Metode Waterfall	10
Gambar 2.2 Komponen Pembentuk Use Case	13
Gambar 2.3 Contoh Activity Diagram	14
Gambar 2.4 Sequence Diagram	16
Gambar 2.5 Komponen Sequence Diagram	16
Gambar 2.6 Komponen Class Diagram	18
Gambar 2.7 Contoh Class Diagram	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Tissana	23
Gambar 3.2 Use Case Diagram Sistem Berjalan	24
Gambar 3.3 Activity Diagram Sistem Berjalan	26
Gambar 3.4 Use Case Diagram Pengaduan Tiket	27
Gambar 3.5 Activity Diagram Login	29
Gambar 3.6 Activity Diagram Mengajukan Tiket	30
Gambar 3.7 Activity Diagram Mendistribusikan Tiket Keluhan	30
Gambar 3.8 Activity Diagram Menugaskan Pegawai Mengerjakan Tiket Keluhan	31
Gambar 3.9 Activity Diagram Mengerjakan Tiket Keluhan	31
Gambar 3.10 Activity Diagram Menyelesaikan Tiket Keluhan	32
Gambar 3.11 Activity Diagram Mengelola Data Master	32
Gambar 3.12 Activity Diagram Laporan	33
Gambar 3.13 Sequence Diagram Login	33
Gambar 3.14 Sequence Diagram Mengajukan Tiket Keluhan	34
Gambar 3.15 Sequence Diagram Mendistribusikan Tiket Keluhan	34
Gambar 3.16 Sequence Diagram Menugaskan Pegawai untuk Mengerjakan Tiket Keluhan	24
Gambar 3.17 Sequence Diagram Mengerjakan Tiket Keluhan	36
Gambar 3.18 Sequence Diagram Menyelesaikan Tiket Keluhan	36
Gambar 3.19 Sequence Diagram Mengelola Data Master	37
Gambar 3.20 Sequence Diagram Laporan	37
Gambar 3.21 Class diagram Pengaduan Tiket	38
Gambar 3.22 Arsitektur Sistem	42
Gambar 3.23 Struktur Menu Admin	42
Gambar 3.24 Struktur Menu Supervisor	43

Gambar 3.25 Struktur Menu Operator.....	43
Gambar 3.26 Struktur Menu Pegawai.....	43
Gambar 3.27 Struktur Menu Client.....	44
Gambar 3.28 Perancangan layar login.....	44
Gambar 3.29 Perancangan layar master company.....	44
Gambar 3.30 Perancangan Layar Master User.....	45
Gambar 3.31 Perancangan Layar Master Departemen.....	45
Gambar 3.32 Perancangan Layar Master Category.....	45
Gambar 3.33 Perancangan Layar Master Jobdesk.....	46
Gambar 3.34 Perancanga Layar FAQ.....	46
Gambar 3.35 Perancangan Layar Transaksi Issue.....	47
Gambar 4.1 Form login.....	49
Gambar 4.2 Form Company.....	49
Gambar 4.3 Form Client.....	50
Gambar 4.4 Form Employee.....	50
Gambar 4.5 Form Departemen.....	51
Gambar 4.6 Form Category.....	51
Gambar 4.7 List Issue.....	52
Gambar 4.8 Form Issue.....	52



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Komponen <i>Activity</i> Diagram 14
Tabel 3.1	Use Case Mengirim Email Keluhan..... 25
Tabel 3.2	Use Case Menerima Email Keluhan 25
Tabel 3.3	Use Case Forward Email Keluhan 25
Tabel 3.4	Use Case Membuat Dokumentasi Keluhan..... 25
Tabel 3.5	Mengerjakan Email Keluhan..... 26
Tabel 3.6	Use Case Mengajukan Tiket Keluhan..... 27
Tabel 3.7	Use Case Mendistribusikan Tiket Keluhan..... 27
Tabel 3.8	Use Case Menugaskan Pegawai untuk Mengerjakan Tiket Keluhan... 28
Tabel 3.9	Use Case Mengerjakan Tiket Keluhan 28
Tabel 3.10	Use Case Menyelesaikan Tiket Keluhan..... 28
Tabel 3.11	Use Case Mengelola Data Master 28
Tabel 3.12	Use Case Laporan 29
Tabel 3.13	Deskripsi Sequence Diagram Login..... 33
Tabel 3.14	Deskripsi Sequence Diagram Mengajukan Tiket Keluhan 34
Tabel 3.15	Deskripsi Sequence Diagram Mendistribusikan Tiket Keluhan..... 34
Tabel 3.16	Deskripsi Sequence Diagram Menugaskan Pegawai untuk Mengerjakan Tiket Keluhan..... 35
Tabel 3.17	Deskripsi Sequence Diagram Mengerjakan Tiket Keluhan..... 36
Tabel 3.18	Deskripsi Sequence Diagram Menyelesaikan Tiket Keluhan..... 37
Tabel 3.19	Deskripsi Sequence Diagram Mengelola Data Master 37
Tabel 3.20	Deskripsi Sequence Diagram Laporan..... 38
Tabel 3.21	Struktur basis data Company 39
Tabel 3.22	Struktur basis data Employee..... 39
Tabel 3.23	Struktur basis data Client 39
Tabel 3.24	Struktur basis data Departemen 39
Tabel 3.25	Struktur basis data Category 40
Tabel 3.26	Struktur basis data Cat_Dept..... 40
Tabel 3.27	Struktur basis data Cat_Emp 40
Tabel 3.28	Struktur basis data Issue..... 40
Tabel 3.29	Struktur basis data Issue Remark 41
Tabel 3.30	Struktur basis data Issue Detail 41

Tabel 3.31	Struktur Basis Data dan TimeSheet	41
Tabel 3.32	Struktur basis data FAQ.....	41



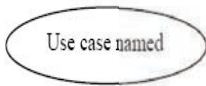
DAFTAR SIMBOL

1. Use Case Diagram



Actor

Actor adalah pengguna sistem. *Actor* tidak terbatas hanya manusia saja, jika sebuah sistem berkomunikasi dengan aplikasi lain dan membutuhkan *input* atau memberikan *output*, maka aplikasi tersebut juga bisa dianggap sebagai *actor*.



Use Case

Use case digambarkan sebagai lingkaran elips dengan nama *use case* dituliskan di dalam elips tersebut.

Association

Asosiasi digunakan untuk menghubungkan *actor* dengan *use case*. Asosiasi digambarkan dengan sebuah garis yang menghubungkan antara *Actor* dengan *Use Case*.

MERCU BUANA