



**Aplikasi Pencatatan Dokumen Transaksi Customer Service
pada Bank BCA berbasis Android**

LAPORAN SKRIPSI

Indra Prayoga Setyono

41817010039

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2022



**Aplikasi Pencatatan Dokumen Transaksi Customer Service
pada Bank BCA berbasis Android**

LAPORAN SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana**

Indra Prayoga Setyono

41817010039

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Prayoga Setyono
NIM : 41817010039
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Aplikasi Pencatatan Dokumen Transaksi
Customer Service pada Bank BCA
Berbasis Android

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 04 April 2022



Indra Prayoga Setyono

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

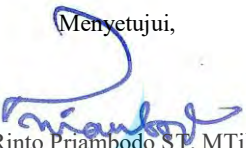
LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41817010039
Nama Mahasiswa : Indra Prayoga Setyono
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Pencatatan Dokumen Transaksi
Customer Service pada Bank BCA berbasis Android

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, 26 Agustus 2022

Menyetujui,



(Rinto Priambodo ST, MTi)
Dosen Pembimbing

Mengetahui,



(Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom)
Sek. Prodi Sistem Informasi

(Ratna Mutu Manikam, S.Kom., M.T)
Ka.Prodi Sistem Informasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah hirarabil'alam, satu kata yang dapat penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan shalawat serta salam semoga selalu terlimpah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta para keluarga Sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman kelak.

Skripsi ini penulis buat sebagai syarat kelulusan dalam menempuh pendidikan jenjang Strata-1 (S1) di Universitas Mercu Buana. Selain itu juga penulis berharap apa yang penulis teliti, yang dijelaskan di dalam skripsi ini dapat dipergunakan dengan baik oleh semua pihak yang membutuhkan. Sehingga perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat lebih maju.

Sehunungan dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis, juga atas dorongan serta bimbingannya sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan sangat lancar tanpa adanya gangguan yang berarti. Semoga Allah SWT membalas semua amal dan ibadah mereka. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Rektor UMB
2. Dekan Fakultas
3. Ketua Prodi UMB
4. Bapak yang telah rela meluangkan waktunya untuk mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

**SURAT PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR**

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

Nama : Indra Prayoga Setyono
NIM : 41817010039
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Aplikasi Pencatatan Dokumen Transaksi
Customer Service pada Bank BCA Berbasis
Android

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan

Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 April 2023

Yang menyatakan,



Indra Prayoga Setyono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYTAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
SURAT PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Permasalahan Penelitian	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori	9
a) Sistem Informasi	9
b) Smartphone	10
c) Aplikasi	12
d) Android	13
e) Aplikasi Berbasis Android	16

f) Android SDK.....	16
g) Visual Studio Code.....	17
h) Dart.....	19
i) Flutter	21
j) GetX	23
k) Google Firebase Database	23
l) Metode Pengembangan OOAD.....	24
m) Analisa Fishbone.....	27
n) UML (Unified Modeling Language).....	28
o) Customer Service	35
p) Document	36
q) Arsip.....	37
r) Arsip Digital.....	39
B. Literature Review.....	39
BAB III	43
METODE PENELITIAN.....	43
A. Tempat dan Waktu Penelitian	43
B. Metode Pengumpulan Data	43
a) Observasi.....	43
b) Wawancara.....	43
C. Metode Pengembangan Sistem	44
D. Framework Flutter.....	47
E. Firebase Database.....	48
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Analisis Sistem.....	50
A. Analisis Sistem Berjalan	50

B. Analisa permasalahan menggunakan metode Fishbone	51
C. Perancangan Use Diagram	52
D. Perancangan <i>Activity</i> Diagram	65
E. Perancangan Sequence Diagram	76
F. Perancangan Design User Interface	84
BAB V.....	97
KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98



UNIVERSITAS
MERCU BUANA