



***INTERNAL SUPPORT SYSTEM PADA
PT. COLLEGA INTI PRATAMA***



Oleh:

SAEFUL SAHID


41812120138

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



***INTERNAL SUPPORT SYSTEM PADA
PT. COLLEGA INTI PRATAMA***



LAPORAN TUGAS AKHIR
Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:
SAEFUL SAHID
41812120138

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41812120138

Nama : Saeful Sahid

Judul Skripsi : *Internal Support System* Pada PT. Collega Inti Pratama

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukanlah 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, 16 Februari 2015

METERAI
TEMPEL
47326ACF097408245
6000
Saeful Sahid



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

NIM : 41812120138
Nama : Saeful Sahid
Judul Skripsi : *Internal Support System* Pada PT. Collega Inti Pratama

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

Jakarta, 22 Januari 2015



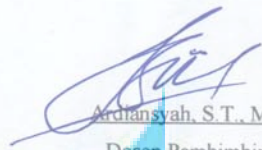
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41812120138
Nama : Saeful Sahid
Judul Skripsi : *Internal Support System* Pada PT. Collega Inti Pratama

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

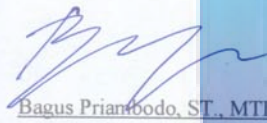
Jakarta, 4 Februari 2015



Ardiansyah, S.T., M.TI

Dosen Pembimbing

MENGETAHUI,



Bagus Priambodo, ST., MTI

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST., MMSI

Kaprodi Sistem Informasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Keagungan Tuhan dalam menciptakan manusia sungguh tak terbandingkan. Terlebih lagi kita telah dianugerahi akal dan pikiran sehingga kita memiliki derajat paling tinggi diantara makhluk tuhan yang lainnya. Oleh karena itu sudah seharusnya kita mengucapkan syukur atas semua kelebihan yang dipercayakan Tuhan kepada kita. Begitu pula dengan penulis, tiada kata yang terindah selain ucapan syukur tak terhingga karena penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “*Internal Support System Pada PT. Collega Inti Pratama*”. Laporan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, nasehat, bimbingan dan dukungan. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Arissetyanto Nugroho, Dr., MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bambang Hariyanto, Dr., MT, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
3. Nur Ani, ST., MMSI, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
4. Bagus Priambodo, ST., MTL, selaku Koordinator Tugas Akhir Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
5. Ardiansyah, ST., M.TI, selaku Dosen Pembimbing yang selalu teliti memberikan koreksi terhadap penulisan laporan tugas akhir ini disertai dengan penjelasan yang rinci.
6. Seluruh Dosen Sistem Informasi Universitas Mercu Buana yang telah mengajar penulis selama hampir dua tahun lamanya, dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini.
7. Wihartoyo, selaku Ka. Dept. *IT Security* – PT. Collega Inti Pratama Jakarta.
8. Rachmat Aahadijat, selaku Ka. Dept. *HR & Legal* – PT. Collega Inti Pratama Jakarta yang telah memberikan ijin untuk melakukan kegiatan observasi.
8. Seluruh Staff – PT. Collega Inti Pratama yang telah membantu penulis dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penyelesaian penulisan tugas akhir ini, khususnya Restu Sekarwanto, Aditya Febrianto, Wihartoyo, dan Halida Sudharta.

9. Ayah dan Ibu tersayang yang telah banyak memberikan doa, motivasi dan dorongan dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.
10. Sahabat dan teman-teman Sistem Informasi Universitas Mercu Buana, terimakasih atas kebersamaan selama ini, semoga kalian semua sukses.
11. Semua pihak yang mungkin belum disebutkan dan sahabat-sahabat yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini, khususnya kepada Zakaria Akhmad, Andi Sumarniadi, Suika Amaliah, Anggito Susilo, Feri, Nurul, Rudi, Rusyana, Ryan, Wiratno, dan Zulkifli, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas jasa dan bantuan yang telah mereka berikan. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan penulisan ini sehingga dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan, aamiin.

Jakarta, 24 Januari 2015

Saeful Sahid



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

A company will be successful if all the lines of the company can operate and support each other. The success level of a company can be measured by how it manages their business process. However , this is still something that is considered not too important for the new and developing company, so that the company will not run smoothly. beside that, the company's business strategy and stats that not ready yet actually causing substantial losses and ultimately went bankrupt. There are some things that have not been utilized to the maximum by the company in achieving the desired success , one of which is information technology. In certain fields of information technology plays an important role and help the company succeed. By utilizing information technology, a company can easily reach the goal. However the future of information technology will become a necessity that can not be underestimated by the company. As already mentioned above that the success of a company can be measured by how to manage business processes, in which business processes are managed with the operational activities of the company. Therefore we need an information technology that can support the smooth operations of a company. The information technology can facilitate all lines that exist in the company. From the many information technologies that can be used , One is the Internal Support System . This system has been tested and implemented with results help the company's operations and ensure all departments within the company facilitated.

Keywords: Internal Support System, Operational Activity

MERCU BUANA

ABSTRAK

Sebuah perusahaan akan berhasil jika semua lini perusahaan dapat beroperasi dan saling mendukung. Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dengan bagaimana mengelola proses bisnis mereka. Namun, ini masih menjadi sesuatu yang dianggap tidak terlalu penting bagi perusahaan yang baru, sehingga operasional perusahaan tidak berjalan dengan lancar. Selain itu, perencanaan dan strategi bisnis perusahaan yang belum disiapkan sebelumnya bisa menyebabkan kerugian yang cukup besar menuju kebangkrutan. Ada beberapa hal yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh perusahaan dalam mencapai keberhasilan yang diinginkan, salah satunya adalah teknologi informasi. Dalam bidang-bidang tertentu teknologi informasi memegang peran penting dan membantu perusahaan berhasil. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, perusahaan dapat dengan mudah mencapai tujuan. Namun masa depan teknologi informasi akan menjadi kebutuhan yang tidak bisa diremehkan oleh perusahaan. Seperti telah disebutkan di atas bahwa keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dengan bagaimana suatu perusahaan mengelola proses bisnisnya. Oleh karena itu kita membutuhkan teknologi informasi yang dapat mendukung kelancaran operasional perusahaan. Teknologi informasi bisa memfasilitasi semua lini yang ada di perusahaan. Dari banyak teknologi informasi yang dapat digunakan, salah satunya adalah Internal Support System. Sistem ini sudah diuji dan diimplementasikan dengan hasil sudah bisa membantu dan mendukung kegiatan operasional perusahaan dan memastikan semua departemen dalam perusahaan difasilitasi.

Kata kunci: *Internal Support System*, Kegiatan Operasional

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Konsep Dasar Sistem	8
2.1.1 Pengertian Sistem.....	8
2.1.2 Karakteristik Sistem	8
2.2 Konsep Dasar Informasi	9
2.2.1 Pengertian Informasi	10
2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi	10
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi	10
2.4 Pengertian Analisa Sistem	10
2.5 Metode <i>Waterfall</i>	11
2.6 UML (<i>Unified Modelling Language</i>)	12
2.6.1 Diagram-Diagram UML.....	13
2.6.2 <i>Use Case Diagram</i>	13
2.6.3 <i>Activity Diagram</i>	15

2.6.4	<i>Sequence Diagram</i>	16
2.6.5	<i>Class Diagram</i>	18
2.7	Pengertian Web	19
2.8	Pengertian Basis Data.....	19
2.9	Perangkat Pendukung Sistem	21
2.9.1	PHP	21
2.9.2	MySQL.....	21
2.10	Pengertian <i>Internal Support System</i>	22
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN		23
3.1	Profil Perusahaan	23
3.1.1	Produk	24
3.1.2	Jasa Layanan	25
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	26
3.2	Struktur Organisasi	29
3.3	Analisa Sistem Berjalan	30
3.3.1	<i>Flow Chart</i> Sistem Berjalan	31
3.3.2	<i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan	32
3.4	Analisa Kebutuhan	35
3.5	Perancangan Aplikasi.....	35
3.6	Perancangan Sistem Usulan.....	36
3.6.1	<i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan.....	36
3.6.2	<i>Activity Diagram</i> Sistem Usulan.....	40
3.6.3	<i>Sequence Diagram</i> Sistem Usulan.....	49
3.6.4	<i>Class Diagram</i> Sistem Usulan.....	60
3.7	Perancangan Database	60
3.7.1	Struktur Tabel	60
3.8	Rancangan Layar	68
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		90
4.1	Implementasi	90
4.2	Spesifikasi Perangkat Keras	90
4.3	Spesifikasi Perangkat Lunak	90
4.4	Implementasi Basis Data	90
4.5	Implementasi Program.....	94
4.6	Metode Pengujian.....	105
4.7	Skenario Pengujian.....	106

4.7 Analisa Hasil Pengujian	109
BAB V PENUTUP	113
4.1 Kesimpulan	113
4.1 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	116



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Jenis Jenis Diagram UML	13
Tabel 2.2 Notasi Pemodelan <i>Use Case Diagram</i>	14
Tabel 2.3 Notasi Pemodelan <i>Activity Diagram</i>	15
Tabel 2.4 Notasi Pemodelan <i>Sequence Diagram</i>	17
Tabel 2.5 Notasi Pemodelan <i>Class Diagram</i>	18
Tabel 3.1 Skenario <i>Use Case</i> Penginformasian Keluhan dan Pertanyaan	32
Tabel 3.2 Skenario <i>Use case</i> Penyerahan Internal Memo Pembukaan Akses	32
Tabel 3.3 Skenario <i>Use case</i> Penanganan Keluhan dan Pertanyaan	33
Tabel 3.4 Skenario <i>Use case Approval</i> Internal Memo	33
Tabel 3.5 Skenario <i>Use case</i> Pembukaan Akses	34
Tabel 3.6 Skenario <i>Use case</i> Pengarsipan Internal Memo	34
Tabel 3.7 Skenario <i>Use case Create Ticket</i>	36
Tabel 3.8 Skenario <i>Use case Assign Ticket</i>	37
Tabel 3.9 Skenario <i>Use case Create Form Access</i>	38
Tabel 3.10 Skenario <i>Use case Assign Form Access</i>	38
Tabel 3.11 Skenario <i>Use case Approve Form Access</i>	39
Tabel 3.12 Skenario <i>Use case View Report</i>	39
Tabel 3.13 Skenario <i>Sequence Diagram Create Ticket</i>	49
Tabel 3.14 Skenario <i>Sequence Diagram Assign Ticket</i>	50
Tabel 3.15 Skenario <i>Sequence Diagram Ubah Status Ticket</i>	51
Tabel 3.16 Skenario <i>Sequence Diagram Resolve Ticket</i>	52
Tabel 3.17 Skenario <i>Sequence Diagram View Status Ticket</i>	53
Tabel 3.18 Skenario <i>Sequence Diagram Create Form Access</i>	54
Tabel 3.19 Skenario <i>Sequence Diagram Assign Form Access</i>	55
Tabel 3.20 Skenario <i>Sequence Diagram Approve Form Access</i>	56
Tabel 3.21 Skenario <i>Sequence Diagram Pembukaan Access</i>	58
Tabel 3.22 Skenario <i>Sequence Diagram View Status Form Access</i>	58
Tabel 3.23 Skenario <i>Sequence Diagram View Report</i>	59
Tabel 3.24 Tabel Karyawan	61
Tabel 3.25 Tabel Department	61
Tabel 3.26 Tabel Jabatan	61
Tabel 3.27 Tabel Bank	62

Tabel 3.28 Tabel Ruangan	62
Tabel 3.29 Tabel User	62
Tabel 3.30 Tabel Urgency	63
Tabel 3.31 Tabel Log User	63
Tabel 3.32 Tabel Ticket	64
Tabel 3.33 Tabel Log Ticket	65
Tabel 3.34 Tabel Request Access	66
Tabel 3.35 Tabel Log Access	67
Tabel 4.1 Skenario Pengujian Aplikasi	106
Tabel 4.2 Analisa Hasil Pengujian Aplikasi	109



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model <i>Waterfall</i>	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Collega Inti Pratama	29
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Sistem Berjalan <i>Internal Support System</i>	31
Gambar 3.3 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan <i>Internal Support System</i>	32
Gambar 3.4 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan <i>Internal Support System</i>	36
Gambar 3.5 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>Create Ticket</i>	40
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>Assign Ticket</i>	41
Gambar 3.7 <i>Activity Diagram</i> Usulan Ubah Status <i>Ticket</i>	42
Gambar 3.8 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>Resolve Ticket</i>	43
Gambar 3.9 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>View Status Ticket</i>	44
Gambar 3.10 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>Create Form Access</i>	45
Gambar 3.11 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>Assign Form Access</i>	46
Gambar 3.12 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>Approve Form Access</i>	46
Gambar 3.13 <i>Activity Diagram</i> Usulan Pembukaan Akses	47
Gambar 3.14 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>View Status Form Access</i>	47
Gambar 3.15 <i>Activity Diagram</i> Usulan <i>View Report</i>	48
Gambar 3.16 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>Create Ticket</i>	49
Gambar 3.17 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>Assign Ticket</i>	50
Gambar 3.18 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Ubah Status <i>Ticket</i>	51
Gambar 3.19 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>Resolve Ticket</i>	52
Gambar 3.20 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>View Status Ticket</i>	53
Gambar 3.21 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>Create Form Access</i>	54
Gambar 3.22 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>Assign Form Access</i>	55
Gambar 3.23 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>Approve Form Access</i>	56
Gambar 3.24 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Pembukaan <i>Access</i>	57
Gambar 3.25 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>View Status Form Access</i>	58
Gambar 3.26 <i>Sequence Diagram</i> Usulan <i>View Report</i>	59
Gambar 3.27 <i>Class Diagram</i> Usulan	60
Gambar 3.28 Rancangan Layar Login	68
Gambar 3.29 Rancangan Layar Dashboard	69
Gambar 3.30 Rancangan Layar <i>Form Create Ticket</i>	70
Gambar 3.31 Rancangan Layar <i>Ticket Queue</i>	71

Gambar 3.32 Rancangan Layar <i>Assign Ticket</i>	72
Gambar 3.33 Rancangan Layar <i>Ticket Assigned List</i>	73
Gambar 3.34 Rancangan Layar <i>Change Status Ticket</i>	74
Gambar 3.35 Rancangan Layar <i>Ticket Resolve List</i>	75
Gambar 3.36 Rancangan Layar <i>Resolve Ticket</i>	76
Gambar 3.37 Rancangan Layar <i>View Ticket List</i>	77
Gambar 3.38 Rancangan Layar <i>View Ticket Detail</i>	78
Gambar 3.39 Rancangan Layar <i>Create Form Access</i>	79
Gambar 3.40 Rancangan Layar <i>Request Access Queue</i>	80
Gambar 3.41 Rancangan Layar <i>Assign Request Access</i>	81
Gambar 3.42 Rancangan Layar <i>Request Access Wait Approval List</i>	82
Gambar 3.43 Rancangan Layar <i>Approve Request Access</i>	83
Gambar 3.44 Rancangan Layar <i>Request Access Open List</i>	84
Gambar 3.45 Rancangan Layar <i>Open Request Access</i>	85
Gambar 3.46 Rancangan Layar <i>Request Access List</i>	86
Gambar 3.47 Rancangan Layar <i>View Request Access</i>	87
Gambar 3.48 Rancangan Layar <i>View Report Problem Statistic</i>	88
Gambar 3.49 Rancangan Layar <i>View Report Log Access Statistic</i>	89
Gambar 4.1 Struktur <i>Database dbiss</i>	91
Gambar 4.2 Struktur Tabel <i>Karyawan</i>	91
Gambar 4.3 Struktur Tabel <i>Departemen</i>	91
Gambar 4.4 Struktur Tabel <i>Jabatan</i>	91
Gambar 4.5 Struktur Tabel <i>Bank</i>	92
Gambar 4.6 Struktur Tabel <i>Ruangan</i>	92
Gambar 4.7 Struktur Tabel <i>User</i>	92
Gambar 4.8 Struktur Tabel <i>Urgency</i>	92
Gambar 4.9 Struktur Tabel <i>Log User</i>	93
Gambar 4.10 Struktur Tabel <i>Ticket</i>	93
Gambar 4.11 Struktur Tabel <i>Log Ticket</i>	93
Gambar 4.12 Struktur Tabel <i>Request Access</i>	94
Gambar 4.13 Struktur Tabel <i>Log Request Access</i>	94
Gambar 4.14 Tampilan Halaman <i>Login</i>	95
Gambar 4.15 Tampilan Halaman <i>Utama</i>	95
Gambar 4.16 Tampilan Halaman <i>New Ticket</i>	96
Gambar 4.17 Tampilan Halaman <i>New Request Access</i>	96

Gambar 4.18 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> – Sub Menu <i>Ticket Queue</i>	97
Gambar 4.19 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> – Sub Menu <i>Ticket Queue – Assign Ticket</i>	97
Gambar 4.20 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> – Sub Menu <i>Assign Ticket</i>	98
Gambar 4.21 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> – Sub Menu <i>Assign Ticket –</i> <i>Change Status Ticket</i>	98
Gambar 4.22 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> - Sub Menu <i>Ticket Resolve</i>	99
Gambar 4.23 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> - Sub Menu <i>Ticket Resolve – Resolve Ticket</i> .	99
Gambar 4.24 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> - Sub Menu <i>View Ticket</i>	100
Gambar 4.25 Tampilan Halaman <i>Ticket</i> - Sub Menu <i>View Ticket –</i> <i>View Ticket Detail</i>	100
Gambar 4.26 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>Req Access Assignment</i>	101
Gambar 4.27 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>Req Access Assignment –</i> <i>Assign Request Access</i>	101
Gambar 4.28 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>Req Access Approve</i> ...	102
Gambar 4.29 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>Req Access Approve –</i> <i>Approve Access</i>	102
Gambar 4.30 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>Req Access Open</i>	103
Gambar 4.31 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>Req Access Open –</i> <i>Open Access</i>	103
Gambar 4.32 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>View Request Access</i> ..	104
Gambar 4.33 Tampilan Halaman <i>Request Access</i> – Sub Menu <i>View Request Access –</i> <i>View Detail Request Access</i>	104
Gambar 4.34 Tampilan Halaman <i>Report – Ticket Statistic</i>	105
Gambar 4.35 Tampilan Halaman <i>Report – Log Access Statistic</i>	105