



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN KEPUASAAN
KONSUMEN PADA PT. WAHANA MAKMUR SEJATI**

**Rony Hidayat
41811120096**

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

2015



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN KEPUASAAN
KONSUMEN PADA PT. WAHANA MAKMUR SEJATI**

Laporan Tugas Akhir
**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**

Oleh:

Rony Hidayat

41811120096

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 41811120096

Nama : Rony Hidayat

Judul Skripsi : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN
KEPUASAAN KONSUMEN PADA PT. WAHANA MAKMUR
SEJATI

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 mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2015



Rony Hidayat

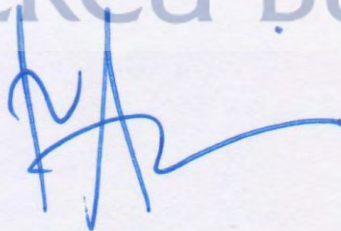
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

NIM : 41811120096
Nama : Rony Hidayat
Judul Skripsi : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN
DATA KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. WAHANA
MAKMUR SEJATI

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

Jakarta,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nur Ani, ST., MMSI

LEMBAR PENGESAHAN

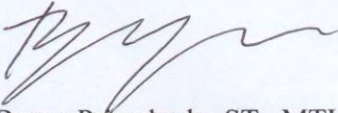
NIM : 41811120096
Nama : Rony Hidayat
Judul Skripsi : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN
KEPUASAAN KONSUMEN PADA PT. WAHANA MAKMUR
SEJATI

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

Jakarta,

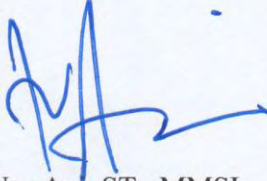


Nur Ani, ST., MMSI
Dosen Pembimbing



Bagus Priambodo, ST., MTI

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST., MMSI

Kaprodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa Penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, Penulis menyadari pula bahwa laporan tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Nur Ani, ST., MMSI, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, terimakasih atas bimbingannya dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ayah dan Ibu tercinta yang telah mendukung Penulis baik *spirit* maupun materi.
3. Ibu Nur Ani, ST., MMSI, selaku KaProdi Sistem Informasi.
4. Bapak Bagus Priambodo, ST., MTI, selaku SekProdi Sistem Informasi

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya. Aamiin.

Jakarta, Januari 2015

Penulis

ABSTRACTION

The main core business of PT WAHANA MAKMUR SEJATI is selling Honda motor cycles that raise tremendously, therefore, company has many data of customer to be managed. To manage customer data profile, company needs system which are powerful, effective and efficient. Otherwise, best management customer data profile could appear satisfaction level that impact to loyalty customer. Methodology and approach used in this paper is the method of analysis, data collection methods, system design method using The Classical Life Cycle or usually called Waterfall Model.

Analytical methods to analyze the need for management customer satisfaction at PT. WAHANA MAKMUR SEJATI. Design method was to design a system so that data can be quickly processed and presented in the form of information that can accelerate management customer satisfaction. The results obtained are expected to process data quickly, precisely, and accurately so you can help the decision making. Thus, the presence management customer satisfaction will facilitate management to make decision. Hopefully, they will buy units from the company.



Keyword: *Customer Satisfaction Management Information System, Customer Satisfaction Survey, Customer Satisfaction Data Management .*

ABSTRAK

PT. WAHANA MAKMUR SEJATI bergerak dalam bidang penjualan sepeda motor honda yang sedang berkembang pesat pada saat ini memiliki data konsumen pembeli sepeda motor honda yang sangat banyak. Untuk memenuhi kebutuhannya sebagai perusahaan yang sedang berkembang, perusahaan ini memerlukan sebuah sistem informasi yang efektif dan efisien dalam sistem pengelolaan data konsumen perusahaan seperti data konsumen, nilai tambah dari pembelian sepeda motor honda, dan pengelolaan data kepuasan konsumen. Metodologi dan pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode analisis, metode pengumpulan data, metode perancangan system piranti lunak dengan menggunakan metode *The Clasical Life Cylce* atau biasa di sebut Waterfall Model (model air terjun).

Metode analisis untuk menganalisis kebutuhan akan sistem pengelolaan kepuasan konsumen pada PT. WAHANA MAKMUR SEJATI. Metode perancangan dilakukan untuk merancang suatu sistem agar data dapat diproses secara cepat dan disajikan dalam bentuk informasi sehingga dapat mempercepat pengelolaan kepuasan konsumen. Hasil yang dicapai diharapkan mampu mengolah data dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat membantu proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, dengan adanya Sistem Informasi Pengelolaan Kepuasan Konsumen ini akan mempermudah atasan dalam mengambil keputusan, sehingga konsumen akan kembali membeli sepda motor honda (loyal Customer).

Kata Kunci: Sistem Informasi Pengelolaan Kepuasan Konsumen, Survey Kepuasan Konsumen, Pengelolaan Data Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL DENGAN SPESIFIKASI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSRACTION</i>	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.5 Metodologi Penyusunan Proposal Skripsi.....	3
1.5.1 Metode Pemodelan Sistem.....	3
1.5.2 Perancangan Aplikasi.....	4
1.5.3 Uji Coba dan Analisis	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6

LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	6
2.2 Perancangan Basis Data	6
2.3 Konsep Dasar Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4 Analisa Perancangan Perangkat Lunak	9
2.4.1 Metode Waterfall	9
2.5 Unified Modeling Language (UML)	10
2.5.1 Diagram UML.....	11
2.6 PHP	18
2.6.1 Pengertian PHP	18
2.6.2 Tipe Data PHP	19
2.7 MySQL	20
2.7.1 Pengertian MySQL	20
2.8 Macromedia Dreamwaver CS6	21
2.9 Metode Pengujian.....	21
2.9.1 Metode White Box.....	21
2.9.2 Metode Black Box	22
BAB III	23
ANALISA MASALAH DAN PERANCANGAN SISTEM	23
4.1 Implementasi <i>Software</i> dan <i>Hardware</i>	56
4.2 Implementasi <i>Database</i>	56
4.3 Implementasi Antar Muka Aplikasi	61
4.3.1 Implementasi Halaman <i>Login</i> Admin & Pelanggan.....	61
4.3.2 Implementasi Halaman Utama Admin	61
4.3.3 Implementasi Halaman Karyawan	62
4.3.4 Implementasi Halaman <i>Input</i> Data Karyawan	62

4.3.5 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Data Karyawan	63
4.3.6 Implementasi Halaman <i>User Admin</i>	63
4.3.7 Implementasi Halaman <i>Input User Admin</i>	64
4.3.8 Implementasi Halaman <i>Edit User Admin</i>	64
4.3.9 Implementasi Halaman Kota	65
4.3.10 Implementasi Halaman <i>Input</i> Kota	65
4.3.11 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Kota	66
4.3.12 Implementasi Halaman Pelanggan	66
4.3.13 Implementasi Halaman <i>Input</i> Pelanggan	67
4.3.14 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Pelanggan	67
4.3.15 Implementasi Halaman <i>Quisoner</i>	68
4.3.16 Implementasi Halaman <i>Input Quisoner</i>	68
4.3.17 Implementasi Halaman <i>Edit Quisoner</i>	69
4.3.18 Implementasi Halaman Hadiah	69
4.3.19 Implementasi Halaman <i>Input</i> Hadiah	70
4.3.20 Implementasi Halaman <i>Upload</i> Gambar Hadiah	70
4.3.21 Implementasi Halaman Kendaraan	70
4.3.22 Implementasi Halaman <i>Input</i> Kendaraan	71
4.3.23 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Kendaraan	72
4.3.24 Implementasi Halaman Verifikasi	72
4.3.25 Implementasi Halaman <i>Input</i> Verifikasi	73
4.3.26 Implementasi Halaman <i>Update Stock</i> Hadiah	73
4.3.27 Implementasi Halaman Keluhan	74
4.3.28 Implementasi Halaman <i>Input</i> Solusi Keluhan	74
4.3.29 Implementasi Halaman Status Verifikasi	75
4.3.30 Implementasi Halaman Pengambilan Hadiah	75

4.3.31 Implementasi Halaman Ubah <i>Password</i>	76
4.3.31 Implementasi Halaman <i>Report</i>	76
4.3.32 Implementasi Halaman Keluhan Pelanggan.....	77
4.3.33 Implementasi Halaman <i>Quisoner</i> Pelanggan	78
4.3.34 Implementasi Halaman <i>Profile</i> Pelanggan	79
4.3.35 Implementasi Halaman Ubah <i>Password</i> Pelanggan.....	80
4.4 Metode Pengujian Sistem	80
4.4.1 Skenario Pengujian.....	80
4.4.2 Hasil Pengujian.....	84
4.4.3 Analisa Hasil Pengujian	88
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LISTING PROGRAM	92
LAMPIRAN.....	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Hidup Pengembangan Sistem.....	8
Gambar 2.2 Contoh <i>Use Case Diagram</i>	11
Gambar 2.3 Contoh <i>Activity Diagram</i>	12
Gambar 2.4 Contoh <i>Sequence Diagram</i>	15
Gambar 2.5 Contoh <i>Class Diagram</i>	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	26
Gambar 3.2 <i>Use Case</i> Sistem Berjalan.....	28
Gambar 3.3 <i>Use Case</i> Sistem Usulan.....	29
Gambar 3.4 <i>Activity Diagram</i> Verifikasi Data Pelanggan.....	33
Gambar 3.5 <i>Activity Diagram</i> Membuat Quisoner.....	34
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram</i> Mengisi Quisoner.....	35
Gambar 3.7 <i>Activity Diagram</i> Memilih Hadiah.....	37
Gambar 3.8 <i>Activity Diagram</i> Mengambil Hadiah.....	38
Gambar 3.9 <i>Activity Diagram</i> Mengisi Data Keluhan.....	39
Gambar 3.10 <i>Activity Diagram</i> Penanganan Keluhan.....	40
Gambar 3.11 <i>Activity Diagram</i> Report.....	41
Gambar 3.12 <i>Class Diagram</i>	42
Gambar 3.13 <i>Sequence Diagram</i> Verifikasi Data Pelanggan.....	43
Gambar 3.14 <i>Sequence Diagram</i> Input Quisoner & Memilih Hadiah.....	44
Gambar 3.15 <i>Sequence Diagram</i> Mengambil Hadiah.....	45
Gambar 3.16 <i>Sequence Diagram</i> Input & Penanganan Complaint.....	46
Gambar 3.17 <i>Sequence Diagram</i> Report.....	47
Gambar 3.18 Rancangan Struktur Menu.....	52
Gambar 3.19 Rancangan Halaman Login.....	52

Gambar 3.20 Rancangan Halaman Utama Pelanggan.....	52
Gambar 3.21 Rancangan Halaman Utama Karyawan.....	53
Gambar 3.22 Rancangan Halaman <i>Quisoner</i>	53
Gambar 3.23 Rancangan Halaman Pilih Hadiah.....	53
Gambar 3.24 Rancangan Halaman <i>Complaint</i>	54
Gambar 3.25 Rancangan Halaman Verifikasi Data Pelanggan.....	54
Gambar 3.26 Rancangan Halaman Ambil Hadiah.....	55
Gambar 3.27 Rancangan Halaman Penanganan <i>Complaint</i>	55
Gambar 3.28 Rancangan Halaman Laporan <i>Quisoner</i>	56
Gambar 3.29 Rancangan Halaman Laporan <i>Complaint</i>	56
Gambar 3.29 Rancangan Halaman Laporan Hadiah.....	56
Gambar 4.1 <i>Database</i> Aplikasi Pengelolaan Data Konsumen.....	59
Gambar 4.2 Implementasi Tabel Ambil Hadiah.....	59
Gambar 4.3 Implementasi Tabel Ambil <i>Complaint</i>	59
Gambar 4.4 Implementasi Tabel <i>Detail Complaint</i>	60
Gambar 4.5 Implementasi Tabel Hadiah.....	60
Gambar 4.6 Implementasi Tabel Karyawan.....	60
Gambar 4.7 Implementasi Tabel Motor.....	61
Gambar 4.8 Implementasi Tabel Pelanggan.....	61
Gambar 4.8 Implementasi Tabel Pelanggan.....	61
Gambar 4.9 Implementasi Tabel <i>Quisoner</i>	61
Gambar 4.10 Implementasi Halaman <i>Login Admin & Pelanggan</i>	62
Gambar 4.11 Implementasi Halaman Utama <i>Admin</i>	63
Gambar 4.12 Implementasi Halaman Karyawan.....	63
Gambar 4.13 Implementasi Halaman <i>Input Karyawan</i>	64

Gambar 4.14 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Data Karyawan.....	64
Gambar 4.15 Implementasi Halaman <i>User Admin</i>	65
Gambar 4.16 Implementasi Halaman <i>Input User Admin</i>	65
Gambar 4.17 Implementasi Halaman <i>Edit User Admin</i>	66
Gambar 4.18 Implementasi Halaman Kota.....	66
Gambar 4.19 Implementasi Halaman <i>Input</i> Kota.....	67
Gambar 4.20 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Kota.....	67
Gambar 4.21 Implementasi Halaman Pelanggan.....	68
Gambar 4.22 Implementasi Halaman <i>Input</i> Pelanggan.....	68
Gambar 4.23 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Pelanggan.....	69
Gambar 4.24 Implementasi Halaman <i>Quisoner</i>	69
Gambar 4.25 Implementasi Halaman <i>Input Quisoner</i>	70
Gambar 4.26 Implementasi Halaman <i>Edit Quisoner</i>	70
Gambar 4.27 Implementasi Halaman Hadiah.....	71
Gambar 4.28 Implementasi Halaman <i>Input</i> Hadiah.....	71
Gambar 4.29 Implementasi Halaman <i>Upload</i> Gambar Hadiah.....	72
Gambar 4.30 Implementasi Halaman Kendaraan.....	72
Gambar 4.31 Implementasi Halaman <i>Input</i> Kendaraan.....	73
Gambar 4.32 Implementasi Halaman <i>Edit</i> Kendaraan.....	73
Gambar 4.33 Implementasi Halaman Verifikasi.....	74
Gambar 4.34 Implementasi Halaman <i>Input</i> Verifikasi.....	74
Gambar 4.35 Implementasi Halaman <i>Update Stock</i> Hadiah.....	75
Gambar 4.36 Implementasi Halaman Keluhan.....	75
Gambar 4.37 Implementasi Halaman <i>Input</i> Solusi Keluhan.....	76
Gambar 4.38 Implementasi Halaman Status Verifikasi.....	76

Gambar 4.39 Implementasi Halaman Pengambilan Hadiah.....	77
Gambar 4.40 Implementasi Halaman Perubahan <i>Password</i>	77
Gambar 4.41 Implementasi Halaman <i>Report</i>	78
Gambar 4.42 Implementasi Halaman Lihat <i>Report</i>	78
Gambar 4.43 Implementasi Halaman <i>List</i> Keluhan Pelanggan.....	79
Gambar 4.44 Implementasi Halaman <i>Input</i> Keluhan.....	79
Gambar 4.45 Implementasi Halaman <i>List Quisoner</i>	80
Gambar 4.46 Implementasi Halaman Ikut <i>Quisoner</i>	80
Gambar 4.47 Implementasi Halaman <i>Profile</i> Pelanggan.....	81
Gambar 4.48 Implementasi Halaman Perubahan <i>Password</i>	81



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	11
TABEL 2.2 Simbol <i>Activity Diagram</i>	12
TABEL 2.3 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	14
TABEL 2.4 Simbol <i>Class Diagram</i>	16
TABEL 2.5 Tipe Data PHP.....	18
TABEL 3.1 Deskripsi <i>Use Case</i> Sistem Berjalan.....	30
TABEL 3.2 Deskripsi <i>Use Case</i> Membuat Quisoner.....	30
TABEL 3.3 Deskripsi <i>Use Case</i> Mengisi Quisoner.....	30
TABEL 3.4 Deskripsi <i>Use Case</i> Memilih Hadiah.....	31
TABEL 3.5 Deskripsi <i>Use Case</i> Mengambil Hadiah.....	31
TABEL 3.6 Deskripsi <i>Use Case</i> Mengisi Data Keluhan.....	32
TABEL 3.7 Deskripsi <i>Use Case</i> Penanganan Data Keluhan.....	32
TABEL 3.8 Deskripsi <i>Use Case</i> Mencetak Laporan.....	32
TABEL 3.9 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Verifikasi Data Pelanggan.....	34
TABEL 3.10 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Membuat Quisoner.....	34
TABEL 3.11 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Mengisi Quisoner.....	36
TABEL 3.12 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Memilih Hadiah.....	37
TABEL 3.13 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Mengambil Hadiah.....	38
TABEL 3.14 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Mengisi Data Keluhan.....	39
TABEL 3.15 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Penanganan Keluhan.....	41
TABEL 3.16 Deskripsi <i>Activity Diagram</i> Report.....	42
TABEL 3.17 Deskripsi <i>Sequence Diagram</i> Verifikasi Data Pelanggan.....	43
TABEL 3.18 Deskripsi <i>Sequence Diagram</i> Input Quisoner & Memilih Hadiah.....	43
TABEL 3.19 Deskripsi <i>Sequence Diagram</i> Mengambil Hadiah.....	43

TABEL 3.20 Deskripsi <i>Sequence Diagram Input & Penanganan Complaint</i>	46
TABEL 3.21 Deskripsi <i>Sequence Diagram Report</i>	47
TABEL 3.22 Tabel Pelanggan.....	47
TABEL 3.23 Tabel Motor.....	48
TABEL 3.24 Tabel <i>Quisoner</i>	49
TABEL 3.25 Tabel Hadiah.....	50
TABEL 3.26 Tabel Ambil Hadiah.....	50
TABEL 3.27 Tabel Karyawan.....	51
TABEL 3.28 Tabel <i>Complaint</i>	51
TABEL 3.29 Tabel <i>Detail Complaint</i>	51
TABEL 4.1 Skenario Pengujian Halaman <i>Website</i>	82
TABEL 4.2 Skenario Pengujian Halaman <i>Login</i>	83
TABEL 4.3 Skenario Pengujian Halaman <i>Master Karyawan</i>	83
TABEL 4.4 Skenario Pengujian Halaman <i>Master User</i>	83
TABEL 4.5 Skenario Pengujian Halaman Kendaraan.....	84
TABEL 4.6 Skenario Pengujian Halaman Verifikasi Kendaraan.....	84
TABEL 4.7 Skenario Pengujian Halaman Laporan.....	85
TABEL 4.8 Skenario Pengujian Halaman <i>Rubah Password</i>	85
TABEL 4.9 Skenario Pengujian Halaman <i>Logout</i>	85
TABEL 4.10 Hasil Pengujian Halaman <i>Portal Website</i>	86
TABEL 4.11 Hasil Pengujian Halaman <i>Login</i>	86
TABEL 4.12 Hasil Pengujian Halaman <i>Master Karyawan</i>	86
TABEL 4.13 Hasil Pengujian Halaman <i>Master User</i>	87
TABEL 4.14 Hasil Pengujian Halaman <i>Master Kendaraan</i>	87
TABEL 4.15 Hasil Pengujian Halaman Verifikasi Kendaraan.....	88
TABEL 4.16 Hasil Pengujian Halaman Laporan.....	88

TABEL 4.17 Hasil Pengujian Halaman <i>Rubah Password</i>	89
TABEL 4.18 Hasil Pengujian Halaman <i>Logout</i>	89

