PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DAN SMS GATEWAY PADA JIV TRANSPORT

Andi Pramono
41812110039

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

https://lib.mercubuana.ac.id

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DAN SMS GATEWAY PADA JIV TRANSPORT

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:
Andi Pramono
41812110039

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

https://lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 41812110039
Nama : Andi Pramono
Judul Skripsi : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DAN SMS GATEWAY PADA JIV TRANSPORT

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Tugas Akhir saya ini terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, Mei 2015

METERAI TEMPEL 6000

Andi Pramono

https://lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41812110039
Nama : Andi Pramono
JudulSkripsi : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DAN SMS GATEWAY PADA JIV TRANSPORT

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

Jakarta, 22 April 2015

Anita Ratnasari, M.Kom
Dosen Pembimbing

Bagus Priambodo, ST., MTI
Koord.Tugas Akhir Sistem Informasi

NurAni, ST., MMSI
KaProdi Sistem Informasi

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdullillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Adapun judul penulisan skripsi, yang penulis ambil adalah **"Perancangan Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Web dan SMS Gateway Pada JIV Transport"**

Sebelumnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan dorongan selama proses penyusunan hingga penyelesaian tugas akhir skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Anita Ratnasari M.Kom , selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi, yang dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan dalam menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini.
2. Bapak Catur Wasito, selaku Direktur Utama JIV Transport. Berserta seluruh rekan-rekan yang meluangkan waktunya sebagai nara sumber, memberikan arahan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam proses penulisan laporan tugas akhir skripsi ini.
3. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
4. Kamu yang selalu memberikan semangat dan supportnya untuk fokus dan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terima Kasih ya

https://lib.mercubuana.ac.id

5. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi Angkatan XXI Universitas Mercu Buana, terima kasih atas kebersamaannya.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat, terima kasih atas segala bantuan, masukan dan dorongannya.

Penulis menyadari hasil laporan tugas akhir skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, April 2015

Penulis,

Andi Pramono

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
ABSTRAKSI ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN
1. Latar Belakang 1
2. Rumusan Masalah 2
3. Batasan Masalah 3
4. Tujuan dan Manfaat Penelitian 3
5. Metodologi Penelitian 4
6. Sistematika Penulisan 5

BAB II LANDASAN TEORI
2.1. Pengertian Sistem 6
2.1.1 Karakteristik Sistem 6
2.1.2 Pengertian Informasi 8
2.1.3 Konsep Dasar Sistem Informasi 8
2.2. Keluhan Pelanggan 9

https://lib.mercubuana.ac.id

2.2.1 Penanganan Keluhan Pelanggan 10
2.2.2 Kepuasan Pelanggan 11
2.3. *Unfied Modelling Language* (UML) 12
2.4.1 Sejarah UML 14
2.4.2 Diagram UML 15
2.4.3 *Use Case Diagram* 16
2.4.4 *Activity Diagram* 18
2.4.5 *Class Diagram* 20
2.4.6 *Sequence Diagram* 22
2.4. SDLC (*Software Development Life Cycle*) 23
2.5.1 *Model Waterfall* 24
2.5. SMS Gateway 26
2.6. *XAMPP* 26
2.7. MySQL (*Structure Query Language*) 27
2.8. PHP (*Personal Home Page*) 28
2.9. *Adobe Dreamweaver CS6* 28
2.10. Metode Pengujian Sistem 30
2.10.1 *Black Box Testing* 31
2.10.3 *White Box Testing* 31

BAB III ANALISA PERANCANGAN SISTEM

3.1. Profil Perusahaan 33
3.1.1 Visi dan Misi 34
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 35
3.1.3 *Complaint Handling Customer* 38
3.2. Proses Bisnis Berjalan 40

UNIVERSITAS MERCU BUANA
https://lib.mercubuana.ac.id

3.3. Analisa Kebutuhan 45
3.4. Perancangan Aplikasi 46
3.5. UMLUsulan 46
3.5.1 *Use Case* Sistem Usulan 47
3.5.2 *Activity Diagram* 52
3.5.3 Rancangan *Sequence Diagram* 59
3.5.4 Rancangan *Class Diagram* 57
3.6. Struktur *Database* 68
3.7. Rancangan Struktur Menu Aplikasi 71
3.8. Rancangan Layar Aplikasi 71

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1. Implementasi Software dan Hardware 34
4.2. Implementasi Database 40
4.3. Analisa Kebutuhan 45
4.4. Perancangan Aplikasi 46
4.5. UMLUsulan 46
3.5.1 *Use Case* Sistem Usulan 47
3.5.2 *Activity Diagram* 52
3.5.3 Rancangan *Sequence Diagram* 59
3.5.4 Rancangan *Class Diagram* 57
4.6. Struktur *Database* 68
4.7. Rancangan Struktur Menu Aplikasi 71
4.8. Rancangan Layar Aplikasi 71

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Diagram *UML* 15
Gambar 2.2 *Use Case* Model 17
Gambar 2.3 *Activity Diagram* Model 19
Gambar 2.4 *Class Diagram* Model 21
Gambar 2.5 *Sequence Diagram* Model 23
Gambar 2.6 *Waterfall* Model 24
Gambar 2.7 Tampilan Ruang kerja *XAMPP* 27
Gambar 2.8 Tampilan Ruang kerja *Adobe Dreamweaver CS6* 30
Gambar 3.1 StrukturOrganisasi Hotel Kartika Chandra 35
Gambar 3.2 *Use Case*Diagram SistemUsulan 37
Gambar 3.3 *Activity Diagram*DaftarBaru 44
Gambar 3.4 *Activity Diagram*Melihatinformasiruangpelangganeksternal 45
Gambar 3.5 *Activity Diagram*Melihatinformasiruangpelanggan internal 45
Gambar 3.6 *Activity Diagram*Melihatruangpelanggan admin 46
Gambar 3.7 *Activity Diagram*MembuatPesananpelangganeksternal 47
Gambar 3.8 *Activity Diagram*MembuatPesananPelanggan Internal 49
Gambar 3.9 *Activity Diagram*Melihatpesananeksternal 50
Gambar 3.10 *Activity Diagram*Melihatpesananinternal 51
Gambar 3.11 *Activity Diagram*Mengelola data ruang 52
Gambar 3.12 *Activity Diagram*Mengelola data pengguna 53
Gambar 3.13 *Activity Diagram*Mengelolapesanan 54
Gambar 3.14 *Activity Diagram*Membuatlaporan 55
Gambar 3.15 *Sequence Diagram*Daftarbaru (*SSD*) 56
Gambar 3.16 *Sequence Diagram*Daftarbaru (*view layer*) 56
Gambar 3.17 *Sequence Diagram*Daftarbaru (*data access layer*) 57

https://lib.mercubuana.ac.id

Gambar 3.18 *Sequence Diagram*Melihatinformasiruang (*SSD*) 57
Gambar 3.19 *Sequence Diagram*Melihatinformasiruang (*view layer*) 58
Gambar 3.20 *Sequence Diagram*Melihatinformasiruang (*data access layer*) 58
Gambar 3.21 *Sequence Diagram*Membuatpesanan (*SSD*)..... 59
Gambar 3.22 *Sequence Diagram*Membuatpesanan (*view layer*) 59
Gambar 3.23 *Sequence Diagram*Membuatpesanan*(access data layer*)..... 60
Gambar 3.24 *Sequence Diagram*Melihatpesanan (*SSD*) 60
Gambar 3.25 *Sequence Diagram*Melihatpesanan (*view layer*)..... 61
Gambar 3.26 *Sequence Diagram*Melihatpesanan (*access data layer)*..... 61
Gambar 3.27 *Sequence Diagram*Mengelolaruang (SSD) 62
Gambar 3.28 *Sequence Diagram*Mengelolaruang*(view laye*r) 62
Gambar 3.29 *Sequence Diagram*Mengelolaruang*(access data layer)*..... 63
Gambar 3.30 *Sequence Diagram*Mengelola data pengguna*(SSD)* 63
Gambar 3.31 *Sequence Diagram*Mengelola data pengguna (*view layer*)..... 64
Gambar 3.32 *Sequence Diagram*Mengelola data pengguna*(access data layer)*..... 64
Gambar 3.33 *Sequence Diagram*Mengelolapesanan*(SSD*)..... 65
Gambar 3.34 *Sequence Diagram*Mengelolapesanan*(view layer)* 65
Gambar 3.35 *Sequence Diagram*Mengelolapesanan*(access data layer)*..... 66
Gambar 3.36 *Sequence Diagram*Membuatlaporan*(SSD)* 66
Gambar 3.37 *Sequence Diagram*Membuatlaporan*(view layer)*..... 67
Gambar 3.38 *Sequence Diagram*Membuatlaporan*(access data layer)*..... 67
Gambar 3.39 *Class Diagram*..... 68
Gambar 3.40 Rancanganlayar menu utama 72
Gambar 3.41 Rancanganlayardaftarpelangganeksternalbaru..... 72
Gambar 3.42 Rancanganlayarmelihatinformasiruang..... 73
Gambar 3.43Rancanganlayarmelihatinformasijadwalpenggunaanruang..... 73
Gambar 3.44Rancanganlayarjadwalpenggunaanruang 73
Gambar 3.45 Rancanganlayarmembuatpesananeksternal..... 74

https://lib.mercubuana.ac.id

Gambar 3.46 Rancanganlayarmembuatpesanan internal 74
Gambar 3.47 Rancanganlayarmelihatpesanan 75
Gambar 3.48 Rancanganlayarlihatruang admin 75
Gambar 3.49 Rancanganlayartambah data ruang..... 75
Gambar 3.50 Rancanganlayar edit data ruang 76
Gambar 3.51 Rancanganlayar admin lihat data pengguna..... 76
Gambar 3.52 Rancanganlayar admin tambahpengguna internal..... 76
Gambar 3.53 Rancanganlayar admin edit data pengguna internal..... 77
Gambar 3.54 Rancanganlayar admin update status pesanan 77
Gambar 3.55 Rancanganlayar admin tampilkanlaporan 77

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Tabel Jenis-jenis Diagram *UML* 13
Tabel 2.2 Tabel Simbol *Use Case* Diagram..... 16
Tabel 2.4 Tabel Simbol *Activity Diagram* 18
Tabel 2.5 Tabel Simbol *Class Diagram*..... 20
Tabel 2.6 Tabel Simbol *Sequence Diagram* 22
Tabel 3.1 Skenario*Use Case*Daftarbaru..... 38
Tabel 3.2 Skenario*Use Case*Melihatruang..... 38
Tabel 3.3 Skenario*Use Case*Membuatpesanan..... 39
Tabel 3.4Skenario*Use Case*Melihatpesanan..... 41
Tabel 3.5 Skenario*Use Case*Mengelolaruang..... 41
Tabel 3.6 Skenario*Use Case*Mengelolapengguna..... 42
Tabel 3.7 Skenario*Use Case*Mengelolapesanan..... 43
Tabel 3.8 Skenario*Use Case* Membuatlaporan..... 43
Tabel 3.9 Keterangan*Activity Diagram*Daftarbaru 44
Tabel 3.10 Keterangan*Activity Diagram*Melihatinformasiruang..... 46
Tabel 3.11 Keterangan*Activity Diagram*Membuatpesananpelangganeksternal 48
Tabel 3.12 Keterangan*Activity Diagram*Membuatpesanan internal..... 49
Tabel 3.13 Keterangan*Activity Diagram*Melihatpesanan 51
Tabel 3.14 Keterangan*Activity Diagram*Mengelola data ruang..... 52
Tabel 3.15 Keterangan*Activity Diagram*Mengelola data pengguna 53
Tabel 3.16 Keterangan*Activity Diagram*Mengelolapesanan..... 54
Tabel 3.17 Keterangan*Activity Diagram*Membuatlaporan 55
Tabel 3.18 TabelRuang 68
Tabel 3.19 TabelPelangganeksternal 69
Tabel 3.20 TabelPelanggan internal..... 69

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 3.21 TabelPaket 70
Tabel 3.22 Tabel status 70
Tabel 3.23 Tabel*User* 70
Tabel 3.24 TabelPesanan 71

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id