DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN
ABSTRAK i
ABSTRACT..... ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR SIMBOL……..... xi
DAFTAR LAMPIRAN..... xv
BAB I PENDAHULUAN…….…..... 1
1.1 Latar Belakang……..……..... 1
1.2 Perumusan Masalah……..…..… 2
1.3 Maksud dan Tujuan……..……..... 3
1.4 Batasan Masalah…….....…… 4
1.5 Metode Penelitian…….…..... 7
1.6 Sistematika Penulisan…….....…… 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA…….…..... 12
2. 1. Tinjauan Perusahaan…….....…… 12
2. 1.1 Sejarah Perusahaan……..... 12
2. 1.2 Visi, Misi Perusahaan……..... 12
2. 1.3 Logo perusahaan...……..... 14
2. 1.4 Badab Hukum Perusahaan..... 16
2. 1.5 Struktur Organisasi Perusahaan…….....…… 17
2. 2. Landasan Teori…….....… 18
2.2.1 Pengenalan Sistem Informasi……...…… 18
2.2.2 Pengenalan Macromedia Dreamweaver…… 19
2.2.3 Pengenalan Wamp.....……..... 19
2.2.4 Pengenalan PHP……..... 20

2.2.5 Pengenalan Mysql……..…..... 21
2.2.6 Pengenalan Java Script……..... 22
2.2.7 Pengenalan CRM……..……..……... 23
2.2.8 Diagram Aliran DFD..... 24
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM…….....……..……. 26
3. 1. Analisis proses Bisnis…….....……... 26
3. 1.1 Proses Bisnis Pengaduan…….....…... 26
3.1.1.1 Proses Registrasi 27
3.1.1.2 Proses Pengaduan..... 27
3.1.1.3 Proses *Filterisasi* Data Pengaduan..... 27
3.1.1.4 Proses Pengklasifikasian..... 28
3.1.1.5 Pengolaahan Data..... 28
3.1.1.6 Respon Pengaduan..... 28
3.1.1.7 Monitoring..... 29
3.1.1.8 Instruksi..... 29
3.1.1.9 Case Close..... 29
3. 1.2 Analisis Permasalahan.....…….....……..... 31
3. 1.3 Analisis Non Fungsional…….....… 31
3.1.3.1 Analisis Perangkat Keras (Hardware)……..….....…. 32
3.1.3.2 Analisis Perangkat Lunak (Software)…….....…….. 33
3.1.3.3 Analisis Pengguna (User)…….....…..…. 33
3.2 Analisis Basis Data…….....…… 34
3.2.1 Entity Relationship Diagram…….....…….. 35
3.3 Analisis Fungisonal…….....…..…… 36
3.3.1 Diagram Konteks…….....…..…… 36
3.3.2 *Data Flow Diagram (DFD)*…….....…….…….....….. 37
3.3.3 Spesifikasi Proses…….....…….…... 46
3.3.4 Kamus Data…….....…….…….... 54
3.4 Perancangan Sistem…….....…….…….... 57
3.4.1 Perancangan Basis Data…….....……. 57
3.4.1.1 Skema Relasi…….....…..…… 58

3.4.1.2 Perancangan Struktur Tabel……..……..…. 58
3.4.2 Perancangan Arsitektur……..…….... 64
3.4.2.1 Perancangan Struktur Menu…..……... 64
3.4.2.2 Perancangan Antarmuka……..…….. 69
3.4.2.3 Jaringan Semantik……..... 79
3.4.3 Perancangan Prosedural…….……..……. 80
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM……..….....…. 87
4. 1. Implementasi Sistem……..…….. 87
4.1. 1 Langkah-langkah Penerapan Sistem……..…….. 87
4.1.1.1 Pembentukan Program Aplikasi…….....…….... 88
4.1.1.2 Implementasi Basis Data…….....…….. 90
4.1.1.3 Tampilan Program…….....….…… 97
4.1.1.4 Memperbaiki dan Menguji Program Aplikasi…..... 111
4.1.1.5 Mempersiapkan Perangkat Keras dan Perangkat Lunak……..... 111
4.1.1.5.1 Kebutuhan Perangkat Keras……..... 111
4.1.1.5.2 Kebutuhan Perangkat Lunak…….....….. 112
4.1.1.6 Pembentukan Data Awal……..... 112
4.1.1.7 Uji Coba dan Evaluasi Sistem……..... 113
4.1.1.7.1 Rencana Pengujian……..... 113
4.1.1.7.2 Kasus dan Hasil Pengujian……..... 114
4.1.1.7.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Alpha…..... 114
4.1.1.7.4 Pengujian Betha……..…..... 115
4.1.1.7.5 Kesimpulan Hasil Pengujian Betha…..... 120
4.1.1.8 Pengujian Sistem……..... 120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN……..... 122
5. 1. Kesimpulan……..... 122
5. 2. Saran……..... 122
DAFTAR PUSTAKA