BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Tempat Penelitian Tugas Akhir

2.1.1 Sejarah Perusahaan

Pada mulanya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang berbentuk Badan, yaitu Badan Komunikasi dan informatika dengan singkatan BAKOMINFO. BAKOMINFO Kota Bandung merupakan Lembaga Teknis Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007, Tanggal 4 Desember 2007 serta merupakan penggabungan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Dinas dan Kantor dilingkungan Pemerintah Kota Bandung yaitu Dinas Informasi dan Komunikasi dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Dengan demikian BAKOMINFO berdiri sejak diberlakukan PERDA Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung. Dengan diterbitkan dan berlakunya Perda Kota Bnadung Nomor 13 Tahun 2009 tentang perubahan atas Perda Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah.

2.1.2 Visi dan Misi

2.1.2.1 Visi

Berdasarkan peraturan Daerah Kota Bandung Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota bnadung telah ditetapkan

visi Kota Bandung yaitu : “Kota bandung Bermartabat”. Kota Bandung sebagai kota metropolitan berfungsi sebagai kota kolektif dan distributif barang dan jasa sehingga kebijakan pembangunan diarahkan menyediakan berbagai fasilitas infrastruktur yang mendukung Pembangunan Ekonomi, Sosial, dan Budaya. Kota yang BERMARTABAT adalah kota yang menyediakan jasa pelayanan yang didukung dengan terwujudnya keberhasilan, kemakmuran, ketaatan, kesejahteraan dan kedisiplinan masyarakat. Atas dasar visi tersebut telah ditetapkan misi dalam 5 tahun (2009 - 2013) yang bertumpu pada potensi sumber daya dan kemampuan dengan semangat kebersamaan, tanggung jawab dan proporsional dari seluruh komponen kota. Sedangkan BAKOMINFO mempunyai visi : “Terwujudnya Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah untuk mendukung Kota Bandung sebagai Kota Jasa yang Bermartabat”.

2.1.2.2 Misi

Pengembangan sumber daya manusia yang sehat, cerdas, berakhlak, profesional, dan berdaya saing. Pengembangan perekonomian kota yang berdaya saing dalam menunjang penciptaan lapangan kerja dan pelayanan publik serta meningkatkan peranan swasta dalam pembangunan ekonomi kota. Peningkatan kesadaran budaya kota yang tertib , aman , kreatif , berprestasi , dalam menunjang kota jasa bermatabat. Penataan kota bandung menuju metropolitan terpadu yang berwawasan lingkungan. Sedangkan BAKOMINFO memiliki misi :

1. Meningkatkan kemitraan , pengembangan , pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika ;

2. Meningkatkan kapasitas layanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat berbudaya teknologi informasi;
3. Meningkatkan kapasitas layanan publik dan aplikasi telematika dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan;
4. Meningkatkan kerjasama dan kemitraan serta memperdayaan lembaga komunikasi dan informatika pemerintah dan masyarakat;
5. Mendorong peranan media masa dalam rangka meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab;
6. Meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) bidang komunikasi dan informatika dalam rangka meningkatkan profesionalisme.

2.1.3 Logo Perusahaan

2.1.3.1 Logo Pemerintah Kota Bandung



Gambar II.1 Logo Pemerintah Kota Bandung

Lambang kota bandung ditetapkan dengan peraturan daerah kota besar Bandung tahun 1953 , tertanggal 8 juni 1953 , yang diizinkan dengan keputusan presiden tertanggal 28 april 1953 No.104 dan dan diundangkan dalam berita propinsi jawa barat tertanggal 28 Agustus 1954 No. 4 lampiran No. 6 lambang tersebut bertokoh perisai yang berbentuk jantung. Perisai tersebut terbagi menjadi dua bagian oleh sebuah balok-lintang mendatar berajuk 4 buah , yang berwarna hitam dengan pelisir berwarna putih (perak) pada pinggir sebelah atasnya:

Arti logo pemerintah kota bandung :

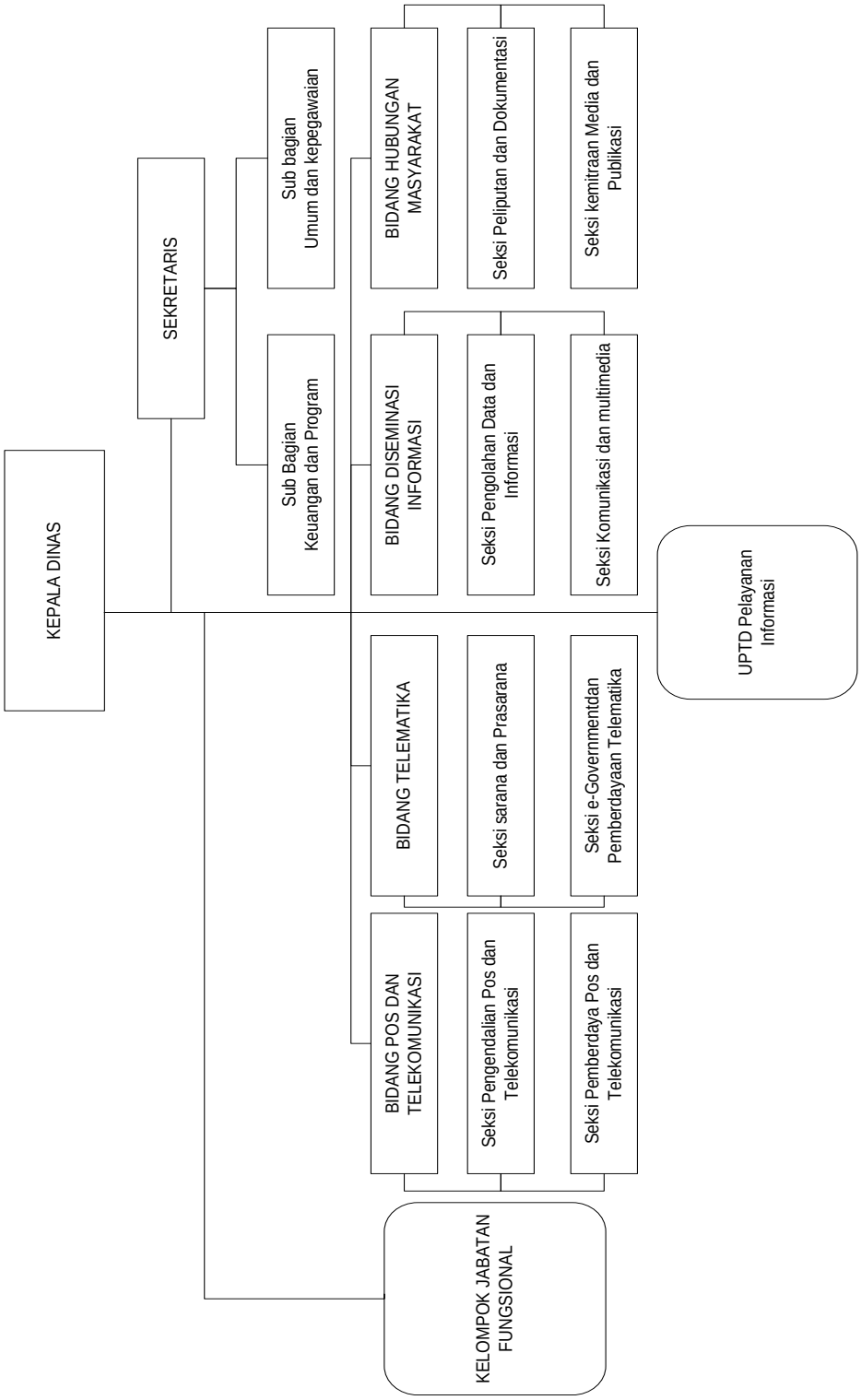
1. Bagian atas latar kuning(emas) dengan lukisan dengan sebuah gunung berwarna hijau yang bertumpu pada blok-lintang.
2. Bagian bawah latar putih(perak) dengan lukisan empat bidang jalur mendatar berombak yang berwarna biru.
3. Di bawah perisai itu terlukis sehelai pita berwarna kuning (emas) yang melambai pada kedua ujungnya,pada pita itu tertulis dengan huruf-huruf besar latin berwarna hitam amsal dalam bahasa kawi, yang berbunyi GEMAH RIPAH WIBAWA MUKTI. Sebagai tokoh lambang itu diambil bentuk perisai atau tameng, yang dikenal kebudayaan dan peradaban sebagai senjata dalam perjuangan untuk mencapai sesuatu tujuan dengan melindungi diri. Perkakas perjuangan yang demikian itu dijadikan lambang yang mempunyai arti menahan segala mara bahaya dan kesukaran. KUNING (EMAS), berarti : kesejahteraan , keluhungan . HITAM (SABEL), berarti : kokoh , tegak , kuat. HIJAU (SINOPEL),berarti

: kemakmuran sejuk. PUTIH (PERAK), berarti : kesucian. BIRU (AZZUR), berarti : kesetian. Gemah ripah wibawa mukti, berarti : tanah subur rakyat makmur.

2.1.4 Badan Hukum Perusahaan

Berdasarkan peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung Tgl. 07 Agustus 2009, maka Badan Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.

2.1.5 Struktur Organisasi dan Job Description



Gambar II.5 Struktur Organisasi Divisi Infratel

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Pengenalan Sistem Informasi

Sistem informasi berfungsi untuk menyediakan informasi yang berguna untuk manajemen yang mendukung rencana strategis organisasi. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengumpulkan data, menyimpan data dan menginformasikannya kepada para pemakai.

Menurut Gordon B.Davis (2003), Sistem Informasi didefinisikan sebagai berikut :

"Sistem informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data harian, penunjang kegiatan dalam penyimpanan data, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan".

Sistem informasi dapat digerakkan oleh elemen – elemen berikut:

1. Perangkat keras (*Hardware*), yaitu komputer yang berperan sebagai media masukan, proses dan keluaran.
2. Perangkat Lunak (*Software*), yaitu alat yang digunakan untuk menjalankan perangkat keras yang dapat berupa sistem operasi atau program aplikasi.
3. Pengguna computer (*Brainware*), adalah manusia yang merupakan bagian terpenting yang dapat menangani semua elemen penggerak dari suatu sistem informasi.

4. Data, yaitu fakta – fakta dari suatu kejadian yang dapat diolah untuk menghasilkan suatu informasi.
5. Prosedur, yaitu urutan kerja secara sistematis agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara teratur sesuai dengan rencana.

2.2.2. Pengenalan Macromedia Dreamweaver MX 2004

Dreamweaver MX 2004 adalah suatu profesional Editor HTML untuk merancang, pemograman, dan pengembangkan situs web, halaman web, dan aplikasi-aplikasi web.

Fitur editing yang visual di Dreamweaver membuat anda dengan cepat menciptakan halaman-halaman tanpa penulisan satu baris dari kode. Jika anda lebih suka mengkode dengan tangan, bagaimanapun, Dreamweaver juga termasuk banyak perkakas dan fitur yang terkait dengan persandian. Dan Dreamweaver membantu anda untuk membangun database dinamis kembali aplikasi-aplikasi web menggunakan bahasa-bahasa server seperti ASP, ASPNET, ColdFusion Markup Language (CFML), JSP, dan PHP.

2.2.3. Pengenalan WAMP (Windows Apache Mysql Php)

Wamp adalah suatu web server yang mengkoneksikan antara apache, mysql, dan php dengan sistem operasi windows. Dengan demikian kita tidak perlu menkonfigurasi koneksi antara apache, mysql, dan php karena sudah tersedia dan terkonfigurasi di dalam WAMP.

2.2.4. Pengenalan PHP

PHP adalah salah satu bahasa Sever-side yang didesain khusus untuk aplikasi web.PHP dapat disisipkan diantara bahasa HTML dan karena bahasa Server side, maka PHP akan dieksekusi di server,sehingga yang dikirimkan ke browse adalah “hasil jadi” dalam bentuk HTML, dan kode PHP anda tidak akan terlihat.

PHP dahulunya merupakan proyek pribadi dari Rasmus Lerdof (dengan dikeluarkannya PHP versi 1) yang digunakan untuk membuat home pribadinya.Versi pertama ini berupa kumpulan script PERL.Untuk versi keduanya, Rasmus menulis ulang script-script PERL tersebut menggunakan bahasa C.kemudian menambahkan fasilitas untuk Form HTML dan koneksi Mysql. Adapun PHP didapat dari singkatan Personal Home Pages.

Setelah mengalami perkembangan oleh suatu kelompok open source (termasuk Rasmus) maka mulai versi 3 nya, PHP telah menampakan keunggulannya sebagai salah satu bahasa server scripting yang handal.melalui perkembangan yang pesat ini banyak fasilitas yang ditambahkan dan oleh kelompok PHP ini disebut sebagai :”PHP:Hypertext Preprocessor” . Sintak yang digunakan berasal dari bahasa C, Java maupun Perl.

PHP merupakan bahasa script yang digunakan untuk membuat halaman web yang dinamis. Dinamis dalam berarti halaman yang akan ditampilkan dibuat saat halaman itu diminta oleh client. Mekanisme ini menyebabkan informasi yang

diterima client selalu yang terbaru. Semua script PHP dieksekusi pada server dimana script tersebut dijalankan.Oleh karena itu, spesifikasi server lebih berpengaruh pada eksekusi dari script PHP daripada spesifikasi client. Namun tetap diperhatikan bahwa halaman yang dihasilkan tentunya harus dapat dibukan browser pada client.Dalam hal ini versi html yang digunakan harus didukung oleh browser client.

PHP termasuk dalam Open Source Product. Jadi dapat dirubah source code dan mendistribusikannya secara bebas.PHP juga diedarkan gratis. PHP juga dapat berjalan diberbagai webserver misalnya IIS, Apache, dll.

2.2.5. Pengenalan Mysql

MySQL dalam sebuah database websites murapakan sekumpulan data yang disusun dengan aturan tertentu sehingga memudahkan kita dalam mengelola dan memperoleh informasi darinya.

Database MySQL tidak memiliki fungsi apapun, selain memiliki nama dan Tabel ,berikutnya dalam struktur database MySQL yang memiliki berbagai kegunaan dan fungsi. jika kita membuat sebuah tabel MySQL bisa kita analogikan dengan lemari penyimpan dalam gudang milik kita. Barang-barang yang disimpan di gudang dapat dipindah ke lemari lain, dikeluarkan, pengaturan ulang atau manipulasi lainnya tergantung situasi. Tabel MySQL juga dapat dimanipulasi sesuai kebutuhan kita. Kita bisa pidahkan data dari table (Browse), menghapus data (delete), menampilkannya (upload) sesuai urutan yang kita inginkan, dan masih banyak fungsi lainnya.

2.2.6. Pengenalan Java Script

Javascript diperkenalkan pertama kali oleh **Netscape** pada tahun 1995. Pada awalnya bahasa ini dinamakan *"LiveScript"* yang berfungsi sebagai bahasa sederhana untuk browser Netscape Navigator 2. Pada masa itu bahasa ini banyak di kritik karena kurang aman, pengembangannya yang terkesan buru buru dan tidak ada pesan kesalahan yang di tampilkan setiap kali kita membuat kesalahan pada saat menyusun suatu program. Kemudian sejalan dengan sedang giatnya kerjasama antara **Netscape** dan **Sun** (pengembang bahasa pemrograman *"Java"*) pada masa itu, maka Netscape memberikan nama *"JavaScript"* kepada bahasa tersebut pada tanggal 4 desember 1995. Pada saat yang bersamaan **Microsoft** sendiri mencoba untuk mengadaptasikan teknologi ini yang mereka sebut sebagai *"Jscript"* di browser Internet Explorer 3.

Javascript adalah bahasa yang berbentuk kumpulan skrip yang pada fungsinya berjalan pada suatu dokumen HTML, sepanjang sejarah internet bahasa ini adalah bahasa skrip pertama untuk web. Bahasa ini adalah bahasa pemrograman untuk memberikan kemampuan tambahan terhadap bahasa HTML dengan mengijinkan pengeksekusian perintah perintah di sisi user, yang artinya di sisi browser bukan di sisi server web.

Javascript bergantung kepada browser(navigator) yang memanggil halaman web yang berisi skrip skrip dari Javascript dan tentu saja terselip di dalam dokumen HTML. Javascript juga tidak memerlukan kompilator atau penterjemah khusus untuk menjalankannya (pada kenyataannya kompilator Javascript sendiri sudah termasuk di dalam browser tersebut). Lain halnya dengan

bahasa “Java” (dengan mana JavaScript selalu di banding bandingkan) yang memerlukan kompilator khusus untuk menterjemahkannya di sisi user/klien.

2.2.7. Pengenalan Customer Relationship Managenment (CRM)

Perangkat lunak CRM adalah metode manajemen antara customer dengan instansi atau pengelola hubungan dengan pelanggan. CRM meliputi kegiatan acquire (mendapatkan), enhance (meningkatkan), dan retain (mempertahankan) customer . CRM secara umum digunakan untuk membantu kegiatan di penjualan, marjeting, dan customer service. CRM adalah sarana penghubung antara instansi dengan customernya. Melalui *channel* yang dikelola dengan baik, maka saran, pengaduan, dan keinginan customer dapat dikelola dengan baik pula. Hal ini berarti dengan CRM bisa membuat customer puas dengan pelayanan yang diberikan suatu instansi. Pada software CRM bukan hanya berfungsi untuk mencatat semua data diri customer tetapi juga informasi tanggal penting dan informasi lainnya dapat disimpan. CRM berusaha menjaga hubungan baik antara instanti dengan customernya. Pengembangan dan implementasi CRM dengan menggunakan sistem informasi dapat menggunakan aplikasi spreadsheet seperti MS Excell, OpenOffice Calc juga bisa dibuat menjadi CRM sederhana. Data customer dapat dicatat terperinci dan teliti. Sehingga customer bisa dilayani sesuai dengan riwayat dan transaksi. Untuk perusahaan besar, pasti dibutuhkan aplikasi pengelola data base DBMS (Data Base Management System), bisa dengan MSSQL, Oracle, MySQL, IBM DB2 dan lain-lain. Semua kegiatan yang dilakukan dengan customer akan disimpan secara lengkap, sehingga jika

dibutuhkan sewaktu – waktu mudah untuk diakses. Selain itu bisa dibangun aplikasi yang sesuai *Busines logic* dari CRM tiap perusahaan.

2.2.8. Diagram Aliran Data(DFD)

Diagram aliran data atau DFD merupakan suatu bagan alir data yang digunakan untuk menjelaskan data yang ditransformasikan oleh suatu proses pada suatu sistem dengan menekankan pada fungsi – fungsi yang ada dalam sistem, cara menggunakan informasi yang tersimpan dan pemindahan informasi antar fungsi di dalam sistem.

Beberapa simbol yang digunakan dalam *Data Flow Diagram* (DFD) antara lain:

1. Proses (Process)

   Proses adalah simbol pertama data flow diagram. Proses dilambangkan dengan lingkaran, dimana proses ini menunjukan bagian dari sistem yang mengubah satu atau lebih input dan output. Nama proses dituliskan dengan satu kata, singkatan atau kalimat sederhana.

2. Aliran Data (Flow)

   Aliran Data digambarkan dengan tanda panah dari proses. Aliran data juga digunakan untuk menunjukan bagian – bagian informasi dari satu bagian ke bagian lain. Pembagian nama untuk aliran ini menunjukan sebuah arti untuk sebuah aliran. Untuk kebanyakan

sistem yang dibuat, aliran data sebenarnya mengambarkan data yakni angka, huruf, pesan, dan macam - macam informasi lainnya.

3. Simpanan Data (Storage)

   Simpanan data digunakan sebagai penyimpanan bagi paket – paket data. Notasi penyimpanan data digambarkan dengan garis horizontal yang pararel. Simpanan data merupakan simpanan data dari data yang berupa suatu file atau database di sistem komputer ataupun berupa arsip atau catatan manual. Nama dari simpanan data menunjukan nama filenya.

4. Kesatuan Luar (*External Entity*)

   Setiap sistem pasti mempunyai batas sistem (*boundary*) yang memisahkan suatu sistem dengan lingkungan luarnya. Kesatuan luar merupakan kesatuan (*entity*) dilingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, Organisasi atau sistem lainnya yang berada di lingkungan luarnya yang akan memberikan input atau output dari sistem.