# SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN SEBAGAI ALAT IDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGAN PADA PT.AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA)

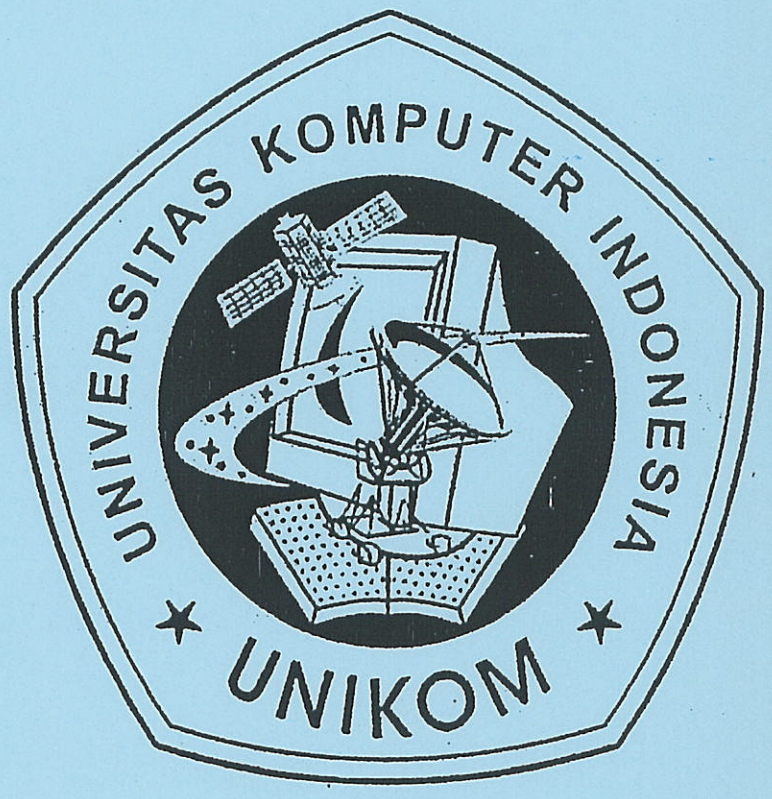
**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**Diajukan Untuk memenuhi Syarat Mata Kuliah Kerja Praktek**
**Program S1 Jurusan Manajemen Informatika**
**Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer**
**Universitas Komputer Indonesia**

**Disusun Oleh:**


| | |
|---|---|
| **Hermawan** | **10501045** |
| **Ginanjar** | **10501031** |
| **Lucky Samuel M** | **10501035** |


**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA**
**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**
**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**
**BANDUNG**
**2004**


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

# LEMBAR PENGESAHAN

## SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN SEBAGAI ALAT IDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET ( INKABA )

## LAPORAN KERJA PRAKTEK

Disusun Oleh:

| | |
|---|---|
| Hermawan | 10501045 |
| Ginanjar | 10501031 |
| Lucky Samuel M. | 10501035 |

Telah disetujui dan disahkan di Bandung sebagai Laporan Kerja Praktek

Pada Tanggal

6 Desember 2004

Mengetahui,

Pembimbing Jurusan,

Mayalisa Bahar S Kom
NIP : 41277026007

Pembimbing Lapangan,

Mega Ningsih
NIP :

Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Citra Noviyasari S.Si M.T
NIP : 41277026009


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

# KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala Puja dan Puji penulis panjatkan atas Kehadirat Illahi Rabbi, karena berkat rahmat dan Ridha-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek yang berjudul, **"Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Sebagai Alat Identifikasi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet ( INKABA )".**

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Kerja Peraktek ini adalah untuk memenuhi nilai salah satu mata perkuliahan di Universitas Komputer Indonesia dan merupakan salah satu sarana bagi penulis untuk penyusunan Skripsi nanti.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak yang telah senantiasa membantu, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini tepat pada waktunya.

Rasa Hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya Penulis haturkan kepada :

1. Kepada Allah SWT yang senantiasa mencurahkan Taufik dan Hidayah-Nya, serta sollawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi akhir jaman Nabi Muhammad SAW, sehingga kita dapat berada pada jalan yang Diridhoi-Nya. Amien
2. Kepada kedua Orang Tua tercinta kami atas segala Dorongan dan Doanya serta didikan dan bimbingannya hingga akhirnya kami dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini.

3. Ibu Citra Noviyasari, S.SI M.T, selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika.
4. Ibu Mayalisa Bahar S.Kom, selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek.
5. Ibu Mega Nigsih selaku pembingbing di PT.Agronesia Bandung yang telah meluangkan waktu serta bimbingannya dan memberikan informasi maupun data yang penulis butuhkan.
6. Kepada teman-teman seperjuangan dan sepenanggungan dikala susah dan senang kita jalani bersama khususnya pada barudak MI-1 ( *poko namah nyantey brey* )
7. Barudak-barudak anu sok ngumpul di si Jhon haturnuhun kana saran sareng perhatosanana (*mees brey*)
8. Ka Kang Alam sareng Deni anu atos nambutken komputerna kanggo maen Game sareng nga musik Winamp

Menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan yang mungkin di sebabkan keterbatasan penguasaan ilmu pengetahuan dan bahasa, untuk itu penulis berusaha sebaik mungkin dengan harapan dapat diambil manfaat dari penyusunan Laporan Kerja Praktek ini.

Akhir kata penulis mohon maaf bila yang berkenan.Terima kasih

Bandung, Oktober 2004

Penulis


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

# DAFTAR ISI


**LEMBAR PENGESAHAN** ..... i

**KATA PENGANTAR** ..... ii

**DAFTAR ISI** ..... iv

**BAB I PENDAHULUAN** .....1

1.1 Latar Belakang .....1

1.2 Maksud dan Tujuan .....3

1.3 Metodologi Kerja Praktek..... .....3

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek .....4

1.5 Sistematika Penulisan ..... 4

**BAB II LANDASAN TEORI** .....6

2.1 Pengertian Sistem.....6

2.1 1 Karakteristik Sistem.....6

2.2 Pengertian Informasi..... 8

2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi... ..... 9

2.3.1 Pengertian Sistem Informasi..... 9

2.3.2 Alat Pengembangan Sistem..... 9

2.4 Pengertian Keluhan Pelan.....10

**BAB III HASIL KERJA PRAKTEK DAN PEMBAHASAN** ..... 15

3.1 Sejarah Perusahaan ..... 15

3.2 Struktur Organisasi ..... 20

3.3 Pembahasan Masalah..... 26

3.3.1 Proses Pemesanan Barang..... 26

3.3.2 Flow Chart Proses Pemesanan Barang..... 29

3.3.3 Sistem Informasi Keluhan Pelanggan..... 30

3.3.4 Flow Chart Keluhan Pelanggan ..... 33

3.3.5 DFD Keluhan Pelanggan ..... 34

3.3.5.1 DFD Level 0..... 34

3.3.5.2 DFD Level 1..... 35

3.4 Kegiatan Selama Kerja Praktek..... 36

**BAB IV PENUTUP**..... 38

4.1 Kesimpulan ..... 38

4.2 Saran..... 41

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM