DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL
LEBAR PENGESAHAN
ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vv
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 2
1.5 Metodologi Penelitian 3
1.5.1 Metode Pengumpulan Data 3
1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak 4
1.6 Sistematika Penulisan 5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Profil Perusahaan 7
2.1.1 Visi dan Misi 8
2.1.2 Logo Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang 9
2.1.3 Struktur Organisasi 10
2.1.4 Deskripsi Kerja BBPP Lembang 12
2.2 Landasan Teori 14
2.2.1 Perhitungan Evaluasi Pelatihan 14
2.2.2 Nilai Kepuasan Pelanggan 16
2.2.3 Harapan Pelanggan 17

2.2.4 Metode *Service Quality (ServQual)* 18
2.2.4.1 Langkah-langkah Perhitungan Metode *SERVQUAL* 22
2.2.5 DFD *(Data Flow Diagram)* 23
2.2.6 ERD *(Entity Relational Diagram)* 24
2.2.7 PHP 24
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 25
3.1 Analisis Sistem 25
3.1.1 Analisis Masalah 25
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 25
3.1.2.1 Prosedur Pengajuan Pelatihan Pertanian 26
3.1.2.2 Prosedur Rekapitulasi Data 29
3.1.2.3 Prosedur Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan Pelatihan 31
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 33
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis Berdasarkan Fakta 33
3.1.3.2 Analisis Aturan Bisinis Berdasarkan Kebutuhan 33
3.1.3.3 Kesimpulan Analisis Aturan Bisnis 33
3.1.4 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak 34
3.1.5 Analisis Data 34
3.1.6 Analisis Metode *ServQual* 40
3.1.6.1 Penentuan Variabel dan Dimensi yang akan diukur 41
3.1.6.2 Pembuatan dan Penyebaran Kuisioner 43
3.1.6.3 Pengolahan Data Hasil Kuisioner 45
3.1.6.4 Analisis Data Hasil Kuisioner 54
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional 55
3.1.7.1 Analisis Pengguna / *User* 56
3.1.7.2 Analisis Perangkat Keras 57
3.1.7.3 Analisis Perangkat Lunak 58
3.1.7.4 Analisis Jaringan 58
3.1.7.5 Analisis Data 59
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 60
3.1.6.1 Diagram Konteks 60

3.1.6.2 Spesifikasi Proses 77
3.2 Perancangan Sistem 106
3.2.1 Diagram Relasi 106
3.2.2 Struktur Tabel 107
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 112
3.2.4 Perancangan Antarmuka 113
3.2.5 Perancangan Pesan 148
3.2.6 Jaringan Semantik 149
3.2.6.1 Jaringan Semantik Petugas 149
3.2.6.2 Jaringan Semantik Kepala Bidang Evaluasi dan Program 149
3.2.7 Perancangan Prosedural 150
3.2.7.1 Prosedural Login 150
3.2.7.2 Prosedural Lupa Password 152
3.2.7.3 Prosedural Tambah Data 153
3.2.7.4 Prosedural Hapus Data 154
3.2.7.5 Prosedural Ubah Data 155
3.2.7.6 Prosedural Cari Data 156
3.2.7.7 Prosedural Metode ServQual 156
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 159
4.1 Implementasi Sistem 159
4.1.1 Perangkat Keras yang Digunakan 159
4.1.2 Perangkat Lunak yang Digunakan 160
4.1.3 Implementasi Basis Data 160
4.1.4 Implementasi Antarmuka 167
4.2 Pengujian Sistem 168
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 169
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian *Blackbox* 170
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian *Blackbox* 178
4.3 Pengujian Beta 179
4.3.1 Wawancara Pengguna 179

4.3.2 Wawancara Pengujian Beta untuk Petugas Bidang Evaluasi dan Pelaporan 179
4.3.3 Wawancara Pengujian Beta Untuk Kepala Bidang Evaluasi dan Program 181
4.3.4 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta 183
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 185
5.1 Kesimpulan 185
5.2 Saran 185
DAFTAR PUSTAKA 186