# DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

**ABSTRAK** ..... **i**

***ABSTRACT*** ..... **ii**

**KATA PENGANTAR** ..... **iii**

**DAFTAR ISI** ..... **vi**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **x**

**DAFTAR TABEL** ..... **xiii**

**DAFTAR SIMBOL** ..... **xiv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 3

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 3

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 5

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 5

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 5

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 5

1.4.1 Kegunaan Praktis ..... 5

1.4.2 Kegunaan Akademis ..... 6

1.5 Batasan Masalah ..... 6

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 7

1.6.1 Lokasi Penelitian ..... 7

1.6.2 Waktu Penelitian ..... 7

1.7 Sistematika Penulisan ..... 8

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Sistem Informasi ..... 10
2.1.1. Karakteristik Sistem ..... 13
2.1.2. Tujuan Sistem Informasi ..... 15
2.2. Data Center ..... 17
2.3. Pelayanan ..... 17
2.4. Pengaduan ..... 17
2.5. Pelanggan ..... 18
2.6. Bahasa Pemerograman ..... 18
2.6.1. PHP (*Personal Home Page*) ..... 18
2.6.2. HTML (*Hypertext Markup Language)* ..... 19
2.6.3. CSS *(Cascading Style Sheet)* ..... 19
2.7. Database ..... 20
2.7.1. SQL (*Structure Query Language)* ..... 20
2.8. Jaringan Komputer ..... 20
2.8.1. Internet ..... 20

**BAB III OBJEK DAN METEDOLOGI PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian ..... 21
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan ..... 21
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan ..... 23
3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan ..... 23
3.1.4. Deskripsi Tugas ..... 25
3.2. Metode Penelitian ..... 28
3.2.1. Desain Penelitian ..... 28
3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data ..... 29
3.2.2.1. Sumber Data Primer ..... 29
3.2.2.2. Sumber Data Sekunder ..... 30
3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem ..... 31
3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem ..... 31
3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem ..... 31
3.2.3.3. Alat Bantu Analisis Perancangan ..... 34

3.2.4. Pengujian *Software* ..... 38
3.3. Analisis Sistem Yang Berjalan ..... 40
3.3.1. Analisis Dokumen ..... 40
3.3.2. Analisis Prosedur Yang Berjalan ..... 41
3.3.2.1. *Flow Map* ..... 41
3.3.2.2. Diagram Konteks ..... 45
3.3.2.3. Data Flow Diagram (DFD) ..... 45
3.3.3. Evaluasi Sistem Yang Berjalan ..... 49

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Perancangan Sistem ..... 51
4.1.1. Tujuan Perancangan Sistem ..... 51
4.1.2. Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan ..... 52
4.1.3. Perancangan Prosedur Yang Diusulkan ..... 52
4.1.3.1. *Flow Map* ..... 53
4.1.3.2. Diagram Konteks ..... 54
4.1.3.3. Data Flow Diagram (DFD) ..... 55
4.1.3.1.1. Data Flow Diagram Level 2 ..... 56
4.1.3.4. Kamus Data ..... 60
4.1.4. Perancangan Basis Data ..... 63
4.1.4.1. Normalisasi ..... 63
4.1.4.2. Relasi Tabel ..... 66
4.1.4.3. ERD ..... 67
4.1.4.4. Struktur File ..... 68
4.1.4.5. Kodefikasi ..... 70
4.2. Perancangan Antarmuka ..... 72
4.2.1. Struktur Menu ..... 73
4.2.2. Perancangan Input ..... 73
4.2.3. Perancangan Output ..... 77
4.3. Perancangan Arsitektur Jaringan ..... 79
4.4. Pengujian ..... 80
4.4.1. Rencana Pengujian ..... 80

4.4.2. Kasus Dan Hasil Pengujian ..... 81
4.4.3. Kesimpulan Hasil Pengujian ..... 87
4.5. Implementasi ..... 87
4.5.1. Implementasi Perangkat Lunak ..... 88
4.5.2. Implementasi Perangkat Keras ..... 88
4.5.3. Implementasi Basis Data ..... 89
4.5.4. Implementasi Antarmuka ..... 94
4.5.5. Implementasi Instalasi Program ..... 98
4.5.5.1. Xampp 18.1 ..... 98
4.5.6. Penggunaan Program ..... 101
4.5.6.1. Penggunaan Halaman Admin / Pimpinan ..... 101
4.5.6.2. Penggunaan Halaman Teknis ..... 104
4.5.6.3. Penggunaan Halaman Pelanggan ..... 105

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan ..... 110
5.2. Saran ..... 111