



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tak terhingga-lah penulis mampu menyelesaikan buku ini dengan baik. Salam dan shalawat tak lupa penulis hanturkan kepada junjungan Rasullulah Muhammad SAW.

Buku ini disusun guna memenuhi proyek akhir di Politeknik Telkom. Dalam perjalanannya penulis menghadapi berbagai hambatan dan kesulitan. Namun dengan izin-Nya dan bantuan banyak pihak, sehingga hal itu dapat teratasi dan terselesaikan secara baik. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan dan penyempurnaan buku ini, diantaranya:

1. kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan luar biasa, baik moril maupun materil; dan
2. kepada kedua pembimbing Bapak Ahmad Suryan dan Bapak Barja Sanjaya yang tak pernah lelah membimbing untuk penyelesaian buku ini

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan masukan baik kritik maupun saran dari berbagai pihak, guna pengembangan buku selanjutnya.

Rio Giovanni Bossica

Bandung, 21 Agustus 2013



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Definisi Operasional	2
1.6 Metode Pengerjaan	3
1.7 Jadwal Pengerjaan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.2 Pengembangan <i>Waterfall Model</i>	5
2.3 Aplikasi Web	6
2.3.1 Web Server	6
2.3.2 Browser.....	7
2.4 Perangkat Analisis Terstruktur.....	7
2.4.1 <i>Flowmap</i>	7
2.4.2 Data Flow Diagram (DFD)	8
2.4.3 <i>Entity Relationship Diagram</i> (Diagram ER)	9
2.4.4 Kamus Data (<i>Data Dictionary</i>).....	10
2.4.5 Spesifikasi Proses (<i>Process Specification</i>)	12
2.5 XAMPP.....	12



2.5.1	Web server Apache.....	12
2.5.2	DBMS MYSQL	13
2.5.3	Bahasa Pemograman PHP(<i>Hypertext Preprocessor</i>)	13
2.5.4	<i>Cascading Style Sheet (CSS)</i>	13
2.5.5	Javascript	14
2.6	Black box testing	14
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN.....		15
3.1	Gambaran Sistem Saat Ini	15
3.2	Analisis Kebutuhan Sistem	16
3.2.1	<i>Data Flow Diagram</i>	18
3.2.2	Spesifikasi Proses	22
3.2.3	Kamus Data.....	26
3.3	Perancangan Basis Data	29
3.3.1	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	29
3.3.2	Skema Relasi Antar Tabel	30
3.3.3	Struktur Tabel	30
3.4	Kebutuhan Perangkat Keras dan Perangkat Lunak.....	32
3.4.1	Pengembangan Sistem	32
3.4.2	Implementasi Sistem	33
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....		34
4.1	Implementasi.....	34
4.1.1	Halaman Awal	34
4.1.2	Halaman Admin.....	34
4.1.3	Halaman <i>Customer Service</i>	36
4.1.4	Halaman <i>Supervisor</i>	37
4.1.5	Halaman Petugas Lapangan.....	37
4.1.6	Halaman Manajer.....	38
4.2	Pengujian.....	39
BAB 5 PENUTUP.....		42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
DAFTAR REFERENSI.....		43



LAMPIRAN..... 44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Waterfall Model</i> (Sommerville).....	5
Gambar 3.1 Flowmap alur pelaporan keluhan.....	15
Gambar 3.2 Flowmap alur yang diusulkan.....	17
Gambar 3.3 Diagram Konteks Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Pelanggan.....	19
Gambar 3.4 DFD <i>level</i> 1 Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Pelanggan.....	20
Gambar 3.5 DFD <i>level</i> 2 proses 1.0 Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Pelanggan.....	21
Gambar 3.6 DFD <i>level</i> 2 proses 2.0 Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Pelanggan.....	22
Gambar 3.7 ERD Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Pelanggan.....	29
Gambar 3.8 Skema Relasi Antar Tabel Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Pelanggan.....	30
Gambar 4.1 Halaman Awal	34
Gambar 4.2 Halaman tambah daerah	35
Gambar 4.3 Halaman tambah jenis gangguan	35
Gambar 4.4 Halaman tambah pengguna.....	35
Gambar 4.5 Halaman <i>customer service</i>	36
Gambar 4.6 Halaman tambah data gangguan	36
Gambar 4.7 Halaman sunting data gangguan.....	37
Gambar 4.8 Halaman <i>supervisor</i>	37
Gambar 4.9 Halaman petugas lapangan.....	38
Gambar 4.10 Halaman manajer	38
Gambar 4.11 Grafik	39



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pengerjaan.....	4
Tabel 2.1 Tabel simbol-simbol <i>flowmap</i> (Pressman)	7
Tabel 2.2 Simbol <i>Data Flow Diagram</i>	9
Tabel 2.3 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	10
Tabel 2.4 Simbol Kamus Data	11
Tabel 3.1 Spesifikasi proses 1.1 tambah data user	22
Tabel 3.2 Spesifikasi proses 1.2 tambah data jenis gangguan.....	23
Tabel 3.3 Spesifikasi proses 1.3 tambah data daerah	23
Tabel 3.4 Spesifikasi proses 2.1 data keluhan pelanggan.....	24
Tabel 3.5 Spesifikasi proses 2.2 penugasan petugas.....	24
Tabel 3.6 Spesifikasi proses 2.3 status pekerjaan	25
Tabel 3.7 Spesifikasi proses 2.4 Info status	25
Tabel 3.8 Data_master	26
Tabel 3.9 Info_master	26
Tabel 3.10 Data_user	26
Tabel 3.11 Info_data_user.....	27
Tabel 3.12 Data_jenis_gangguan	27
Tabel 3.13 Info_jenis_gangguan	27
Tabel 3.14 Data_daerah	27
Tabel 3.15 Info_data_daerah.....	28
Tabel 3.16 Data_gangguan	28
Tabel 3.17 Info_gangguan	28
Tabel 3.18 user.....	30
Tabel 3.19 daerah.....	30
Tabel 3.20 jenis gangguan	31
Tabel 3.21 gangguan	31
Tabel 3.22 Tabel Pelanggan	31
Tabel 3.23 Kebutuhan Perangkat Keras Pengembangan Sistem	32
Tabel 3.24 Tabel Kebutuhan Perangkat Lunak Pengembangan Sistem	32
Tabel 3.25 Tabel Kebutuhan Perangkat Keras Implementasi Sistem.....	33
Tabel 3.26 Tabel Kebutuhan Perangkat Lunak Implementasi Sistem	33
Tabel 4.1 Tabel Pengujian Proses Login	39
Tabel 4.2 Tabel Pengujian Proses Input Data Gangguan.....	40
Tabel 4.3 Tabel Pengujian Proses Input Data Penugasan Petugas	40
Tabel 4.4 Tabel Pengujian Proses Update Status.....	41



DAFTAR LAMPIRAN
