

## **ABSTRAK**

Sistem yang digunakan untuk menampung customer care pada Fakultas Teknologi Informasi ini masih menggunakan sistem manual, yaitu hanya sebatas lisan. Terkadang customer care yang telah diberikan mahasiswa tidak segera ditanggapi sehingga sangat menyulitkan untuk berbenah diri ke jenjang yang lebih baik. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat menampung customer care supaya customer care dapat ditanggapi. Teknologi semakin berkembang dengan pesat, sehingga setiap orang memiliki akses internet baik itu di rumah atau di tempat kerja, maka dibuatlah aplikasi ini. Sistem ini dibuat dengan berbasis web dan menggunakan bahasa pemrograman PHP sehingga setiap orang dapat mengakses website yang akan dibuat dimanapun dia berada. Sehingga setiap customer care dapat ditanggapi seketika.

Kata Kunci : customer care, internet, PHP, web

## **ABSTRACT**

*The system used to collect customer care at the Faculty of Information Technology is still using manual systems, which only a spoken. Sometimes the customer care that have been given the student doesn't immediately respond so that very difficult to improve itself to a better level. Therefore, we need a system that can accommodate a customer care so the customer care can be responded. Technology is growing by leaps and bounds, so that everyone has access to the internet either at home or at work, then be made to this application. The system is made with web-based and uses the PHP programming language so everyone is can access the website to be created wherever he is. So any customer care can be addressed immediately.*

*Keywords: customer care, internet, PHP, web-based*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR NOTASI / LAMBANG.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan .....	2
1.4 Sumber Data .....	2
1.5 Sistematika Penyajian .....	3
BAB 2. KAJIAN TEORI.....	4
2.1 Manajemen Komplain .....	4
2.2 Analisis.....	5
2.3 Proses Bisnis.....	6
2.4 Flowchart.....	6
2.5 ERD (Entity Relationship Diagram).....	7
2.5.1 Entitas .....	8
2.5.2 Relasi.....	8
2.5.3 Atribut.....	9
2.6 DFD (Data Flow Diagram) .....	11
2.7 Kamus Data.....	12
2.8 Implementasi .....	12
2.9 MySQL .....	13
2.10 PHP .....	14

2.11	Email Gateway .....	14
2.12	jQuery.....	15
2.13	Web Services .....	16
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM .....	18
3.1	Proses Bisnis Pengajuan Komplain .....	18
3.2	ERD (Entity Relationship Diagram).....	19
3.3	Skema Relasi .....	19
3.3.1	Tabel Role.....	20
3.3.2	Tabel User.....	20
3.3.3	Tabel Keluhan .....	20
3.3.4	Tabel Komentar.....	21
3.3.5	Tabel Chat.....	21
3.4	DFD.....	21
3.4.1	Data Flow Diagram Level 0 .....	22
3.4.2	Data Flow Diagram Level 1 .....	22
3.4.3	Data Flow Diagram Level 2 .....	23
3.4.4	Data Flow Diagram Level 3 .....	27
3.5	Kamus Data.....	31
3.5.1	Kamus Data User .....	31
3.5.2	Kamus Data Role .....	31
3.5.3	Kamus Data Keluhan .....	32
3.5.4	Kamus Data Komentar .....	32
3.5.5	Kamus Data Chat.....	33
3.6	PSPEC (Process Specification) .....	33
3.6.1	Proses Login .....	33
3.6.2	Proses View Profil .....	34
3.6.3	Proses Update Profil .....	34
3.6.4	Proses View Keluhan .....	35
3.6.5	Proses Insert Keluhan .....	35
3.6.6	Proses Insert Komentar .....	36
3.6.7	Proses View Role .....	36
3.6.8	Proses Insert Role.....	36

3.6.9	Proses Update Role .....	37
3.6.10	Proses View Data User .....	37
3.6.11	Proses Insert Data User .....	38
3.6.12	Proses Update Data User .....	38
3.6.13	Proses View Subject .....	38
3.6.14	Proses Insert Subject .....	39
3.6.15	Proses Update Subject .....	39
3.6.16	Proses View Chat .....	40
3.6.17	Proses Chat .....	40
3.7	Rancangan Antar Muka .....	41
3.7.1	Halaman Login .....	41
3.7.2	Halaman Beranda .....	41
3.7.3	Halaman Data Role .....	43
3.7.4	Halaman Data User .....	43
3.7.5	Halaman Import.....	44
3.7.6	Halaman Daftar Keluhan .....	45
3.7.7	Halaman Profil.....	45
3.7.8	Halaman Pengajuan Keluhan .....	46
3.7.9	Halaman Detail Keluhan.....	47
BAB 4.	HASIL PENELITIAN .....	49
4.1	Halaman Login .....	49
4.2	Halaman Dashboard.....	49
4.3	Halaman Profile .....	50
4.4	Form Ubah Data Profile .....	50
4.5	Halaman Master Role .....	51
4.6	Form Add New Role .....	52
4.7	Form Update Role .....	52
4.8	Halaman Master User.....	53
4.9	Form Add New User .....	53
4.10	Form Update User .....	54
4.11	Halaman Master Regard To.....	55
4.12	Form Add New Regard To.....	56

4.13	Form Update Regard To.....	56
4.14	Halaman Complaint.....	56
4.15	Halaman View Complaint.....	57
4.16	Halaman Import.....	58
4.17	Halaman Send Complaint.....	59
4.18	Halaman History Complaint.....	59
4.19	Halaman View Complaint Detail.....	60
4.20	Form Chat.....	62
BAB 5.	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN.....	64
5.1	Form Login.....	64
5.2	Mengubah Data Profile.....	65
5.3	Menambah Data Role.....	65
5.4	Mengubah Data Role.....	66
5.5	Menambah Data User.....	66
5.6	Mengubah Data User.....	67
5.7	Menambah Data Subject.....	67
5.8	Mengubah Data Subject.....	67
5.9	Melihat Keluhan.....	68
5.10	Melakukan Import Data.....	68
5.11	Mengirim Keluhan.....	68
5.12	Melakukan Rate.....	69
5.13	Melakukan Chat.....	69
BAB 6.	SIMPULAN DAN SARAN.....	70
6.1	Simpulan.....	70
6.2	Saran.....	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Flowchart Pengajuan Komplain.....	18
Gambar 3.2 Entity Relationship Diagram .....	19
Gambar 3.3 DFD Level 0 .....	22
Gambar 3.4 DFD Level 1 .....	23
Gambar 3.5 DFD Level 2 Proses 2 .....	24
Gambar 3.6 DFD Level 2 Proses 3 .....	25
Gambar 3.7 DFD Level 2 Proses 4 .....	26
Gambar 3.8 DFD Level 2 Proses 5 .....	27
Gambar 3.9 DFD Level 3 Proses 3.1 .....	28
Gambar 3.10 DFD Level 3 Proses 3.2 .....	29
Gambar 3.11 DFD Level 3 Proses 3.3 .....	30
Gambar 3.12 Rancangan Login .....	41
Gambar 3.13 Rancangan antar muka Admin .....	42
Gambar 3.14 Rancangan antar muka pengguna selain Admin .....	42
Gambar 3.15 Rancangan Halaman Data Role .....	43
Gambar 3.16 Rancangan Halaman Data User.....	44
Gambar 3.17 Rancangan Halaman Import .....	44
Gambar 3.18 Rancangan Halaman Daftar Keluhan .....	45
Gambar 3.19 Rancangan Halaman Profil .....	46
Gambar 3.20 Rancangan Halaman Ajukan Keluhan.....	47
Gambar 3.21 Rancangan Halaman Detail Keluhan .....	48
Gambar 4.1 Halaman Login.....	49
Gambar 4.2 Halaman Dashboard .....	50
Gambar 4.3 Halaman Profile .....	50
Gambar 4.4 Form Edit Profile .....	51
Gambar 4.5 Halaman Master Role .....	51
Gambar 4.6 Form tambah role baru.....	52
Gambar 4.7 Form update role.....	52
Gambar 4.8 Halaman Master User .....	53
Gambar 4.9 Form tambah user baru.....	54

Gambar 4.10 Form update user .....	55
Gambar 4.11 Halaman Master Regard .....	55
Gambar 4.12 Form tambah regard baru .....	56
Gambar 4.13 Form Update Regard .....	56
Gambar 4.14 Halaman untuk melihat keluhan .....	57
Gambar 4.15 Form untuk melihat keluhan .....	58
Gambar 4.16 Halaman pemberian komentar pada keluhan .....	58
Gambar 4.17 Halaman Import .....	59
Gambar 4.18 Halaman kirim keluhan.....	59
Gambar 4.19 Halaman Histori keluhan .....	60
Gambar 4.20 Form untuk melihat keluhan .....	61
Gambar 4.21 Halaman detail keluhan dan pemberian rate pada keluhan ....	61
Gambar 4.22 User Online .....	62
Gambar 4.23 Form Chat User pertama.....	62
Gambar 4.24 Form Chat User kedua .....	63



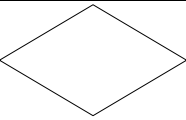

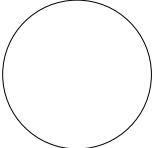
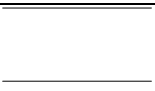
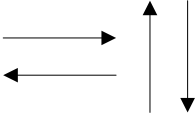
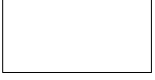


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skema tabel role .....	20
Tabel 3.2 Skema tabel user .....	20
Tabel 3.3 Skema tabel keluhan.....	20
Tabel 3.4 Skema tabel komentar .....	21
Tabel 3.5 Skema tabel chat .....	21
Tabel 3.6 Kamus Data User.....	31
Tabel 3.7 Kamus Data Role.....	31
Tabel 3.8 Kamus Data Keluhan .....	32
Tabel 3.9 Kamus Data Komentar.....	32
Tabel 3.10 Kamus Data Chat.....	33
Tabel 3.11 Proses 1 proses login.....	33
Tabel 3.12 Proses 2.1 proses melihat profil .....	34
Tabel 3.13 Proses 2.2 update profil .....	34
Tabel 3.14 Proses 4.1 proses melihat keluhan .....	35
Tabel 3.15 Proses 4.2 proses menambah keluhan .....	35
Tabel 3.16 Proses 4.3 proses tambah komentar.....	36
Tabel 3.17 Proses 3.1.1 proses melihat role .....	36
Tabel 3.18 Proses 3.1.2 proses menambah role.....	36
Tabel 3.19 Proses 3.1.3 proses update role .....	37
Tabel 3.20 Proses 3.2.1 proses melihat data pengguna .....	37
Tabel 3.21 Proses 3.2.2 proses menambah data pengguna .....	38
Tabel 3.22 Proses 3.2.3 proses update data pengguna .....	38
Tabel 3.23 Proses 3.3.1 proses melihat data penerima .....	38
Tabel 3.24 Proses 3.3.2 proses menambah data penerima .....	39
Tabel 3.25 Proses 3.3.3 proses update data penerima.....	39
Tabel 3.26 Proses 5.1 proses melihat chat .....	40
Tabel 3.27 Proses 5.2 proses menambah chat.....	40
Tabel 5.1 Login.....	64
Tabel 5.2 Mengubah Data Profile .....	65
Tabel 5.3 Menambah Data Role .....	65

Tabel 5.4 Mengubah Data Role .....	66
Tabel 5.5 Menambah Data User .....	66
Tabel 5.6 Mengubah Data User .....	67
Tabel 5.7 Menambah Data Subject.....	67
Tabel 5.8 Mengubah Data Subject.....	67
Tabel 5.9 Melihat Keluhan .....	68
Tabel 5.10 Melakukan Import Data .....	68
Tabel 5.11 Mengirim Keluhan .....	68
Tabel 5.12 Melakukan Rate .....	69
Tabel 5.13 Melakukan Chat .....	69

## DAFTAR NOTASI / LAMBANG

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
ERD		Entitas	Suatu objek yang dapat diidentifikasi dalam lingkungan pemakai
ERD		Atribut	Mendeskripsikan karakter entitas
ERD		Relasi	Menunjukkan adanya hubungan di antara sejumlah entitas yang berbeda
ERD		Garis	Penghubung antara relasi dengan entitas, entitas dengan atribut
DFD		Proses ( <i>Process</i> )	Proses aliran data masuk ditransformasikan ke aliran data keluar
DFD		Simpanan Data ( <i>Data Store</i> )	Simpanan dari data
DFD		Arus Data ( <i>Data Flow</i> )	Menunjukkan arus dari proses
DFD		Kesatuan Luar ( <i>External interactor</i> )	Kesatuan di lingkungan di luar sistem
Kamus	=		Terdiri atas

<b>Jenis</b>	<b>Notasi/Lambang</b>	<b>Nama</b>	<b>Arti</b>
Data			mendefinisikan, diuraikan menjadi
Kamus Data	+		Dan
Kamus Data	( )		Optional ( pilihan boleh ada atau boleh tidak)
Kamus Data	{ }		Pengulangan
Kamus Data	[ ]		Memilih salah satu cara dari sejumlah alternatif
Kamus Data	@		Identifikasi atribut kunci
Kamus Data			Pemisah sejumlah alternatif pilihan antara simbol [ ]