

ABSTRAK

Griya Hemat Soekarno Hatta merupakan salah satu cabang dari YOGYA GROUP yang berada di kota Bandung. Dalam menjalankan bisnisnya, Griya Hemat sangat menyadari kebutuhan akan *complaint management* dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk memastikan bahwa penanganan komplain sudah sesuai dengan standar Griya, maka dibuatlah *Complaint Management* Griya Hemat. Tujuan tugas akhir ini adalah agar pihak griya bisa menangani komplain konsumen yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan griya. Dimana melalui sistem *Complaint Management* ini dapat mengatur komplain secara komputerisasi. Sehingga, dapat dilakukan tanggapan komplain oleh pihak griya kepada konsumennya. Dengan dibuatnya *Complaint Management*, maka dapat membantu pihak Griya Hemat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan rasa nyaman konsumen griya.

Kata Kunci: *Complaint Management*, Griya hemat, YOGYA GROUP



ABSTRACT

Griya Hemat Soekarno Hatta is one branch of YOGYA GROUP located in the city of Bandung. In conducting its business, Griya Hemat very aware of the need for complaint management in the process of improving the quality of service. To ensure that the handling of complaints are in accordance with the standards of Griya, then made Complaint Management Griya Hemat. The purpose of this thesis is that the griya management could handle complaints of consumers who feel uncomfortable with the service in griya. Where through the Complaint Management system can be set up computerized complaint. Thus, it can be done in response to complaints by the customers griya. We make Complaint Management, it can help the Griya hemat in improving the quality of services and increase consumer griya sense of comfort.

Keywords: Complaint Management, Griya Hemat, YOGYA GROUP

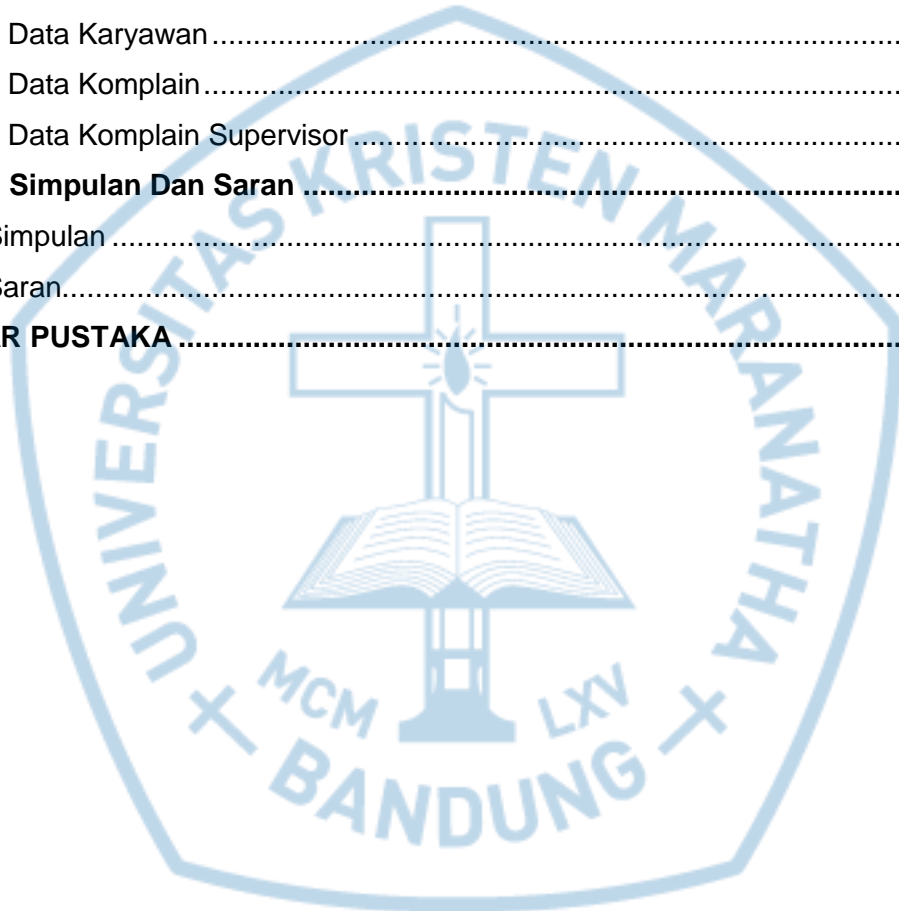


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penyajian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
2.1 Pengertian Management Complaint.....	6
2.2 Analis Sistem.....	7
2.3 Pengertian Sistem	8
2.4 Pengertian Informasi	8
2.5 Pengertian Sistem Informasi.....	9
2.5.1 Komponen Sistem Informasi.....	9
2.5.2 Jenis Sistem Informasi.....	10
2.6 Pengertian Data, Data Flow Diagram (DFD), dan Diagram Alir (Flowchart) .	11
2.6.1 Pengertian Data	11
2.6.2 <i>Pengertian Data Flow Diagram</i>	11
2.6.3 <i>Diagram Alir (Flow Chart)</i>	13
2.7 <i>Pre Hypertext Prepage (PHP)</i>	15
2.7.1 <i>Syntaks PHP</i>	16
2.8 <i>My SQL</i>	17
2.9 <i>BlackBox Testing</i>	19

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	20
3.1 Analisis Sistem	20
3.2 Pengumpulan dan Analisis Data Sistem Manual	23
3.3 Gambaran Umum Sistem	24
3.3.1 Fitur-Fitur Perangkat Lunak	24
3.3.2 Fitur Login	25
3.3.3 Fitur Output	25
3.4 Sistem Desain	26
3.4.1 Pemodelan Sistem	26
3.4.1.1 Perancangan Diagram Konteks	26
3.4.1.2 Diagram Level 1	27
3.4.1.3 Diagram Level 2 Proses 2	29
3.4.1.4 Diagram Level 2 Proses 3	30
3.4.1.5 Diagram Level 2 Proses 4	30
3.4.1.6 Diagram Level 2 Proses 6	31
3.4.2 Perancangan Entity Relationship Diagram (ERD).....	32
3.4.3 Perancangan Database	33
3.4.3.1 Kamus Data.....	33
3.4.3.2 Desain Menu	37
3.4.3.3 Desain Website (Form).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
4.1 Implementasi Fungsi	47
4.1.1 Tampilan Halaman Admin	47
4.1.1.1 Halaman Login Admin	47
4.1.1.2 Halaman Utama Admin.....	48
4.1.1.3 Halaman Input Data.....	48
4.1.1.3.1 Halaman Master Data Member	49
4.1.1.3.2 Halaman Master Data Karyawan	50
4.1.1.3.3 Halaman Waktu Kerja.....	53
4.1.1.3.4 Halaman Report Komplain.....	53
4.1.1.3.5 Halaman Data Master Komplain	54
4.1.2 Tampilan Halaman Supervisor.....	54
4.1.2.1 Halaman Komplain	55
4.1.2.2 Halaman Report Komplain.....	55
4.1.3 Tampilan Halaman Manajer.....	56

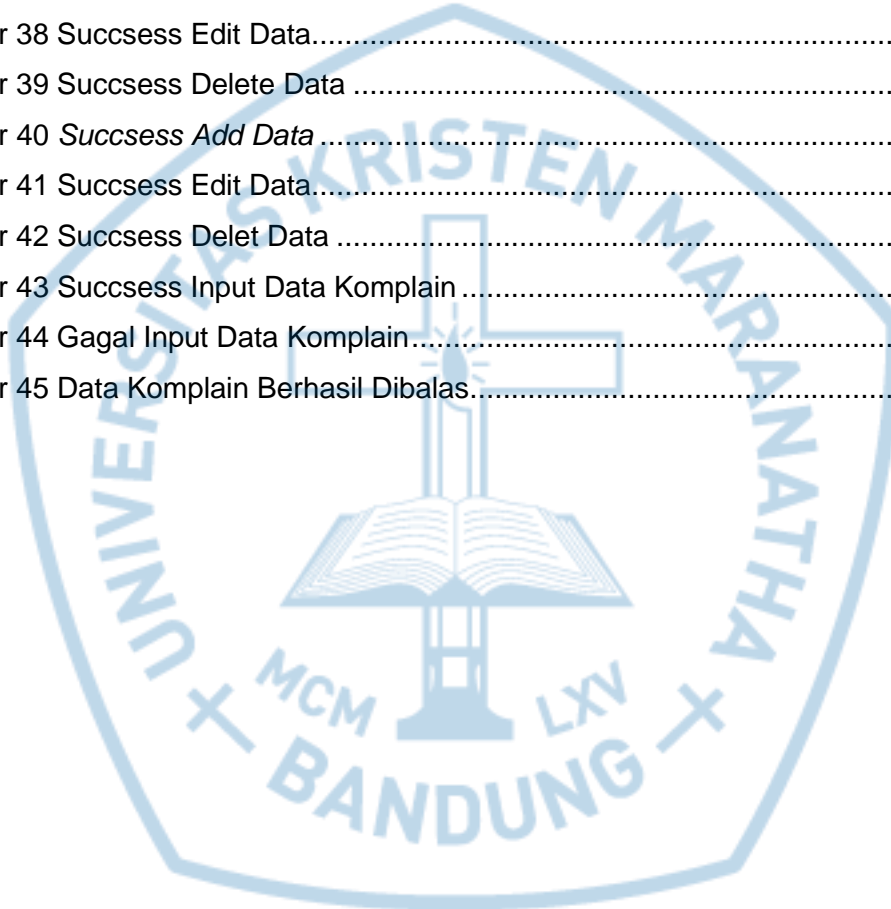
4.1.4	Tampilan Halaman CSO(<i>Customer Operation Relation</i>).....	57
4.1.5	Tampilan Halaman Konsumen.....	57
4.1.5.1	Tampilan Halaman Data Komplain konsumen	58
4.1.5.2	Tampilan Halaman Promo Konsumen	59
BAB V Pembahasan Dan Uji Coba Hasil Penelitian		60
5.1	Rencana Pengujian	60
5.2	Pengujian Sistem	60
5.2.1	Login Administrator.....	61
5.2.2	Data Member.....	62
5.2.3	Data Karyawan.....	64
5.2.4	Data Komplain.....	66
5.2.5	Data Komplain Supervisor.....	67
BAB VI Simpulan Dan Saran		68
6.1	Simpulan	68
6.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Complain Management.....	6
Gambar 2 <i>Diagram Konteks Sistem Komplain Manajemen Griya</i>	27
Gambar 3 DFD Level 1 Sistem Komplain Manajemen Griya	28
Gambar 4 Diagram Level 2 Proses 2	29
Gambar 5 Diagram Level 2 Proses 3	30
Gambar 6 Diagram Level 2 Proses 4	30
Gambar 7 Diagram Level 2 Proses 6	31
Gambar 8 Entity Relationship Diagram.....	32
Gambar 9 Rancangan Form Login Administration.....	38
Gambar 10 <i>Rancangan Form Menu Utama Administrator</i>	39
Gambar 11 Rancangan Form Menu Member	40
Gambar 12 rancangan Form Menu Create Member.....	41
Gambar 13 Rancangan Form Menu Edit Member	41
Gambar 14 Rancangan Form Menu Data Karyawan.....	42
Gambar 15 <i>Rancangan Form Menu Create Data Karyawan</i>	42
Gambar 16 <i>Rancangan Form Menu Waktu Kerja</i>	43
Gambar 17 <i>Rancangan Form Menu Utama Supervisor</i>	44
Gambar 18 <i>Rancangan Form Menu Komplain Supervisor</i>	45
Gambar 19 <i>Rancangan Form Menu Report Komplain Supervisor</i>	45
Gambar 20 <i>Rancangan Form Menu Report Komplain Konsumen</i>	46
Gambar 21 <i>Form Login Admin</i>	47
Gambar 22 <i>Halaman Home Admin</i>	48
Gambar 23 <i>Halaman Data Member</i>	49
Gambar 24 <i>Halaman Add Data Member</i>	49
Gambar 25 <i>Halaman Edit Data Member</i>	50
Gambar 26 <i>Halaman Master Data Karyawan</i>	51
Gambar 27 <i>Halaman Edit Data Karyawan</i>	52
Gambar 28 <i>Halaman Add Data Karyawan</i>	52
Gambar 29 Halaman Login Karyawan.....	53
Gambar 30 Halaman Jadwal Karyawan	53
Gambar 31 Halaman Report Komplain.....	54
Gambar 32 Halaman Master Data Komplain	54
Gambar 33 Halaman Data Komplain.....	55

Gambar 34 Halaman Report Komplain.....	56
Gambar 35 Halaman Data Komplain.....	56
Gambar 36 Halaman Data Input Komplain CSO	57
Gambar 37 Halaman Konsumen	58
Gambar 38 Halaman Komplain Konsumen	58
Gambar 39 Halaman Data Komplain Konsumen.....	59
Gambar 40 Halaman Promosi Konsumen	59
Gambar 41 Login <i>Failed</i>	61
Gambar 37 <i>Success Add Data</i>	63
Gambar 38 <i>Success Edit Data</i>	63
Gambar 39 <i>Success Delete Data</i>	63
Gambar 40 <i>Success Add Data</i>	65
Gambar 41 <i>Success Edit Data</i>	65
Gambar 42 <i>Success Delet Data</i>	65
Gambar 43 <i>Success Input Data Komplain</i>	66
Gambar 44 <i>Gagal Input Data Komplain</i>	67
Gambar 45 <i>Data Komplain Berhasil Dibalas</i>	67



DAFTAR TABEL

Tabel I Simbol-simbol Data Flow Diagram.....	12
Tabel II Simbol-simbol Diagram Alir	13
Tabel III Kamus Data login	33
Tabel IV Kamus Data karyawan	34
Tabel V Kamus Data t_jabatan.....	34
Tabel VI Kamus Data komplain	34
Tabel VII Kamus Data t_kategori_komplain.....	35
Tabel VIII Kamus Data pekerjaan.....	35
Tabel IX Kamus Data Member	35
Tabel X Kamus Data agama	36
Tabel XI Kamus Data status.....	36
Tabel XII Kamus Data gender	36
Tabel XIII Kamus Data penanggung_jawab	36
Tabel XIV Kamus Data komplainTanggapan.....	37
Tabel XV Kamus Data time_work.....	37
Tabel XVI Pengujian Data Login.....	61
Tabel XVII Pengujian Data Member	62
Tabel XVIII Pengujian Data Karyawan.....	64
Tabel XIX Pengujian Data Komplain	66
Tabel XX Pengujian Data Komplain Supervisor.....	67