

ABSTRAK

E-Marketplace merupakan platform yang sangat berkembang di era teknologi informasi sekarang. Di Indonesia banyak sekali website *E-Marketplace*, tetapi secara umum yang ada pada saat ini masih berfokus pada jual beli. Jarang sekali *E-Marketplace* yang menyediakan kegiatan jasa sewa. Terkadang seseorang membutuhkan barang yang sifatnya sementara, atau barang yang dibutuhkan hanya terpakai untuk satu waktu saja, sehingga orang tersebut memilih untuk meminjam barang tersebut. Tetapi tidaklah mudah dalam mendapatkan barang, mereka harus mencari kepada seseorang yang mempunyai usaha dalam penyewaan barang yang di cari. Di samping itu juga peran *Customer Support* sangat penting untuk mempermudah komunikasi antara penyewa dan pemilik barang pada saat akan melakukan transaksi sewa menyewa. Maka pada penelitian ini penulis ingin membuat suatu Aplikasi *Customer Support* Untuk *E-Marketplace* Berbasis *Web* untuk transaksi sewa berbasis web guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik pada saat transaksi sewa menyewa.

Kata kunci: *E-Marketplace*, *Website*, *Customer Support*.



ABSTRACT

E-Marketplace is a very developed platform in the era of information technology now. In Indonesia a lot of E-Marketplace website, but still many are available at this time. Very rare E-Marketplace that provides rental services. Sometimes a person needs temporary goods, or items that are only used for a single time, the person chooses to borrow the item. However, in many cases, they should look for people who have business in the goods in search. In addition, the role of Customer Support is very important to facilitate communication between tenants and owners of goods at the time will perform lease transactions. So in this study the authors will perform Customer Support Applications For Web-Based E-Marketplace for web-based promotions to improve better service at the time of lease transactions.

Keywords: E-Marketplace, Website, Customer Support.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALISTAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR ISTILAH.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	4
2.1 E-MARKETPLACE (<i>Electronic Marketplace</i>).....	4
2.2 HTML (<i>Hyper Text Markup Language</i>)	4
2.3 CSS (<i>Cascading Style Sheets</i>).....	5
2.4 PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	5

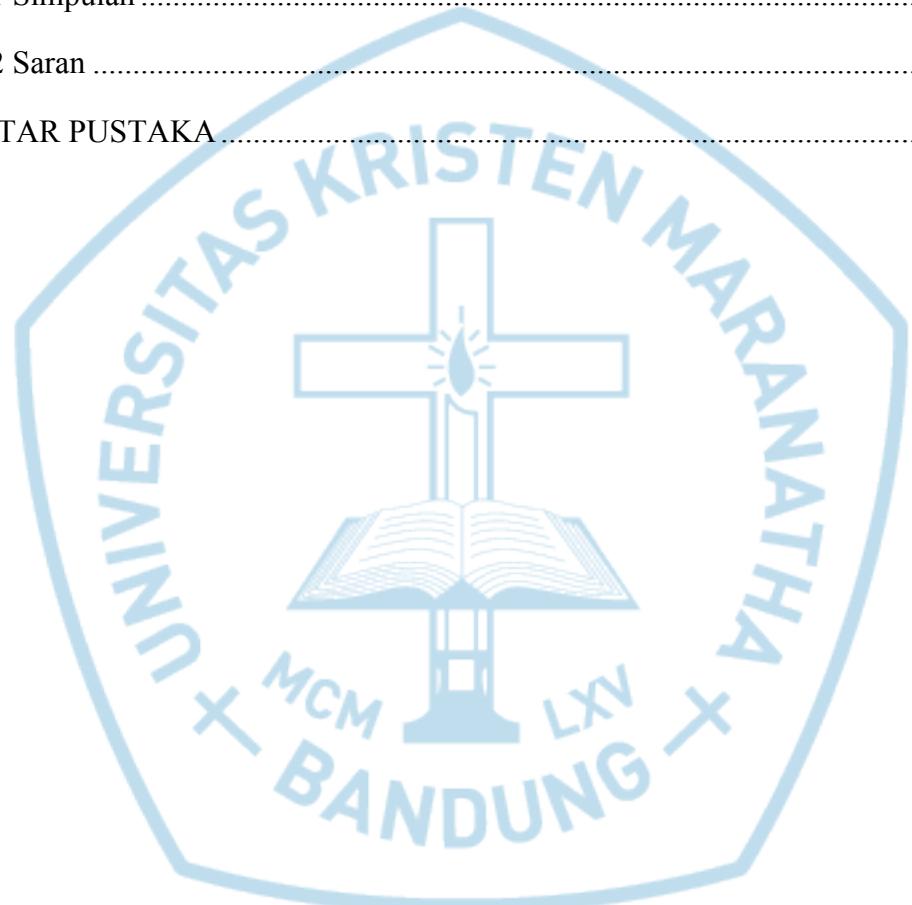
2.5 MySQL	5
2.6 XAMPP.....	5
2.7 <i>Flowchart</i> (Bagan Alir).....	6
2.8 Use Case Diagram.....	6
2.9 Activity Diagram	6
2.10 Entity Relationship Diagram (ERD).....	6
2.11 Customer Service	6
2.12 Chat.....	7
2.13 <i>Feedback</i> (Umpang Balik).....	7
2.14 <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ).....	7
2.15 <i>Vector Space Model</i>	8
2.16 Algoritma Rabin-Karp	12
2.17 Benchmarking Proses Komplain.....	14
2.17.1 Proses Komplain bukalapak.....	14
Kelebihan dan Kekurangan bukalapak	17
2.17.2 Proses Komplain tokorental	18
Kelebihan dan Kekurangan tokorental.....	19
2.18 Hukum Perdata Sewa Menyewa	19
BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	21
3.1 Proses Bisnis	21
3.1.1 Proses Pengajuan Komplain	21
3.1.2 Proses Memberi Feedback	23
3.2 Use Case Diagram.....	24
3.3 Activity Diagram	24
3.3.1 Fitur Mencari Pertanyaan.....	25
3.3.2 Fitur Melihat Daftar Pertanyaan	26

3.3.3 Fitur Login	27
3.3.4 Fitur Mengajukan Komplain.....	28
3.3.5 Fitur Membalas Komentar Komplain	29
3.3.6 Fitur Membalas Pesan.....	30
3.3.7 Fitur Melihat Data Komplain.....	31
3.3.8 Fitur Memberi Feedback.....	32
3.3.9 Fitur Melihat Data Transaksi	33
3.3.10 Fitur Mengelola Pertanyaan.....	34
3.3.11 Fitur Mengelola Staff.....	35
3.3.12 Fitur Mengirim Pesan	36
3.3.13 Fitur Melihat Notifikasi	37
3.3.14 Fitur Logout	37
3.4 Entity Relationship Diagram.....	38
3.5 ER To Table.....	39
3.6 Desain Antarmuka	43
3.7 Tampilan User.....	43
3.7.1 Halaman Login.....	43
3.7.2 Halaman Bantuan.....	44
3.7.3 Halaman Home Pengguna.....	45
3.7.4 Halaman Data Transaksi	46
3.7.5 Halaman Pengajuan Komplain	47
3.7.6 Halaman Data Komplain.....	48
3.7.7 Halaman Detail Data Komplain	49
3.7.8 Halaman Data Pesan	50
3.7.9 Halaman Detail Data Pesan	51
3.7.10 Halaman Detail Transaksi	52

3.7.11 Halaman Memberi Feedback	53
3.8 Tampilan Admin	54
3.8.1 Halaman Login.....	54
3.8.2 Halaman Dashboard.....	55
3.8.3 Halaman Data Komplain.....	56
3.8.4 Halaman Detail Data Komplain.....	57
3.8.5 Halaman Data Pertanyaan.....	58
3.8.6 Halaman Edit Data Pertanyaan	59
3.8.7 Halaman Tambah Data Pertanyaan.....	60
3.8.8 Halaman Data Staff.....	61
3.8.9 Halaman Edit Staff.....	62
3.8.10 Halaman Tambah Staff.....	63
3.9 Halaman Customer Service.....	64
3.9.1 Halaman Login.....	64
3.9.2 Halaman Dashboard.....	65
3.9.3 Halaman Data Komplain.....	66
3.9.4 Halaman Detail Data Komplain.....	67
BAB 4 IMPLEMENTASI	68
4.1 Halaman User.....	68
4.1.1 Halaman Login.....	68
4.1.2 Halaman Home	70
4.1.3 Halaman Bantuan.....	71
4.1.4 Halaman Data Transaksi	73
4.1.5 Halaman Pengajuan Komplain	74
4.1.6 Halaman Data Komplain.....	76
4.1.7 Halaman Detail Data Komplain.....	77

4.1.8 Halaman Data Pesan	78
4.1.9 Halaman Detail Data Pesan	79
4.1.10 Halaman Buat Feedback	80
4.1.11 Notifikasi.....	80
4.2 Halaman Admin	81
4.2.1 Halaman Login.....	81
4.2.2 Halaman Dashboard.....	81
4.2.3 Halaman Data Komplain.....	82
4.2.4 Halaman Data Detail Komplain.....	83
4.2.5 Halaman Data Pertanyaan.....	84
4.2.6 Halaman Ubah Data Pertanyaan	84
4.2.7 Halaman Tambah Data Pertanyaan.....	85
4.2.8 Halaman Data Staff.....	85
4.2.9 Halaman Ubah Data Staff.....	86
4.2.10 Halaman Tambah Data Staff.....	86
4.3 Halaman Customer Service.....	87
4.3.1 Halaman Login.....	87
4.3.2 Halaman Dashboard.....	87
4.3.3 Halaman Data Komplain.....	88
4.3.4 Halaman Data Detail Komplain.....	89
BAB 5 PENGUJIAN	90
5.1 Blackbox Testing	90
5.1.1 Fitur Login	90
5.1.2 Fitur Logout	90
5.1.3 Fitur Mencari Pertanyaan Pada Halaman Bantuan	91
5.1.4 Fitur Melihat Daftar Pertanyaan	91

5.1.5 Fitur Mengajukan Komplain.....	91
5.1.6 Fitur Membalas Komentar Komplain	92
5.1.7 Fitur Membalas Pesan.....	92
5.1.8 Fitur Melihat Data Komplain.....	92
5.1.9 Fitur Memberi Feedback.....	93
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	94
6.1 Simpulan	94
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pembobotan Dokumen	10
Gambar 2.2 Hasil Perhitungan Vector Space Model	11
Gambar 2.3 Proses Komplain Bukalapak (1)	14
Gambar 2.4 Proses Komplain Bukalapak (2)	15
Gambar 2.5 Proses Komplain Bukalapak (3)	16
Gambar 2.6 Proses Komplain Bukalapak (4)	17
Gambar 2.7 Proses Komplain Tokorental.....	18
Gambar 3.1 Flow Chart Proses Pengajuan Komplain	22
Gambar 3.2 Proses Memberi Feedback	23
Gambar 3.3 Aplikasi Customer Support Untuk E-Marketplace Berbasis Web....	24
Gambar 3.4 Fitur Mencari Pertanyaan	25
Gambar 3.5 Fitur Melihat Detail Pertanyaan.....	26
Gambar 3.6 Fitur Login	27
Gambar 3.7 Fitur Mengajukan Komplain	28
Gambar 3.8 Fitur Membalas Komentar Komplain	29
Gambar 3.9 Fitur Membalas Pesan.....	30
Gambar 3.10 Fitur Melihat Data Komplain	31
Gambar 3.11 Fitur Memberi Feedback	32
Gambar 3.12 Fitur Melihat Data Transaksi	33
Gambar 3.13 Fitur Mengelola Pertanyaan	34
Gambar 3.14 Fitur Mengelola Staff	35
Gambar 3.15 Fitur Mengirim Pesan.....	36
Gambar 3.16 Fitur Melihat Notifikasi	37
Gambar 3.17 Fitur Logout	37
Gambar 3.18 Entity Relationship Diagram.....	38
Gambar 3.19 Halaman Login.....	43
Gambar 3.20 Halaman Bantuan	44
Gambar 3.21 Halaman Home Pengguna.....	45
Gambar 3.22 Halaman Data Akun.....	46
Gambar 3.23 Halaman Pengajuan Komplain.....	47

Gambar 3.24 Halaman Data Komplain.....	48
Gambar 3.25 Halaman Detail Data Komplain.....	49
Gambar 3.26 Halaman Data Pesan	50
Gambar 3.27 Halaman Detail Data Pesan.....	51
Gambar 3.28 Halaman Detail Transaksi	52
Gambar 3.29 Halaman Memberi Feedback	53
Gambar 3.30 Halaman Login Admin.....	54
Gambar 3.31 Halaman Dashboard.....	55
Gambar 3.32 Halaman Data Komplain.....	56
Gambar 3.33 Halaman Detail Data Komplain.....	57
Gambar 3.34 Halaman Data Pertanyaan.....	58
Gambar 3.35 Halaman Edit Data Pertanyaan	59
Gambar 3.36 Halaman Tambah Data Pertanyaan.....	60
Gambar 3.37 Halaman Data Staff.....	61
Gambar 3.38 Halaman Edit Staff.....	62
Gambar 3.39 Halaman Tambah Staff	63
Gambar 3.40 Halaman Login.....	64
Gambar 3.41 Halaman Dashboard.....	65
Gambar 3.42 Halaman Data Komplain.....	66
Gambar 3.43 Detail Data Komplain	67
Gambar 4.1 Halaman Login.....	68
Gambar 4.2 Kode Sumber Login	69
Gambar 4.3 Halaman Home	70
Gambar 4.4 Halaman Bantuan	71
Gambar 4.5 Kode Sumber Bantuan	72
Gambar 4.6 Halaman Data Transaksi	73
Gambar 4.7 Halaman Pengajuan Komplain.....	74
Gambar 4.8 Kode Sumber Pengajuan Komplain	75
Gambar 4.9 Halaman Data Komplain.....	76
Gambar 4.10 Halaman Detail Data Komplain	77
Gambar 4.11 Halaman Data Pesan	78
Gambar 4.12 Halaman Detail Data Pesan.....	79

Gambar 4.13 Tampilan Buat Feedback	80
Gambar 4.14 Notifikasi.....	80
Gambar 4.15 Halaman Login.....	81
Gambar 4.16 Halaman Dashboard.....	81
Gambar 4.17 Halaman Data Komplain.....	82
Gambar 4.18 Halaman Data Detail Komplain.....	83
Gambar 4.19 Halaman Data Pertanyaan	84
Gambar 4.20 Halaman Ubah Data Pertanyaan	84
Gambar 4.21 Halaman Tambah Data Pertanyaan.....	85
Gambar 4.22 Halaman Data Staff.....	85
Gambar 4.23 Halaman Ubah Data Staff	86
Gambar 4.24 Halaman Data Staff.....	86
Gambar 4.25 Halaman Login.....	87
Gambar 4.26 Halaman Dashboard.....	87
Gambar 4.27 Halaman Data Komplain.....	88
Gambar 4.28 Halaman Data Detail Komplain.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Pertanyaan	8
Tabel 2.2 Hasil Stemming Dokumen	9
Tabel 2.3 Hasil Uji Data Pertanyaan.....	11
Tabel 2.4 Data Komplain.....	12
Tabel 3.1 Pengguna.....	39
Tabel 3.2 Admin	39
Tabel 3.3 Toko	39
Tabel 3.4 Jenis	39
Tabel 3.5 Provinsi	40
Tabel 3.6 Kabupaten	40
Tabel 3.7 Kecamatan	40
Tabel 3.8 Kelurahan.....	40
Tabel 3.9 Kategori	40
Tabel 3.10 Produk.....	40
Tabel 3.11 Favorit.....	41
Tabel 3.12 Keranjang.....	41
Tabel 3.13 Sewa.....	41
Tabel 3.14 Sewadetail	41
Tabel 3.15 Pembayaran.....	42
Tabel 3.16 Komplain	42
Tabel 3.17 Faq	42

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/ Lambang	Nama	Arti
<i>Use Case</i>		Aktor	Mempresentasikan pengguna yang berinteraksi dengan program.
<i>Use Case</i>		Use Case	Menunjukkan gambaran fungsionalitas suatu sistem
<i>Activity diagram</i>		Initial activity	Digunakan untuk memulai aktifitas diagram
<i>Activity diagram</i>		Activity final node	Digunakan untuk mengakhiri aktifitas diagram
<i>Activity diagram</i>		State	Digunakan untuk menunjukkan suatu proses
<i>Activity diagram</i>		Control flow	Menunjukkan hubungan antara aksi yang satu dengan yang lainnya

DAFTAR SINGKATAN

FAQ	Frequently Asked Questions
E-MARKETPLACE	Electronic Marketplace
HTML	Hyper Text Markup Language
CSS	Cascading Style Sheets
PHP	Hypertext Preprocessor
DBMS	Database Management System
ERD	Entity Relationship Diagram



DAFTAR ISTILAH

Marketplace	Pasar untuk melakukan transaksi perdagangan online
Frequently Asked Questions	Pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan berkaitan dengan sebuah topik tertentu.
Chatting	Obrolan dengan menggunakan internet dalam waktu yang bersamaan.
Feedback	Tanggapan suatu pesan.

