

ABSTRAK

Proses transaksi jual beli online telah menjadi trend pada masa kini. Tentu saja pentingnya penyediaan informasi yang benar dan tepat merupakan kunci utama dalam sebuah transaksi. Pada web transaksi mikrojob yang sudah ada ini belum terdapat wadah informasi. Salah satu cara menyediakan informasi adalah dengan menyiapkan *FAQ* yang berupa kumpulan pertanyaan-pertanyaan umum pada sebuah web. Selain *FAQ* ada kebutuhan untuk *chat* secara *online*, sehingga disediakanlah sebuah *real-time chat* untuk membantu konsumen berkomunikasi dengan penyedia jasa. *Real-time chat* merupakan sebuah fitur dimana kedua pihak dapat berkomunikasi seperti bertemu langsung, dengan adanya *real-time chat* informasi yang penting bagi sebuah transaksi dapat langsung diterima dari penyedia jasa tersebut. Namun untuk meningkatkan nilai dan reputasi dari penyedia jasa, maka dibutuhkanlah beberapa *feedback* dari konsumen. *Feedback* dapat meningkatkan kualitas dan pelayanan dari seorang penyedia jasa dengan menggunakan *rating*. Semakin baik *rating* seorang penyedia jasa, semakin besar kepercayaan konsumen akan penyedia jasa tersebut. Dengan adanya *rating* penyedia jasa dapat berlomba untuk meningkatkan reputasinya dimulai dari cara melayani seorang konsumen dan membuat kualitas jasanya menjadi lebih baik. Selain *rating* para konsumen juga dapat memberikan sebuah pesan atau kesan kepada penyedia jasa, sehingga penyedia jasa dapat mengetahui kekurangan yang butuh dikembangkan. *Feedback*, *FAQ*, dan *Real-time chat* ini dapat membantu para pengguna untuk menggunakan *website* ini. Dengan rata-rata 88% responden yang setuju, *chat* telah membantu memberikan informasi yang dibutuhkan. Demikian dengan rata-rata *FAQ* 88,5% responden setuju bahwa *FAQ* telah memberikan informasi yang cukup dan mencakup kebutuhan-kebutuhan akan penggunaan *web*. Dengan rata-rata 91,5% responden yang setuju, *Feedback* pun mudah dimengerti dan dapat menarik perhatian dan meningkatkan kepercayaan pengguna untuk membeli jasa.

Kata Kunci : *Feedback*, *Real-time chat*, *Frequently Asked Question*, *FAQ*, *Rating*.

ABSTRACT

The process of buying and selling transactions online has become a trend in the present. Of course the importance of providing correct and appropriate information is the main key in a transaction. In this existing microjob transaction web there is no information container. One way to provide information is to prepare a FAQ in the form of a collection of common questions on a web. Besides the FAQ there is a need to chat online, so that a real-time chat is provided to help consumers communicate with service providers. Real-time chat is a feature where both parties can communicate like meeting directly, with real-time chat information that is important for a transaction can be directly received from the service provider. But to increase the value and reputation of service providers, it takes some feedback from consumers. Feedback can improve the quality and service of a service provider by using a rating. The better the rating of a service provider, the greater the consumer's trust in the service provider. With the rating, service providers can compete to improve their reputation starting from how to serve a consumer and make their service quality better. In addition to rating, consumers can also give a message or impression to service providers, so that service providers can find out the shortcomings that need to be developed. This Feedback, FAQ, and Real-time chat can help users to use this website. With an average of 88% of respondents who agree, chat has helped provide the information needed. In line with the average FAQ 88.5% of respondents agree that the FAQ has provided sufficient information and covers the needs for web use. With an average of 91.5% of respondents who agree, Feedback is easy to understand and can attract attention and increase the trust of users to buy services.

Keywords : Feedback, Real-time chat, Frequently Asked Question, FAQ, Rating

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 CODE PROGRAM	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Sumber Data	3
1.7 Sistematika Penyajian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	5
2.1 <i>MicroJob</i>	5
2.2 <i>Real-Time Chat</i>	5
2.3 <i>Feedback</i>	6
2.4 Ektrak <i>Keyword / Keyword Extraction</i>	6

2.5 Frequently Asked Question(FAQ).....	6
BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	8
3.1 Analisis.....	8
3.2 Desain Sistem.....	9
3.2.1 Pengelolaan <i>Feedback</i>	9
3.2.2 <i>FAQ</i>	9
3.2.3 <i>Keyword Extraction</i>	9
3.2.4 <i>Real-time Chat</i>	10
3.3 Rancangan Basis Data.....	11
3.3.1 <i>Entity Relationship Diagram(ERD)</i>	11
3.3.2 Tranformasi Diagram ER.....	12
3.3.3 <i>Use Case</i> Utama.....	15
3.4 <i>Activity Diagram</i>	18
3.4.1 <i>Activity Chat</i>	18
3.4.2 <i>Activity Melihat Feedback</i>	19
3.4.3 <i>Activity Memberikan Feedback</i>	20
3.4.4 <i>Activity Merespon Feedback</i>	21
3.4.5 <i>Activity Menghapus Feedback</i>	22
3.4.6 <i>Activity Melihat FAQ</i>	23
3.4.7 <i>Activity Menambahkan FAQ</i>	24
3.4.8 <i>Activity Update FAQ</i>	25
3.4.9 <i>Activity Menghapus FAQ</i>	26
3.5 Tampilan.....	26
3.5.1 Halaman <i>Chat</i>	27
3.5.2 Halaman <i>Summary Rating</i>	28
3.5.3 Halaman <i>Feedback</i>	28

3.5.4 Halaman Memberikan <i>Feedback</i>	29
3.5.5 Halaman Merespon <i>Feedback</i>	30
3.5.6 Halaman <i>FAQ</i>	31
3.5.7 Halaman <i>Add FAQ</i>	32
BAB 4 IMPLEMENTASI	33
4.1 Tampilan Program.....	33
4.1.1 Tampilan Menu <i>Chat</i>	33
4.1.2 Tampilan Untuk Memulai <i>Chat</i>	34
4.1.3 Tampilan Untuk Melakukan <i>Chat</i>	34
4.1.4 Tampilan Manage <i>Feedback</i> yang di dapat dan <i>Finish Transaction</i> ...	35
4.1.5 Tampilan View <i>Feedback</i>	37
4.1.6 Tampilan <i>Rating</i>	37
4.1.7 Tampilan View Manage <i>Feedback</i> Admin	38
4.1.8 Tampilan View <i>FAQ</i> Admin.....	38
4.1.9 Tampilan View <i>FAQ User</i>	39
4.2 <i>Code</i>	41
4.2.1 <i>Code Chat Logs</i>	41
4.2.2 <i>Code Chat Controller</i> get keyword	42
4.2.3 <i>Code</i> Menampilkan <i>Rating</i>	43
4.2.4 <i>Code Update Status Hide/Show</i>	43
4.2.5 <i>Code</i> Menambahkan Jumlah Akses	44
BAB 5 PENGUJIAN	45
5.1 Pengujian <i>Black Box</i>	45
5.1.1 Pengujian Proses Melakukan <i>Chat</i>	45
5.1.2 Pengujian Proses Melihat <i>Chat</i> untuk <i>User</i>	46
5.1.3 Pengujian Proses <i>FAQ User</i>	46

5.1.4 Pengujian Proses <i>FAQ</i> Admin	46
5.1.5 Pengujian Proses <i>Feedback</i>	47
5.1.6 Pengujian Manage All <i>Feedback</i> Admin	48
5.2 Survey	49
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	56
6.1 Simpulan	56
6.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57



DAFTAR CODE PROGRAM

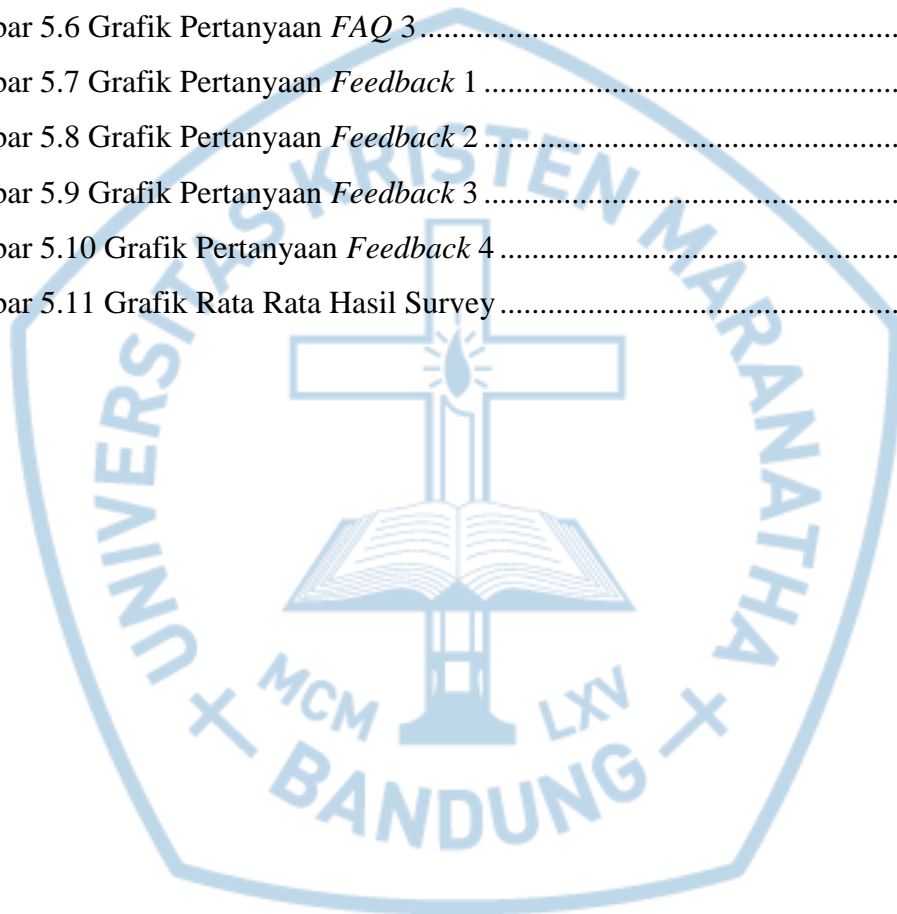
<i>Code Program 4.1 Chat Logs</i>	41
<i>Code Program 4.2 Get Keyword</i>	42
<i>Code Program 4.3 Menampilkan Rating</i>	43
<i>Code Program 4.4 Update Status</i>	43
<i>Code Program 4.5 Query Update Status</i>	44
<i>Code Program 4.6 Query Menambahkan Jumlah Akses</i>	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 ERD.....	11
Gambar 3.2 <i>Use Case</i> Utama.....	15
Gambar 3.3 <i>Activity Chat</i>	18
Gambar 3.4 <i>Activity</i> Melihat <i>Feedback</i>	19
Gambar 3.5 <i>Activity</i> Memberikan <i>Feedback</i>	20
Gambar 3.6 <i>Activity</i> Merespon <i>Feedback</i>	21
Gambar 3.7 <i>Activity</i> Menghapus <i>Feedback</i>	22
Gambar 3.8 <i>Activity</i> Melihat <i>FAQ</i>	23
Gambar 3.9 <i>Activity</i> Menambahkan <i>FAQ</i>	24
Gambar 3.10 <i>Activity Update FAQ</i>	25
Gambar 3.11 <i>Activity</i> Menghapus <i>FAQ</i>	26
Gambar 3.12 Halaman Chat.....	27
Gambar 3.13 Halaman <i>Summary Rating</i>	28
Gambar 3.14 Halaman <i>Feedback</i>	28
Gambar 3.15 Halaman Memberikan <i>Feedback</i>	29
Gambar 3.16 Halaman Respon <i>Feedback</i>	30
Gambar 3.17 Halaman <i>FAQ</i>	31
Gambar 3.18 Halaman Pertanyaan <i>FAQ</i>	31
Gambar 3.19 Halaman <i>Add FAQ</i>	32
Gambar 4.1 Tampilan Menu <i>Chat</i>	33
Gambar 4.2 Tampilan Untuk Memulai <i>Chat</i>	34
Gambar 4.3 Tampilan Untuk Melakukan <i>Chat</i>	34
Gambar 4.4 Tampilan Manage <i>Feedback</i> dan <i>Finish Transaction</i>	35
Gambar 4.5 Tampilan Respon <i>Feedback</i>	35
Gambar 4.6 Tampilan View Detail <i>Feedback</i>	36
Gambar 4.7 Tampilan Insert <i>Feedback</i>	36
Gambar 4.8 Tampilan View <i>Feedback</i>	37
Gambar 4.9 Tampilan <i>Rating</i>	37
Gambar 4.10 Tampilan Manage <i>Feedback</i> admin.....	38
Gambar 4.11 Tampilan admin View <i>FAQ</i>	38

Gambar 4.12 Tampilan <i>Update FAQ</i>	39
Gambar 4.13 Tampilan View <i>FAQ User</i>	39
Gambar 4.14 Tampilan View Detail <i>FAQ</i>	40
Gambar 5.1 Grafik Pertanyaan <i>Chat 1</i>	49
Gambar 5.2 Grafik Pertanyaan <i>Chat 2</i>	49
Gambar 5.3 Grafik Pertanyaan <i>Chat 3</i>	50
Gambar 5.4 Grafik Pertanyaan <i>FAQ 1</i>	51
Gambar 5.5 Grafik Pertanyaan <i>FAQ 2</i>	51
Gambar 5.6 Grafik Pertanyaan <i>FAQ 3</i>	51
Gambar 5.7 Grafik Pertanyaan <i>Feedback 1</i>	53
Gambar 5.8 Grafik Pertanyaan <i>Feedback 2</i>	53
Gambar 5.9 Grafik Pertanyaan <i>Feedback 3</i>	53
Gambar 5.10 Grafik Pertanyaan <i>Feedback 4</i>	54
Gambar 5.11 Grafik Rata Rata Hasil Survey.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Diagram <i>User</i>	12
Tabel 3.2 Tabel Diagram <i>Feedback</i>	12
Tabel 3.3 Tabel Diagram <i>Chat</i>	13
Tabel 3.4 Tabel Diagram <i>FAQ</i>	13
Tabel 3.5 Tabel Diagram <i>Pertanyaan</i>	14
Tabel 3.6 Tabel Diagram <i>Keyword</i>	14
Tabel 3.7 Tabel Diagram <i>CommonWord</i>	14
Tabel 5.1 Pengujian Proses Melakukan <i>Chat</i>	45
Tabel 5.2 Pengujian Proses Melihat Orang Yang Memberikan <i>Chat</i>	46
Tabel 5.3 Pengujian Proses <i>FAQ User</i>	46
Tabel 5.4 Pengujian Proses <i>FAQ Admin</i>	46
Tabel 5.5 Proses Menambahkan <i>FAQ</i>	46
Tabel 5.6 Pengujian Proses <i>Update FAQ</i>	47
Tabel 5.7 Pengujian Proses <i>Delete FAQ</i>	47
Tabel 5.8 Pengujian Proses <i>Feedback</i>	47
Tabel 5.9 Pengujian Proses <i>Give Feedback</i>	48
Tabel 5.10 Pengujian Proses <i>Give Respon</i>	48
Tabel 5.11 Pengujian <i>Manage All Feedback Admin</i>	48
Tabel 5.12 <i>Survey Chat</i>	49
Tabel 5.13 <i>Survey FAQ</i>	50
Tabel 5.14 <i>Survey Feedback</i>	52