

DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	VI
<u>KATA PENGANTAR</u>	VII
<u>DAFTAR ISI</u>	IX
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	XI
<u>DAFTAR TABEL</u>	XIV
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	XV
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang Permasalahan</u>	1
<u>1.2 Perumusan Masalah</u>	2
<u>1.3 Batasan Permasalahan</u>	3
<u>1.4 Tujuan</u>	3
<u>1.5 Kontribusi</u>	4
<u>1.6 Sistematika Penulisan</u>	4
<u>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</u>	6
<u>2.1 Sejarah</u>	6
<u>2.2 Visi dan Misi Perusahaan</u>	6
<u>2.2.1 Visi</u>	6
<u>2.2.2 Misi</u>	6
<u>2.3 Lokasi Perusahaan</u>	7

2.4	<u>Struktur Organisasi</u>	7
2.5	<u>Fungsi Setiap Departemen</u>	8
BAB III LANDASAN TEORI		14
3.1	<u>Pengertian Pengaduan</u>	14
3.3	<u>Karakteristik Sistem</u>	16
3.4	<u>Definisi Sistem Informasi</u>	16
3.5	<u>Analisis dan Perancangan Sistem Informasi</u>	18
3.6	<u>Bagan Alir Sistem</u>	19
3.7	<u>Data Flow Diagram (DFD)</u>	21
3.8	<u>Entity Relationship Diagram (ERD)</u>	23
BAB IV DESKRIPSI SISTEM		25
4.1	<u>Analisis Sistem</u>	25
4.1.1	<u>Kebutuhan Subsets</u>	26
4.1.2	<u>Karakteristik Pengguna</u>	27
4.1.3	<u>Kebutuhan Fungsional</u>	29
4.1.4	<u>Kebutuhan Non-Fungsional</u>	38
4.1.5	<u>Kebutuhan Data</u>	38
4.2	<u>Perancangan Sistem</u>	38
4.2.1	<u>Sistem Flow</u>	39
4.2.2	<u>Diagram Jenjang (HIPO)</u>	48
4.2.3	<u>Data Flow Diagram</u>	48
4.2.4	<u>Perancangan Database</u>	53

4.2.5	Struktur Basis Data dan Tabel	55
4.2.6	Implementasi <i>Input/Output</i>	58
BAB V PENUTUP		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		79
BIODATA PENULIS		85

