

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Permasalahan	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Kontribusi	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 Sejarah PT. Royal Inti Mandiri Abadi.....	5
2.2 Visi PT. Royal Inti Mandiri Abadi	7
2.3 Misi PT. Royal Inti Mandiri Abadi	7
2.4 Lokasi Perusahaan	7
2.5 Struktur Organisasi PT. Royal Inti Mandiri Abadi	8
2.6 Fungsi Setiap Bidang PT. Royal Inti Mandiri Abadi	8
BAB III LANDASAN TEORI.....	10
3.1 Pengertian Keluhan Pelanggan.....	10
3.2 Masalah Yang Dikeluhkan Pelanggan	10

3.3	Langkah-Langkah Menangani Keluhan Pelanggan	10
3.4	Definisi Sistem Informasi.....	11
3.5	System Development Life Cycle (SDLC).....	12
3.6	Karakteristik Sistem	14
3.7	Bagan Alir Sistem	15
3.8	Data Flow Diagram (DFD).....	17
3.9	Entity Relationship Diagram	18
3.10	<i>Tools</i> Pemrograman.....	19
3.10.1	Definisi Notepad++.....	19
3.10.2	Definisi HTML	20
3.10.3	Definisi PHP	20
3.10.4	Definisi <i>XAMPP</i>	20
3.10.5	Definisi MySQL.....	21
BAB IV DESKRIPSI SISTEM.....		23
4.1	Analisis Sistem.....	23
4.2	Perancangan Sistem.....	23
4.2.1	System Flow.....	25
4.2.2	Data Flow Diagram.....	37
4.2.3	Perancangan <i>Database</i>	40
4.2.4	Struktur Basis Data dan Tabel	42
4.2.5	Implementasi Input/Output	45
4.2.6	Teknologi	55
BAB V PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan.....	57

5.2 Saran.....57

DAFTAR PUSTAKA59

LAMPIRAN.....60

STIKOM SURABAYA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>System Flow</i> Tambah Master Pengguna/Manajemen Pengguna.....	25
Gambar 4.2 <i>System Flow Update</i> Master Pengguna.....	26
Gambar 4.3 <i>System Flow</i> Tambah Master Zona	27
Gambar 4.4 <i>System Flow Update</i> Master Zona	28
Gambar 4.5 <i>System Flow</i> Tambah Master Jenis Keluhan.....	29
Gambar 4.6 <i>System Flow Update</i> Master Jenis Keluhan	30
Gambar 4.7 <i>System Flow</i> Buat Tiket Baru.....	31
Gambar 4.8 <i>System Flow</i> Tampil Tiket Keluhan.....	32
Gambar 4.9 <i>System Flow</i> Balas Tiket Keluhan.....	33
Gambar 4.10 <i>System Flow Closing</i> Tiket Keluhan.....	34
Gambar 4.11 <i>System Flow</i> Laporan Prosentase Tiket Tiap Zona	35
Gambar 4.12 <i>System Flow</i> Laporan Prosentase Jenis Tiket	36
Gambar 4.13 <i>System Flow</i> Laporan Aktivitas Tiket Keluhan	37
Gambar 4.14 Context Diagram	38
Gambar 4.15 DFD Level 0.....	38
Gambar 4.16 DFD Level 1 Memelihara Data Master.....	39
Gambar 4.17 DFD Level 1 Membuat Tiket Keluhan	39
Gambar 4.18 DFD Level 1 Membalas Tiket Keluhan	40
Gambar 4.19 DFD Level 1 Pelaporan.....	40
Gambar 4.20 Conceptual Data Model (CDM).....	41
Gambar 4.21 Physical Data Model (PDM).....	41
Gambar 4.22 Form Login	45
Gambar 4.23 Dashboard Admin	46

Gambar 4.24 Tambah Data Master Zona.....	47
Gambar 4.25 Tampil Data Master Zona	47
Gambar 4.26 Tambah Data Master Pengguna	48
Gambar 4.27 Tampil Data Master Pengguna.....	48
Gambar 4.28 Tambah Data Master Jenis Keluhan	49
Gambar 4.29 Tampil Data Master Jenis Keluhan	49
Gambar 4.30 Buat Tiket Keluhan Baru	50
Gambar 4.31 Tampil Tiket Keluhan	50
Gambar 4.32 Daftar Tiket Open	51
Gambar 4.33 Daftar Tiket On Progress	51
Gambar 4.34 Daftar Tiket Closed.....	52
Gambar 4.35 Grafik Prosentase Tiket Tiap Zona	52
Gambar 4.36 Grafik Prosentase Jenis Keluhan.....	53
Gambar 4.37 Grafik Frekuensi Jumlah Tiket.....	53
Gambar 4.38 Dashboard Zona	54
Gambar 4.39 Balas Tiket	54
Gambar 4.40 Form Balas Tiket.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Simbol Bagan Alir Sistem	15
Tabel 3.2 Simbol Data Flow Diagram	17
Tabel 4.1 Tabel Level Pengguna.....	42
Tabel 4.2 Tabel Pengguna.....	42
Tabel 4.3 Tabel Zona	43
Tabel 4.4 Tabel Keluhan.....	43
Tabel 4.5 Tabel Jenis Keluhan.....	44
Tabel 4.6 Tabel Balasan Keluhan	45