

**RANCANG BANGUN APLIKASI E-FEEDBACK
BERBASIS WEB PADA PT ASUS SERVICE
INDONESIA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sucia Wiza Utami
141510036**

**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**RANCANG BANGUN APLIKASI E-FEEDBACK
BERBASIS WEB PADA PT ASUS SERVICE
INDONESIA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Sucia Wiza Utami
141510036**

**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sucia Wiza Utami
NPM/NIP : 141510036
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Rancang Bangun Aplikasi E-Feedback Berbasis Web PT Asus Service Indonesia Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 03 Februari 2018

Materai 6000

Sucia Wiza Utami
141510036

**RANCANG BANGUN APLIKASI E-FEEDBACK
BERBASIS WEB PADA PT ASUS
SERVICE INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Sucia Wiza Utami
141510036**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti dibawah ini**

Batam, 03 Februari 2018

**Tukino, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'alla yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua Orang Tua saya yang telah setia memberikan dorongan semangat, perhatian, dan doa;
2. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
3. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam;
4. Bapak Tukino, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam;
5. Ibu Mesri Silalahi, S.Kom., M.SI. selaku dosen pembimbing akademik dari tahun 2014-2018;
6. Dosen Sistem informasi dan Staff Universitas Putera Batam, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
7. Adik saya Arditya Maulana, Yuda Ardika, dan Yoga Ardika yang telah memberikan semangat saya untuk menyelesaikan tugas akhir kepada penulis;
8. Muhardiansyah Putra yang telah memberikan perhatian, dorongan, dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir kepada penulis;
9. Sahabat dan Kakak seperjuangan: Rosneli, Nurul Afifah, Yosi Ramayanti, Evinda Br. Tarigan, Yulira Js, Rizki Indarini, Andi Desy Daswanti, dan Nona Issandra yang sama-sama berjuang dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman kerja: Eka S Wulandari, Riskayanti, Mety Ermita, dan Harna Tati yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya. Amin.

Batam, 03 Februari 2018

Penulis

ABSTRACT

Today the development of technology is growing very rapidly. The existence of the development of information technology is able to facilitate the activities in daily life. In every agency in general has applied information technology to help improve the performance of its activities. PT Asus Service Indonesia Batam is one company engaged in the field of electronic customer service. The company only serves repair and component testing, such as motherboards on laptops and PCs as well as maintenance and development of electronic components. PT ASID still lacks responses about the complaints of its employees, such as limited requests for tools (tool) and some service companies that are less adequate, resulting in hampering work processes and employee performance. To overcome this problem, the author designed a web-based e-Feedback application to facilitate employees in giving complaints and to find out how to implement e-Feedback application on PT Asus Service Indonesia Batam . The research method used is waterfall method consisting of needs analysis , design, coding, testing, and support or maintenance. The result of this research is web design e-Feedback application at PT Asus Service Indonesia Batam, where the application can facilitate the company in obtaining feedback information provided by the employees quickly and accurately and facilitate the employees to deliver feedback to the company.

Keywords: Design, Application, e-Feedback, Web-Based

ABSTRAK

Dewasa ini perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Adanya perkembangan teknologi informasi yaitu mampu untuk mempermudah melakukan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari. Di setiap instansi pada umumnya telah menerapkan teknologi informasi untuk membantu meningkatkan kinerja aktifitasnya. PT Asus Service Indonesia Batam adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pelanggan elektronik. Perusahaan ini hanya melayani perbaikan (*repair*) dan pengujian komponen, seperti *motherboard* pada laptop dan PC serta pemeliharaan dan pengembangan komponen elektronik. PT ASID masih minim respon soal keluhan para karyawannya, seperti keterbatasan saat *request* alat (*tool*) dan beberapa *service* perusahaan yang kurang memadai, mengakibatkan menghambat proses kerja dan kinerja karyawan. Untuk mengatasi permasalahan ini, penulis merancang suatu aplikasi *e-Feedback* berbasis *web* agar mempermudah karyawan dalam memberikan keluhan dan untuk mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan aplikasi *e-Feedback* pada PT Asus Service Indonesia Batam.. Metode penelitian yang dipakai adalah metode *waterfall* yang terdiri dari analisis kebutuhan, desain, pembuatan kode, pengujian, dan pendukung atau pemeliharaan. Hasil penelitian yang didapat berupa rancang bangun aplikasi *e-Feedback* berbasis *web* pada PT Asus Service Indonesia Batam, dimana aplikasi dapat memudahkan pihak perusahaan dalam memperoleh informasi *feedback* yang diberikan oleh karyawan secara cepat dan akurat dan memudahkan karyawan untuk menyampaikan *feedback* ke perusahaan.

Kata Kunci: Rancangan, Aplikasi, *e-Feedback*, Berbasis *Web*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Teori Umum	10
2.1.1. Sistem Informasi	10
2.1.2. SDLC (<i>System Development Life Cycle</i>)	19
2.1.3. Aliran Sistem Informasi.....	21
2.1.4. UML (<i>Unified Modelling Language</i>).....	22
2.2. Tinjauan Teori Khusus	31
2.2.1. <i>Feedback</i>	31
2.2.2. <i>Web</i>	33
2.2.3. HTML 5	34
2.2.4. CSS3	35
2.2.5. PHP	37

2.2.6.	<i>JavaScript</i>	37
2.2.7.	Basis Data	38
2.2.8.	MySQL	38
2.2.9.	<i>Dreamweaver CS6</i>	39
2.2.10.	XAMPP	47
2.2.11.	Penelitian Terdahulu	48
BAB III METODE PENELITIAN		50
3.1.	Desain Penelitian	50
3.2.	Objek Penelitian.....	52
3.2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	52
3.2.2.	Visi, Misi, dan Budaya Kerja ASUS	53
3.2.3.	Struktur Organisasi	56
3.3.	Analisis SWOT	64
3.4.	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	65
3.5.	Aliran Sistem Informasi Yang Sedang Berjalan.....	66
3.6.	Permasalahan Yang Sedang Dihadapi	69
3.7.	Usulan Pemecahan Masalah	69
BAB IV ANALISA PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI		70
4.1.	Analisa Sistem Yang Baru.....	70
4.1.1.	Aliran Sistem Informasi Yang Baru	70
4.1.2.	<i>Use Case Diagram</i>	72
4.1.3.	<i>Activity Diagram</i>	73
4.1.4.	<i>Sequence Diagram</i>	80
4.1.5.	<i>Class Diagram</i>	88
4.2.	Desain Rinci.....	89
4.2.1.	Rancangan Layar Masukan.....	89
4.2.2.	Rancangan Laporan	101
4.2.3.	Rancangan File.....	101
4.3.	Rencana Implementasi.....	106
4.3.1.	Jadwal Implementasi.....	106
4.3.2.	Perkiraan Biaya Implementasi	106
4.4.	Perbandingan Sistem	107

4.5. Analisa Produktifitas	107
4.5.1. Segi Efisiensi	107
4.5.2. Segi Efektivitas	108
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	109
5.1. SIMPULAN.....	109
5.2. SARAN.....	109
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Use Case Diagram	23
Tabel 2.2 Simbol Class Diagram.....	26
Tabel 2.3 Simbol Sequence Diagram	27
Tabel 2.4 Simbol Activity Diagram	30
Tabel 2.5 Keterangan Fungsi Tombol dalam toolbar Document	42
Tabel 2.6 Keterangan tombol dalam Status Bar.....	46
Tabel 2.7 Daftar Penelitian Terdahulu	48
Tabel 4.1 Fungsi Menu.....	89
Tabel 4.2 File Data User.....	102
Tabel 4.3 File Data Petugas.....	102
Tabel 4.4 File Data Karyawan.....	103
Tabel 4.5 File Data Direktur.....	103
Tabel 4.6 File Data Informasi.....	103
Tabel 4.7 File Data Section	104
Tabel 4.8 File Data Feedback.....	104
Tabel 4.9 File Data Kategori	105
Tabel 4.10 Jadwal Implementasi	106
Tabel 4.11 Perkiraan Biaya Implementasi	106
Tabel 4.12 Perbandingan Sistem	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karakteristik Sistem.....	13
Gambar 2.2 Siklus Informasi.....	16
Gambar 2.3 Simbol-Simbol Aliran Sistem informasi	21
Gambar 2.4 Diagram UML	22
Gambar 2.5 Tampilan awal Adobe Dreamweaver CS6	40
Gambar 2.6 Tampilan ruang kerja Adobe Dreamweaver CS6 dan elemen- elemennya	41
Gambar 2.7 Tampilan toolbar Document	41
Gambar 2.8 Jendela Dokumen.....	43
Gambar 2.9 Tombol perintah untuk memilih jenis tampilan ruang kerja	44
Gambar 2.10 Contoh tampilan Group Panel dengan CSS Styles yang terbuka ..	44
Gambar 2.11 Contoh tampilan Tag Selector	45
Gambar 2.12 Contoh tampilan panel Properties untuk AP Div	45
Gambar 2.13 Contoh tampilan panel Properties untuk sel dan isinya.....	45
Gambar 2.14 Tampilan Status Bar	45
Gambar 2.15 Tampilan toolbar Coding.....	47
Gambar 2.16 Tampilan XAMPP <i>Control Panel</i>	48
Gambar 3.1 Model Waterfall.....	50
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Asus Service Indonesi Batam	56
Gambar 3.3 Flowchart sistem yang sedang berjalan	67
Gambar 4.1 Aliran Sistem Informasi Yang Baru.....	71
Gambar 4.2 Use Case Diagram	72
Gambar 4.3 Activity Diagram Login.....	73
Gambar 4.4 Activity Diagram Karyawan Lihat Informasi.....	73
Gambar 4.5 Activity Diagram Karyawan Input Feedback.....	74
Gambar 4.6 Activity Diagram Karyawan Lihat Konfirmasi Feedback.....	74
Gambar 4.7 Activity Diagram Direktur Lihat Informasi.....	75
Gambar 4.8 Activity Diagram Direktur Export Feedback	75
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Admin Mengolah Data <i>Feedback</i>	76
Gambar 4.10 Activity Diagram Admin Mengolah Data Petugas 5 S.....	76
Gambar 4.11 Activity Diagram Admin Mengolah Data Direktur.....	77
Gambar 4.12 Activity Diagram Admin Mengolah Data Karyawan.....	77
Gambar 4.13 Activity Diagram Admin Mengolah Data Section	78
Gambar 4.14 Activity Diagram Admin Mengolah Data Kategori	78
Gambar 4.15 Activity Diagram Admin Mengolah Data Informasi.....	79
Gambar 4.16 Sequence Diagram User Login.....	80
Gambar 4.17 Sequence Diagram User Logout.....	81
Gambar 4.18 Sequence Diagram Karyawan Lihat Informasi.....	81
Gambar 4.19 Sequence Diagram Karyawan Input Feedback.....	82
Gambar 4.20 Sequence Diagram Karyawan Lihat Konfirmasi Feedback.....	82

Gambar 4.21	Sequence Diagram Direktur Lihat Informasi	83
Gambar 4.22	Sequence Diagram Direktur Export Feedback	83
Gambar 4.23	Sequence Diagram Admin Mengolah Data Feedback.....	84
Gambar 4.24	Sequence Diagram Admin Mengolah Data Petugas 5S	84
Gambar 4.25	Sequence Diagram Admin Mengolah Data Direktur.....	85
Gambar 4.26	Sequence Diagram Admin Mengolah Data Karyawan.....	85
Gambar 4.27	Sequence Diagram Admin Mengolah Data Section	86
Gambar 4.28	Sequence Diagram Admin Mengolah Data Kategori	86
Gambar 4.29	Sequence Diagram Admin Mengolah Data Informasi.....	87
Gambar 4.30	Class Diagram.....	88
Gambar 4.31	Desain Halaman Login	91
Gambar 4.32	Desain Halaman Beranda Direktur dan Karyawan.....	91
Gambar 4.33	Desain Halaman Karyawan Input Feedback.....	92
Gambar 4.34	Desain Halaman Direktur B/F Confirmation.....	92
Gambar 4.35	Desain Halaman Direktur A/F Confirmation	93
Gambar 4.36	Desain Halaman Admin Data B/F Confirmation.....	93
Gambar 4.37	Desain Halaman Admin A/F Confirmation.....	94
Gambar 4.38	Desain Halaman Admin Tambah Petugas	94
Gambar 4.39	Desain Halaman Admin Data Petugas.....	95
Gambar 4.40	Desain Halaman Admin Tambah Direktur	95
Gambar 4.41	Desain Halaman Admin Data Direktur.....	96
Gambar 4.42	Desain Halaman Admin Tambah Karyawan	96
Gambar 4.43	Desain Halaman Admin Data Karyawan.....	97
Gambar 4.44	Desain Halaman Admin Tambah Section.....	97
Gambar 4.45	Desain Halaman Admin Data Section	98
Gambar 4.46	Desain Halaman Admin Tambah Kategori.....	98
Gambar 4.47	Desain Halaman Admin Data Kategori	99
Gambar 4.48	Desain Halaman Admin Tambah Informasi	99
Gambar 4.49	Desain Halaman Admin Data Informasi.....	100
Gambar 4.50	Rancangan Laporan Feedback Karyawan	101