

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
E-COMPLAINT UNTUK MENANGANI KELUHAN
ENTREPRENEUR DAN INDIVIDU
(STUDI KASUS : PT.JNE PEKAYON)**

SKRIPSI

**Oleh:
RISTI BERINA MURTI
201410225242**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Untuk
Menangani Keluhan Enterpreneur dan Individu
(Studi Kasus : PT. JNE Pekayon)

Nama Mahasiswa : Risti Berina Murti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410225242

Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 September 2019



Bekasi, 21 Oktober 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Adi Muhajirin, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0318038501

Rakhmi Khalida, S.T.,M.M.S.I.
NIDN. 0304099201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Untuk
Menangani Keluhan *Entrepreneur* dan Individu
(Studi Kasus : PT.JNE Pekayon)

Nama Mahasiswa : Risti Berina Murti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410225242

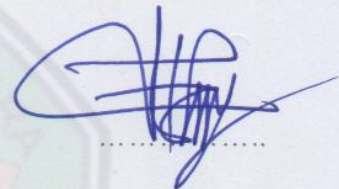
Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 September 2019

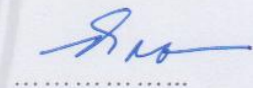
Bekasi, 21 Oktober 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji I : Ahmad Fathurrozi, SE.,MMSI
NIDN.0327117402



Penguji I : Prima Dina Atika, S.Kom.,M.Kom
NIDN. 0311037107



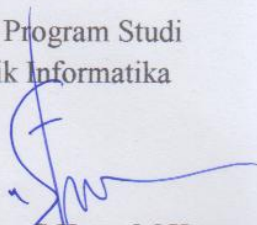
Penguji II : Adi Muhajirin, S.Kom.,M.Kom
NIDN. 0318038501



MENGETAHUI,

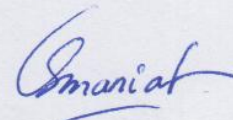
Ketua Program Studi
Teknik Informatika

Sugiyatno, S.Kom, M.Kom.
NIDN. 0313077206



Dekan
Fakultas Teknik

Ismaniah, S.Si., MM.
NIDN. 0309036503



LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Untuk Menangani Keluhan *Entrepreneur* dan Individu (Studi Kasus : PT. JNE Pekayon), ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 21 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



201410225242

ABSTRAK

Risti Berina Murti. 201410225242. Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Untuk Menangani Keluhan *Entrepreneur* dan individu (Studi kasus : PT.JNE Pekayon).

Tujuan penelitian sistem Informasi E-Complaint adalah untuk memperoleh deskripsi tentang mengetahui seberapa pentingnya aplikasi E-Complaint untuk menangani keluhan pelanggan. Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Untuk Menangani Keluhan *Entrepreneur* dan individu (Studi kasus : PT.JNE Pekayon).

JNE merupakan salah satu perusahaan pelayanan masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang 'Rush Handling'. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredilitas JNE semakin tinggi dimata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang dikalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia.

Pada penulis, penulis menggunakan tahapan-tahapan pengerjaan, mulai dari proses analisa, desain, pengkodean dan pengujian sistem dan implementasi. Penelitian ini dilakukan di PT.JNE Pekayon. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi untuk mengetahui seberapa penting masalah-masalah yang ada pada pelayanan JNE.

Kata Kunci :Menangani Keluhan Pelanggan, Aplikasi *E-Complaint*, *Prototype*.

ABSTRACT

Risti Berina Murti. 201410225242. Design of E-Complaint Information Systems to Address Entrepreneur and Individual Complaints (Case study: PT. JNE Pekayon).

The purpose of the E-Complaint Information system research is to obtain a description of how important the E-Complaint application is to handle customer complaints. Designing an E-Complaint Information System to Address Entrepreneur and Individual Complaints (Case study: PT. JNE Pekayon).

JNE is one of the community service companies in customs services, especially imports of time-sensitive shipments through the 'Rush Handling' warehouse. The speed and reliability of a consistent and responsible service makes JNE's credibility even higher in the eyes of its customers and partners. Along with the increase in foreign investment, domestic economic growth, and the development of information technology, as well as various product innovations developed, JNE's performance has also grown among the business community and the people of Indonesia.

At the author, the authors use the stages of work, starting from the process of analysis, design, coding and testing of systems and implementation. This research was conducted at PT. JNE Pekayon. The method used for data collection is observation to find out how important the problems that exist in JNE services.

Keywords: Handling Customer Complaints, E-Complaint Application, Prototype.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risti Berina Murti
NPM : 201410225242
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya yang berjudul:

“Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Untuk Menangani Keluhan *Entrepreneur* dan Individu (Studi Kasus : PT. JNE Pekayon)”

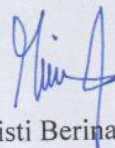
Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 21 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Risti Berina Murti

201410225242

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Serta tidak lupa shalawat serta salam penulis junjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Skripsi yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* untuk menangani keluhan *entrepreneur* dan individu (studi kasus : PT.JNE Pekayon)” yang disusun untuk memperoleh gelar Strata 1 Sarjana Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang bertempat di Kota Bekasi.

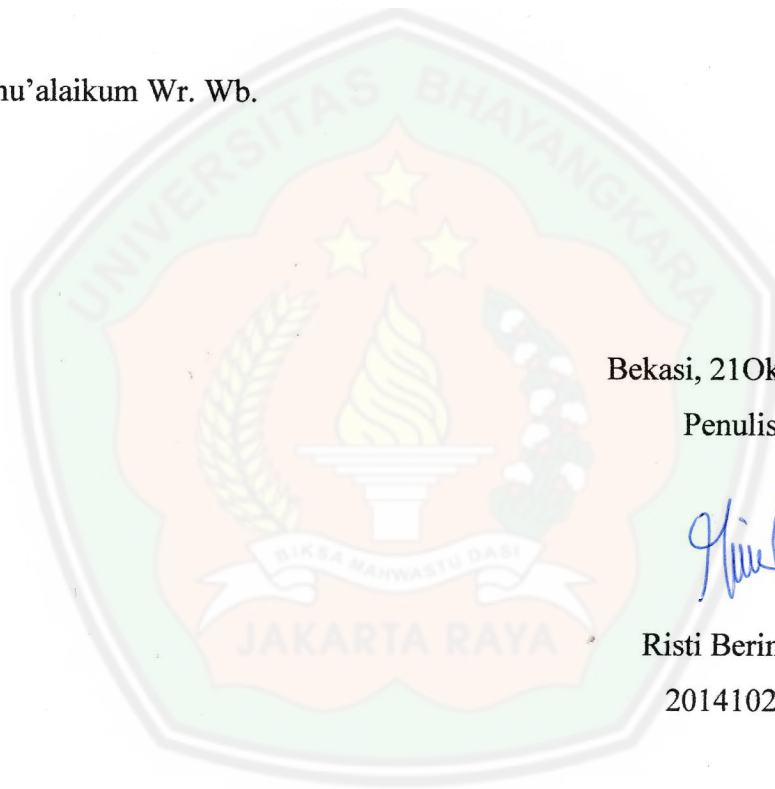
Dalam penyusunan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah menyisihkan segala waktu dan pengorbanannya hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn). Dr.Drs. Bambang Karsono, SH., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Sugiyatno, S.Kom.,M.Kom. selaku Kaprodi Teknik Informatika.
5. Bapak Adi Muhajirin, S.Kom, M.Kom, M.Kom. selaku Pembimbing I.
6. Ibu Rakhmi Khalida ST.,M.M.S.I selaku Pembimbing II.
7. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan tidak mengurangi rasa hormat penulis sedikitpun.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penulisan tugas akhir ini, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan yang mungkin perlu dibenahi. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca dan kesempurnaan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya ilmu pendidikan selanjutnya

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Bekasi, 21 Oktober 2019

Penulis,

Risti Berina Murti

201410225242

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	6
1.8 Metode Penelitian	6
1.9 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kajian Ilmiah	9

x

Halaman

2.2 Definisi Komplain	12
2.3 Pengertian Pelanggan.....	13
2.4 Konsep Dasar Sistem Informasi	13
2.4.1 Pengertian Sistem Informasi.....	13
2.4.2 Karakteristik Sistem	14
2.4.3 Komponen Sistem Informasi	15
2.5 Pengertian Slovin.....	16
2.6 Pengertian Kuesioner.....	16
2.7 Pengertian Aplikasi.....	17
2.7.1 Aplikasi Berbasis Web	17
2.7.2 Aplikasi Berbasis Desktop	18
2.7.3 Aplikasi Berbasis Mobile	19
2.8 Metode Prototype.....	19
2.8.1 Tahapan metode Prototyping.....	20
2.8.2 Kelebihan dan Kekurangan Prototype.....	21
2.9 Basis Data	21
2.10 Bahasa Pemograman.....	22
2.10.1 PHP.....	22
2.10.2 HTML.....	23
2.10.3 CSS.....	23
2.10.4 JAVA.....	24
2.11 XAMPP	24
2.11.1 MySQL.....	25

	Halaman
2.12 Photoshop	25
2.13 Web Browser	26
2.14 UML	27
2.14.1 Jenis-jenis UML	28
2.15 Flowmap	37
2.16 Blackbox	37
2.17 Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
2.18 Profil PT.JNE	39
2.18.1 Visi	40
2.18.2 Misi.....	40
2.18.3 Logo JNE.....	41
2.19 Kerangka Penelitian.....	42
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.1.1 Metode Studi Pustaka	44
3.1.2 Metode Observasi.....	44
3.1.3 Metode Kuesioner	44
3.2 Populasi dan Sample.....	45
3.2.1 Populasi	45
3.2.2 Sample	45
3.3 Alat Penelitian	46
3.3.1 Kebutuhan Perangkat Keras	46
3.3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak	46

	Halaman
3.4 Analisa Sistem	47
3.4.1 Analisa Sistem Berjalan	47
3.4.2 Analisa Permasalahan	48
3.4.3 Analisa Usulan Sistem	48
3.4.4 Analisa Kebutuhan Sistem	50
3.5 Jenis dan Tipe Data.....	50
3.6 Kuesioner	51
3.6.1 Perhitungan Hasil Kuesioner	53
 BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI	
4.1 Umum	61
4.2 Perancangan Sistem Usulan.....	61
4.2.1 Prosedur Sistem Usulan.....	61
4.2.2 Use Case Diagram	62
4.2.3 Activity Diagram	63
4.2.4 Sequence Diagram.....	66
4.2.5 Statechart Diagram	69
4.2.6 Collaboration Diagram	70
4.2.7 Package Diagram.....	70
4.2.8 Class Diagram	71
4.2.8 Componen Diagram.....	71
4.2.8 Deployment Diagram	72
4.3 Perancangan Basis Data.....	72
4.4 Perancangan Tampilan.....	76

	Halaman
4.5 Hasil Tampilan.....	80
4.6 Prosedur Pengujian BlackBox	85
4.6.1 Hasil Pengujian.....	85
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 JurnalPerbandingan.....	3
Tabel 2.1 JurnalPerbandingan.....	10
Tabel 2.2 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	28
Tabel 2.3 Simbol <i>Activity Diagram</i>	30
Tabel 2.4 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	31
Tabel 2.5 Simbol <i>Class Diagram</i>	32
Tabel 2.6 Simbol <i>Statemathc Diagram</i>	33
Tabel 2.7 Simbol <i>Pakage Diagram</i>	34
Tabel 2.8 Simbol <i>Componen Diagram</i>	35
Tabel 2.9 Simbol <i>Deployment Diagram</i>	36
Tabel 2.10 Simbol <i>Comunication Diagram</i>	36
Tabel 3.1 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	47
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner	53
Tabel 3.3 Bobot kuesioner	54
Tabel 3.4 Presentase kuesioner	54
Tabel 3.5 Hasil dari kuesioner	55
Tabel 3.6 Tabel Kurir.....	72
Tabel 3.7 Data member.....	73
Tabel 4.1 Data No resi	74
Tabel 4.2 Data No resi detail.....	75
Tabel 4.3 Data User.....	75
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Blackbox.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Keluhan.....	2
Gambar 2.1 Pengembangan Prototype	21
Gambar 2.2 Keanggotaan PT.JNE	39
Gambar 2.3 Logo JNE.....	42
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian	42
Gambar 3.1 Flowmap Sistem Berjala	42
Gambar 3.2 Flowmap Sistem Usulan.....	50
Gambar 3.3 Bentuk Kontinum	59
Gambar 3.4 Hasil Presentasi	60
Gambar 4.1 Usecase Sistem Usulan	62
Gambar 4.2 Activity diagram daftar akun user	63
Gambar 4.3 Login Admin	63
Gambar 4.4 Data Pengiriman.....	64
Gambar 4.5 Data keluhan.....	64
Gambar 4.6 Master data.....	65
Gambar 4.7 Logout	66
Gambar 4.8 <i>Sequence</i> diagram login admin	66
Gambar 4.9 <i>Sequence</i> diagram data pengiriman.....	67
Gambar 4.10 <i>Sequence</i> diagram kelola data pengiriman.....	67
Gambar 4.11 <i>Sequence</i> diagram master data	68
Gambar 4.12 <i>Sequence</i> diagram login user.....	68
Gambar 4.13 <i>Sequence</i> diagram complaint.....	69
Gambar 4.14 Statechart Diagram.....	69
Gambar 4.15 Colaboration Diagram	70
Gambar 4.16 Package Diagram.....	70
Gambar 4.17 Class Diagram	71
Gambar 4.18 Component Diagram	71

Gambar 4.19 Deployment Diagram	71
Gambar 4.20 Perancangan tampilan halaman login.....	76
Gambar 4.21 Perancangan tampilan halaman utama admin	76
Gambar 4.22 Perancangan tampilan halaman data pengiriman	77
Gambar 4.23 Perancangan tampilan halaman detail data pengiriman & chat	77
Gambar 4.24 Perancangan tampilan halaman List klaim.....	77
Gambar 4.25 Perancangan tampilan halaman chatting Admin.....	78
Gambar 4.26 Perancangan tampilan halaman master data.....	78
Gambar 4.27 Perancangan tampilan halaman form registrasi user.....	78
Gambar 4.28 Perancangan tampilan halaman login user	79
Gambar 4.29 Perancangan tampilan halaman utama user	79
Gambar 4.30 Tampilan halaman login	80
Gambar 4.31 Tampilan halaman utama admin	80
Gambar 4.32 Tampilan halaman data pengiriman	81
Gambar 4.33 Tampilan halaman detail data pengiriman & chat.....	81
Gambar 4.34 Tampilan halaman list klaim	82
Gambar 4.35 Tampilan halaman chatting	82
Gambar 4.36 Tampilan halaman master data.....	83
Gambar 4.37 Tampilan halaman utama user.....	83
Gambar 4.38 Tampilan halaman form pendaftaran	84
Gambar 4.39 Tampilan halaman utama user.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuisisioner.....

Lampiran 2 Jawaban Kuisisioner.....

