

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI E-COMPLAINT  
PELAYANAN AFTERSALES PADA  
PT. ANZON AUTO LESTARI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**PURNOMO ADITYO**

**201410225068**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi *E-Complain*  
Pelayanan *Aftersales* Pada PT Anzon Auto  
Lestari

Nama Mahasiswa : Purnomo Adityo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410225068

Program Studi/Fakultas : Informatika / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 03 Mei 2019

Bekasi, 16 Mei 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Abrar Hiswara, S.T, M.M, M.Kom  
NIDN 0324028101



Andry Fadriya, S.T, M.Kom  
NIDN 0307037105

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint*  
Pelayanan *Aftersales* Pada PT. Anzon Auto  
Lestari.

Nama Mahasiswa : Purnomo Adityo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410225068

Program Studi/Fakultas : Informatika / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 03 Mei 2019

Bekasi, 16 Mei 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Mukhlis, S.Kom., M.T  
NIDN : 0312116802

Penguji I : Dwi Budi Srisulistiowati, S.Kom., M.M.  
NIDN : 0323057701

Penguji II : Abrar Hiswara, S.T., M.M.  
NIDN : 0324028101

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Informatika

Sugiyatno, S.Kom., M.kom

NIDN: 0313077206

Dekan  
Fakultas Teknik

Ismaniah, S.Si., MM

NIDN: 0309036503

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

**“Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Pelayanan *Aftersales* Pada PT. Anzon Auto Lestari”.**

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 saya tuliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya 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 memberikan 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, 16 Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Purnomo Adityo

201410225068

## ABSTRAK

**Purnomo Adityo, 201410225068.** “Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Pelayanan *Aftersales* Pada PT.Anzon Auto Lestari“

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, pelanggan dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Dalam penanganan komplain dari pelanggan, setiap komplain memiliki cara penanganan dan waktu penyelesaian yang berbeda. Beberapa komplain membutuhkan waktu dalam menyelesaikannya. Sehingga selama proses penyelesaian komplain dengan pelanggan, komunikasi dengan pelanggan diperlukan agar pelanggan dapat menerima informasi tentang keluhan yang disampaikan. Untuk itu penambahan layanan penerimaan komplain untuk menjangkau setiap pelanggan diperlukan agar penyampaian komplain oleh pelanggan dapat dilakukan dengan mudah dan lebih efisien. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka diperlukan pengembangan sistem informasi yang dikhususkan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan *Aftersales* Anzon Toyota Tambun untuk mengirimkan komplain, sehingga pelanggan dapat memantau dan mendapatkan informasi perkembangan dan penyelesaian komplain melalui akses dimana saja dan kapan saja. Di harapkan dengan di bangunnya aplikasi sistem e-complaint ini dapat memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan pelayanan pada perusahaan tersebut.

**Kata Kunci :** Layanan Keluhan Pelanggan, *E-Complaint*, *web*.



## **ABSTRACT**

**Purnomo Adityo, 201410225068.** *“Design of E-Complaint Aftersales Service Information System at PT.Anzon Auto Lestari*

“

*At present customer satisfaction is the focus of attention by almost all parties, both government, business people, customers and so on. This is due to their better understanding of the concept of customer satisfaction as a strategy to win competition in the business world. Customer satisfaction is important for service providers, because customers will disseminate their satisfaction to prospective customers, so that it will increase the reputation of service providers. In handling complaints from customers, each complaint has a different handling and settlement time. Some complaints take time to complete. So that during the process of resolving complaints with customers, communication with customers is needed so that customers can receive information about complaints submitted. For this reason, the addition of complaints reception services to reach every customer is needed so that complaints can be made easily and more efficiently by customers. To answer these problems, it is necessary to develop a specialized information system to provide convenience for Toyota Tambun Aftersales customers to submit complaints, so that customers can monitor and get information on developments and settlement of complaints through access anywhere and anytime. It is hoped that the application of the e-complaint system will enable customers to submit service complaints to the company.*

*Keywords: Customer Complaint Service, E-Complaint, web.*

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purnomo Adityo  
NPM : 201410225068  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Informatika

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 :

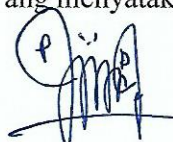
**“Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Pelayanan *Aftersales* Pada  
PT. Anzon Auto Lestari”**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas *royalty non-ekklusif* ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/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 pemilih 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.

Dibuat di : Bekasi  
Pada tanggal : 16 Mei 2019  
Yang menyatakan,



Purnomo Adityo

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulis dan penyusun skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., MM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Sugiyatno, S.Kom, M.Kom., selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Abrar Hiswara, ST., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan masukan materi dan arahan tentang penulisan skripsi ini.
5. Bapak Andry Fadjriya, ST, M.Kom., selaku Pembimbing II yang telah memberikah masukan materi dan arahan tentang penulisan skripsi ini.
6. Segenap staff dan dosen pengajar Program Studi teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Kedua orang tua saya: Ayahanda Subroto dan Ibunda Nur Tri Puji Astuti, adik kandung Hero Prawiro Utomo, ST, dan Sonny Novandyka atas do'a, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
8. Istri Dessy Haryanti Dwi Putri, S.M yang mendukung dan menemani selama proses penyusunan skripsi.
9. Keluarga besar Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, khususnya teman-teman seperjuangan Program Studi Teknik Informatika atas semua dukungan, semangat serta kerjasamanya dan semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penulisan skripsi ini, mohon maaf apabila tidak bisa disebutkan satu per satu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis.



Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan maupun lingkungan masyarakat serta bisa dikembangkan lebih lanjut. Amin

Bekasi, 16 Mei 2019



Purnomo Adityo



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Metode Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Perancangan Sistem .....	10
2.2.2. Sistem Informasi .....	11
2.2.3. Konsep Dasar Sistem Informasi .....	11
2.2.4. Konsep Sistem Informasi .....	12
2.2.5. Pengelolaan Sistem Informasi .....	13
2.2.6. Analisa Dan Desain Sistem Informasi .....	14
2.2.7. Definisi Website .....	15

2.2.8. Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	16
2.2.9. Survei .....	17
2.3. Kerangka Pemikiran .....	18
2.4. <i>Help Desk</i> atau <i>Sistem E-Complaint</i> .....	19
2.5. <i>Customer Relationship Management</i> .....	19
2.5.1. Manfaat CRM.....	20
2.6. Metode <i>Prototype</i> .....	20
2.7. Basis Data .....	23
2.7.1. Tujuan Basis Data .....	23
2.7.2. Penggunaan Basis Data .....	24
2.8. Peralatan Pendukung ( <i>Tools System</i> ) .....	24
2.8.1. <i>Unified Modeling Language</i> (UML).....	25
2.8.1.1. Diagram UML.....	25
2.8.2. <i>Draw io</i> .....	42
2.8.3. <i>Personal Home Page</i> .....	42
2.8.4. <i>PhpMyAdmin</i> .....	43
2.8.5. <i>JavaScript</i> .....	43
2.8.6. <i>MySQL</i> .....	44
2.8.7. Definisi <i>Framework</i> .....	44
2.8.8. <i>CodeIgniter</i> .....	45
2.8.9. <i>Visual Studio Code</i> .....	46
2.8.10. <i>XAMPP</i> .....	48

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 50**

3.1. Umum.....	50
3.2. Tinjauan Perusahaan .....	50
3.2.1. Visi dan Misi Perusahaan.....	51
3.2.2. Tujuan Perusahaan.....	51
3.2.3. Struktur Organisasi .....	52
3.3. Analisis Sistem Berjalan.....	53
3.3.1. Flowmap Sistem Berjalan .....	54
3.4. Analisa Permasalahan .....	56
3.5. Kebutuhan Data/Initial Requirement .....	57

3.6. Metode Penelitian .....	57
3.6.1. Metode Pengumpulan Data .....	58
3.6.1.1. Observasi .....	58
3.6.1.2. Pustaka.....	58
3.6.1.3. Wawancara .....	59
3.7. Tahapan Penelitian .....	60
3.8. Alternatif Pemecahan Masalah .....	63
3.9. Jadwal Implementasi .....	63
<b>BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI.....</b>	<b>65</b>
4.1 Umum.....	65
4.2 Perancangan Arsitektur Sistem.....	65
4.3 Prosedur Sistem Usulan.....	66
4.3.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	67
4.3.2 <i>Activity Diagram</i> .....	70
4.3.3 <i>Class Diagram</i> .....	74
4.3.4 <i>Sequence Diagram</i> .....	75
4.3.5 <i>Collaboration Diagram</i> .....	79
4.3.6 <i>Object Diagram</i> .....	79
4.3.7 <i>Interaction Overview Diagram</i> .....	80
4.3.8 <i>Package Diagram</i> .....	80
4.3.9 <i>Deployment Diagram</i> .....	81
4.4 Implementasi Database.....	81
4.5 Perancangan Interface .....	82
4.5.1 Rancangan <i>interface</i> Halaman Utama Pelanggan.....	83
4.5.2 Rancangan <i>interface</i> Halaman LogIn Pengguna .....	83
4.5.3 Rancangan <i>interface</i> Halaman Form Survey.....	84
4.5.4 Rancangan <i>interface</i> Halaman Administrator .....	84
4.5.5 Rancangan <i>interface</i> Hasil Survey.....	85
4.5.6 Rancangan <i>interface</i> Performance Service Advisor .....	86
4.6 Implementasi Interface .....	87
4.6.1 Tampilan Sistem Admin IT .....	88
4.6.2 Tampilan Sistem Pelanggan .....	92



4.6.3 Tampilan Sistem Kepala Bengkel.....	94
4.7 Pengujian Metode .....	96
4.7.1 Pengujian Metode <i>Black-Box</i> .....	96
4.7.1.1 Hasil Pengujian <i>Black-Box</i> .....	97
4.7.2 Survey Responden.....	100
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>103</b>
5.1. Kesimpulan.....	103
5.2. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Jurnal Penelitian .....	9
Tabel 2.2 Simbol <i>Diagram Use Case</i> .....	26
Tabel 2.3 Simbol <i>Diagram Activity</i> .....	30
Tabel 2.4 Simbol <i>Diagram Class</i> .....	31
Tabel 2.5 Simbol <i>Diagram Sequence</i> .....	33
Tabel 2.6 Simbol <i>Diagram Object</i> .....	35
Tabel 2.7 Simbol <i>Diagram Collaboration</i> .....	36
Tabel 2.8 Simbol <i>Diagram Deployment</i> .....	38
Tabel 2.9 Simbol <i>Diagram Package</i> .....	39
Tabel 3.1 Kebutuhan Data.....	57
Tabel 3.2 Pertanyaan Wawancara.....	59
Tabel 3.3 Jawaban Wawancara .....	60
Tabel 3.4 Jadwal/Matrik Kegiatan.....	64
Tabel 4.1 Skenario Utama Dan Alternatif.....	69
Tabel 4.2 Rencana Pengujian <i>Black Box</i> .....	97
Tabel 4.3 Pengujian <i>Login Administrator</i> .....	97
Tabel 4.4 Pengujian Login Admin <i>CRM</i> .....	98
Tabel 4.5 Pengujian Login Kepala Bengkel.....	98
Tabel 4.6 Pengujian Login Customer .....	99

Tabel 4.7 Pengujian Pengisian Data Customer .....	99
Tabel 4.8 Pengujian Pengisian Data Survey .....	100
Tabel 4.9 Tampilan Aplikasi Yang Dibuat .....	100
Tabel 4.10 Apakah Aplikasi Ini Membantu Pengaksesan Informasi.....	100
Tabel 4.11 Manfaat Aplikasi Yang Dibuat .....	101
Tabel 4.12 Menu Yang Tersedia Dalam Mengakses Data.....	101



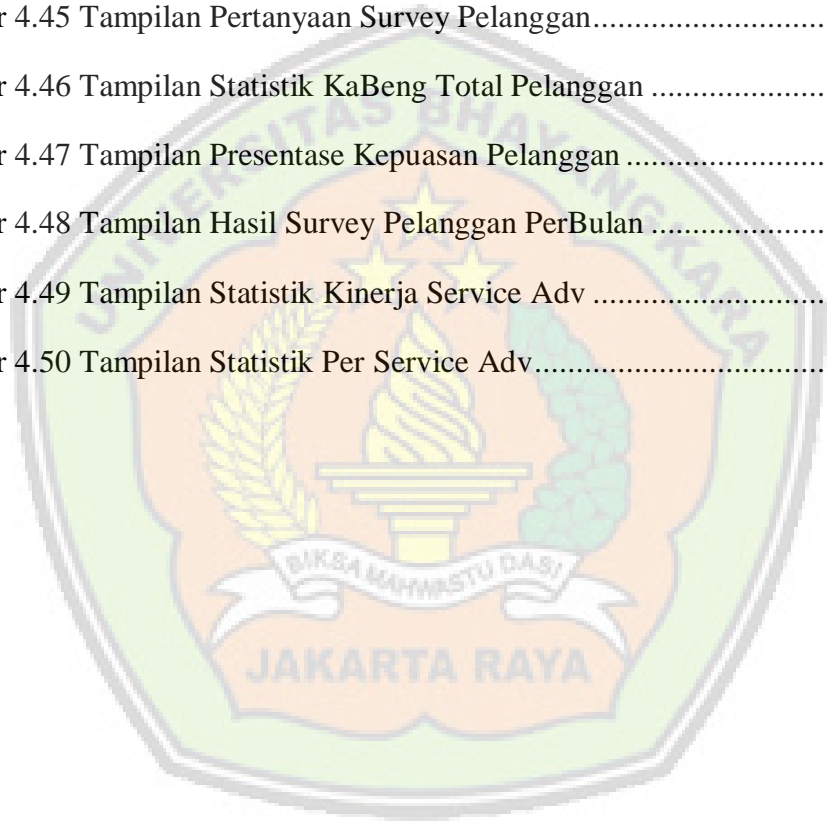
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manajemen Pemasaran Jasa .....	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 2.3 Ilustrasi Model Prototype.....	22
Gambar 2.4 Contoh Interaction Occurance.....	41
Gambar 2.5 Contoh Interaction Element .....	41
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
Gambar 3.2 Flowmap Sistem Berjalan .....	55
Gambar 4.1 Arsitektur Sistem .....	89
Gambar 4.2 Usecase Diagram .....	68
Gambar 4.3 <i>Activity Diagram LogIn User dan Customer</i> .....	70
Gambar 4.4 <i>Activity Diagram Kelola Data Master</i> .....	71
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram Isi Form Survey</i> .....	71
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram KelolaForm Survey</i> .....	72
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram Kelola Data Service Adv</i> .....	72
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram Kelola Data Pelanggan</i> .....	73
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram Hasil Survey Pelanggan</i> .....	73
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram Kinerja Service Adv</i> .....	74
Gambar 4.11 <i>Class Diagram Usulan</i> .....	74
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram Login</i> .....	74
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram Pengguna</i> .....	75
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram Pelanggan</i> .....	76



Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Service Adv .....	76
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Form Survey .....	77
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> Privileges .....	77
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> Hasil Survey .....	78
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram</i> KPI Service Adv .....	78
Gambar 4.20 <i>Collaboration Diagram</i> Sistem Usulan .....	79
Gambar 4.21 <i>Object Diagram</i> Sistem Usulan .....	79
Gambar 4.22 <i>Interaction Diagram</i> Sistem Usulan .....	80
Gambar 4.23 <i>Package Diagram</i> Sistem Usulan .....	80
Gambar 4.24 <i>Deployment Diagram</i> Sistem Usulan .....	81
Gambar 4.25 <i>Design Database</i> .....	82
Gambar 4.26 Interface Halaman Utama .....	83
Gambar 4.27 Interface Login Pengguna .....	83
Gambar 4.28 Interface Form Survey .....	84
Gambar 4.29 Interface Halaman Admin .....	84
Gambar 4.30 Interface Hasil Survey .....	85
Gambar 4.31 Interface Performance Service Adv .....	86
Gambar 4.32 Tampilan Login .....	87
Gambar 4.33 Tampilan Reset Password .....	87
Gambar 4.34 Tampilan Log Aktifitas .....	88
Gambar 4.35 Tampilan Data Master User .....	88
Gambar 4.36 Tampilan Data Master Service Adv .....	89
Gambar 4.37 Tampilan Data Pelanggan .....	89
Gambar 4.38 Tampilan Data Master Pertanyaan .....	90

Gambar 4.39 Tampilan Layanan Service .....	90
Gambar 4.40 Tampilan Statistik Kepuasan Pelanggan .....	91
Gambar 4.41 Tampilan Statistik Kinerja Service Adv .....	91
Gambar 4.42 Tampilan Login Pelanggan .....	92
Gambar 4.43 Tampilan Menu Survey Pelanggan.....	92
Gambar 4.44 Tampilan Data Pelanggan Dan Survey Pelanggan .....	93
Gambar 4.45 Tampilan Pertanyaan Survey Pelanggan.....	93
Gambar 4.46 Tampilan Statistik KaBeng Total Pelanggan .....	94
Gambar 4.47 Tampilan Presentase Kepuasan Pelanggan .....	94
Gambar 4.48 Tampilan Hasil Survey Pelanggan PerBulan .....	95
Gambar 4.49 Tampilan Statistik Kinerja Service Adv .....	95
Gambar 4.50 Tampilan Statistik Per Service Adv.....	96



## DAFTAR LAMPIRAN

Biodata Mahasiswa .....

Surat Keterangan Penelitian .....

Kartu Bimbingan .....

